

PROCESOS DE COMUNICACIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL DAÑO DEL
HABITANTE DE LA CALLE EN CENTRO DÍA N° 1

VANESSA ROLDÁN VELÁSQUEZ
JUAN CARLOS LÓPEZ GARCÍA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE COMUNICACIONES
PREGRADO EN COMUNICACIONES

Medellín

2010

PROCESOS DE COMUNICACIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL DAÑO DEL
HABITANTE DE LA CALLE EN CENTRO DÍA N° 1

Vanessa Roldán Velásquez
Juan Carlos López García

Trabajo de Grado para optar al título de
Comunicadores

Asesores

Carlos Augusto Giraldo Castro
Margarita María Gómez Gómez

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE COMUNICACIONES
PREGRADO EN COMUNICACIONES

Medellín

2010

TABLA DE CONTENIDO

	Pg.
PRESENTACIÓN	5
1. EL HABITANTE DE LA CALLE	6
1.1. Situación de habitantes de la calle en Colombia y Medellín.....	10
1.2. Propuestas de trabajo para confrontar la problemática.....	12
1.2.1. Proceso de resocialización.....	12
1.2.2. Proceso de reducción del daño.....	13
1.2.2.1. Educación social especializada.....	13
1.2.2.2. Propuestas lúdicas.....	15
1.3. La problemática pública y las áreas profesionales.....	15
2. CENTROS DE ATENCIÓN PARA HABITANTES DE LA CALLE EN MEDELLÍN.....	18
2.1. Instituciones vinculadas a la problemática.....	18
2.1.1. Ciudad Don Bosco.....	18
2.1.2. Fundación Hogares Claret.....	18
2.1.3. Sistema de Atención al Habitante de Calle Adulto.....	19
2.2. Centro Día.....	20
3. LA VISIÓN DE LOS EDUCADORES DE CENTRO DÍA N° 1: UNA EXPERIENCIA DE SISTEMATIZACIÓN EN UNA PRÁCTICA COMUNICATIVA.....	23
3.1. Procesos comunicativos.....	24
3.2. Experiencia de sistematización.....	26
4. HALLAZGOS.....	30
4.1 Los educadores como comunicadores del proceso.....	30

4.1.1. Quehacer del educador de Centro Día.....	30
4.1.2. Antecedentes y perfil del educador de Centro Día.....	32
4.1.3. Motivaciones del educador para el trabajo en Centro Día.....	34
4.2. Los habitantes de la calle como comunicadores del proceso.....	36
4.2.1. Antecedentes para la generación de la condición de habitante de la calle.....	37
4.2.2. Características y comportamientos de los habitantes de la calle.....	38
4.2.3. El consumo de drogas elemento determinante.....	40
4.2.4 El habitante de la calle como usuario demandante.....	41
4.3. Centro Día N° 1.....	42
4.4. Situaciones comunicativas.....	45
4.4.1. Los procesos de comunicación educador-habitante de la calle.....	45
4.4.2. Estrategias de comunicación.....	49
4.4.2.1. Comunicación verbal.....	49
4.4.2.2. Comunicación no verbal.....	50
4.4.2.3. Temas de conversación.....	51
4.4.2.4. La normatividad como tema fundamental para Centro Día.....	52
4.4.2.5. Los talleres como espacio de interacción.....	53
4.4.2.6. Medios y estrategias de comunicación.....	55
5. CONCLUSIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	59
CIBERGRAFÍA.....	63
FUENTES ORALES.....	65
ANEXOS.....	49
Anexo 1. Aceptación de participación.....	67
Anexo 2. Guía de entrevista.....	68
Anexo 3. Guía de observación.....	68

PRESENTACIÓN

Los habitantes de la calle hacen parte de un problema con profundas implicaciones en diversos ámbitos como la salud pública y el bienestar social, por lo que áreas del conocimiento como la Antropología, la Sociología, el trabajo social y la salud se han preocupado por dicha situación social. La comunicación, campo académico relacionado con los diferentes procesos y prácticas comunicativas, en las organizaciones, en las comunidades y en la sociedad, no puede privarse de investigar este asunto de interés de la comunidad.

Esta investigación, desarrollada por estudiantes de Comunicaciones de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia, logró un acercamiento a Centro Día N° 1, que hace presencia en Medellín desde 1995 y se encarga de brindar la atención básica a los habitantes de la calle. Tal acercamiento permitió dar cuenta de los diferentes procesos comunicativos empleados por los educadores del programa Centro Día N° 1 para la reducción del daño del habitante de la calle. Y son aquellos educadores quienes proporcionaron información para lograr la comprensión y sistematización adecuada de dichos procesos comunicativos.

Así pues, luego de desarrollar la investigación, comprender y sistematizar la información de los educadores, el trabajo quedó estructurado en cinco puntos principales. El primero describe al habitante de la calle, su contexto y las soluciones que se han dado a la problemática social; el segundo hace un repaso sobre las diferentes instituciones que se han vinculado a la atención de la problemática y se refiere específicamente al programa Centro Día; el tercero habla de la experiencia de sistematización a partir de los datos proporcionados por los educadores de Centro Día N° 1; el cuarto se refiere a los hallazgos de la investigación en aspectos como el educador, los habitantes de la calle, el espacio

de interacción y las situaciones comunicativas que se desarrollan; y el quinto resalta las conclusiones a las que llegamos con la investigación.

Con todo lo anterior el trabajo da cuenta del concepto de comunicación y desarrollo aportando en la comprensión del asunto social de los habitantes de la calle, además de proporcionar información importante para el programa Centro Día de la Alcaldía de Medellín.

1. EL HABITANTE DE LA CALLE

En Medellín para el año 2002 cifras oficiales contaron 6.913 habitantes de calle (0.34% del total de la población de la ciudad: 2.025.293 habitantes) distribuidos por rango de edades así: 18% menores de 17 años, 75% entre 18 y 59 años de edad y 6% mayores de 60 años. (DANE, 2002).

Teniendo en cuenta estas cifras es posible concluir que los habitantes de la calle son una población considerable dentro de la ciudad, pero ¿cómo podemos definir a un habitante de la calle? A menudo se confunden dos términos referidos a las personas que se encuentran en tal problemática social: habitantes en situación de calle y habitantes de la calle; por lo que es necesario identificar los diferentes matices implicados en cada uno de dichos términos.

Habitantes en situación de calle. Según Tirado y Correa (2009: 26.), los habitantes en situación de calle se restringen “al menor de 18 años de edad, que hace de la calle el escenario propio para su supervivencia y la de su familia, alternando la casa, la escuela y el trabajo”.

Habitante de la calle. Es “aquella persona de cualquier edad que generalmente ha roto en forma definitiva los vínculos con su familia y hace de la calle su espacio permanente de vida” (Tirado y Correa, 2009: 26). Son varias las causantes de esta situación, por lo que se define como “multi-causales”, algunas son: violencia intrafamiliar, drogadicción, alcoholismo, rechazo social, desvinculación con el hogar a temprana edad, falta de educación y de oportunidades laborales, entre otras. Un estudio antropológico realizado en Centro Día por Carlos Alberto Noreña (2009) demarca el perfil del habitante de la calle de Medellín como: hombre o mujer entre 18 y 80 años de edad, en prevalencia de 30 a 41, que lleva desde 1 a 3 años habitando las calles, de estado civil soltería, seguido por los separados, con bajo nivel de educación básica, en su mayoría poli-consumidores de sustancias

psicoactivas y provienen generalmente de municipios de Antioquia, del Valle del Cauca y del Eje Cafetero.

Los habitantes de la calle son personas con todos los derechos entre los cuales está el de tomar decisiones sobre sus vidas. El ser un habitante de la calle es una decisión propia, se podría decir que personal y voluntariamente ha decidido serlo, viviendo su particular forma de “libertad”, oponiendo al sistema su epicureísmo, aunque cabe aclarar que algunos lo llevan de una manera forzada u obligada por la sociedad que los indujo. (Galeano, 1996) De una u otra manera los habitantes de la calle han tomado una decisión autónoma y ejercen su derecho a ser libres.

Lo anterior es fundamental para comprender mejor las dinámicas que envuelve las actividades del habitante de la calle y la configuración de sus lógicas dentro del espacio elegido para ello. Es así como Velásquez (2003: 9 citado de Correa, 2007) refiriéndose a estas dinámicas afirma que “se puede observar, específicamente en las ciudades, a pobladores que ocupan su espacio público y realizan allí sus funciones vitales constituyéndose el fenómeno que ha sido denominado como Habitante de la Calle”.

Así pues, a la pregunta de ¿cómo surge el fenómeno de habitantes de la calle?, permite afirmar que tiene profundas raíces en la estructura económica de los países de América Latina y para el caso de Colombia, acrecentado por factores políticos, económicos y sociales en los que está inmersa la sociedad, tales como el conflicto armado, el desplazamiento, la violencia intrafamiliar, el desempleo y el narcotráfico, factores todos que hacen más explosivo este fenómeno de habitar en la calle. (Correa, 2007)

Este problema se incrementa diariamente a raíz de la desarticulación de la sociedad colombiana, donde se evidencia la desigualdad, la inequidad en la distribución de la riqueza, con su corolario de violencia y pobreza; afectando no solo a la población directamente implicada sino también a otros grupos poblacionales que ven perjudicados sus intereses y estilos de vida por la presencia del habitante de la calle, que preconiza una manera de vivir la ciudad a todas luces diferente a la del ciudadano común; ante esto, las

administraciones perciben que sus estrategias del manejo del problema resultan insuficientes. (Correa y Zapata, 2007: 184)

Además, la indolencia de las autoridades y de la misma sociedad para incluir formalmente y de manera efectiva a toda la población de la calle, causa problemas tales como la intimidación a las personas, debido a que muchos temen por su seguridad y complicidad con los “jíbaros”, pues pueden ayudar a la distribución y al consumo de drogas. De otra parte, los habitantes de la calle diluyen lo privado y lo público, ya que en sus prácticas cotidianas, que la sociedad ha circunscrito a lo privado, son referidas por ellos en espacios públicos, así la desvinculación con las normas y la sociedad hace que estas personas no porten ningún tipo de identificación y se hace más crítico el manejo, la sistematización o su registro y por ende la oportuna intervención. (Correa y Zapata, 2007).

Otro de los factores del surgimiento del fenómeno del habitante de la calle está vinculado con el círculo afectivo que rodea a estas personas. “Esta condición del habitante de la calle está signada por un proceso de desafiliación comunitaria y familiar, es decir, un distanciamiento de los ámbitos tradicionales y formalmente establecidos por la sociedad y por una muy extraña y relativa cercanía a otros sujetos, vínculos sociales y códigos que sólo le permiten interactuar en el espacio de la calle.” (Correa, 2007: 95) Así pues, los círculos familiares y afectivos son para la gran mayoría parte definitiva de su vinculación temprana a las calles.

En cuanto a sus prácticas sociales, los habitantes de la calle las configuran a partir de la cultura de lucha por la sobrevivencia, apropiándose colectivamente de los espacios. Estas personas portan el rótulo de “marginales” y son víctimas de la exclusión social por parte de otros actores sociales. Las actividades más frecuentes en las que se desempeñan son: el raponeo, la mendicidad, intercambio sexual y las ventas ambulantes. (Galeano, 1996: 28). De igual manera, estas prácticas sociales se relacionan con el manejo y apropiación que ellos le dan al espacio, pues esta problemática también se ha abordado desde la territorialidad y sus interacciones con el manejo del espacio público y los significados que le

otorgan (Orozco, 2007). De lo anterior se entiende la relación que establecen los habitantes de la calle con el espacio que habitan, se puede reflexionar sobre los usos y formas de apropiación del espacio, e identificar la forma como lo simbolizan.

1.1. Situación de los habitantes de la calle en Colombia y Medellín

“Las Cuevas” era un viejo edificio ubicado en las inmediaciones de la Alpujarra donde vivían grupos numerosos de habitantes de la calle que fueron desalojados en el año 2002 (Correa y Zapata, 2007). En Medellín el fenómeno del habitante de la calle se ha aumentado y visibilizado cada vez más (Orozco, 2007) especialmente en los sectores del Corazón de Jesús, Naranjal y alrededores de la Plaza de Toros La Macarena, desde donde se establecieron en dos sitios definidos: uno conformado por Suramericana y Carlos E. Restrepo y otro por los barrios San Joaquín y Conquistadores. Desde el cierre de “Las Cuevas” (Ibíd. Correa y Zapata, 2007) cada vez se imposibilita más ignorar este fenómeno creciente en una de las ciudades más importantes del país, por lo que el tema ha cobrado mucha vigencia y prioridad en los últimos años.

En esta misma línea, Domínguez, (2006) afirma que la demolición “Las Cuevas” fue una medida empleada por la Alcaldía de Medellín para acabar con esta problemática que alcanzó visos de orden público, así que se dispuso recluir a los habitantes de la calle en centros especiales para su rehabilitación. Sin embargo estos esfuerzos no alcanzaron la efectividad esperada, ya que el resultado fue la dispersión de esta población hacia otros sectores de la ciudad, aumentando y visibilizando esta problemática pública cuando lo que se pretendía era reducir su impacto.

