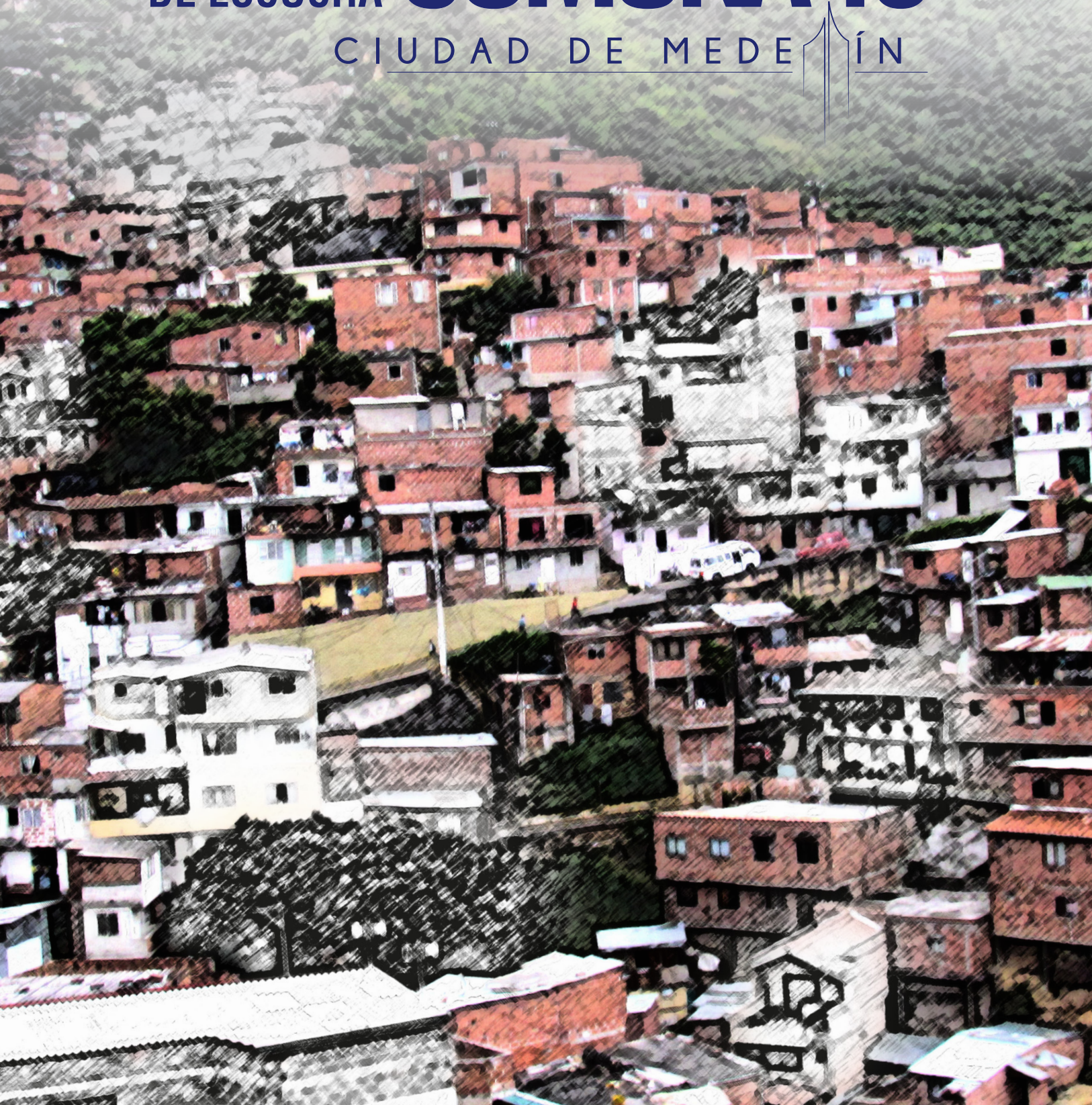


SISTEMATIZACIÓN DEL PROYECTO “CENTRO DE ESCUCHA COMUNA 13”

CIUDAD DE MEDELLÍN





**SISTEMATIZACIÓN DEL PROYECTO:
“CENTRO DE ESCUCHA COMUNA 13 DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN”**

**Ministerio de Salud y Protección Social
Secretaría de Salud Alcaldía de Medellín**

Corporación Surgir

2014

“La prestación de este servicio ha sido financiada por el Ministerio de Salud y Protección Social y por la Secretaría de Salud 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
Ramiro Arango Bermúdez

Profesional de campo
Luis Alberto Urrea López

Diseño y diagramación:
Entidad Creativa S.A.S. • Agencia de Medios

Impresión:
Impresos Begón S.A.S.

Corporación Surgir Calle 55 N° 45-30 Medellín, Colombia.
PBX: 511 11 33
www.corporacionsurgir.org

TABLA DE CONTENIDO

	PRESENTACIÓN	5
1.	MAPA DE ACTORES E INSTITUCIONES	7
2.	DESCRIPCIÓN DE LOS ACTORES PARTICIPANTES Y SU VINCULACIÓN AL CENTRO DE ESCUCHA	8
3.	RECUPERACIÓN DEL PROCESO	13
3.1.	Fase de exploración, sensibilización y búsqueda activa de actores sociales e institucionales	13
3.2.	Conformación de la red operativa del centro de escucha	14
3.3.	Elaboración del Sistema de Diagnóstico Estratégico (SiDiEs)	15
3.4.	Consolidación de la propuesta y habilitación de los servicios gestionados en el marco del proyecto	16
3.5.	Formación de minorías activas	17
4.	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	17
4.1.	Significado del Centro de Escucha	17
4.1.1.	Un espacio para la labor prosocial	17
4.1.2.	Una experiencia formativa y transformadora	18
4.1.3.	Una experiencia de trabajo en equipo	19
4.2.	Comprensión de redes	19
4.3.	Rol del Facilitador	20
5.	LOGROS DEL PROCESO	21
6.	BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	21
7.	RECOMENDACIONES	23



PRESENTACIÓN

Con la financiación del Ministerio de Salud y Protección Social y con el apoyo de la Secretaría de Salud del Municipio de Medellín, la Corporación Surgir inicia en el año 2012 la primera experiencia de implementación de un centro de escucha, ubicado en la comuna 13 de la ciudad de Medellín, como una opción de respuesta a problemáticas sociales presentes allí, principalmente relacionadas con el consumo de drogas. Esta estrategia se encuentra inserta en la Política Nacional de Reducción de la Demanda de Drogas, en el eje de mitigación y capacidad de respuesta, pues de una parte, se atienden situaciones de sufrimiento ocasionadas por el consumo de sustancias psicoactivas (SPA), y por otra, se busca aumentar las posibilidades que tiene la ciudad de Medellín para atender estas situaciones.

Los centros de escucha son una propuesta basada en el Modelo de Inclusión Social del Consumidor de Sustancias Psicoactivas, el cual 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.

Por otra parte, los componentes estratégicos del Modelo ECO2 posibilitan el acercamiento a la comunidad y aumentan las posibilidades de gestión de redes brindando opciones pertinentes a las necesidades de la población.

En este sector de la ciudad el proyecto pretendía impactar a jóvenes y a personas de la comunidad en general que sufren no sólo la exclusión social por el hecho de vivir en una zona señalada como uno de los ejes del conflicto armado urbano en la ciudad, sino que también se tienen que enfrentar con un mercado laboral que de igual forma discrimina a sus habitantes o los estigmatiza, y en este sentido, les niega la posibilidad de realización de su proyecto de vida. Lo que sin lugar a dudas agudiza más las circunstancias problemáticas y complejas del conflicto porque poco a poco, no les va quedando otra opción que ingresar a las filas de la ilegalidad, la criminalidad y el consumo de SPA.

