



# Centro de Escucha

y acogida comunitaria

Una opción de organización de la escucha comunitaria para afrontar la salud mental, el consumo de sustancias psicoactivas y problemáticas asociadas, y generar opciones de respuesta con presencia de los actores comunitarios y las redes de recursos.



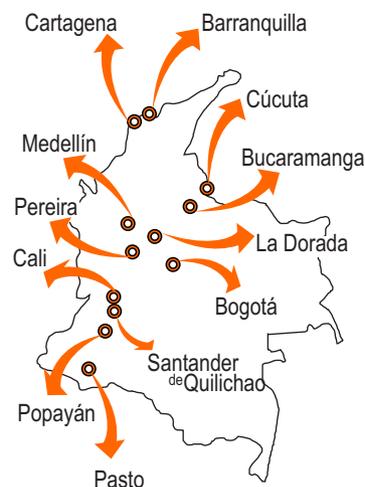
# Centro de Escucha

## y acogida comunitaria

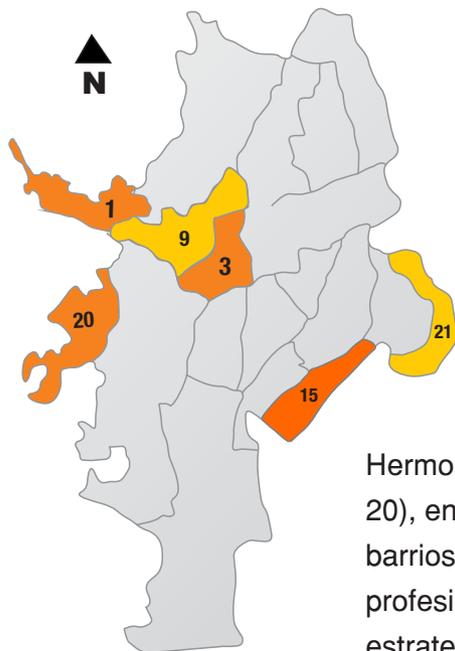
Un centro de escucha es un servicio (equipo, programa operativo, recursos para la operación, sede operativa y territorio de trabajo, etcétera) de bajo umbral de acceso para la escucha inmediata, la orientación, acompañamiento y derivación. El objetivo de un centro de escucha es dar una respuesta inmediata demandas y necesidades procedentes de la población de una comunidad local gravemente excluida y en particular de los miembros del grupo de interés (target). Un centro de escucha puede constituir la fase final de un proceso de prevención primaria. Entre los pasos esenciales para su construcción se encuentran: la realización de acciones de prevención primaria y de enganche, la elaboración de un diagnóstico comunitario (SiDiEs), la construcción de una red de líderes de opinión, la construcción de un equipo de trabajo y una red operativa, la construcción de una red de recursos comunitarios e institucionales (p. 109, Efre Milanese, Tratamiento Comunitario de las Adicciones y de las Consecuencias de la Exclusión Grave – Manual de trabajo para el operador, Plaza y Valdés Editores, México 2009).

Los centros de escucha se han convertido en una opción de búsqueda de respuestas que complementan las acciones institucionales (públicas y privadas) para enfrentar situaciones que perturban y afectan la calidad de vida de las personas que hacen parte de comunidades locales; lo aquí presentado tiene como referencia experiencias desarrolladas en diferentes lugares de Latinoamérica (México, Centro América, Brasil, Chile y Colombia).

En Colombia la propuesta de Centro de escucha es desarrollada por organizaciones pertenecientes a RAISSS Colombia y se lleva a cabo en Bucaramanga (Santander) y Cúcuta (Norte Santander) por parte de la Corporación Consentidos; en Bogotá (D.C.) y Barranquilla (Atlántico) por parte de Fundación Procrear; en La Dorada (Caldas) por parte de Pastoral Social de La Dorada; en Pereira (Risaralda) por parte de Temeride; en Cali (Valle) por la Fundación Samaritanos de la Calle, Corporación Caminos y Corporación Viviendo; en Santander de Quilichao (Cauca) por parte de Quilisalud; en Popayán (Cauca) por parte de Fundaser; en Pasto (Nariño) por parte de Arca de Noé; en Cartagena (Bolívar) por parte de Mayaelo; en Medellín (Antioquia) por Surgir, confiamos se pueda extender esta propuesta desde el Plan Nacional de Reducción del Consumo de SPA agenciado por el Ministerio de Salud y Protección Social en el marco de la Política Nacional de Reducción del consumo de SPA y su Impacto.