A nivel nacional el panorama de la problemática no es muy diferente al regional ciudades como Bogotá, Cali, Cartagena, Barranquilla, entre otras tienen los mismos problemas con los habitantes de la calle y el manejo a esta población así

que como respuesta a la confrontación de esta problemática, con características de orden público, no solo a nivel regional sino también a nivel nacional, se han ido instaurado programas desde la legalidad y es así como se explican los Artículos 1 y 2 del Reglamento Operativo de La Red de Solidaridad Social, enmarcado dentro de la constitución del 1991, en el que se establece el derecho de protección de jóvenes en situación de riesgo y en estado de habitante de calle, y que tiene como objetivo la atención integral de esta población con miras a su reinserción social. Este Reglamento Operativo opera en ciudades como Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena. Barranquilla, Santa Marta, Bucaramanga, Ibagué, Cúcuta, el Eje Cafetero, además de cualquier otra que lo amerite.

En concordancia con lo establecido a nivel nacional y enmarcados en la constitución de 1991, Medellín toma medidas frente a la problemática de los habitantes de la calle a partir de la creación del Acuerdo Municipal del Concejo de Medellín de 2004 que estableció: “Población en situación de calle: Atención y protección a menores jóvenes y adultos en situación de calle a través de los centros especializados de paso o permanentes” (Acuerdo municipal N° 03, 2004) Estos programas de protección y prevención de personas en riesgo o en situación de calle han dado sus frutos. El Plan de desarrollo 2004 – 2007 “Medellín compromiso de toda la ciudadanía” asegura que: “Menor es la problemática relacionada con la situación de calle, para el 2002 se encuentran registrados 6.913 personas habitando en las calles de Medellín”. Además de este estudio, los últimos datos reportados por el DANE en noviembre del 2009 muestran como Medellín y su área metropolitana lograron una disminución de las cifras de indigencia para el periodo 2002-2008, pasando del 12,3% al 9,2%. Sin embargo esta problemática social es aún grave debido a que “la pobreza y la indigencia en Medellín siguen estando por encima del promedio de las trece principales áreas metropolitanas del país” (Correa y Zapata, 2007), además de ser un fenómeno social que afecta a toda la comunidad que amerita una atención oportuna e integral por parte de la administración de Medellín.

Según lo establecido por la resolución 412 de 2000 (Tirado y Correa, 2009) desde el 2004 la Alcaldía de Medellín trabaja el modelo Sistema de Atención al Habitante de la Calle Adulto, modelo que va dirigido a personas que estén entre los 18 y 59 años de edad, brindando accesibilidad voluntaria de la población habitante de la calle a los programa de prevención y promoción con asistencia básica, motivación, procesos terapéuticos formación para el trabajo, salud, reincorporación a la familia, retorno a su lugar de origen y proyecto de vida, con el fin de reducir el impacto de la problemática social.

1.2. Propuestas de trabajo para confrontar la problemática

Todo lo que significa la condición de habitante de la calle, sus causas y sus prácticas sociales hacen que surjan desde las ciencias humanas algunas maneras de intervención a esta problemática a partir de selección de procesos y estrategias de trabajo para la atención de la población, planteándose propuestas tales como:

1.2.1. Proceso de resocialización

En uno de sus artículos, Carlos Salinas (2001, 1 y 4) define la resocialización cómo:

“...la internalización, por parte del individuo, de una cultura o subcultura diferente. La adopción gradual o brusca de nuevos valores, pautas y marcos de referencia (...) En general puede decirse que la admisión de un nuevo miembro en un grupo estable supone un esfuerzo de resocialización para el nuevo integrante. Cuanto más grande sea el grupo o cuanto más al margen esté de la cultura dominante mayor será el esfuerzo de resocialización debido por el novato”.

Lo que se busca con la resocialización es integrar formalmente a la sociedad a personas en condición de vulnerabilidad, desarraigando sus antiguos hábitos y capacitándolos para que sean aptos para vivir en la sociedad predominante.

1.2.2. Proceso de reducción del daño

El médico toxicólogo Guillermo A. Castaño (Castaño, 1998) clasifica la reducción del daño como una rehabilitación con un bajo umbral de exigencia, y es vista como un complemento para la resocialización y como una ayuda a aquellas personas que tras intentar superar el consumo de drogas nunca lo han logrado; lo que se pretende con la reducción del daño es brindar una alternativa a las personas que no poseen la capacidad de imponer una abstinencia total sobre su consumo y más importante aún, disminuir los efectos negativos de las drogas, mortalidad y las consecuencias psicosociales asociadas al consumo, mejorando así la calidad de vida del drogodependiente. La reducción del daño es una alternativa implementada en las poblaciones que tienen un muy bajo porcentaje de éxito en reintegrarse a otra población predominante.

La reducción del daño en teoría está ligada a la drogodependencia, pero también se aplica a otras problemáticas, como en este caso a los habitantes de la calle, los cuales en su mayoría padecen dicho mal, y lo que se pretende no es solo reducir los efectos negativos del consumo de drogas, sino también otras complicaciones asociados y derivados de su problemática, tales como la desnutrición, el desarraigo de las normas y la inapropiada utilización de su tiempo libre, entre otras.

El proceso de resocialización y el de reducción del daño tienen objetivos diferentes pero son complementarios, por lo que ambos echan mano de estrategias como la educación social especializada y las propuestas lúdicas.

1.2.2.1. Educación social especializada

Fernando López Noguero (Quintana 1995: 24-25 citado en López 2005) define “Educación social especializada” o “Educación social” como “aquel proceso

educativo que atiende problemas Humano-sociales, tales como la drogadicción, el alcoholismo, indigencia, entre otros. Sánchez (2004) dice que la resocialización se logra cuando el individuo toma conciencia de sí mismo, de los demás y de las relaciones sociales; y reafirma el contexto cultural que lo rodea como propio, es decir, se adapta a las normas, valores, creencias. Pero para lograr la resocialización primero se debe pasar por diferentes fases, como la fase de deshabitación como un proceso terapéutico en el cual el paciente identifica los factores de riesgo y protectores con relación a su problemática social y cómo afrontarlos. Luego el paciente pasa a la fase de reinserción, también como proceso terapéutico donde el sujeto cambia sus actitudes y comportamientos de manera que establezca su situación mental y se focalice en el objetivo de resocializarse”.

López (2005) también argumenta que los ámbitos de una educación social especializada se resumen en tres: primero, el barrio o zona social concreta, en este caso el habitar en la calle y la experiencia recogida de ésta; segundo los núcleos institucionales y sociales, es decir, entes socializadores como la familia, las instituciones educativas, los centros cívicos, entre otros. Y tercero, las instituciones creadas para la intervención social específica, como las instituciones penitenciarias, los centros para el tratamiento de las drogodependencias y centros de paso.

Petrus (1994 citado en López 2005) señala que para una educación eficiente, el educador social deberá: estar capacitado para establecer unas buenas relaciones comunicativas, saber orientar y facilitar el aprendizaje de contenidos y habilidades sociales, estar en posesión de los conocimientos psicosociales suficientes para comprender correctamente los problemas de las personas con las que desarrolla su labor. Y por último tener habilidades y aptitudes para trabajar tanto en medios abiertos como institucionales.

1.2.2.2. Propuestas lúdicas.

Otra de las propuestas para la resocialización de los habitantes de la calle surge de Carisma, una de las instituciones líderes en el tratamiento de la problemática. María Eugenia Sánchez (2004) cuenta sobre las estrategias lúdicas para la resocialización de los usuarios de Carisma, y señala lo vital de ocupar el tiempo libre en actividades sanas, recalcando el juego como lo más importante para la construcción de vínculos sociales y el cambio positivo de actitud. Estas actividades lúdicas son un paso elemental para el sano esparcimiento de los usuarios de los programas.

Así pues, para la resocialización de los habitantes de la calle se cuenta, desde las instituciones implicadas, con diferentes maneras de intervención que de una u otra manera han mostrado efectividad en su propósito.

1.3. La problemática pública y las áreas profesionales

En la confrontación de problemáticas públicas generalmente confluyen diversas disciplinas y ciencias sociales, cada una aportando su particular punto de vista con sus recomendaciones y posibles soluciones. En Colombia, especialmente en ciudades como Bogotá y Medellín, trabajos en áreas como antropología y trabajo social están relacionados con la problemática pública que representan los habitantes de la calle. La mayoría de estos estudios han sido tesis de grado y monografías, que también se encuentran en diferentes formatos, como video y foto-reportajes. A continuación se expondrán fragmentos y apreciaciones de algunos de los documentos considerados más importantes para el propósito de esta investigación:

En 1996, Francisco Javier Cárdenas Arias, en las conclusiones de su monografía resalta la importancia de establecer políticas y procesos claros para encarar el

asunto, “Se hace de primordial importancia la aparición de políticas claras y seguras además de apoyo estatal fuerte, continuo y que comprometa la participación ciudadana de manera real, estratégica y planificada”. Además afirma que esta confluencia de saberes debe articularse y servir a la sociedad como un deber de los profesionales “El papel no solo del antropólogo, sino de todo el cuerpo profesional y funcionario, es ser mediadores de conocimiento y animadores de procesos sociales de construcción colectiva”. (Cárdenas, 1996: 57)

Siguiendo en la misma línea de desarrollo social en el año 2004 la Universidad de Antioquia junto con la Universidad Pedagógica de Heidelberg, realizaron el “Diplomado en Pedagogía para Niños y Jóvenes de la Calle” y referían pautas a la hora de interactuar con estas personas: “Es necesario entonces, revisar presupuestos conceptuales y acercarnos a sus mundos particulares y subjetivos, reconocer sus lenguajes, percepciones y desencantos; establecer conversaciones amistosas, búsqueda de códigos comunes y miradas exploratorias sin perder el norte de lo ético” (Álvarez, 2004: 132)

Para el año 2006 se realizó un estudio de caracterización demográfica en cual se realizó un censo a 105 habitantes de la calle entre la calle Colombia y la avenida 33, la carrera 80 y la Autopista Sur de la ciudad de Medellín (Correa y Zapata, 2007: 49) donde se afirma:

La población Habitante de la calle es atendida mediante intervenciones, tanto individuales como de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, encaminadas a prevenir la aparición de esta situación, generar procesos de “reafiliación” (Castel, 1995) o a reducir el daño personal que su estilo de vida puede causarles a ellos y a quienes los rodean.

La Cámara de Comercio, la Universidad de Antioquia y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (1996) realizaron una investigación referente al menor de la calle en el ámbito de las instituciones, arrojó los siguientes resultados: La mayoría de los niños opinan que estas instituciones son duales e incoherentes ya que los esfuerzos de resocialización son fallidos; pero los niños ven en el educador esa

“figura paterna perdida” porque les inspira confianza, disciplina y protección; entre sus recomendaciones sugiere que se debe impulsar el desarrollo de otras investigaciones afines con esta temática.

Precisamente Medellín sufre esta problemática social. Por muchos años la ciudad ha sido estigmatizada como una de las más violentas del mundo, a pesar de que se le reconoce su emprendimiento, también es cierto que más de la mitad de su población vive en condiciones de extrema pobreza, que aunado al mal manejo de esta problemática, es lo que genera que muchos se vean obligados al escenario de la calle. (Domínguez, 2006: 41- 45)

2. CENTROS DE ATENCIÓN PARA HABITANTES DE LA CALLE EN MEDELLÍN

2.1 Instituciones vinculadas a la problemática

2.1.1. Ciudad Don Bosco

Desde 1915 se inició la obra de Don Bosco y para el año 1965 se construyó la Ciudad Don Bosco. Ubicada en la provincia San Luís Beltrán de Medellín, es una comunidad laica para niños y niñas que brinda atención a necesidades básicas como alimentación, alojamiento, vestuario y salud; además de encargarse de la incorporación a la educación formal y a la capacitación técnica, a través de diferentes programas como: académico técnico, formación técnica laboral, niñez y juventud trabajadora y en alto riesgo, programa joven desvinculado de grupos armados irregulares, niñez y juventud en situación de calle y otros apoyos complementarios como becas y proyección. Los niños ingresan al patio – albergue Don Bosco voluntariamente, motivados por los educadores quienes los visitan en las calles y los invitan a recibir los servicios; entre ellos: educación, posibilidad de lavar su ropa, alimentación, deporte, aseo personal, en la noche se les ofrecen los dormitorios y atención en las ramas de: trabajo social, psicología, medicina, odontología y nutrición. (Ciudad Don Bosco, 2010)

2.1.2. Fundación Hogares Claret

En 1984 un grupo de voluntarios se organizó para trabajar con población drogodependiente, y con el tiempo se fue conformando lo que hoy se conoce como Hogares Claret, que ahora ofrece muchos más servicios. Para la problemática de los habitantes de la calle el rango de edad impone diferentes

condiciones y responsabilidades, y se deben trabajar por separado y por esto se ofrecen dos programas:

1. Niñez y adolescencia en Situación de Calle. Es una institución que conjuga esfuerzos con el Instituto Colombianos de Bienestar Familiar, alcaldías, gobernaciones y otras instituciones para llevar a cabo sus propósitos. Actúa sobre el enfoque reeducativo, con atención básica, educación integral y proyección de vida.
2. Adultos habitantes de la Calle. Pretende brindar al individuo una formación cívica y productiva del ciudadano habitante de la calle, con una visión de compromiso hacia el entorno y consigo mismo y que posibilite en esta población, su inclusión o vinculación como sujeto de derechos y deberes. El proceso está constituido por tres fases:

Fase 1: Inducción y Formación Básica (1mes): en el cual el individuo se adapta al programa.