Esta propuesta se inscribe como una manera de aportar a la generación de transformaciones sociales, económicas y políticas que creen condiciones para que los niños, las niñas, los y las jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad con relación al consumo de SPA, puedan vivir plenamente como sujetos de derechos, ser responsables de sí mismos y partícipes activos del desarrollo de su comunidad, disminuyendo así los niveles de exclusión social.

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 tuvieran claridad frente al modelo de acogida comunitaria y el trabajo en red. Cumpliendo con esto, se realizaron procesos de:

- Formación y entrenamiento de equipos humanos en el modelo de atención (Modelo ECO2): esta formación se realizó a las redes operativas con el fin de que conocieran el Modelo y se prepararan para las labores del centro de escucha.
- 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 otras 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 le 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: Ésta es una herramienta de diagnóstico 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 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.

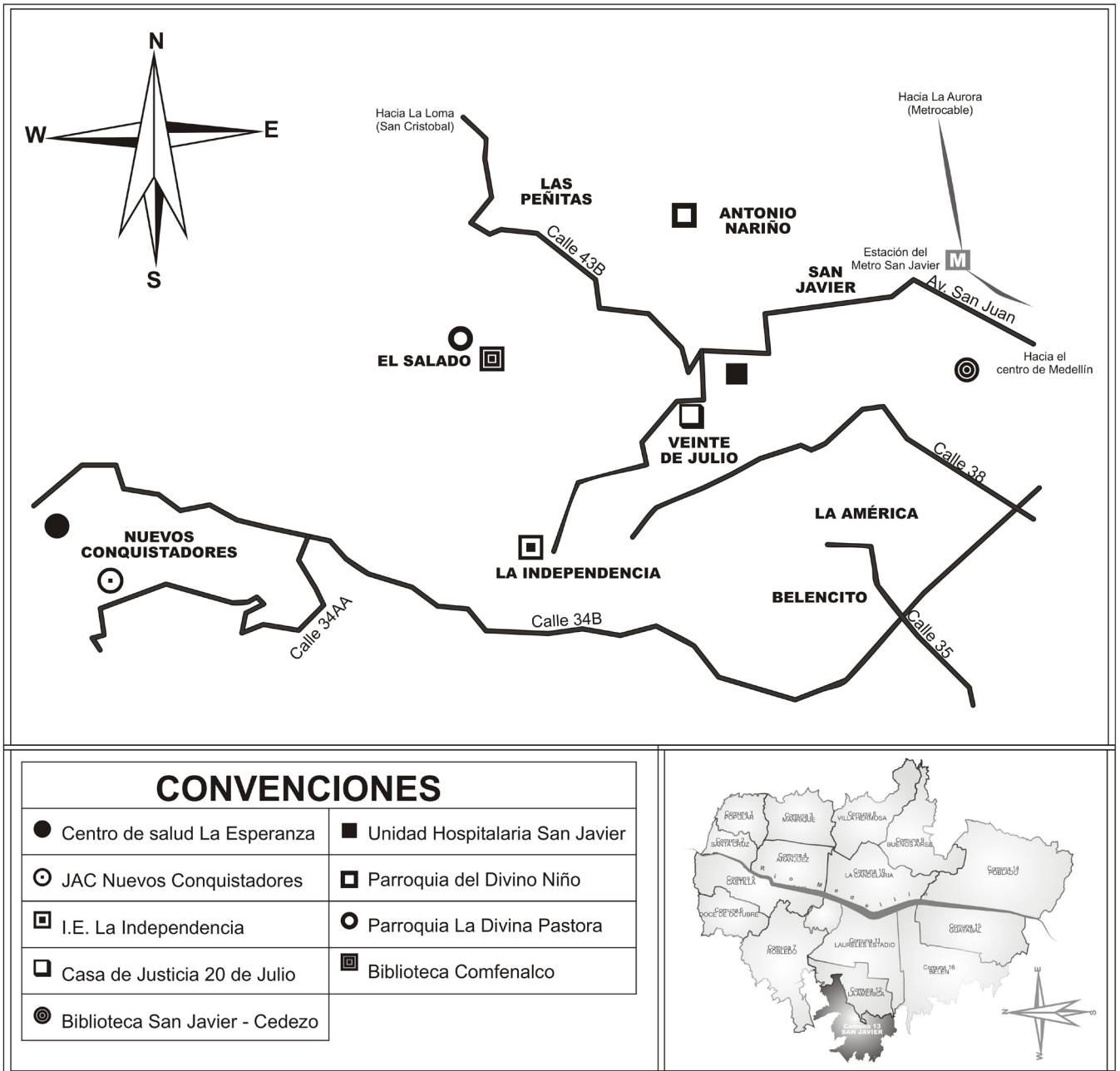
Para ello se hizo relación con diferentes actores comunitarios e institucionales con el fin de involucrarlos en la propuesta y que pusieran a la orden sus servicios a favor de la comunidad, sea para la atención de casos individuales o de necesidades generales de la comunidad.

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.

SISTEMATIZACIÓN: El proceso tuvo como fuentes de indagación, comprensión y análisis la información reportada en los diferentes documentos de informes generados en el marco del proyecto, en un grupo focal realizado con los integrantes de la red operativa del centro de escucha y en entrevistas individuales llevadas a cabo con algunos ex integrantes de dicha red.



1. MAPA DE ACTORES E INSTITUCIONES



2. DESCRIPCIÓN DE LOS ACTORES PARTICIPANTES Y SU VINCULACIÓN AL CENTRO DE ESCUCHA

A continuación se listan los actores participantes en el desarrollo del centro de escucha y su vinculación al mismo; se agregan además las estrategias desarrolladas por la red operativa para mantener activa la relación con dichos actores:

ROL O FUNCIÓN	SERVICIO QUE APORTA AL CENTRO DE ESCUCHA	TIPO DE RELACIÓN	ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO DE LA RED	SEGUIMIENTO
BIBLIOTECA COMFENALCO CENTRO-OCCIDENTAL	Es el encargado de difusión de la información cultural de la comuna y lidera la Mesa de Infancia y Adolescencia	Fuerte	Comunicación permanente con él y mantenerlo informado a través del boletín	Relación frecuente a nivel personal, se le envía el boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios y de la Mesa de Infancia y Adolescencia.
BUEN VIVIR EN FAMILIA	Presta atención psicosocial en la comuna 13	Fuerte	Comunicación permanente en las reuniones de la Mesa 4 y mantenerla informada a través del boletín	Contacto frecuente en la Mesa 4 y se mantiene informada a través del boletín
BUEN VIVIR EN FAMILIA (COORDINADOR)	Coordina el programa Buen Vivir en Familia	Fuerte	Mantenerlo informado a través del boletín	Se mantiene informado a través del boletín
BUEN VIVIR EN FAMILIA (COORDINADORA)	Coordina los servicios del programa Buen Vivir en Familia a nivel individual, familiar y grupal	Fuerte	Se mantiene informada del centro de escucha a través del boletín.	Se mantiene informada a través del boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios
BUEN VIVIR EN FAMILIA (DIRECTOR GENERAL)	Dirige el programa Buen Vivir en Familia en todos sus componentes	Fuerte	Mantenerlo informado a través del boletín	Se mantiene informado a través del boletín
BUEN VIVIR EN FAMILIA (TERAPEUTA GRUPAL DE LA COMUNA 13)	Trabaja con grupos psicoterapéuticos y psicoformativos	Fuerte	Es la encargada del convenio para intervenir con los grupos psicoterapéuticos, hay comunicación constante con ella y se mantiene informada a través del boletín	Hay contacto periódico tanto personal como vía telefónica y se mantiene informada a través del boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios
CANAL COMUNITARIO	Programas de televisión. Difusión en televisión de las actividades del centro de escucha	Débil	Se mantiene informado a través del boletín	Se mantiene informado a través del boletín
CASA DE JUSTICIA (COORDINADORA)	Labores de coordinación de la Casa de justicia	Fuerte	Mantener comunicación permanente con ella y enviarle el boletín	Comunicación frecuente, se mantiene informada a través del boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios



ROL O FUNCIÓN	SERVICIO QUE APORTA AL CENTRO DE ESCUCHA	TIPO DE RELACIÓN	ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO DE LA RED	SEGUIMIENTO
CASA MORADA	Propicia espacios de difusión en la emisora	Débil	Visitarlo para mantener el contacto y se mantiene informado a través del boletín	Se le envía el boletín
CASA MORADA (SUBDIRECTOR DE SERVICIOS)	Directivo. Logística a nivel de espacios físicos y recursos tecnológicos para encuentros y actividades en San Javier	Débil	Se mantiene informado a través del boletín	Se mantiene informado a través del boletín
CENTRO DE DIAGNÓSTICO Y DERIVACIÓN	Facilita actividades de capoeira en diferentes grupos poblacionales	Fuerte	Se vincula con algunas actividades del centro de escucha como facilitador de clases de capoeira con niños y jóvenes y se mantiene informado a través del boletín	Se tiene contacto frecuente a nivel personal y telefónico, se mantiene informado a través del boletín; es el profesor de capoeira y hace parte de la red de recursos comunitarios
CENTRO DE DIAGNÓSTICO Y DERIVACIÓN	Coordinada atención psicológica para niños, niñas y adolescentes que estén en situación de riesgo	Fuerte	Se le envía el boletín para mantenerlo informado	Se mantiene informado a través del boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios y se tiene un convenio con las clases de capoeira
CENTRO DE DIAGNÓSTICO Y DERIVACIÓN	Facilita actividades de capoeira en diferentes grupos poblacionales	Fuerte	Se vincula con algunas actividades del centro de escucha como facilitador de clases de capoeira con niños y jóvenes y se mantiene informado a través del boletín	Se tiene contacto frecuente a nivel personal y telefónico. Es el profesor de capoeira. Hace parte de la red de recursos comunitarios y se le envía el boletín.
CENTRO INTEGRADO DE INTERVENCIÓN (COORDINADORA)	Coordina todos los servicios del Centro Integrado de Intervención	Fuerte	Se mantiene un contacto permanente a través de llamadas y visitas. Se le envía el boletín.	Relación permanente a nivel personal y telefónico. Hace parte de la red de recursos comunitarios.
COMUNIDAD	Participa en algunas acciones de tipo comunitario	Fuerte	Se vincula a la red operativa, mantenerla informada a través del boletín	Relación permanente por pertenecer a la red operativa. No tiene correo para enviarle el boletín.
COMUNIDAD	Fomenta actividades y programas que van en beneficio de la comunidad Trabajo y compromiso como lbíd de la red operativa del centro de escucha	Fuerte	Se le está incluyendo en algunas actividades del centro del escucha y se mantiene informado a través del boletín	Se mantiene informado a través del boletín y mediante contacto telefónico.

ROL O FUNCIÓN	SERVICIO QUE APORTA AL CENTRO DE ESCUCHA	TIPO DE RELACIÓN	ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO DE LA RED	SEGUIMIENTO
CONCILIADORA	Fomenta actividades que benefician la convivencia. Líder que hace parte de la red operativa del centro de escucha	Muy fuerte	Hace parte de la red operativa y participa del proceso de formación permanente del centro de escucha	Renunció a la red operativa y no tiene correo para enviarle el boletín
COORDINADORA SALUD	Gestión y coordinación de actividades. Enlace para acceder a servicios y programas de salud	Muy fuerte	Hace parte de la red operativa y participa del proceso de formación permanente del centro de escucha	Relación personal permanente por ser de la red operativa. No tiene correo para enviarle el boletín.
CORPORACIÓN LATINA	Fomento de programas educativos con niños y jóvenes	Débil	Comunicación permanente en las reuniones de la Mesa 4. Mantenerla informada a través del boletín	Relación permanente en la Mesa 4. Se mantiene informada a través del boletín
CORPORACIÓN SENDEROS	Ejecuta proyectos de desarrollo humano y social a nivel gubernamental y privado	Fuerte	Se mantiene comunicación regular y enviarle información a través del boletín	Se mantiene informada a través del boletín, pertenece a la red de recursos comunitarios.
ENTRENADOR DE FÚTBOL	Fomenta la práctica del fútbol en niños del sector	Fuerte	Se vincula a la red operativa	Relación personal permanente por ser de la red operativa, se le envía el boletín.
FUNDACIÓN APOYE	Facilita procesos de capacitación en empleo y emprendimiento	Fuerte	Se ha vinculado a algunas actividades del centro de escucha como los convenios de cooperación en formación humana para el empleo y el emprendimiento; se mantiene informada a través del boletín	Comunicación permanente a nivel personal y telefónico, se le envía el boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios y se tiene un convenio con formación para el empleo y el emprendimiento
FUNDACIÓN CARLA CRISTINA	Psicosocial con niños y niñas	Fuerte	Comunicación permanente en las reuniones de la Mesa 4. Mantenerla informada a través del boletín	Relación permanente en la Mesa 4. Se mantiene informada a través del boletín
GRUPO JUVENIL CAMALEÓN (COORDINADOR)	Fomenta actividades y programas en beneficio de la juventud. Capacidad de convocatoria a población	Débil	Se han tenido encuentros con él para motivarlo frente al trabajo. Se mantiene informado a través del boletín	Se mantiene informado a través del boletín



ROL O FUNCIÓN	SERVICIO QUE APORTA AL CENTRO DE ESCUCHA	TIPO DE RELACIÓN	ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO DE LA RED	SEGUIMIENTO
GRUPO JUVENIL SEMILLAS DEL FUTURO (COORDINADOR)	Fomenta actividades y programas en beneficio de la juventud. Trabajo y compromiso como integrante de la red operativa del centro de escucha	Débil	Actualmente no hace parte de la Red, pero sigue vinculado como minoría activa	Se mantiene informado a través del boletín
I.E. LA INDEPENDENCIA (COORDINADOR)	Coordina la jornada de la mañana con los grados 9, 10 y 11	Fuerte	Contacto permanente y mantenerlo informado a través del boletín	Relación frecuente en la mesa de infancia y adolescencia y se le envía el boletín.
I.E. LA INDEPENDENCIA (GESTORA DE SALUD)	Coordina programas de promoción y prevención en la comunidad educativa	Fuerte	Mantener comunicación permanente con ella y enviarle el boletín	Se tiene contacto frecuente, en las reuniones de la mesa de infancia y adolescencia y se mantiene informada a través del boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios
INDER	Fomenta el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre en la comunidad en general	Fuerte	Mantener el contacto permanente en las reuniones de la Mesa 4 e informarla a través del boletín.	Se mantiene informada a través del boletín
JAC LA INDEPENDENCIA 2 (PRESIDENTE)	Trabajo social y comunitario en el barrio La Independencia 2	Débil	Contactarlo nuevamente y mantenerlo informado a través del boletín	Se mantiene informado a través del boletín
JAC NUEVOS CONQUISTADORES (COORDINADOR EDUCACIÓN)	Trabaja en beneficio de la educación. Conformar la red operativa del centro de escucha	Fuerte	Se incluye en algunas actividades del centro de escucha y se le envía el boletín	Se tienen conversaciones esporádicas con él y se mantiene informado a través del boletín
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL (COORDINADOR)	Facilitador de contactos y actividades para el centro de escucha	Muy fuerte	Se hace contacto telefónico y se mantiene informado a través de los boletines	Se mantiene informado a través del boletín
JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL (COORDINADOR JUVENTUD)	Trabaja en beneficio de los jóvenes del sector. Capacidad de convocatoria y trabajo con jóvenes	Muy fuerte	Hay un contacto frecuente porque hace parte de la JAC Nuevos Conquistadores y se vinculó nuevamente a la red operativa.	Relación personal permanente por ser de la red operativa, se le envía el boletín.
JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL EL SALADO	Lidera propuestas de desarrollo comunitario	Fuerte	Por conflictos de vieja data con la presidenta de la JAC de Nuevos Conquistadores fue retirado de la red operativa, pero sigue vinculado como minoría activa.	Se tiene un contacto más frecuente ya que se han venido articulando algunas acciones con el sector donde habita; se mantiene informado a través del boletín.