**Mapa de Colombia**  
Ubicación de Ciudades



### Plano Cali

División por comunas



En Cali los lugares donde se desarrolla la estrategia son el barrio Vista Hermosa (sector de Patio Bonito de la Comuna 1), en el barrio la Sultana (Comuna 20), en Potrero Grande (Comuna 21), en el barrio El Retiro (Comuna 15) y en los barrios Calvario (Comuna 3) y Sucre (Comuna 9). Están compuestos por profesionales, técnicos, operadores de comunidad y operadores pares; son estrategias territoriales que dialogan con las necesidades de la comunidad y articulan acciones con la red de recursos para encontrar respuestas a las diferentes demandas en temas como consumo de sustancias psicoactivas, violencia familiar, maltrato infantil, violencia comunitaria, trastornos mentales y problemáticas asociadas que afectan áreas como la salud, la educación, el trabajo, la vivienda, la familia, la vida de grupo, entre otras. Realiza acciones de prevención y atención. Trabaja con niños, niñas, adolescentes, hombres y mujeres, personas de tercera edad, hace atención en calle, en los domicilios, genera espacios de encuentro, propicia acercamiento de la comunidad a sus propios recursos.

Efrem Milanes, en la presentación de los centros de escucha como estrategia hace las siguientes precisiones: La función de un centro o de una unidad de escucha no es la de dar respuesta a todo. Inicialmente puede resultar importante que no se convierta en un centro de tratamiento encubierto o de asesoría. Un centro de escucha puede tener diferentes funciones, evidenciamos aquí algunas de ellas que consideramos fundamentales en el sentido que pueden organizar a las demás y ser consideradas como matrices de otras: escuchar, mediar, organizar, capacitar.

## Escuchar:

Los elementos que pueden caracterizar la escucha son la escucha activa y la acogida. Por escucha activa se puede entender el no quedarse sentados en su propio centro o unidad de escucha sino estar presentes en el territorio de vida cotidiana en el cual se da la situación emergente. Se trata entonces de una escucha en la relación de vida cotidiana y no fuera de ella. El segundo aspecto es la acogida que puede corresponder a lo que en otros contextos se define como primer contacto, enganche, consolidación de la relación... y que tiene que ver con todas las relaciones que se construyen con las personas, no solamente con aquellas que determinan y caracterizan las fases iniciales.



## Mediar:

La mediación comunitaria es una de las maneras de orientar la escucha, de darle sentido. En situaciones emergentes con un alto índice de conflictualidad (en las cuales el contexto de daño es elevado), es la posición mediadora la que enmarca la escucha.

**Qué significa mediación?** La mediación comunitaria es una operación de interconexión entre actores en conflicto en la cual el mediador tiene como finalidad la flexibilización de las posiciones y la construcción de espacios mentales (ideas) en los cuales los actores en conflicto puedan encontrarse.

## Organizar:

El manejador de red (en este caso el término network manager es más adecuado porque la tarea es de tipo organizativo), ubicándose en los espacios de interconexión entre los nodos de las redes comunitarias, ocupa exactamente aquellos lugares en los cuales fluye la comunicación. Este recibe entonces informaciones, demandas, indicaciones, peticiones etc. Qué hace con este “material informativo y relacional”?

Si él se dedicara a dar respuesta directamente a todas las demandas y peticiones en poco tiempo perdería su posición de mediador, tendría que formalizar su trabajo e institucionalizarse. Puede ser una opción; el nacimiento de muchas instituciones y organizaciones ha sido exactamente éste: un inicio como escucha y orientación y poco a poco, por el incremento de la demanda y de la capacidad de respuesta directa, se produce la transformación en institución.

Por esta razón la tarea de la red operativa es principalmente la de construir una red de recursos comunitarios, de organizarla, de alimentarla y de meterla al servicio de la comunidad.



La función organizadora se concreta en algunas acciones que se pueden describir de la manera siguiente:

- (i) analizar las demandas, peticiones que recibe
- (ii) buscar en la comunidad a personas o instituciones que puedan atender dichas demandas,
- (iii) tomar contacto directamente con estos profesionales o instituciones
- (iv) construir un pacto o un protocolo de interconexión y operativo (definir y acordar las formas de ayuda, las interconexiones con el centro de escucha, los criterios económicos, deontológicos etc.)
- (v) mantener un contacto directo y personal con cada nudo, reestablecer las interconexiones cuando éstas se rompen, construir nuevas etc.

## capacitar:

La red de recursos comunitarios es el producto principal de la red operativa. Puede suceder que no todos los recursos comunitarios tengan una capacitación (información y adiestramientos suficientes) para el manejo de situaciones de emergencia o de alto nivel de conflictividad o sufrimiento. Es entonces necesario que la red operativa favorezca una modalidad de formación sencilla y recursiva. Significa esto que el centro de escucha se transforma en un centro de formación? Lo puede ser si se respetan los criterios de bajo nivel de formalización e institucionalización.



## Entidad auspiciadora en Colombia



## Financiadores Locales



## Financiadores Privados



Centro de **Escucha** Comunitario

Partners