Fase 2: Exploración vocacional (1 mes): Se propicia el reconocimiento de las habilidades físicas, emocionales, cognitivas y sociales.

Fase 3: Productiva: (3 meses): Se fortalecen las fases anteriores y se orienta a la inclusión social y productiva. (Fundación Hogares Claret, 2010)

2.1.3. Sistema de Atención al Habitante de Calle Adulto

Pensando en las necesidades de los habitantes de la calle, de la comunidad en general y en la creciente problemática pública que desencadenaba este fenómeno, el municipio de Medellín por intermedio de la Secretaría de Bienestar Social crean en 1995 el Sistema de Atención al Habitante de Calle Adulto, que cuenta con tres

componentes: El primero componente N° 1 o patio 1 (donde se realiza esta investigación) brinda acogida y atención básica. El segundo es el Centro 24 horas, en el cual se le brinda a esta población atención permanente y un lugar donde dormir. Y el tercero es el componente de Seguimiento y Egreso Productivo, en el que solo ingresan los usuarios que han pasado por los componentes anteriores y que dentro de su proyecto vital pretenden abandonar la calle como su escenario de vida.

2.2. Centro Día

Entre los programas de protección y prevención de la población en estado de riesgo, desde 1995 existe Centro Día “Todos los procesos ejecutados en Centro Día son debidamente planeados por su coordinación, teniendo como base los proyectos que se han dado en países como Chile, Brasil y Estados Unidos.”¹ (Marcela Calle, 2010: 2) La cara visible de este programa la tiene la Alcaldía de Medellín y Secretaria de Bienestar que subcontrata y gestiona recursos para la ejecución a la CIS (Corporación Interuniversitaria de Servicios) de la cual hacen parte la Universidad de Antioquia, Universidad EAFIT, Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, Universidad Pontificia Bolivariana y el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. Esta unión pretende fomentar la participación universitaria en procesos de desarrollo público y privado con miras al desarrollo social con la aplicación del conocimiento de manera ética, comprometida, responsable de tal manera que garantice sostenibilidad y crecimiento. (Sistema de atención y acompañamiento para la población habitante de calle en la ciudad de Medellín, s.f.)

En su comienzo pretendía atender las necesidades básicas de los habitantes de la calle en Medellín, tales como: su alimentación, su aseo personal y la ocupación

¹ ENTREVISTA con coordinadora general del programa Centro Día Marcela calle. Medellín 23 de febrero de 2010, en las instalaciones del Centro Día, Patio 1

del tiempo libre. Pero posteriormente se implementa todo un programa para la resocialización de los habitantes de la calle, aunque cabe aclarar que el patio 1 solo hace el proceso de atención a necesidades básicas, así que este programa cuenta con personal capacitado para la atención adecuada del habitante de la calle: profesionales en psicología, trabajo social, comunicaciones, medicina y enfermería hacen parte de este equipo. Pero si bien estas personas se desempeñan como expertos, en su área existe otra labor de vital importancia para el funcionamiento del programa, y son los operadores o educadores. Ellos son quienes realmente se encuentran en contacto directo con los habitantes de la calle que llegan a los patios de Centro Día; son los encargados de actividades como la alimentación, la organización, el reclutamiento y la resocialización de estos ciudadanos a través de talleres de participación voluntaria con actividades de lectoescritura, alfabetización, deporte, talleres dirigidos a las mujeres y talleres de merecimiento. Los educadores de Centro Día cuentan con preparación académica que les permite comprender la dinámica en la que se mueven los habitantes de la calle y así mismo se valen de la experiencia, ya sea en otras comunidades terapéuticas o en otros casos algunos de ellos han sido rehabilitados y pasaron por un proceso similar, y retoman elementos de dicha experiencia para dictar los talleres.

Otras investigaciones en Centro Día

“El habitante de la calle contado a dos voces: una etnografía en las calles” Un trabajo de grado realizado por Carlos Alberto Noreña (2009) para optar el título de Antropólogo de la Universidad de Antioquia, muestra la problemática narrada desde dos puntos de vista: desde los planes de desarrollo de la ciudad y desde la mirada de Ángela R. una habitante de la calle recluida en el Patio N° 1 de Centro Día, en la que se concluye que es posible confrontar la problemática desde adentro, es decir, la comprensión del fenómeno desde las perspectiva de los mismo actores del proceso puede brindar mejores soluciones que las que se han implementado hasta ahora.

Por otro lado Tirado y Correa (2008) realizaron un estudio de los habitantes de la calle quienes asisten al programa Centro Día, en el cual se hicieron 372 entrevistas para indagar en la accesibilidad de la población habitante de la calle a los programas de Promoción y Prevención establecidos por la Resolución 412 de 2000; y donde se hace evidente el desconocimiento de los derechos y deberes de los habitantes de la calle.

3. LA VISIÓN DE LOS EDUCADORES DE CENTRO DÍA Nº 1: UNA EXPERIENCIA DE SISTEMATIZACIÓN EN UNA PRÁCTICA COMUNICATIVA

La sistematización es una herramienta fundamental para identificar las prácticas y recuperar un saber, de tal forma que se pueda comunicar, impactando positivamente cualquier proyecto y evitando errores repetitivos que afecten la labor. Es entonces “una actividad de producción de conocimiento a partir de la práctica, cuyo objetivo fundamental es el mejoramiento (reorientación) de la misma práctica” (CELATS, 1991: 5, 8, 9 Citado en Puerta, 1996: 119.).

En esta investigación, el anterior concepto de sistematización es relevante pues se observaron las prácticas comunicativas de los educadores de Centro Día Nº1 con la población usuaria de este servicio, para posteriormente hacer todo el proceso de sistematización y lograr lo propuesto por la definición, producir un conocimiento para mejorar las prácticas todo partiendo de las experiencias de los educadores del lugar.

La coordinación del programa Centro Día no realiza sistematización de ninguno de los procesos de comunicación ni de las estrategias usadas por los operadores para la sensibilización de los habitantes de la calle, a menudo empíricas y donde el educador tiene la libertad para la elección del método de interacción. La falta de memoria histórica de los modelos empleados para lograr una efectiva comunicación con los habitantes de las calles, propicia que partan de la experiencia de los educadores del programa.

De tal manera, que al sistematizar una práctica social y al hacer una reflexión sobre los procesos comunicativos que emplean los educadores, se contribuye a su reconocimiento propiciando el mejoramiento de sus prácticas. Además la sistematización de estos procesos ayudará a la articulación de todas las áreas y

personas que trabajan en el programa, afirmando así que la comunicación debe ser la mediación entre los procesos de cualquier organización o proyecto, razón por la cual es importante una adecuada identificación de los procesos de comunicación, comenzando por los talleres de resocialización de los habitantes de la calle, seguido de una sistematización efectiva de los datos que parte de la experiencia de su acción social.

Por lo tanto, esta investigación formula la pregunta: ¿Cuáles son los procesos de comunicación utilizados por los educadores para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día N°1? Se eligió el Patio 1, puesto que allí es donde se dan los primeros acercamientos entre el habitante de la calle y la institución, así pues es más crítico el manejo y las interacciones con estas personas que están empezando el proceso de reducción del daño. De otra parte, también se pretende reconocer la manera como se presentan los procesos de comunicación entre los educadores del programa Centro Día N° 1 y los habitantes de la calle en la reducción del daño, a partir de: Identificar los procesos de comunicación implementados por los educadores de Centro Día N°1 en la reducción del daño de los habitantes de la calle, comprender estos procesos y socializar con los educadores de Centro Día N°1 los resultados de la sistematización con el fin de que ellos los reconozcan y hagan propuestas de mejoramiento de sus prácticas.

Antes de exponer los hallazgos de la investigación, es necesario aclarar el concepto de “procesos comunicativos”, ya que dicho concepto está en la esencia de la pregunta de este trabajo académico.

3.1. Procesos comunicativos

La palabra “proceso” implica complejidad en sí, pero para comenzar a hablar de procesos de comunicación es necesario definir dicha palabra. Tomemos como

base el concepto dado por el diccionario: “cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo”, es decir, un proceso se refiere a un hecho que cambia y tiene dinámicas, hecho que es continuo por lo que no tiene ni principio ni fin, pues se halla en constante movimiento. De esta manera “los componentes de un proceso “interaccionan”, es decir, cada uno de ellos influye sobre los demás”. (Berlo, 1960: 50)

El concepto de relatividad y el desarrollo de las técnicas de observación hizo posible demostrar que los objetos o los hechos estáticos y estables podían ser fenómenos en proceso de constante alteración modificándose o cambiándose a partir de la influencia que recibía de su alrededor. Y así pues, se pudo comenzar a ver la realidad como un proceso. Tras los estudios lineales y estáticos de la comunicación surge la definición de comunicación como un proceso, pues un hecho no puede ser separado de otro hecho o componente ni se puede afirmar que la comunicación se produce de una sola manera y por esto no es posible determinar el principio ni el fin de la comunicación.

Para hablar del proceso de comunicación, o de cualquier proceso, existen dos problemas fundamentales: el primero se refiere a detener la dinámica del proceso, pues como ya se mencionó está en constante movimiento y referirse a ello implica interrumpir ese movimiento para su análisis y allí se debe advertir que el proceso sigue su curso. El segundo problema se enfrenta al momento de la descripción del proceso porque nos lleva al uso del lenguaje y el lenguaje es también un proceso cambiante y sujeto al devenir. (Berlo, 1960: 51) Para concluir, se afirma que un proceso tiene componentes y las interrelaciones de las dinámicas que actúan sobre los componentes permiten determinar si es o no un proceso.

No se puede realizar un modelo de proceso de comunicación unificado y universal pues todos los modelos difieren entre sí. Lo que sí puede tenerse en cuenta a la hora de basarse en un modelo de procesos de comunicación son tres variables determinadas por Berlo (1960): 1) la persona que habla. 2) el discurso que

pronuncia. 3) la persona que escucha, (Roberts, 1946. Citado en Berlo, 1960: 52) Además de la relación que se gesta por medio de esas dinámicas cotidianas de comunicación y todo lo que lo rodea. Esto es un proceso comunicacional.

3.2. Experiencia de sistematización

La presente investigación aborda la comprensión de los procesos de comunicación que se dan en la implementación de programas tendientes a la reducción del daño, provocado por la condición de calle en muchos habitantes de la ciudad. El método cualitativo propició el acercamiento entre los investigadores y los educadores de Centro Día N° 1 que son quienes trabajan con esta población. Tal acercamiento tiene como fin observar sus acciones en la cotidianidad, y es por esto que el paradigma propuesto para este estudio es el interaccionismo simbólico, teoría que supone la comprensión de la acción social desde el punto de vista del actor del fenómeno. Para Blumer² «el investigador debería enfocar el mundo a través de los ojos del actor, y no suponer que lo que él observa es idéntico a lo que el actor observa en la misma situación». (Blumer, 1966: 544 citado en Carabaña, Espinosa, 1971) De aquí se deriva que sea necesario el conocimiento y la expresión de las personas participantes en una interacción (lo simbólico) para la comprensión de la conducta humana.

Así mismo, la visión del interaccionismo simbólico aporta al entendimiento de los resultados de la investigación desde la definición del *self* (sí mismo) dada por George Herbert Mead, que “se refiere a la capacidad de considerarse a uno mismo como objeto; el *self* tiene la peculiar capacidad de ser tanto sujeto como objeto, y presupone un proceso social: la comunicación entre los seres humanos. El mecanismo general para el desarrollo del *self* es la reflexión, o la capacidad de ponernos inconscientemente en el lugar de otros y de actuar como hablarían ellos”.

² Herbert Blumer con la Escuela de Palo Alto, en 1938 acuñan el nombre de esta teoría, que finalmente se desarrolla a finales de siglo XX.

(Rizo, 2004: 6) Así pues, mediante la reflexión es posible la interiorización de los procesos sociales, lo que se puede interpretar como ponerse en el lugar del otro para comprender lo que pasa a su alrededor.

Bonilla y Rodríguez (1997) argumentan que, demarcado el enfoque interpretativo para comprender la manera en que se orienta el comportamiento, deben usarse herramientas como la observación participante, las historias de vida, las entrevistas a profundidad y el análisis del discurso.

Para este trabajo de investigación se utilizaron como herramientas de recolección de información: la observación directa y la entrevista a profundidad.

La observación directa sugiere tener algún tipo de contacto con el contexto que se va a analizar, suficiente para observar las interacciones y las maneras en que se dan los sucesos. Para Neuman (1994, citado en Bonilla y Rodríguez, 1997: 31) “la aproximación interpretativa es el análisis sistemático del significado de la acción social a través de la observación directa de la gente en su espacio natural para llegar a entender e interpretar cómo la gente crea y mantienen sus mundos sociales”.

La entrevista a profundidad, Según Taylor y Bodgan (1995: 40), está definida como encuentros cara a cara entre el investigador y el entrevistado, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tiene el sujeto entrevistado respecto de su vida, experiencias o situaciones, tal como las expresa con sus propias palabras; así, el investigador debe estar o bien documentado o inmerso en el contexto para interpretar lo que el entrevistado dice sin ningún margen de error. Otros autores como Rodríguez, Gil y García, (1996: pp. 169-175) sostienen que la entrevista a profundidad permite acercarse a las ideas, creencias y supuestos mantenidos por otros; también agregan que esta herramienta de investigación dispone de tres tipos de preguntas: descriptivas, estructurales y de contraste.