ROL O FUNCIÓN	SERVICIO QUE APORTA AL CENTRO DE ESCUCHA	TIPO DE RELACIÓN	ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO DE LA RED	SEGUIMIENTO
JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL NUEVOS CONQUISTADORES (COORDINADORA COMUNIDAD)	Trabajo y compromiso como integrante de la red operativa del centro de escucha	Muy fuerte	Hace parte de la red operativa y participa del proceso de formación permanente del centro de escucha	Relación personal permanente por ser de la red operativa, se mantiene informada a través del boletín
JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL NUEVOS CONQUISTADORES (PRESIDENTA)	Directivo. Convocatorias a los líderes de la comunidad	Muy fuerte	Hace parte de la Red Operativa y participa del proceso de formación permanente del centro de escucha	Relación permanente por ser de la red operativa
PARQUE BIBLIOTECA SAN JAVIER - COMFAMA	Fomenta espacios y encuentros en la Mesa 4	Fuerte	Comunicación frecuente en las reuniones de la mesa. Se le envía el boletín.	Relación periódica a nivel personal en la Mesa 4 y se le envía el boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios
PARQUE BIBLIOTECA SAN JAVIER (COORDINADOR DE LA MESA 4)	Propicia espacios y encuentros inter-institucionales	Fuerte	Comunicación permanente en las reuniones de la MESA. Mantenerla informada a través del boletín	Fue trasladada de sede, se mantiene informada a través del boletín
PARROQUIA LA DIVINA PASTORA (PÁRROCO)	Fomenta la fe religiosa y programas de desarrollo social	Débil	Nuevos encuentros para compartir más la propuesta del centro de escucha. Se mantiene informado a través del boletín	Se le envía el boletín para mantenerlo informado
PRIMERA INFANCIA	Trabaja a favor de la primera infancia	Débil	Comunicación permanente en las reuniones de la Mesa 4. Mantenerla informada a través del boletín	Relación permanente con él en la Mesa 4. Se mantiene informado a través del boletín
SENA (INSTRUCTOR)	Brinda capacitación a grupos de la comunidad	Fuerte	Mantener comunicación y enviarle el boletín	Contacto frecuente a nivel personal y telefónico, hace parte de la red de recursos comunitarios. Se le envía el boletín.
UNIDAD HOSPITALARIA SAN JAVIER (COORDINADOR)	Coordina los servicios de salud de la unidad	Fuerte	Mantener comunicación y enviarle el boletín	Se mantiene informado a través del boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios
UNIDAD HOSPITALARIA SAN JAVIER (DIRECTOR)	Labores de dirección de la unidad	Fuerte	Mantener comunicación y enviarle el boletín	Se mantiene informado a través del boletín. Hace parte de la red de recursos comunitarios



3. RECUPERACIÓN DEL PROCESO

El proyecto se desarrolló a través de las siguientes fases:

3.1. Fase de exploración, sensibilización y búsqueda activa de actores sociales e institucionales:

El proyecto del centro de escucha comienza a ejecutarse en el mes de agosto de 2012 con los primeros acercamientos a la zona elegida para su implementación: la comuna 13 de la ciudad de Medellín. Una de las tareas principales del operador institucional en esta fase del proyecto era lograr una identificación de oportunidades, recursos y estrategias de los proyectos, programas y servicios con presencia o acción en la zona; para ello se utilizó la base de datos que tenía Entretejidos (proyecto que ejecutó Surgir en dicha comuna desde marzo de 2011 hasta marzo de 2013) para iniciar la exploración y el ingreso a diferentes sectores de la comuna. Se contactaron actores reconocidos como líderes de grupos juveniles para obtener información de ellos sobre los sectores de los que provenían y sobre actores sociales e institucionales que pudieran ser importantes para el desarrollo del centro de escucha. Estos primeros acercamientos permitieron identificar y captar actores considerados ideales para la conformación de la minoría activa del proyecto y la canalización de posibles beneficiarios del centro de escucha.

El acercamiento a estos actores brindó un acompañamiento de campo al sector y la creación de unos mínimos de seguridad para el trabajo del operador. No obstante, durante esta fase del proyecto especialmente, el conflicto armado se agudizó en la zona, por lo que el facilitador de la Corporación, para contactar algunos actores, realizó la búsqueda de un lugar más seguro para llevar a cabo las entrevistas y algunas actividades de enganche: el parque biblioteca del sector.

Luego de visitar la zona y de escuchar a algunos de sus habitantes, se elige el barrio Nuevos Conquistadores Parte Baja como el sector específico para implementar el centro de escucha: elección de un sector que se ha caracterizado por no presentar una agudización del conflicto armado a pesar de contar con la presencia de actores armados, por ser un sector relativamente pacífico y en el que pueden confluir actores de otros barrios aledaños. Esto para que no se ponga en riesgo la seguridad del profesional, de la minoría activa y de los futuros beneficiarios del centro de escucha.

Durante esta fase inicial, el operador de la Corporación enfrentó dificultades para lograr la asimilación de la propuesta por parte de los actores de la zona; algunos líderes la consideraban peligrosa argumentando que la mayoría de los jóvenes con problemas de consumo pertenecen a grupos armados ilegales. Para despejar esta serie de representaciones emergentes alrededor del proyecto, se identificó la necesidad de propiciar y asistir a espacios diversos de participación en la comunidad para el intercambio de ideas sobre el centro de escucha con diversos actores -principalmente líderes formales y líderes informales-, para clarificar las posibilidades, los alcances y las limitaciones del mismo, lo que implicaba entender el problema de las drogas desde una perspectiva más amplia y más allá de los problemas de orden público, desde donde generalmente se suele arraigar la comprensión de este fenómeno.

Otra particularidad en este sentido, la constituyó el hecho de que la disposición inicial de algunos líderes a participar activamente de la propuesta se fue disminuyendo a medida que los encuentros y las reuniones fueron aclarando la metodología y la propuesta de los centros de escucha. Análisis posteriores realizados por este operador con base en su mejor conocimiento de las dinámicas sociales de este sector, sugieren que algunos líderes mostraron un interés al comienzo esperando poder acceder por medio del centro de escucha a recursos materiales como dinero, obras físicas, dotación o regalos.

En menor proporción, con otros actores el operador debió enfatizar en que el centro de escucha no es un espacio para prestar servicios de psicología sino una estrategia de activación de la red de recursos comunitarios para intentar dar respuesta a algunas de las necesidades planteadas por la comunidad con recursos de la misma comunidad.

Como estrategia orientada a esta activación, al igual que a la sensibilización, identificación de más actores y recursos, y al afianzamiento de vínculos, el operador institucional realizó acciones de apoyo como respuesta a necesidades específicas en componentes formativos para la prevención del uso y abuso de sustancias psicoactivas con grupos poblacionales de directivos, niños y jóvenes de instituciones educativas y organizaciones juveniles; apoyo en jornadas callejeras lúdicas con niños y niñas del barrio Nuevos Conquistadores Parte Baja; participación en eventos colectivos de salud (feria de la salud en el barrio Loma Hermosa y celebración comunitaria del día de la mujer); participación permanente en el comité operativo de la comuna que actualmente recibe el nombre de Mesa de Infancia y Adolescencia y en la Mesa Zona 4.

Finalmente, de esta labor inicial de reconocimiento y de acercamiento, se realizó un mapeo de instituciones y actores sociales que se encuentran en el radio de acción del sector seleccionado.