Las preguntas descriptivas son aquellas que responden a la contextualización del entorno como personas, objetos, hechos, tiempos, acciones; las estructurales son aquellas que a medida que los contactos y entrevistas se hacen frecuentes complementan lo que se dijo en las preguntas descriptivas; y las de contraste confirman o desmienten lo que se dijo o se entendió anteriormente.

Decididas las técnicas de recolección de datos, se elaboró la guía de observación y un derrotero de preguntas semiestructuradas que orientaran el curso de la entrevista. Además, cada uno de los investigadores portó su diario de campo para tomar nota de los detalles y observaciones pertinentes, para su posterior comparación.

El acceso a los entrevistados se propició a partir de un encuentro entre los investigadores y la coordinadora de Centro Día, la sicoterapeuta del lugar, el comunicador y el coordinador del patio, este último invitó a los investigadores a asistir a una de las reuniones de los educadores, llamadas *staff*. En estas reuniones, educadores y personal médico discuten entre ellos los inconvenientes que se han tenido con los usuarios y de las sanciones que ameritan dichas faltas, y al final de la reunión los investigadores se presentaron debidamente ante los educadores y pusieron bajo el conocimiento de todos el propósito de la investigación, además de comentarles que estarían constantemente en el lugar solicitándoles un espacio para la realización de entrevistas, a lo que se mostraron complacidos y dispuestos a colaborar.

Durante el trabajo de campo, los investigadores visitaron constantemente al comunicador de Centro Día para reportar cualquier eventualidad e informarle la manera en que se estaba desarrollando el trabajo; para asuntos delicados como la toma de fotografías y videos se recurrió a la coordinadora del programa quien autorizaba cada recolección de información; los investigadores firmaron una planilla de visitas que se maneja para control del lugar.

El trabajo de campo se llevó a cabo de marzo a mayo de 2010, se inició con la visita de los investigadores a Centro Día N° 1 para observar en su espacio natural, las interacciones cotidianas de los educadores con los habitantes de la calle, observaciones que se registraron en los diarios de campo de los dos investigadores.

Luego del acercamiento al grupo, los investigadores abordaron individualmente a cada educador teniendo en cuenta sus horarios o los horarios con menos responsabilidad laboral para realizar la entrevista a profundidad. Antes de iniciarlas, se solicitaba al entrevistado leer y firmar el consentimiento informado donde se le daban a conocer los objetivos del estudio y los datos sobre los investigadores; además se le ofrecía discreción y anonimato y se le solicitaba autorización para utilizar la información brindada por él.

4. HALLAZGOS

La voz de los educadores permitió a los investigadores caracterizar tres de los elementos básicos en la comunicación interpersonal, entendiendo esta última como la descrita e identificada a partir de una perspectiva situacional, es decir, desde las características específicas de un espacio determinado, observando el medio donde se intercambian los mensajes de la comunicación. Además, la comunicación interpersonal debe tomar en cuenta procesos de relación: cómo se ven los comunicadores entre sí y cómo se dan los intercambios comunicativos. (Fernández, Galguera, 2008: 26,27) A partir de esta definición, y de la información dada por los educadores, se identifica como comunicadores del proceso: al educador y a los habitantes de la calle; como al espacio determinado, Centro Día N°1 y como situaciones comunicativas.

4.1. Los educadores como comunicadores del proceso

Los actuales educadores de Centro Día N° 1 son profesionales que han enfocado sus saberes a la problemática de los habitantes de la calle. Ellos son quienes le dan vida al programa Centro Día desde sus funciones operativas. Los siguientes aspectos describen el perfil de un educador desde sus propias apreciaciones:

4.1.1. Quehacer del educador de Centro Día

Los educadores de Centro Día son personas que semanalmente rotan sus funciones dentro del patio y en cualquier momento también pueden rotar entre los patios del programa de Centro Día, por lo que cada educador debe estar en la capacidad de realizar todas las funciones. Como lo señala Petrus, (1994 citado en

López, 2005: 68) “el educador social deberá tener habilidades y aptitudes para trabajar tanto en medios abiertos como institucionales”.

El educador de Centro Día se autodefine funcionalmente como esa persona constantemente rodeada por una problemática pero que no cae en ella; está ahí para ayudar a afrontar la situación a quienes están inmersos en ella. Así lo define un entrevistado³: “Uno tiene que adaptarse a ese sistema, pero sin llegar a caer en el sistema. Qué tal yo con los usuarios, ellos son consumidores, yo por debajito enseñándoles y todo eso con el cuidado de no consumir con ellos”. (Entrevistado #7, 2010: 3) Y este mismo define su función así: “Un educador lo que hace es desenseñar hábitos de la calle para enseñarles nuevos hábitos.”

Además, todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que el habitante de la calle debe ver en el educador un ejemplo de persona, un modelo a seguir, una persona de confianza a quien pueden dirigirse sin miedo al rechazo, alguien que presta sus servicios incondicionalmente, brinda acompañamiento y propicia la sana convivencia. El educador debe ser un creador de conciencia, en el sentido de mostrar a los usuarios que las cosas pueden mejorar si se lo proponen; para esto el usuario busca al educador, o el educador se involucra en las conversaciones de los usuarios dentro del patio y se valen mucho de ejemplos prácticos que sirven al educador para explicarle al usuario las consecuencias de sus actos.

En las funciones operativas en Centro Día, el educador cumple diferentes actividades, como realizar las entrevistas a los habitantes de la calle para el ingreso como usuarios del patio, hacer requisas, entregar la alimentación, vigilar que nadie se acueste ni duerma en el patio, y que no haya conflictos con los usuarios, todo esto, además de facilitar los talleres programados. Los educadores son conscientes de que no es un labor fácil, donde es necesario tener mucha paciencia, coraje, ganas de colaborarles, amor por el trabajo, ser firme y, en

³ ENTREVISTA educador Centro Día número 7. Medellín , patio 1, abril 21 de 2010 1:00 pm

ocasiones, ser estricto con las normas, dependiendo del asunto y del sujeto implicado y donde se busca reducir el daño que puedan causarse a sí mismos o a la sociedad, porque lo que se busca es la resocialización de esta población. Para ello se invita a aquellos en quienes se identifica interés de superación y proyectos de vida, a continuar con este proceso de resocialización; pero los que se niegan a abandonar la vida en las calles (la gran mayoría) Centro Día procura mantenerlos aseados, bien afeitados y mejor presentados, incentivando así su autoestima.

Para trabajar con una población tan inestable el educador debe tener la capacidad de propiciar momentos y espacios de acercamiento, o sea, identificar el cuándo, dónde, cómo y porqué, porque el educador puede reconocer las circunstancias en que se pueda encontrar el usuario, para acercarse a él efectivamente, porque si el usuario percibe en el educador rechazo, agresividad o desinterés va a responder de la misma manera o aún peor. Entonces, dependiendo del estado del usuario, el educador debe en lo posible brindarle la atención que demande, escucharlo, motivarlo, insistir para que hable o darles el empujoncito que necesitan.

4.1.2. Antecedentes y perfil del educador de Centro Día

Algunos de los educadores de Centro Día fueron consumidores de sustancias psicoactivas: “Casi toda la mayoría fuimos adictos a las drogas”⁴ (Entrevistado #5, 2010: 2) pero al tomar conciencia real de su problema buscaron ayuda en otros centros donde realizaron un proceso de resocialización y luego de varios meses de recuperación les brindaron la oportunidad de estudiar y laborar. Aunque la problemática del drogadicto no es la misma que la del habitante de la calle, están estrechamente relacionadas ya que en su gran mayoría esta población también es drogadicta y muchas actividades de la vida de un adicto a las drogas se desarrollan en ambientes callejeros, así como lo señala el entrevistado #11 (2010:

⁴ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

10) refiriéndose a su vida como adicto y a las diferencias con el habitante de la calle⁵:

Hay algún porcentaje de la vida de uno... consumía mucho todo tipo de drogas y estuve mucho tiempo en la calle voltiando por un lado, la vida del adicto... en gran parte uno lo entiende hoy con los habitantes de la calle, las diferencias pueden ser marcadas por un estilo, por una forma de vivir, el vestido y la apariencia, pueden ser marcadas porque están con un costal al hombro, es decir, hablamos de algunas diferencias.

Además, los educadores afirman que la drogadicción es el preámbulo para ser habitante de calle, pero que no es el consumo en sí, sino la responsabilidad que se tiene sobre este; por lo que los educadores se sienten identificados con la problemática y buscan retribuir sus servicios de educadores por la ayuda que recibieron y que les permitió superar la drogodependencia “Gracias a Dios me dí cuenta que tenía un problema, busqué ayuda y salí del problema y ya quiero ayudarle a otras personas que tienen el mismo problema a que salgan de él”⁶(Entrevistado #5, 2010: 5).

Como lo sugiere Petrus (1994 citado en López 2005), quienes cumplen una labor resocializadora deben poseer conocimientos psicosociales suficientes para comprender los problemas de las personas con las que desarrolla su labor. Así, además de su vivencia, los educadores también debieron complementar los conocimientos adquiridos con estudios en instituciones de educación superior para presentarse al proceso de selección en Centro Día.

En el programa Centro Día el pasado y edad de las personas no representan un impedimento para aquel que desee ser educador porque el reeducado es visto como un ejemplo viviente de superación del consumo de drogas y fuerza de voluntad. “Entonces no queda personalmente cómo estigmatizar a las personas porque fue o no fue, si es educado o reeducado, pero no es un requisito para

⁵ ENTREVISTA educador Centro Día número 11. Medellín , patio 1, abril 29 de 2010 10:00 am

⁶ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

trabajar aquí”⁷ (Entrevistado #2, 2010: 8). Los que no vivieron experiencias similares a la problemática, se han estado preparando académicamente para abordar comunidades terapéuticas, la mayoría ha estudiado pedagogía reeducativa en la Universidad Luis Amigó; otros han trabajado en diferentes regiones del país, o en otro tipo de problemáticas como: habitantes de la calle menores de edad, drogadicción y reinsertados de conflictos armados.

4.1.3. Motivaciones del educador para el trabajo en Centro Día

Es inevitable hablar de vocación de servicio, de ganas de ayudar al desvalido y a quien lo necesita; todos demuestran un profundo amor por su trabajo; incluso los que llegaron a Centro Día sin experiencia en comunidades terapéuticas se han adaptado rápidamente y han desarrollado afecto por su profesión y por los habitantes de la calle. Una de las razones por las que se sienten tan bien en su trabajo, es la satisfacción que les produce el hecho de ayudar diariamente a otros seres humanos; satisfacción que es alimentada por el sincero agradecimiento que muestran muchos habitantes de calle y más aún cuando logran que alguien haga completo el proceso de resocialización, como lo dice el entrevistado #9 (2010: 2) “A mí lo que me parece más satisfactorio de mi quehacer, es cuando se evidencia en cambios reales”⁸. También argumentan que ser educador en comunidades terapéuticas es una profesión agradecida porque se ganan el afecto y el reconocimiento de estas personas, como en el caso del testimonio del entrevistado #5⁹ (2010: 8):

Muchos me dicen: “Vea mi líder, usted fue el que me recibió y vea como estoy” manejando taxi en empresas, y vienen a saludarlo a uno. En estos días me tocó ver por la casa un usuario de acá manejando un camión de helados y me decía: -“Gracias a usted mire donde estoy yo”

⁷ ENTREVISTA educador Centro Día número 2. Medellín , patio 1, marzo 29 de 2010 2:00 pm

⁸ ENTREVISTA educador Centro Día número 9. Medellín , patio 1, abril 26 de 2010 1:30 pm

⁹ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

Incluso, algunos educadores que han salido de Centro Día se pueden tardar meses y hasta años en volver a trabajar como educadores: “Yo renuncié por motivos ajenos pero aquí vuelvo”¹⁰ (Entrevistado #5, 2010: 3). O para probar suerte en otras disciplinas, pero dejan claro que no se retiran porque están aburridos con su trabajo y que algún día volverán a trabajar con habitantes de la calle o con otras problemáticas sociales; como caso del entrevistado #11 (2010: 1) quién fue resocializado y educador, se retiró porque deseaba independizarse de estos centros que tanta ayuda le habían brindado: “Es algo que le gusta a uno, de hecho cuando yo me retiré de este trabajo yo sabía que iba a volver otra vez; pasaron muchos años, luego sentí y parecía ser el momento de ser educador de nuevo”¹¹.

El diario vivir en los patios siempre es diferente y hay situaciones nuevas, que los mantiene expectantes y cómodos con su trabajo y les impide la monotonía. “Acá uno se siente bien, porque todos los días ve cosas diferentes, peleas diferentes, situaciones diferentes, se ríe con otra persona diferente”¹² (Entrevistado #6, 2010: 14). Además del ambiente laboral el factor económico sigue siendo importantísimo, puesto que Centro Día se encuentra entre las instituciones que mejor remuneran económicamente a sus educadores en la ciudad de Medellín, brindándoles así una estabilidad económica y buenas garantías laborales; de esta manera respondiendo a las expectativas emocionales y económicas como en el caso del entrevistado #7 (2010: 3) “No solamente quería ser un tipo que quería ayudarle a la gente, sino que también está la situación económica”¹³. Y el entrevistado #3 (2010: 9) dice: “a uno le pagan aquí por hacer lo que a uno le gusta”¹⁴.

Fuera de su ambiente laboral, estos educadores viven sus vidas como cualquier otra persona asumiendo las responsabilidades con sus familias, con proyectos de vida y otras aspiraciones tendientes a mejorar su calidad de vida y aumentar sus

¹⁰ *Ibid*, pg. 3

¹¹ ENTREVISTA educador Centro Día número 11. Medellín , patio 1, abril 29 de 2010 10:00 am

¹² ENTREVISTA educador Centro Día número 6. Medellín , patio 1, abril 21 de 2010 10:30 am

¹³ ENTREVISTA educador Centro Día número 7. Medellín , patio 1, abril 21 de 2010 1:00 pm

¹⁴ ENTREVISTA educador Centro Día número 3. Medellín , patio 1, abril 6 de 2010 2:00 pm

ingresos, ya sea realizando otros proyectos, trabajando en comunidades terapéuticas en otro país, terminando o continuando con otros estudios afines con su ejercicio presente.

Para el programa Centro Día la edad y el pasado de las personas que superaron el consumo de drogas no son impedimentos para ser educador; antes por el contrario se las considera fortalezas, que se vierten en una atractiva opción profesional a quienes se les ha cerrado las puertas a otras posibilidades cómo le sucedió al entrevistado #8 (2010: 1) refiriéndose a su pasado como drogodependientes: “eso le cierra a uno las puertas en ocasiones, la edad también me las cerró y ya vamos a hacer de esto una profesión ya que no tengo una y me dediqué a esto”¹⁵.

Estos solo son los factores más comunes del perfil del educador, y donde seguramente se va a sentir identificados; pero es necesario resaltar que cada uno tiene particularidades y una historia de vida diferente donde una multiplicidad de factores los han llevado a tomar la decisión de vincularse a Centro Día a tratar con esta problemática específica.

4.2. Los habitantes de la calle como comunicadores del proceso

Medellín es una ciudad con gran población de habitantes de calle, producto, según los educadores de Centro Día, de las oportunidades y atención que les brinda el municipio. Los registros indican que vienen personas provenientes de Bogotá, Cali, Turbo, Montería, entre otras: “Medellín es la ciudad con más oportunidades para el habitante de la calle”¹⁶ (2010: 3). Como se afirmó anteriormente, algunos de los causantes de esta situación son: violencia intrafamiliar, problemáticas de drogadicción, alcoholismo, rechazo social, desvinculación con el hogar a temprana

¹⁵ ENTREVISTA educador Centro Día número 8. Medellín , patio 1, abril 22 de 2010 9:30 am

¹⁶ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

edad; muchas veces produciendo desordenes en el comportamiento y en la personalidad de los individuos, otra causal es la falta de educación y falta de oportunidades laborales por lo que se define la problemática de esta población como “multi-causal”. Entre otras razones, estos educadores sostienen que la sociedad Medellinense no ha aprendido a no dar limosnas, y en su gran mayoría los beneficiarios de estas la usan para fines como la drogadicción, como lo afirma el entrevistado #5 (2010: 6): “es que la gente aun no tiene la cultura de que a la gente de la calle no se le puede dar plata”¹⁷.

Así pues, para comprender mejor este fenómeno, desde el punto de vista del educador, se definirán aspectos tales como:

4.2.1. Antecedentes para la generación de la condición de habitante de la calle

Una persona llega a la condición de habitante de la calle por encontrarse inmerso en situaciones que lo llevan a terminar apropiándose de la calle como espacio de interacción cotidiana. Algunas de las causas son definidas por estos educadores a partir de su experiencia en Centro Día y tienen que ver con problemas individuales, sociales y culturales que afectan a la persona en su integralidad. Así como es referenciado por Correa (2007: 95) en la teoría:

Esta condición del habitante de la calle está signada por un proceso de desafiliación comunitaria y familiar, es decir, un distanciamiento de los ámbitos tradicionales y formalmente establecidos por la sociedad y por una muy extraña y relativa cercanía a otros sujetos, vínculos sociales y códigos que sólo le permiten interactuar en el espacio de la calle.

Los factores causales definidos por los educadores son:

- a) Factores individuales: algunas de las causas que llevan a que una persona decida convertirse en habitante de la calle tienen que ver con problemas familiares “la parte familiar afecta mucho”¹⁸ (Entrevistado #4: 2) así como la

¹⁷ Íbid, pg.6

¹⁸ ENTREVISTA educador Centro Día número 4. Medellín , patio 1, marzo 6 de 2010 3:20 pm

falta de apoyo o la no existencia de este círculo. Otro de los factores individuales tienen que ver con esa falta de deseo y motivación de asumir responsabilidades frente a su propia vida y a la de su círculo familiar, pues como lo manifiestan algunos educadores de Centro Día los habitantes de la calle tienen todo lo necesario para satisfacer sus necesidades y no desean volver a asumir responsabilidades tales como pagar arriendo, alimentación y todo lo que conlleva el sustento familiar y personal, por ende deciden continuar sin tener obligaciones. Otro factor tiene que ver con su condición de consumidores de drogas y llegan hasta el punto de querer perpetuarse con este vicio y permanecer como habitantes de la calle, y el último factor individual corresponde a la parte emocional donde no se supera alguna situación dolorosa como la pérdida de una persona significativa y no se elabora adecuadamente el duelo, tal como lo afirma el entrevistado #8 (2010: 4): “esa despreocupación es motivada por el dolor de una situación no superada”¹⁹.

- b) Factores sociales: otro nivel de causas es impuesto por la sociedad y tiene que ver con el rechazo que se genera a estas personas ya sea por su situación de drogadictos o por su apariencia física que conlleva la exclusión, además de la falta de oportunidades laborales: “una de las cosas más relevantes para que una persona llegue como a vivir en la calle, también la falta de oportunidades que se tiene dentro del país”²⁰ (Entrevistado #2, 2010: 5), generando así una situación económica muy precaria lo que los puede llevar a la decisión de convertirse en habitante de la calle.

- c) Factores culturales: este factor va muy de la mano con el anterior pues la precaria situación económica afecta en alto grado al individuo y a su familia, e influyen en este tipo de decisión. El entrevistado #4 (2010: 11) lo afirma cuando se refiere a esto de la siguiente manera: “pienso yo que eso se da por la falta de cultura desde pequeños desde la familia, de coger a nuestros niños y

¹⁹ ENTREVISTA educador Centro Día número 8. Medellín , patio 1, abril 22 de 2010 9:30 am

²⁰ ENTREVISTA educador Centro Día número 2. Medellín , patio 1, marzo 29 de 2010 2:00 pm

llenarlos, fortalecerlos”²¹, en algunos casos la violencia intrafamiliar se convierte en un factor importante para comenzar a conocer las calles.

Todos estos factores son los que impulsan a una persona a convertirse en habitante de la calle, aunque no podemos afirmar que se deba a uno solo de estos sino que cada individuo tiene una historia personal que acude en el momento de tomar la decisión de ser un habitante de la calle.

4.2.2. Características y comportamientos de los habitantes de la calle

Según los participantes del estudio los habitantes de la calle se caracterizan por ser personas que libremente tomaron la decisión de serlo, es un asunto de elección y esta condición es precisamente su proyecto de vida. “Lo que pasa es que todos nosotros los ciudadanos no entendemos eso, que cada cual es libre de escoger su proyecto de vida”²² (Entrevistado #3 2010: 8) y precisamente ellos quieren en su gran mayoría perpetuarse así, pues tienen y sienten identidad con su estilo de vida, coincidiendo esta afirmación con Galeano (1996):

Son personas que, podríamos decir, han decidido personal y voluntariamente serlo, con la exigencia del “derecho” a comunicarse a sí mismos, viviendo su particular forma de “libertad”, oponiendo al sistema su epicureísmo, aunque algunos lo llevan de una manera forzada u obligada por la sociedad que los produjo. (p.28)

Además, se caracterizan, según los educadores, porque muchos de ellos son padres de familia o por lo menos son miembros de una familia que por su situación económica, su condición de adictos o porque agotaron todos los recursos con sus seres queridos no tuvieron otro lugar donde estar, y la calle fue su última opción de sobrevivencia.

²¹ ENTREVISTA educador Centro Día número 4. Medellín, patio 1, abril 6 de 2010 3:20 pm

²² ENTREVISTA educador Centro Día número 3. Medellín, patio 1, abril 6 de 2010 2:00 pm

Otra de las características de estas personas es que muchas de ellas son analfabetas o de poca educación, aunque cabe aclarar que se presentan casos de habitantes de la calle con un buen nivel de educación e incluso formación profesional. Algunos de los educadores perciben a los habitantes de la calle como zánganos debido a que el Estado les provee sus necesidades básicas y ellos sólo se preocupan por conseguir recursos especialmente para el consumo de drogas u otras actividades no bien vistas como el negocio de la prostitución. Así mismo, se describen como personas muy demandantes y manipuladoras aunque se puede afirmar que son agradecidos y respetuosos con la norma al interior de la institución Centro Día.

Así pues, las vidas de los habitantes de la calle que acuden a Centro Día transcurren entre este y el espacio de la calle, donde se asumen con comportamientos diferentes según sea el caso. Por lo general están bajo los efectos del alcohol o de alguna sustancia psicoactiva que, a la par de su conducta antinormativa, es una práctica generadora de conflictos. Los habitantes de la calle viven con temor y paranoia pues, como lo afirma el entrevistado #3 (2010: 8), “una calle es una situación muy difícil...en cualquier momento puede pasar cualquier cosa”²³. De otro lado, el hecho de ser personas que pasan la mayor parte de su tiempo ausentes y solos hace que generen una especie de escudos como mecanismos de defensa. Su espacio es la calle y allí ellos aprender a sobrevivir.

4.2.3. El consumo de drogas elemento determinante

Uno de los problemas determinantes para llegar a la condición de habitante de la calle es la drogadicción situación que está por encima de cualquier otro factor o cualquiera otra motivación. De hecho los educadores de Centro Día afirman que más de un 90% de los habitantes de la calle son consumidores de alguna sustancia psicoactiva y que este comportamiento, que afecta enormemente la salud de las personas, es aprendido en la vida en la calle. Uno de los educadores

²³ *Íbid.*

así lo afirma: “la droga es digamos el principal elemento que los conlleva a volverse habitantes de la calle y en su mayoría un 99.9% consume droga entonces se refugian en ese elemento y se olvidan de la realidad”²⁴ (Entrevista #10, 2010: 8). Pero esto es poco importante para los habitantes de la calle pues a ellos no les interesa ni su salud, ni su apariencia física, ni lo que sucede a su alrededor; lo único para ellos es el consumo y precisamente esto es lo que no permite que se motiven al cambio. Esta condición de adictos no los deja proyectar todo su potencial humano y aunque para algunos de los educadores ellos son personas realmente más inteligentes que el promedio normal, las drogas hacen que pierdan facultades.

Además, cabe aclarar que la población habitante de la calle suele pasar días y días en las llamadas “ollas” donde solo se consume drogas y se pierde la noción de la realidad, lo que ocasiona una mayor dependencia y un alejamiento frente a las posibilidades de cambio. Según un educador (Entrevistado #9, 2010: 12) “la droga - problema de los habitantes de la calle es el bazuco consumido en pipa.”²⁵ La voluntad y el deseo del habitante de la calle para asumir un cambio y para aceptar que necesita ayuda es determinante, pues es la persona la que decide y la que elige si quiere dejar de consumir y reintegrarse a la vida social para hacerse responsable de sí mismo y de su familia.

4.2.4 El habitante de la calle como usuario demandante

Los habitantes de la calle son demandantes y su recurso más fácil es precisamente habitar este espacio pues necesidades tales como la alimentación, la salud, el descanso, el aseo personal lo encuentran de manera gratuita en programas como éste de Centro Día.

²⁴ ENTREVISTA educador Centro Día número 10. Medellín , patio 1, abril 26 de 2010 2:15 pm

²⁵ ENTREVISTA educador Centro Día número 9. Medellín , patio 1, abril 26 de 2010 1:30 pm

La necesidad que más motivación genera y de mayor demanda entre los habitantes de la calle es la alimentación. “Vemos que hay gente que trabaja y vienen solamente aquí a alimentarse”²⁶ (Entrevistado #5, 2010: 7); encontrar un desayuno, un almuerzo y una comida es la búsqueda más inmediata y por ello los patios de Centro Día son una muy buena opción para satisfacer esta necesidad. En segundo lugar está el tema de la salud; muchos de los habitantes de la calle llegan allí para acceder al cubrimiento de esta necesidad pues la gratuidad de este servicio llama la atención de los usuarios.

Todas las necesidades, por lo menos las mencionadas anteriormente, están cubiertas por este programa asistencialista lo que hace que los habitantes de la calle todo lo tengan y esto es precisamente uno de los factores que impiden su recuperación, como lo afirma el entrevistado #8 (2010: 7): “todo lo tienen: la salud vaya y venga aquí me alivio, no tengo que pagar nada, la comida aquí me la dan aquí se vuelven asistencialistas”²⁷.