3.2. Conformación de la red operativa del centro de escucha

Se conformó un grupo de seis personas que se interesaron en la propuesta y se inició su capacitación sobre lo que es un centro de escucha; se firmaron los convenios con el operador comunitario y el operador par: el primero corresponde a la presidenta de la junta de acción comunal del barrio Nuevo Conquistadores Parte Baja, y el segundo, un líder juvenil del grupo Semillas del Futuro, el cual fue sustituido posteriormente porque las condiciones de orden público impidieron que los jóvenes que él lideraba asistieran a las actividades programadas.

Estas personas fueron captadas por el facilitador de la Corporación en diferentes espacios en los que con motivo de presentación de la propuesta participó. Se percibió motivadas a estas personas, aunque un tanto temerosas por la inseguridad de la zona y por la magnitud del compromiso pues no deseaban sentirse como “politiqueras” prometiendo cosas que después no podrían cumplir. Todas estas dudas iban siendo aclaradas por el profesional a medida que el proceso de formación iba avanzando. Otras dudas y situaciones que el operador tuvo necesidad de aclarar y asumir al respecto en este equipo fueron: el esclarecer que no se requería ningún tipo de estudio previo para ser parte de la red operativa; la irregularidad en la asistencia a las reuniones por parte del equipo, ya que son personas que tienen ocupaciones de diversa índole; y la dificultad de la asimilación de aspectos básicos de la capacitación (Teoría de Redes, Modelo ECO2 y Modelo de Inclusión Social, y herramientas básica del centro de escucha) debido a su grado de complejidad.

Un suceso que se tornó significativo en esta fase lo constituyó una reunión que se realizó para intentar conciliar una situación de conflicto entre dos integrantes de la red operativa que tuvieron un altercado en un encuentro diferente a los propiciados por el centro. Tras escuchar las partes en conflicto e intentar encontrar una salida de dimisión, se concluye que los dos operadores de la red –ambos líderes formales de esa zona- presentaban posiciones radicales, lo que propició que en lugar de buscar puntos concordantes con el trabajo actual del centro de escucha, revivieron viejas, rencillas surgidas en su trabajo comunitario ya que ambos han pertenecido a dos JAC diferentes. Uno de los líderes fue expulsado por votación del equipo operativo debido a que se consideró que contaba con antecedentes de conflictividad en el trabajo comunitario.



3.3. Elaboración del Sistema de Diagnóstico Estratégico (SiDiEs)

Por otra parte, a la par que se avanzaba en la conformación del equipo de trabajo, se iniciaba la implementación del SiDiEs; éste constituye el elemento central del Centro de Escucha para ir elaborando, con las personas de la comunidad local, el diagnóstico de la misma que permitirá diseñar el plan de acción a través de la articulación de redes de recursos comunitarios para dar respuesta a algunas de las demandas que surjan con la implementación del centro de escucha.

En el barrio Nuevos Conquistadores Parte Baja se identifican dos tipos de líderes en la comunidad: aquellos llamados “fundadores”, esos primeros habitantes, mujeres y hombres pioneros de la historia del barrio y de reconocida trayectoria en el trabajo comunitario, que han vivido las transformaciones sociales a lo largo del tiempo, muchos de ellos como partícipes activos en los procesos de creación y consolidación de la JAC, y a la cual algunos de ellos recusan hoy en día como un ente muy politizado y de no muy buena imagen por disputas internas de poder. Líderes que con su llegada al terreno encumbrado en las laderas de una montaña, construyeron y han visto crecer de manera desordenada y apresurada el barrio, generando conflictos vecinales e incluso con aledaños, líderes que señalan que en los orígenes del barrio, su liderazgo surge de las exigencias de solución de necesidades de asistencia básica, lo que propiciaba además, un ambiente de solidaridad y convivencia pacífica contrastable con lo que consideran hoy en día como un barrio con diversos conflictos, entre ellos el más notable, entre actores armados. El otro tipo de líderes, más vanguardistas, en su mayoría mujeres, son más exigentes y forjados en escenarios participativos de formación, de debate en un marco de discusión derechos y de control del ejercicio público y comunitario.

Este documento SiDiEs relata la historia de fundación de un barrio cuyos habitantes, que por ser en gran proporción personas desplazados por la violencia provenientes de municipios del suroeste antioqueño, Urabá y el Chocó principalmente, o por carencia de recursos para hacerse a unas condiciones de vida digna, terminaron en el sector invadiendo terrenos baldíos, convirtiéndolo en lo que es hoy. Una comunidad que se reconoce como nacida de unas condiciones de precariedad, que poco a poco, y gracias inicialmente a la solidaridad de los vecinos, ha prosperado bastante en ese sentido contando con un equipamiento de servicios que si bien es significativo, no logra responder adecuadamente a las necesidades de sus habitantes: a pesar de ser un barrio de gran magnitud, muy densamente poblado y en continuo crecimiento, Nuevos Conquistadores Parte Baja cuenta con pocos espacios para la realización de actividades formativas, lúdicas y recreativas, donde reconocen sus líderes además, la necesidad de garantizar a sus habitantes un mayor y mejor acceso a la educación superior, barrio que hoy se ve aquejado por altos índices de violencia entre actores armados en el sector por disputa de territorios, el tráfico y consumo de drogas, y unos conflictos entre sus líderes que definen un escenario bastante conflictuado en medio del cual el centro de escucha toma asiento: un barrio marcado en su historia por conflictos barriales, armados y políticos.

Otro aspecto importante que describe el SiDiEs es la identificación de fracasos y éxitos en la comunidad a partir de experiencias, proyectos y programas llevados a cabo con anterioridad: se señala el manejo inadecuado de recursos por parte de la JAC, el oportunismo de los líderes en los espacios de Presupuesto Participativo, la necesidad de intervenciones comunitarias de largo alcance, que no generen expectativas más allá de lo que efectivamente pueden intervenir y que no promuevan una dependencia asistencialista en la comunidad en relación a los proyectos. Todo esto a manera de advertencia para los proyectos.



Finalmente, de este SiDiEs se extrae el hecho de que está muy extendido dentro de la misma comunidad el estigma frente a las personas que consumen drogas y a los desempleados. Los nombran de “viciosos”, “escorias”, “inútiles”, “estorbos”. Incluso una líder muy reconocida del barrio relató que se le “salió” de sus afectos un muchacho que se caracteriza por su dinamismo y su capacidad para trabajar por el barrio por que “lo pillé fumando marihuana”.

Frente a las trabajadoras sexuales también se puede apreciar un gran estigma. Las consideran como “sinvergüenzas”, “mujeres de mala vida”, “mal ejemplo para sus hijos”. A la población afrodescendiente se refieren como perezosos, escandalosos, peleadores y malos vecinos porque “no tienen en cuenta si la gente tiene que madrugar al otro día y ponen esos equipos a todo taco y hasta altas horas de la noche”.

3.4. Consolidación de la propuesta y habilitación de los servicios gestionados en el marco del proyecto

Continúa en esta fase la identificación y sensibilización de diversos actores de la comuna; se contactan algunos grupos juveniles y organizaciones e instituciones que trabajan en función del bienestar comunitario como CEDEZO, Morada , Casa de Justicia de la comuna, entre otras.

Se puso a disposición del proyecto la sede de la JAC del barrio Nuevos Conquistadores Parte Baja, al igual que los recursos tecnológicos con que cuenta. En esta sede se vienen desarrollando las reuniones periódicas de la red operativa y se están realizando algunas de las actividades que se insertan dentro de los convenios que se han logrado gestionar en el marco del proyecto. Se establecieron convenios con: la Fundación Apoye para capacitar a jóvenes en empleo y emprendimiento; el Centro Integrado de Intervención para que los jóvenes de este barrio definieran su situación militar; el programa Buen Vivir en Familia, de la alcaldía de Medellín, para brindar psicoterapia individual, familiar y grupal a dos grupos: uno de jóvenes y otro con obreros del convenio JAC Nuevos Conquistadores Parte Baja-EPM que adelanta los trabajos de cambio de redes de acueducto y alcantarillado en este barrio; Comfama (caja de compensación familiar) dona 12 kits para capacitación en manicura y pedicura y cursos para el manejo de los mismos.