4.3. Centro Día N° 1

Según los educadores, el programa de Centro Día es de vital importancia para los habitantes de la calle y la ciudad misma. El programa ha copiado modelos de programas similares manejados en países como Chile y está construido de manera integral ofreciendo un servicio muy completo y con amplias coberturas que van desde la atención básica hasta la resocialización del habitante de la calle, todo esto logrado con un trabajo en equipo desde todas las áreas que lo componen y aunque cada patio maneja unas dinámicas muy diferentes todas van encaminadas a un mismo fin: prestar un servicio que mejore la calidad de vida de los habitantes de la calle e impulsar su resocialización . Algo que también afirman los educadores del programa de Centro Día es que donde quiera que vayan, ellos

²⁶ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

²⁷ ENTREVISTA educador Centro Día número 8. Medellín , patio 1, abril 22 de 2010 9:30 am

como educadores y Centro Día como programa, son reconocidos por los habitantes de la calle.

Frente a los habitantes de la calle, los educadores piensan que el programa de Centro Día les sirve para pensar sobre lo que el usuario quiere hacer con su vida, es la tabla de salvación, “el espacio donde puedo soportar todas las implicaciones que tiene el habitar la calle”²⁸ (Entrevistado #9, 2010: 7). Es decir, es un respiro a toda su vida de afuera, además de que, afirman, Centro Día se convierte en la última frontera, el último lugar que les ofrece una oportunidad para vivir dignamente: “si no se cuadran aquí mejor dicho, ya no se cuadran en ningún lado”²⁹(Entrevistado #4, 2010: 9)

Los educadores tienen dos visiones frente al programa: la primera considera la labor de mitigar el efecto que ha causado todo el proceso de habitar en la calle, es decir, reducir el daño debido a que estas personas llevan muchos años en esta condición y no se pretende que de un momento a otro cambien su estilo de vida pero sí por lo menos que reduzcan el daño y los efectos negativos que padecen: “la idea es que la persona mientras está aquí en estos espacios reduzcan su daño, y que de pronto no estén en la calle generando dificultades”³⁰ (Entrevistado #1, 2010: 10). Como lo menciona el médico toxicólogo Guillermo A. Castaño (Castaño, 1998):

Lo que se pretende con la reducción del daño es brindar una alternativa a las personas que no pueden imponer una abstinencia total sobre su consumo y más importante aún, disminuir los efectos negativos de las drogas, mortalidad y las consecuencias psicosociales asociadas al consumo, mejorando así la calidad de vida del drogodependiente. (p.32)

Así pues, se les puede brindar una mejor calidad de vida, darles oportunidades de cambio por medio de un acompañamiento, haciéndolos sentir como en su propia casa, constituyéndose así, el programa Centro Día, como una real ganancia para

²⁸ ENTREVISTA educador Centro Día número 9. Medellín , patio 1, abril 26 de 2010 1:30 pm

²⁹ ENTREVISTA educador Centro Día número 4. Medellín , patio 1, abril 6 de 2010 3:20 pm

³⁰ ENTREVISTA educador Centro Día número 1. Medellín , patio 1, marzo 29 de 2010 1:00 pm

algunos de los educadores pues según la misma información dada por el sistema Centro Día a los investigadores lo que se pretende es que:

los usuarios de Centro Día - Uno, pueden interactuar con otras personas, despejar su mente y disminuir los riesgos asociados a los hábitos callejeros a través de la contención voluntaria, viviendo una experiencia significativa al interior del componente, posibilitándole relacionarse de una manera diferente con la ciudad y el entorno que habita” (*ibid*, 1998).

La segunda visión que tienen los educadores es que Centro Día es un programa encaminado a brindar atención a esta población y mitigar el impacto social que puedan causar, pero es considerado una “alcahuetería” por parte de la gobernación pues afirman que es una perdedera de dinero dado que pocos se resocializan realmente y sólo se fomenta la irresponsabilidad entre los usuarios dándoles todo lo necesario para que sobrevivan sin mayores esfuerzos, “para unas personas sí es una alcahuetería”³¹ (Entrevistado #5, 2010: 7). Así pues que algunos consideran a Centro Día una especie de madre sustituta a donde acuden los habitantes de la calle cada vez que quieren algo sin ninguna retribución.

El ingreso del habitante de la calle al programa Centro Día

Al contrario de lo que muchos piensan , no cualquiera puede ingresar al programa de Centro Día, ya que no todos los que llegan lo hacen en calidad de habitantes de la calle. Según Noreña, 2009 el perfil del habitante de la calle de Medellín es el de hombre o mujer que lleva entre 1 a 3 años habitando las calles, entre 18 y 80 años de edad, en prevalencia entre 30 y 41, provenientes primordialmente de municipios de Antioquia, del Valle del Cauca y del eje cafetero, de estado civil solteros seguido por los separados, con bajo nivel de educación básica y en su mayoría poli-consumidores de sustancias psicoactivas.

Así pues, el proceso de ingreso para Centro Día comienza con una entrevista, la que los educadores consideran su primer contacto con el habitante de la calle. El

³¹ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

educador encargado realiza la entrevista durante esa semana, y debe tener la capacidad de saber si le mienten además de entender que el aspirante está allí porque quiere recibir un servicio; la entrevista es muy completa y rigurosa, pocos logran aprobarla ya que los datos que el aspirante expone deben ser corroborados por algún contacto que él conozca. Algunos requisitos para su admisión tienen que ver con que nunca antes haya recibido atención de algún componente del programa Centro Día y que no tenga asuntos pendientes con la justicia; en ocasiones resulta ser población con otras problemáticas como desplazados o drogodependientes y se les remite y recomienda a otros centros de atención, según sea el caso.

4.4. Situaciones comunicativas:

Para que exista una relación adecuada entre el habitante de la calle y el educador se deben tener en cuenta una serie de estrategias y herramientas que posibiliten una comunicación efectiva.

4.4.1. Los procesos de comunicación educador-habitante de la calle

Los educadores manifiestan que en la mayoría del tiempo se dan momentos ideales para propiciar una comunicación, pues según el entrevistado #5 (2010: 8) “casi siempre todos los momentos son claves, uno termina sus actividades y se pone a hablar con ellos, o cualquiera lo aborda a uno”³² además de que esta comunicación es en sentido horizontal en un diálogo cara a cara, el entrevistado #7 (2010: 5) lo manifiesta afirmando que “la empatía, el respeto y tratarlos de tú a tú, es lo que yo hago”³³. Así pues, la informalidad en la comunicación hace notar la igualdad entre los usuarios del programa.

³² ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

³³ ENTREVISTA educador Centro Día número 7. Medellín , patio 1, abril 21 de 2010 1:00 pm

Para los educadores es claro que lo básico en la comunicación es el respeto, es tratarlos como personas en igualdad de condiciones, con asertividad, para evitar cualquier tipo de conflicto “mostrarle confianza y el respeto y yo creo que en eso sí nos identificamos los educadores, el respeto tratándolos como personas”³⁴, según afirma el entrevistado #7 (2010: 4). La teoría de la comunicación interpersonal y las relaciones interpersonales de Fernández y Galguera, (2008: 39) afirma que estas dependen en gran medida de la empatía y la reciprocidad entre los actores de una interacción comunicativa lo que permitirá resultados óptimos en este intercambio comunicativo. La confianza y sencillez en el trato por parte de los educadores facilita mucho la comunicación razón por la que, para lograr mayores resultados, el acercamiento debe hacerse de manera individual: “he abordado individualmente a algunos”³⁵ (Entrevistado #2, 2010: 4). Sin embargo, el acercamiento grupal es también importante.

Las largas jornadas en la calle, sin conciliar el sueño, los efectos del consumo de drogas, la fatiga y somnolencia son factores concurrentes al momento de un encuentro comunicativo, motivo por el cual los educadores deben ser muy ingeniosos en sus movimientos y en sus expresiones, es decir, lo que en el marco referencial de esta investigación se define como la proximidad y que para Fernández, Galguera (2008) es vista como la cercanía física el elemento que ayuda a afianzar una relación. Ese acercamiento físico, esos movimientos corporales del educador son importantes para lograr una comunicación interpersonal efectiva. Además, los discursos implementados por los educadores son elementales, como lo comenta el entrevistado #5, (2010: 3): “si vos sos muy pasivo en el taller, cómo les hablás, cómo te expresas, cómo te movés, tranquilamente ellos se te van a dormir”³⁶, por ello se debe captar la atención y propiciar la participación de los usuarios por medio de diversas dinámicas.

³⁴ ENTREVISTA educador Centro Día número 7. Medellín , patio 1, abril 21 de 2010 1:00 pm

³⁵ ENTREVISTA educador Centro Día número 2. Medellín , patio 1, marzo 29 de 2010 2:00 pm

³⁶ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

Entre los actores de este proceso comunicativo –educadores y habitantes de la calle- se entabla un vínculo afectivo que gira en torno a la comunicación, vínculo sustentado por las teorías del intercambio y la penetración social (West y Turner, 2005). Los lineamientos de la teoría del intercambio social exponen que los seres humanos buscan recompensas y evitan castigos en relaciones interdependientes; también habla de costes y recompensas, esto es los sacrificios que se deben hacer para obtener algo, y se entienden como el producto de la relación de los sujetos, respondiendo a los intereses de cada una de las partes.

En el caso de la teoría de la penetración social, se entiende esta como un proceso de cuatro etapas: orientación, intercambio afectivo exploratorio, intercambio afectivo e intercambio estable, estos dos últimos aplicados en el contexto de esta investigación así: el habitante de la calle busca en Centro Día un lugar donde satisfacer sus necesidades básicas, mientras el educador busca con su trabajo satisfacer necesidades económicas y emocionales (como la vocación de servicio y la satisfacción personal). El habitante de calle hace un balance coste – recompensa, es decir, si él quiere beneficiarse de los servicios de Centro Día (recompensa) debe cumplir con unos requisitos (costes): no ingresar al patio bajo el efecto de alguna sustancia psicoactiva y acatar todas las normas institucionales entre otras, lo que le permite valorar qué es lo mejor para él y tomar una decisión. Por lo anterior muchos habitantes de calle no ingresan a las instalaciones de Centro Día, aun conociendo de su existencia y servicios, ya que prefieren las inclemencias de la calle que sometidos a determinadas normas a cambio de beneficios.

Cuando el habitante de la calle se convierte en usuario de Centro Día inicia el proceso de penetración social, es decir, se pasa de una comunicación superficial a una más íntima. Aunque la teoría de la penetración social fue pensada para intervenir en las relaciones de pareja también se puede aplicar a otro tipo de relaciones, en este caso educador – habitante de calle. Esta teoría consta de 4

etapas: la primera, denominada “la orientación”, es en donde se dan los primeros contactos e interacciones “superficiales” ya que solo hay una comunicación básica entre los actores (como los datos personales de usuario, el porqué decidió entrar a Centro Día y posteriormente el educador le informa cuáles son las normas del patio). En la segunda, “intercambio afectivo exploratorio”, van emergiendo las personalidades de los actores y expresiones: miradas, saludos y apretones de manos (no necesariamente afectivas). La tercera, “intercambio afectivo”, da lugar a la comunicación con un tono más espontáneo o efusivo; ya que el contacto es cada vez más informal y voluntario, el usuario se siente lo suficientemente confiado para expresar sus gustos y develar más su personalidad. Por ejemplo, no tiene ningún problema en decirle a los educadores qué drogas consume, qué crímenes ha cometido, cómo se siente, si necesita un consejo, entre otros, mientras el educador lo realimenta por medio de consejos, apreciaciones y experiencias (más en el caso de los educadores rehabilitados). Así pues, la retribución de experiencias y un mayor conocimiento y contacto mutuo es la recompensa deseada. En la cuarta etapa, “intercambio estable”, se concluyen muy pocas relaciones ya que allí se requiere un lazo más fuerte, forjado por el tiempo y la confianza mutua, donde se crean códigos comunes y un sistema de comunicación propio.

La comunicación entre las partes, en nuestro caso educadores y habitantes de la calle se debe a la confianza mutua como lo referencia Fernández, Galguera, (2008) a las actitudes similares: la afinidad y la empatía frente a las opiniones sobre diversos temas es otro elemento que permite el flujo de las relaciones interpersonales, además de las herramientas usadas para lograr actividades efectivas para motivar el cambio en los habitantes de la calle. En este nivel de comunicación con los usuarios habitantes de la calle surge la preocupación sobre el establecimiento de los límites de confianza con el educador: “hay que establecer los límites, hay que saber establecer las relaciones con los usuarios y el educador”³⁷ (Entrevistado #4, 2010: 7) manifestando así que la relación debe

³⁷ ENTREVISTA educador Centro Día número 4. Medellín , patio 1, abril 6 de 2010 3:20 pm

tener establecidos unos parámetros que conduzcan a un mejor manejo de las relaciones dentro del patio.

4.4.2. Estrategias de comunicación

Las acciones de comunicación permiten la relación entre educadores de Centro Día y habitantes de la calle. Una de estas estrategias es la comunicación interpersonal, que es el encuentro cara a cara entre los participantes del acto comunicativo para abordar un problema o situación en particular.