Como actividades de enganche se han realizado, entre otras acciones: talleres de prevención del consumo de sustancias psicoactivas con la población juvenil del grupo Semillas del Futuro y con uno grupo de los que se capacitó en empleo y emprendimiento; la Asociación de padres de familia y algunos docentes de la Institución Educativa Samuel Barrientos recibieron asesoría para un proyecto de prevención en drogas con alumnos y padres de familia de las cuatro sedes de la Institución; jardineras de diferentes jardines infantiles de la comuna se capacitaron en identificación de factores de riesgo y de protección frente al consumo; alumnos de la Institución Educativa La Independencia de los grados sexto, séptimo y undécimo, con quienes se desarrollaron talleres sobre factores de riesgo y factores de protección frente al consumo de sustancias psicoactivas; obreros del convenio JAC Nuevos Conquistadores Parte Baja-EPM recibieron capacitación en identificación de factores de riesgo del consumo de SPA.



3.5. Formación de minorías activas

La formación de minorías activas se realizó a través de diversas actividades con grupos específicos:

- Grupo de jóvenes Semillas del Futuro en los que se desarrollaron temáticas como trabajo en red y consumo de sustancias psicoactivas.
- Igualmente se realizaron actividades con diferentes grupos del sector en los que participaron madres y padres de los niños del grupo de capoeira, grupos del curso (Elaboración de productos cosméticos y de aseo personal y del hogar), grupos de niños y adolescentes, grupo de manualidades, empleados del convenio JAC Nuevos Conquistadores-Empresas públicas de Medellín en los que se abordaron temáticas como: el dispositivo del Centro de Escucha, factores de riesgo y de protección frente al consumo de SPA, trabajo comunitario, psicología de grupos, importancia de las organizaciones juveniles, resolución de conflictos, tamizaje y rutas de atención.

4. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

4.1. Significado del centro de escucha

4.1.1. Un espacio para la labor prosocial:

Para los miembros de la red operativa, el centro de escucha ha constituido toda una oportunidad para orientar su motivación y su trabajo en una labor prosocial comunitaria con un epicentro de trabajo articulador; el mecanismo de acción principal del centro de escucha al que hacen mención los integrantes de la red es a la gestión de programas y servicios en dos modalidades diferentes: una es, en palabras de un miembro de la red operativa “traer los programas”, es decir, gestionar para que este tipo de intervenciones tomen asiento, ubiquen su sede o sus acciones, en el territorio mismo donde se ubica el centro de escucha, y la otra, es activar los mecanismos necesarios para que las personas de la comunidad puedan ser derivadas a servicios que presta la red externa de la comunidad con mayor celeridad y menos condiciones para el acceso. La gestión de los cursos de manicura y capoeira, el acceso a formación para el empleo de algunos jóvenes, la obtención, con concesiones, de la libreta militar para jóvenes remisos, entre otras, dan cuenta de ello.

Si bien esta capacidad de gestión y la garantía de acceso por parte de la población a dichos servicios, son considerados esenciales y básicos para el funcionamiento del centro de escucha, el proceso va más allá, pues implica acompañar a las personas en ese proceso de acercamiento y acceso a los servicios y oportunidades posibilitadas por el centro de escucha, como lo señala uno de los integrantes de la red operativa: “por ejemplo, la jornada de tarjeta militar: acompañarlos, orientarlos sobre dónde tienen que llevar la papelería, arrimarse a los del ejército, hacerles las preguntas, aclararles dudas”. Esto con una finalidad buscada directamente, la permanencia y satisfacción de la necesidad particular, pero también con otra emergente aprehendida en la acción: promover un involucramiento permanente de las personas en cadenas de servicios que les permita en este recorrido, un proceso de transformación y empoderamiento personal permanente, para construir, como lo expresa uno de los operadores de la red, “tejido social”.

En este sentido, el horizonte final de este proceso es señalado por uno de los miembros de la red: “no es tomar nosotros la vocería, es que ellos se enseñen a hablar”, es decir, que como líderes comunitarios que conforman mayormente la red operativa, no sean ellos quienes en última instancia garanticen con su accionar el acceso y satisfacción de las necesidades comunitarias, sino que sean las mismas personas quienes logren las condiciones y las capacidades suficientes para autogestionar la búsqueda de su salud y bienestar en general. así, la red operativa sería (según otro integrante de la red): “un grupo de personas que quieren trabajar con las necesidades de la comunidad pero teniendo en cuentas sus necesidades, sin imponerles”.

4.1.2. Una experiencia formativa y transformadora:

Sobre la capacitación en el Modelo ECO2 (sus elementos conceptuales y metodológicos básicos) no hubo una asimilación adecuada: recuerdan con ligereza haber trabajado aspectos como ECO2, SiDiEs o teoría de redes, a pesar de que el profesional de la Corporación indica haberlas presentado; no se trataría aquí de contrastar opiniones encontradas entre el facilitador del proyecto y los demás miembros de la red operativa, sin embargo, es posible que la dificultad en la asimilación por parte de la red operativa se deba a la complejidad conceptual del Modelo ECO2. Lograr este tipo de transmisión de conceptos requiere valorar tres aspectos: primero, la pertinencia de dicha transmisión de conceptos de acuerdo a la tarea o el resultado que se espera; segundo, los medios y dispositivos utilizados para dicha transmisión; y tercero, unos tiempos de aprendizaje adecuados: un rasgo particular que caracterizó el funcionamiento de la red operativa del proyecto -sobre todo en sus momentos iniciales de consolidación- fue la participación discontinua de algunos de sus miembros en las reuniones de equipo. En síntesis, es posible que estos elementos puedan orientar en adelante esta tarea.

No obstante, del enfoque de trabajo que se imprimió en el equipo, se pueden inferir elementos organizativos: el trabajo en el centro de escucha constituyó para los integrantes de la red operativa, una experiencia de trabajo organizada y organizadora, con optimización no sólo de recursos sino también focalización de acciones, expresa uno de los integrantes de la red operativa: “(...) uno tiene que enfatizar en realmente lo que quiere, no como que “picar aquí y picar allá” y yo tenía eso, yo me vinculaba a muchos procesos, y en eso el centro de escucha me fortaleció íntegramente”. Ello requería de una coordinación permanente de las acciones, de una atinada distribución de tareas al interior del equipo, pero sobre todo de un trabajo de comunicación adecuado: “Que si esa persona [cualquier persona de la comunidad] se le acerca a otro [otro miembro de la red operativa], todos tenemos que hablar el mismo idioma”.

Por otra parte, las acciones que el centro de escucha iba adelantando a medida que iban tomando forma, exigían de sus miembros no sólo destrezas para estar en su comunidad, como usualmente lo hacían, sino modificar la manera de comprender su comunidad y su trabajo, al percatarse que a pesar de ser nativos de ese lugar o ser líderes comunitarios de la zona, el conocimiento de su comunidad no era tan amplio como suponían, Entonces, por un lado, apertura a la identificación de necesidades antes no percibidas, y por otro, una disposición, una invitación y una exigencia casi explícita de escuchar, para conocer lo desconocido y así poder luego actuar acertadamente. Esta invitación a la escucha como actitud permanente, ha ido promoviendo en algunos, un estilo de trabajo y aproximación diferente a la comunidad. En esa vía, se hace necesario el entrenamiento del equipo también en saber responder a estas demandas o mínimamente en saber cómo posibilitar estas oportunidades de escucha con los actores comunitarios, como lo señala uno de los miembros de la red en relación a los aprendizajes obtenidos en la experiencia: “saber hablar a la gente, saber llegarle”, estar de una manera diferente o al menos con un enfoque particular con la comunidad



4.1.3. Una experiencia de trabajo en equipo:

Esta modalidad de intervención del centro de escucha implicó para algunos de los miembros de la red operativa, el encuentro con situaciones y realidades particulares propias de estos contextos comunitarios colmados de situaciones críticas, que sólo una actitud de escucha permite develar; los sentimientos de frustración e impotencia fueron depositados en las reuniones de coordinación de la red operativa, como “un espacio para expresar los propios sentires” (expresión de uno de los entrevistados). Para algunos, este clima de trabajo implicó que reflexivamente se cuestionaran su papel como líderes comunitarios y pensarán al tiempo en proyectos de vida personales: “El proyecto de vida es que eso le “aterriza a uno los pies” porque uno como líder cree que se las sabe todas, pero realmente no se las sabe todas, constantemente está aprendiendo”; algunos de ellos incluso, se vieron beneficiados de los mismos servicios que ayudaron a gestionar, esto en reconocimiento de que a pesar de ser líderes también requieren apoyo y posibilidades de crecimiento personal y desarrollo integral. Este marco de cooperación hace que en su desempeño al interior de la red operativa el apoyo al compañero y del compañero se promueva y efectivamente se materialice: “lo que uno no puede el otro lo ayuda” (miembro de la red operativa).

Pero a su vez, este escenario permitió hacer evidente algunas dificultades relacionales en la red operativa: uno de los miembros iniciales de la red fue expulsado por decisión del resto del equipo debido a un altercado con otro de los miembros de la red: ambos líderes de la comunidad, tuvieron una rencilla en un escenario de participativo de la comunidad diferente, lo cual causó que se generara una diferencia de opiniones en ambos. Esta tensión se trasladó al trabajo en el marco del proyecto y la decisión de expulsión fue la manera de resolver la tensión.

Es importante señalar que esta red operativa fue constituida con algunos líderes comunitarios, cuyas dinámicas y formas de relacionarse, parecieran marcar un estilo conflictuado hallado en la historia misma del barrio, pero también es importante señalar que esos escenarios de participación constituyen una oportunidad para que éstos pongan en juego su capacidad para sobresalir por encima de los demás. Es un riesgo que se corre al querer trabajar con este tipo de actores. De ahí que una de las tareas importantes en los centros de escucha, sea conocer el tipo de relación que se da entre los líderes de opinión de una comunidad.

4.2. Comprensión de Redes

Por redes y trabajo de red, los integrantes de la red operativa entienden en esencia, por una parte, gestionar los recursos, pero por otra, sostener un tejido operativo de articulación de estos programas y servicios logrados. El centro de escucha, expresa uno de los integrantes de la red operativa, “(...) está articulando todas las organizaciones que quieran aportar, aporten desde su trabajo social, desde su conocimiento (...) El centro es más como una articulación de programas”. Ello implica que aporten desde su diversidad, desde su identidad, sin colisionar o confundir sus rasgos particulares con los de la red. Allí el papel de articulador y activador de las redes, hace que el centro de escucha adquiera sentido.

Ello implica para los operadores, la capacidad para hacer vocería por la comunidad ante entes gubernamentales y en espacios de participación política; un aprendizaje que se generó en uno de los integrantes de la red operativa fue que no es tan difícil, ni ajeno acceder a aquellos espacios y pone como ejemplo el hecho de que durante la jornada de obtención de la libreta militar para los jóvenes veía cómo los representantes del ejército en esa jornada les preguntaban -a los miembros de la red- cómo estaban y qué necesitaban. Nombra esta experiencia como muy significativa. Otro expresa en esta misma vía: “Trabajar de la mano con las instituciones, y acercar nuestras inquietudes como centro de escucha a la entidades gubernamentales para mirar en qué nos pueden ayudar”. Varias personas de la red operativa, en general resaltan la receptividad de otros programas, su capacidad de respuesta, ante las propuestas generadas desde el centro de escucha.

4.3. Rol del Facilitador

El facilitador de la Corporación Surgir y el nombre de la Corporación misma, generaron credibilidad en el proyecto del centro de escucha no sólo en los integrantes de la red operativa sino en la diversidad de actores que se beneficiaron de sus acciones. Su papel fue fundamental en la evolución del centro de escucha en el sector. Son varias las referencias que hacen los entrevistados sobre sus cualidades personales: compromiso, seriedad, asertividad, ética, ánimo, amor a la comunidad, confianza. Pero es necesario extraer de ese acervo cualitativo lo que favoreció en el desarrollo de las experiencias del centro de escucha de la manera en que se dio. Lo que cabe resaltar son dos aspectos que el facilitador permitió en la experiencia:

1. La consistencia y coherencia entre lo que manifestó en sus comportamientos y su accionar, y su discurso, orientó sin fricciones la actitud hacia el trabajo de los integrantes de la red operativa. La voz de una de las entrevistadas da fe de ello: “Y vinimos [ella y otra de las entrevistadas] y ya llegó él [El facilitador]... es como el ánimo, el amor a la comunidad, a trabajar por las necesidades... porque uno también trabaja mucho, el compromiso que vi en las personas del momento, la seriedad, el compromiso, la forma en que Luis fue acaparando con una asertividad muy buena, la confianza...”. Luis se convirtió en un agente movilizador, no tanto a través de los espacios de capacitación que dedicó a la red operativa, sino a través de su ejemplo, con su personalidad, con su manera de atender, de ser, de escuchar. Este aspecto fue clave en la formación y actitud al trabajo de la red operativa, más que los espacios formales de capacitación.
2. En segundo lugar, un aspecto clave también en la formación de la red operativa lo constituyó el hecho de que tanto en las reuniones de coordinación de la red, como en los diferentes espacios, medios y momentos de encuentros con los integrantes del equipo de trabajo, el profesional mostró disposición sincera y dio cabida a las experiencias subjetivas del equipo, es decir, y para no forzar los términos pero sí para hacer claridad sobre lo que se trata, favoreció espacios de catarsis orientados a la tarea: se permitió que los integrantes de la red operativa expresaran sus temores y frustraciones frente al trabajo comunitario como estrategia de favorecimiento de un ambiente de comprensión y de desbloqueo frente a las exigencias de las acciones del centro de escucha: “Sin las personas no puede haber ningún desarrollo. Y yo quiero que se le dé mucho valor al profesor Luis, porque sabe “llegarle” a las personas y nos pone los pies en la tierra pero lo hace muy éticamente, y ese diálogo permanente, porque a veces se hablaban temas que uno no quería trabajar pero se hablaban muy éticamente, es decir, no se le colocaba malicia a las cosas, por ejemplo, de la relación de los padres a los hijos, de la sexualidad y la drogadicción, el maltrato intrafamiliar (...) Aprendí muchas cosas a nivel personal y como líder de la comuna 13 hace muchos años”.



5. LOGROS DEL PROCESO

A partir de lo expresado por los integrantes de la red operativa se citan como logros del proceso:

1. La gestión de programas y servicios: “Lo que se ha gestionado para la comunidad: la jornada de libreta militar, los programas que se articularon con la Junta de Acción Comunal como las clases de capoeira, las de manicura y que en este momento tiene otros programas para montarlos en la comunidad”.
2. El acceso efectivo de la comunidad a estos programas y servicios, atribuido en gran medida, a la credibilidad que se ha generado en la comunidad frente a las acciones del centro de escucha por la consistencia y seriedad del trabajo, y por otro lado, por el respaldo que sienten desde la Corporación Surgir, respaldo materializado principalmente en el acompañamiento que el facilitador del proyecto le ha impreso a su trabajo: “Se ha logrado una credibilidad, hemos logrado que los papás de todos estos niños crean en estos programas porque la sola presencia de ver un psicólogo, de ver una entidad, cuando uno les habla de quien es Surgir y el Ministerio de la Protección Social, ven que es algo serio, que no es sólo el líder del momento que llegó a hablar “paja” (...). Yo creo que el éxito es el acompañamiento de una persona que ha hecho todo eso [hace referencia al facilitador del proyecto]”. Continuamos con la voz de los actores: “El logro más importante son las intervenciones que se han hecho con los jóvenes: lograr reunirlos, lograr que ellos quisieran resolver su situación militar por ejemplo. Otro ejemplo, el grupo de capoeira, que los jóvenes quisieran estar ahí, que las amas de casa quisieran estar ahí (en el curso de manicura y pedicura)”.
3. La generación de una nueva dinámica de trabajo en equipo, donde la calidad de las relaciones que se establecen entre ellos toma mucho peso: “El compañerismo que se formó, la posibilidad de contacto con otras personas, el servicio al grupo y a la comunidad. Despierta en las personas algo.”, “El mero hecho de poder agrupar varias personas de diferentes generaciones en equis tema eso es fundamental, el trabajar el proyecto de vida y el proyecto social. Y la prudencia como se manejaban los temas.”.