La estrategia de comunicación interpersonal personalizada es de un gran potencial motivador y educativo porque es la más personalizada y dialógica, lo que permite abordar los temas desde el interés del interlocutor, esta es la razón para ser muy empleada en la relación educadores – habitantes de la calle, pues permite que la acción comunicativa se inicie en cualquiera de los participantes de la relación, y de acuerdo a los objetivos que cada uno se proponga lograr en el acto comunicativo. Para el educador de Centro Día poder lograr su objetivo necesita mucha capacidad de escucha de todas las formas de expresión verbal y no verbal que emplee el habitante de la calle.

4.4.2.1. Comunicación verbal

El diálogo es una parte importante de las estrategias de comunicación con el habitante de la calle, la palabra se convierte en la herramienta más usual para el educador con el fin de transmitirles los mensajes a partir del intercambio entre el receptor (el habitante de la calle) y el emisor (el educador). Ese intercambio de palabras, según los educadores, se hace en un lenguaje comprensible para todos, aunque en muchas ocasiones afirman que es necesario utilizar la jerga de los habitantes de la calle para hacerse entender mejor, “trato de hablarles mucho en su idioma trato de entenderme mucho con ellos si toca hablarles de ‘hijuetantas’

pa'riba ...así les voy a hablar”³⁸ afirma el entrevistado #5, (2010: 8). Sin igualarse con el discurso de los habitantes de la calle, el vocabulario soez se usa como recurso lingüístico por algunos de los educadores, para llegarles mediante las chanzas o las bromas, y no disfrazar el discurso, simplemente hablar como en realidad es cada educador, para resaltar que existe igualdad y que cada usuario es tratado como persona, con respeto y educación sin considerar en un grado inferior su condición de habitante de la calle: “uno tiene que saber llegarles a ellos de una manera respetuosa, en la forma de uno dirigirse a estas personas de una manera muy educada.”³⁹ (Entrevistado #1, 2010: 12).

4.4.2.2. Comunicación no verbal

Este recurso por parte de los educadores es muy usado, pues en muchas ocasiones para los habitantes de la calle es mucho más importante la comunicación no verbal que la palabra, esto debido a su misma historia de vida y porque pasan largos periodos de tiempo en soledad y se acostumbran a cruzar pocas palabras con personas, de modo que los educadores usan el contacto físico como una forma de dar afecto y de acercarse a los usuarios “el contacto físico para mí también como que nos acerca más”⁴⁰ (Entrevistado #11, 2010: 9). Así mismo, el saludo es una muestra de afecto significativa para ambas partes que básicamente consiste en una palmadita o un golpecito en el hombro o en la espalda; también se acostumbra dar la mano y algunos el abrazo. Según los educadores, todo esto propicia un mayor acercamiento con el habitante de calle, es una manera de decirle que se calme, que esté más tranquilo para evitar conflictos, es una forma de mostrarles afecto y agrado, de darles seguridad y confianza, además de darles acompañamiento en el proceso: “yo le doy como que ellos se sientan seguros de hablar conmigo”⁴¹ (Entrevistado #6, 2010: 3)

³⁸ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

³⁹ ENTREVISTA educador Centro Día número 1. Medellín , patio 1, marzo 29 de 2010 1:00 pm

⁴⁰ ENTREVISTA educador Centro Día número 11. Medellín , patio 1, abril 29 de 2010 10:00 am

⁴¹ ENTREVISTA educador Centro Día número 6. Medellín , patio 1, abril 21 de 2010 10:30 am

4.4.2.3. Temas de conversación

Para los educadores y su dinámica diaria existen dos maneras de definir los temas de conversación: dentro de los talleres y las actividades con los profesionales. Es decir, la sicóloga, la trabajadora social, el médico y el comunicador son los encargados de poner los temas de comunicación para la semana: “la temática la dan los profesionales cierto, ya viene planeado por un mes entero”⁴² (entrevistado #5, 2010: 7) y cada educador se ingenia la forma para desarrollarlo. Temas tales como: el respeto, la resolución de conflictos, los valores, la cultura, el manual de convivencia, la autoestima, la asertividad, el auto-cuidado, la farmacodependencia, el manejo de dinero, son algunos de los mencionados por los educadores; el entrevistado #5 (2010: 8) afirma dictar los talleres sobre farmacodependencia, comunicación, vida sexual, higiene, autocuidado y responsabilidades en el patio.

Estos temas de conversación, que están muy relacionados con la manera como se debe vivir en sociedad, van encaminados a lograr que los habitantes de la calle puedan vivir afuera de las instalaciones de Centro Día como se les reeduca adentro: “se tienen que acomodar a lo que hay acá y tratamos de reincorporarlo nuevamente a la sociedad”⁴³ (Entrevistado #7, 2010: 4)

Los temas de conversación son puestos básicamente por los habitantes de la calle quienes definitivamente son los que dicen de qué se puede hablar. Los temas más recurrentes son aquellos que tienen relación con su vida pasada, historias sobre lo que les ha sucedido, anécdotas, sobre sus problemas o sobre sus necesidades personales.

⁴² ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

⁴³ ENTREVISTA educador Centro Día número 7. Medellín , patio 1, abril 21 de 2010 1:00 pm

4.4.2.4. La normatividad como tema fundamental para Centro Día

Los habitantes de la calle, por su mismo estilo de vida, son seres antinormativos por lo que para su resocialización necesitan reeducación, donde se les enseñe como vivir con unas bases mínimas para la convivencia y que no perjudiquen a los demás; ajustándose a las normas al interior de Centro Día se puede esperar que los habitantes de la calle sean capaces de desempeñarse socialmente, tal como lo afirma uno de los educadores en su intervención: “que sea capaz de estar conviviendo normal con personas normales entre gente, ese es el objetivo, pienso yo, con el usuario”⁴⁴ (Entrevistado #5, 2010: 7). Así pues, según los lineamientos de las actividades, en especial de los talleres de Centro Día, el tema de la normatividad está muy presente y afirman que se “busca la sana convivencia y el estímulo de valores sociales, morales y ciudadanos”⁴⁵.

Los educadores son los encargados de establecer los límites a los usuarios y los lineamientos mediante las normas “la norma no es negociable”⁴⁶ (Entrevistado #3, 2010: 6), ejerciendo así autoridad y haciendo respetar la norma sin negociarla para obtener beneficios para algunos, porque el educador se define como su representante, como un referente de autoridad que define muy bien las funciones y la posición de cada uno dentro del sistema. Por todo lo anterior, debe quedar claro que al educador le compete saber impartir una norma, saber manejar la posición de mando para lograr resultados y para que el habitante de la calle se concientice sobre la importancia de y el valor de la convivencia y de sus normas que por no acatarlas les genere rechazo, pues su casa es la calle y por ello deben aprender a vivir en ella.

A sabiendas de que toda comunicación se logra mediante el concurso de muchas herramientas, se considera como uno de los más valiosos en nuestro caso la repetición, la insistencia en los temas tratados, como lo afirma el entrevistado #7

⁴⁴ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

⁴⁵ Íbid, pg 7

⁴⁶ ENTREVISTA educador Centro Día número 3. Medellín , patio 1, abril 6 de 2010 2:00 pm

(2010: 7) “todos los días se les dice lo mismo, es importante decírselos a diario para causar una recordación en su mente”⁴⁷.

4.4.2.5. Los talleres como espacio de interacción

Diariamente, Centro Día ofrece talleres, no obligatorios, para los usuarios, Hay diferentes tipos de talleres, planeados cuidadosamente y cada uno con diferente intensidad semanal; una copia de los talleres a realizarse es entregada a los educadores para que cada uno prepare su taller basándose en esa programación. Dicho documento contiene la temática central de cada semana, sustento teórico, objetivos, estrategias, duración estimada (entre 40 y 60 minutos aproximadamente) y la descripción detallada de cada una de las actividades que el educador realizará con los usuarios.

Cada segmento de usuarios participa en su taller específico (por ejemplo, las mujeres y los travestis, también considerados como mujeres y a quienes no se les reprocha su condición sexual). Entre otros propósitos este taller busca que las mujeres se valoren y recuperen su autoestima. El taller para el grupo mixto, es abierto a todos los usuarios del patio para que compartan entre ellos y aprendan a convivir. El grupo Olas de Cambio, también conocido como el de sancionados, permite que las personas que hayan tenido dificultades en el patio puedan ser escuchadas, sostener el vínculo con la institución y posibilitar remisiones a otras áreas de intervención tales como medicina, trabajo social o psicología. El “grupo de merecimiento”, es una contención voluntaria que el usuario puede aprovechar para aprender, ser escuchado y obtener algunos beneficios como salidas pedagógicas que buscan vincularlos con la sociedad llevándolos a parques, cine gratuito, salidas al campo, entre otros. Y por último, también tienen un espacio de deporte y recreación, con actividades como aeróbicos y deportes como el fútbol.

⁴⁷ ENTREVISTA educador Centro Día número 7. Medellín , patio 1, abril 21 de 2010 1:00 pm

Según el entrevistado # 6⁴⁸ (Centro 2010: 3-4), lo más importante es que los usuarios se sientan bien en los talleres, aunque no todos asisten a ellos, pero pueden permanecer en el patio mientras se desarrollan siempre y cuando conserven un buen comportamiento y no los interrumpen. El número de asistentes a los talleres fue muy variable, por ejemplo, en uno de los talleres de merecimiento asistieron alrededor de 15 usuarios, algunos, no estuvieron durante todo el taller y otros, se acercaban a escuchar, y luego se marchaban. En otras secciones del “taller de merecimiento” participaron activamente hasta 30 usuarios, pero igualmente siguen siendo una minoría frente al número de usuarios asistentes al patio.

De otro lado, se pudieron identificar varios factores motivadores para que los usuarios asistan a los talleres: ellos saben que si asisten a los talleres y tienen buen comportamiento pueden acceder a otros servicios como la posibilidad de dormir en un hotel en las noches, ser invitado a las salidas pedagógicas, recibir implementos de aseo personal, entre otros; pero muchos de ellos lo hacen porque realmente les gusta el taller, porque participan activamente, debaten y se sienten escuchados. En el caso del taller de “Olas de Cambio” o de “sancionados”, la principal motivación para asistir al taller, es la reducción de la sanción para poder ingresar rápidamente al patio como usuario corriente; incluso en ocasiones esta última no representa una motivación y el usuario prefiere pasar el tiempo de la sanción por fuera de los patios.

A pesar de que el taller tiene un soporte teórico y ya está diseñado, no puede funcionar bien si el educador no regula su desarrollo, por eso tiene que ser muy innovador, con un discurso preparado, saber despertar el interés, atrapar la atención de los participantes, tener muy claro el tema y no caer en el agotamiento de ideas, porque de no ser así los usuarios se dispersan fácilmente. En los talleres,

⁴⁸ ENTREVISTA educador Centro Día número 6. Medellín , patio 1, abril 21 de 2010 10:30 am

el educador generalmente comienza exponiendo una idea y a continuación escucha a los usuarios, les da la palabra, incentiva su participación y dialoga con ellos, consiguiendo la atención del usuario.

Esta manera de trabajo está presente en la descripción que se hace de cada uno de los talleres. En el caso del “taller de merecimiento” se afirma que en la metodología de trabajo el grupo desarrolla las siguientes actividades: exposición del tema, conversatorio y debate, mesas de trabajo, paneles, video-foros, socialización de experiencias.

4.4.2.6. Medios y estrategias de comunicación

Teniendo en cuenta que muchos de los usuarios de Centro Día no son muy constantes en los patios, son necesarios diferentes medios y estrategias de comunicación para transmitir la información: medios escritos como las carteleras, muchas de ellas hechas por los mismo usuarios, lo que genera valor agregado, ya que se informa quien la hizo son puestas en lugares estratégicos, como cerca de la fila para reclamar los fichos para la alimentación y de las duchas, funciona para que vean la norma, la aprenden y la apliquen; también tienen un mini periódico, llamado “El pregonero” una cuartilla informativa con la imagen de algún taller, de un usuario o algo que los identifique.

A pesar de todo, el voz a voz sigue siendo el medio de comunicación más efectivo, y se emplea en los momentos y lugares claves, donde se encuentra una gran cantidad de usuarios reunidos (lugares como las filas de ingreso del patio, la fila de la alimentación y la taquilla de los fichos), momentos donde tienen actitud receptiva y el educador aprovecha y hace su anuncio. Además, los usuarios tienen un buen flujo de comunicación entre ellos, así cómo lo describe en entrevistado #5⁴⁹ (2010: 11):

⁴⁹ ENTREVISTA educador Centro Día número 5. Medellín , patio 1, abril 17 de 2010 1:30 pm

Pusimos la norma de no dormir en las gradas y todos ya saben que no se puede dormir en las gradas, lo poníamos aquí en un cartel grande (...) La mayoría aquí sabe leer y escribir y muchos leen, o muchos les avisan a los otros, por ejemplo cuando hay normas que no se las saben, unos le dicen a los otros – “¡Pilas!, aquí no se puede dormir por tal motivo”.

Toda información debe reiterarse, ya sea en los recorridos al patio o en la calle de camino al trabajo, casi siempre todos son momentos definitivos para interactuar con los usuarios e informarlos de los cambios y novedades de la dinámica del patio.