El facilitador del proceso extrae otros logros importantes:

1. El reconocimiento y la participación del proyecto en escenarios de discusión, reflexión e incidencia política en el sector, específicamente en el escenario que configuran la Mesa 4 y la Mesa de Infancia y Adolescencia. Generación de convenios.
2. El levantamiento del Sistema de Diagnóstico Estratégico gracias a la participación de personas que han sido fundadoras del barrio y que han aportado, con su experiencia de vida y su conocimiento, a la consolidación de información sobre los orígenes del barrio, evolución, situación socioeconómica, problemáticas históricas y actuales, proyectos ejecutados y que ha servido para obtener una visión de conjunto de la comunidad y para hacerla partícipe en la construcción del modelo de intervención propuesto por el Centro de escucha.

6. BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

Durante esta fase inicial, el proyecto enfrentó dificultades para lograr la asimilación de la propuesta por parte de los actores de la zona; algunos líderes la consideraban peligrosa argumentando que la mayoría de los jóvenes con problemas de consumo pertenecen a grupos armados ilegales. Una solución que pareció ser efectiva en el marco del proyecto para ir venciendo estos temores y asimilación del proyecto por parte de los líderes fue la constancia en la búsqueda de oportunidades para ir ilustrándolos sobre la metodología y los objetivos del centro de escucha. Igualmente, sumar esfuerzos y apoyar acciones específicas de dichos actores contribuye a generar un tono cálido en las relaciones que permite apertura hacia el proyecto.

Un precedente importante que sentó un hito en el proyecto fue la expulsión de uno de los líderes por votación del equipo operativo debido a que se consideró que contaba con antecedentes de conflictividad en el trabajo comunitario: conformar un equipo de trabajo con líderes comunitarios implica grandes riesgos para el desarrollo de acciones, máxime cuando no se tiene mucho conocimiento del estado y la dinámica de la red de relaciones de líderes en la comunidad, por lo que algunas acciones y decisiones (alianzas, convenios, participación en diversos espacios comunitarios, conformación de la red operativa, etc.) que se tomen pueden estar favoreciendo y reforzando sin intención, conflictos de base en la comunidad haciendo que se perciba al centro de escucha como un “partidario más” en juego. A esto se suma el hecho de que el equipo de trabajo del proyecto debe cumplir con al menos dos características importantes: una buena relación de sus miembros con líderes de la comunidad, y una disposición a la operación de acciones; no siempre los líderes se caracterizan por esta última característica, su lugar les es dado en las comunidades más en perfiles de gestión de recursos, información, servicios, que en acciones operativas propiamente.

La formación de la red operativa y demás minorías activas es una exigencia del Modelo ECO2 para el desempeño de los centros de escucha. No obstante, lograr la adherencia de unos conceptos mínimos en los operadores requiere contemplar en dichos procesos de capacitación: primero, la pertinencia de dicha transmisión de conceptos de acuerdo a la tarea o el resultado que se espera; segundo, los medios y dispositivos utilizados para dicha transmisión; y tercero, unos tiempos de aprendizaje adecuados: un rasgo particular que caracterizó el funcionamiento de la red operativa del proyecto -sobre todo en sus momentos iniciales de consolidación- fue la participación discontinua de algunos de sus miembros en las reuniones de equipo. Contemplar esta serie de elementos puede permitir unos aprendizajes más efectivos.

El rol del facilitador del proyecto determina significativamente no sólo el tono de las relaciones entre todos los miembros de la red operativa sino una orientación de la misma a las tareas del proyecto: cuando el facilitador es nombrado como “doctor”, “profesor”, puede significar una alta diferenciación de los roles y las funciones en el centro de escucha; a medida que un centro de escucha se complejiza, exige una definición de perfiles, funciones y tareas, es decir, una tendencia a la organización y formalización de las acciones a diferentes niveles. Pero por otro lado, puede también implicar una identificación realizada en la persona del facilitador, suponiendo en él la destreza y la potestad para iniciar, mantener y hasta validar las acciones que se emprendan desde los centros de escucha, lo que iría en contra de la propuesta de empoderamiento comunitario que buscan y promueven los centros de escucha.

7. RECOMENDACIONES

Sobre el proceso de formación a la red operativa, se considera que es necesario que ésta maneje adecuadamente algunos conceptos básicos del Modelo ECO2 como redes, exclusión social, escucha, mitigación, entre otros. Pretender adelantar un proceso de formación hasta unos niveles mayores de reflexión epistemológica (sobre las teorías de la complejidad, por ejemplo), puede hacer que el centro de escucha sea percibido y representado por la red operativa como un espacio intelectualizado de la acción social, restando fuerza y valor al componente operativo que convoca a esta red. Por ello, se debe propiciar además que la red operativa en su conjunto se empodere de las diversas estrategias que componen el proyecto, es decir, que su participación activa se dé tanto en las fases de exploración, sensibilización y búsqueda activa de actores sociales e institucionales, como en los procesos de consolidación de la propuesta y habilitación de los servicios gestionados en el marco del proyecto.

Esta función operativa debe tenerse siempre presente, sobre todo al momento de la constitución de la red operativa: no es recomendable incorporar al equipo de trabajo a líderes comunitarios -o al menos no en las fases iniciales del proyecto (a no ser que sea una decisión estratégica tomada cautelosamente)- sin haber conocido previamente las dinámicas de liderazgo en la comunidad: esto puede sumergir al proyecto en un conflicto de intereses en el cual puede estar participando directa o indirectamente por desconocimiento, generando resistencias o negativas de adherencia de diversos actores a la propuesta del centro de escucha.

De ello se desprende otra recomendación importante: el diligenciamiento del SiDiEs, debe dimensionarse más como un proceso permanente de análisis y retroalimentación del conocimiento que se va construyendo de la comunidad, que como un instrumento que se aborda en un momento específico y no se vuelve a retomar. En este proceso de construcción del SiDiEs, debe participar la red operativa en cooperación con los líderes comunitarios -los cuales deben ser identificados primeramente-, pues es lo que le da sentido y viabilidad a las acciones que se decidan ejecutar a partir de allí.

Igualmente es importante asegurarse que el equipo de trabajo cuente con unas competencias básicas mínimas para el desarrollo del centro de escucha y el acompañamiento a procesos comunitarios (en relación a: el manejo de conceptos, métodos e instrumentos; el trabajo de calle; la disposición para el trabajo en contextos de alto riesgo y vulnerabilidad; etc.). Estos criterios los definirá con anterioridad el proyecto.

Algunas acciones llevadas a cabo en el proyecto deben fortalecerse, para que se les dé mayor fuerza en las intenciones de intervención de la red operativa, pues fueron desarrolladas de manera discontinua y en el marco de acciones concretas, concebidas como de menor trascendencia: el trabajo con minorías activas, las actividades de enganche y el seguimiento a las canalizaciones/derivaciones de las demandas realizadas durante el primer contacto. Estas acciones son fundamentales para ir construyendo poco a poco una comunidad local con capacidad de dar respuesta a las necesidades y demandas de sus diferentes actores comunitarios.