5. CONCLUSIONES

El programa Centro Día N°1, es el lugar donde comienza el proceso de resocialización de los habitantes de la calle que asisten al programa. Como sistema de atención básica es importante para esta población pues se le posibilita un espacio, la satisfacción de necesidades básicas (alimentación, vestuario, salud) y actividades de formación. Para la sociedad, el programa es importante, pues allí los habitantes de la calle aprenden a vivir bajo normas básicas de convivencia minimizando conflictos sociales; además el programa contribuye con la imagen de la ciudad, por la atención a esta población vulnerable.

Centro Día N° 1 es el espacio para la reducción del daño, es realmente el lugar donde el habitante de la calle puede sentirse como una persona, como un ser humano, puesto que allí los educadores, con todas sus ayudas, su acercamiento y las estrategias de comunicación usadas para llegar a esta población, permiten la humanización del otro. En este proceso la comunicación se convierte en una herramienta efectiva en pos de la reducción del daño de los habitantes de la calle y la sociedad. Aquí radica la importancia del programa para los habitantes de la calle y el beneficio en esta población.

Las acciones de los educadores en el acercamiento diario con los habitantes de la calle, consiguen que muchos de los usuarios se mantengan en el programa, y no solo por la satisfacción de sus necesidades básicas sino también por la satisfacción en las necesidades emocionales como la escucha, el afecto, el respeto y la confianza, por lo que conservan en su interior una pequeña motivación que les llama a buscar la ayuda brindada en el espacio de Centro Día, y para que tengan la voluntad de asistir constantemente a este lugar y continuar en el proceso hacia una resocialización efectiva.

Otros elementos como la complementariedad de necesidades, los estímulos, el buen trato, el manejo del espacio, el manejo de situaciones, el contacto físico y el cumplimiento de la norma, siempre orientados de manera ética fortalecen la comunicación y dan paso al cumplimiento de los objetivos del programa.

En el proceso de reducción de daño en los habitantes de la calle, podemos afirmar que Centro Día Nº 1 trata de formar ciudadanos, coincidiendo con la percepción del biólogo y teórico Humberto Maturana (1991) cuando afirma que los buenos ciudadanos son aquellos que logran convivir en respeto mutuo y que son capaces de compartir de manera consciente la responsabilidad cotidiana; y eso solo es posible cuando el sujeto vive e interioriza los siguientes elementos: 1. Tener los mismos valores y deseos fundamentales, vivir en el mismo espacio de acciones básicas y tener las mismas metas aunque cada uno haga algo diferente. 2. Ser responsables de los propios actos, ser conscientes de las consecuencias de los actos y si estas son lo que se desea. 3. Para ser libre hay que respetarse a sí mismo y al otro. 4. Participar de los mismos dominios de acciones, de modo que se puedan cooperar en la realización de cualquier proyecto común.

Observándolo desde el programa Centro Día vemos que el cumplimiento de la norma, las temáticas de los talleres, las salidas pedagógicas y los estímulos van dirigidos a la formación cívica y a la reintegración de personas con conflicto social a una sociedad predominante, que es la que enmarca los modelos culturales. Así pues, a partir de procesos comunicacionales los educadores contribuyen con la calidad de vida de muchos habitantes de la ciudad y con la formación de mejores ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, Alex (2004) *Diplomado en Pedagogía de los Niños y Jóvenes de la Calle*. Universidad de Antioquia, Facultad de Educación. Universidad Pedagógica de Heidelberg, Escuela Normal Superior María Auxiliadora (Copacabana). Lugar: Paraninfo Universidad de Antioquia. Abril 3 a agosto 21 de 2004.

Berlo, David. (2008) *Un modelo del proceso de comunicación. En: antología de comunicación para el cambio social*. Compi: Alfonso Gumucio-Dagron, Thomas Tufte. Publicado en consorcio de comunicación para el cambio social, Inc.

Cámara de Comercio, Universidad de Antioquia e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (1996). *La calle como forma de sobrevivencia. Gaminismo, prostitución infantil y menor trabajador en el centro de Medellín*. Medellín.

Cárdenas Arias. Francisco Javier. (1996) *Perfil Físico – Cultural del adulto en situación de indigencia y fármaco – adicción*. Monografía dirigida por la doctora Sonia Robledo R. y presentada para optar el título de Antropólogo. Universidad de Antioquia Facultad de Ciencias Sociales y humanas. Medellín. P. 57 y 59

Castaño, G. (1998). Las estrategias de reducción del daño aplicadas al tratamiento de los drogodependientes difíciles. *Revista análisis: publicación sobre problemas asociados con el uso de las drogas*. Vol. 1, 28 – 32.

Concejo De Medellín, *Acuerdo municipal N° 03. 2004* P. 51 y 73

Correa Arango, Marta Elena. (2007) Para una nueva comprensión de las características y la atención social a los habitantes de calle. *Revista Eleuthera*. Universidad de Caldas Vol. 1, Enero - Diciembre 2007, P. 91-102

Correa A, Marta Elena. Zapata P Johanna. (Octubre 2007) La otra ciudad: los habitantes de la calle. En: *Prospectiva*. Universidad del valle, escuela de trabajo social y desarrollo humano, facultad de humanidades n°12.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2002) Alcaldía Metropolitana de Medellín. *Informe final del censo sectorial de habitantes de y en la calle*. Medellín.

Domínguez C, Edgar. (Mayo 2006) Habitantes de la calle. En: *Revista folio* n°9 Medellín, P. 41-45

Fernández Collado, Carlos. Galguera García, Laura. (2008) *La comunicación humana en el mundo contemporáneo*. Mc GRAW/HILL companies.

Galeano M, Eumelia. Vélez Restrepo, Olga Lucia. (1996) *La calle como forma de sobrevivencia*. Estudio realizado por la Cámara de Comercio de Medellín, el Instituto colombiano de Bienestar Familiar y la Consejería Presidencial para Antioquia. Medellín.

Giraldo P., A. (Investigador principal), (2007) *Niños en situación de calle, una experiencia investigativa* (Video). Universidad de Antioquia, Facultad Nacional de Salud Pública.

Hurtado G, M. A. (2009). *“Estar sano es mejor porque uno puede jugar, reír, correr...” Significado de salud para los niños en situación de calle Medellín 2009*. Trabajo de grado para optar al título de: Administrador en Salud con énfasis en Gestión de Servicios de Salud Facultad Nacional de Salud Pública, Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

López, F. (Abril 2005). La educación social especializada con personas en situación de conflicto social. *Ministerio de Educación y Ciencia. Madrid España*. P. 57-71

Maturana Humberto. (1991) *El sentido de lo Humano*. Santiago de Chile. J.C. Sáez Editor.

Morse M, Janice. (1994) *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

Noreña A. Carlos Alberto. (2009) *El habitante de la calle contado a dos voces: Una etnografía en las calles*. Tesis de grado para optar el título de antropólogo, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Orozco S., E. B. (2007) *Habitantes de la calle y construcción territorial en el centro de Medellín*. Informe de pasantía para optar al título de Trabajador Social, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Departamento de Trabajo Social, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Plan de Desarrollo de Medellín. 2004 – 2007

Presidencia de la República. (Mayo 1996) Red de Solidaridad Social. *Reglamento Operativo Recrear*. Santafé de Bogotá. P. 14

Puerta Zapata, Antonio. (1996) *Evaluación y sistematización de proyectos sociales una metodología de investigación*. Programa de extensión Departamento de trabajo social, facultad de ciencias sociales y humanas Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.

Rodríguez G., Gil, J. & García, E. (1996) *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Aljibe Málaga.

Sánchez Taborda, María Eugenia (2004). *Ludoteca, Estrategia para la resocialización de los usuarios de carisma*. Tesis de grado para optar el título de Bibliotecóloga. Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Taylor S.J, Bogdan R. (1995) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Ediciones Paidós Ibérica: Buenos Aires.

Tirado Otálvaro, Andrés Felipe. Correa Arango, Marta Elena. (2000) Accesibilidad de la población habitante de calle a los programas de Promoción y Prevención establecidos por la Resolución 412 de 2000. En: *Investigaciones Andina*. No. 18 Vol. P. 11 - 94

West, Richard. Turner, Lynn H. (2005) *Teoría de la comunicación Análisis y aplicación*. Mc Graw Hill. Madrid España. P. 157 - 185

Zapata N. M. (2006). *Familias actuales de habitantes de calle: una mirada desde el lente funcional*. (Informe de pasantía) Medellín: Universidad de Antioquia, Antioquia, Colombia, Escuela de Ciencias Sociales y Humanas, Departamento de Trabajo Social.

CIBERGRAFIA

Alcaldía de Medellín (2010). *Portafolio de servicios de la Secretaría de Desarrollo Social*. Recuperado el 27 de febrero de 2010 de http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/S_usted/programassocialesesp.jsp

Alcaldía de Medellín (s.f.). *Campaña "No Más Limosnas"*. Recuperado el 25 de junio de 2010 de <http://www.medellin.gov.co/nomaslimosnas/pdf/ONGof.pdf>

Ciudad Don Bosco (2010) *Portal institucional de Ciudad Don Bosco*. Recuperado el 25 de junio de 2010 de <http://www.ciudadonbosco.org/>

Fundación Hogares Claret (2010). *Portal institucional de Fundación Hogares Claret*. Recuperado el 25 de junio de 2010 de <http://www.fundacionhogaresclaret.org/>

Medellín Cómo Vamos (2010). *Portal de noticias de Medellín Vamos*. Recuperado el 16 de febrero de 2010 de <http://www.medellincomovamos.org/noticias/noticias.php?id=90>

Rizo, M. (2004), *El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto*. Hacia un nuevo concepto de comunicación [en línea], Barcelona, Instituto de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). Recuperado el 25 de febrero de 2010 de http://www.portalcomunicacion.com/esp/pdf/aab_lec/17.pdf

Salinas, C. (2001, parra 1 y 4) *Artículo de psicología sobre resocialización*. Recuperado el 1 de marzo de 2010 de http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Psicología/04._Resocialización/A9F966118CAFF1841256B0D004A4A83!opendocument

Sistema de atención y acompañamiento para la población habitante de calle en la ciudad de Medellín. (s.f). *Portal de servicios del CIS*. Recuperado 22 de febrero de 2010 de <http://www.cis.org.co/proyectos/pryudeahabitantecalle.html>

FUENTES ORALES

Coordinadora del programa Centro Día y educadores que participaron en la entrevista a profundidad.

Entrevistado #1. (Centro Día patio 1, 1:00 pm, marzo 29 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #2. (Centro Día patio 1, 2:00 pm, marzo 29 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #3. (Centro Día patio 1, 2:00 pm, abril 6 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #4. (Centro Día patio 1, 3:20 pm, abril 6 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #5. (Centro Día patio 1, 1:30 pm, abril 17 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en centro Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #6. (Centro Día patio 1, 10:30 am, abril 21 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #7. (Centro Día patio 1, 1:00 pm, abril 21 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en centro Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #8. (Centro Día patio 1, 9:30 am, abril 22 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #9. (Centro Día patio 1, 1:30 pm, abril 26 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #10. (Centro Día patio 1, 2:15 pm, abril 26 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Entrevistado #11. (Centro Día patio 1, 10:00 am, abril 29 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

Marcela Calle. (Centro Día patio 1, 3:10 pm, febrero 23 de 2010) Procesos de comunicación para la reducción del daño del habitante de la calle en Centro Día Nº 1 (J.C López García, & V. Roldán Velásquez, entrevistadores)

ANEXOS

Anexo 1

ACEPTACIÓN DE PARTICIPACIÓN

El/la abajo firmante es estudiantes de Comunicaciones, VII nivel de la Universidad de Antioquia, y se encuentra realizando el trabajo de grado, el cual es una investigación cualitativa con enfoque interaccionista simbólico, con el objetivo de comprender los procesos de comunicación que los operadores de Centro Día - Patio 1- utilizan en los talleres de resocialización de los habitantes de la calle.

La dinámica para participar en la investigación se compondrá de una entrevista individual (sólo estarán presentes investigadores – sujeto) que será registrada por medio de grabadoras periódicas.

Se garantiza total anonimato y confiabilidad a las respuestas dadas por parte del sujeto entrevistado, la garantía aplica para los investigadores y los entes vigilantes de la investigación.

Las personas que firman la aceptación, manifiestan participar libremente y sin ninguna presión y a su vez tienen el absoluto derecho de pedir la información requerida hasta aclarar cualquier duda que se presente antes, durante y al final del proceso; e igualmente podrá dar por terminada la participación en la investigación en el momento deseado y sin ningún tipo de explicación.

Los resultados de la investigación arrojarán resultados de tipo cualitativo y serán publicados para fines académicos.

Para mayor información puede comunicarse a:

TEL.2195900

Firma y cédula del investigador _____

ACEPTACIÓN DE MANIFIESTO

Yo _____ identificado(a) con documento de identidad No. _____; el día _____ del mes _____ del año _____, autorizo que los investigadores de la Universidad de Antioquia, estudiantes de comunicaciones utilicen los datos que proporciono para el análisis de la investigación y la publicación de la misma con fines académicos.

Firma: _____

Documento de identidad: _____

Anexo 2

GUÍA DE ENTREVISTA

¿Quién es el operador?

1. ¿Cuánto lleva trabajando aquí?
2. ¿Cómo llegó al programa Centro Día?
3. ¿Por qué eligió estar aquí?
4. ¿Qué le llama la atención del trabajo aquí?
5. ¿Qué busca, cuáles son sus propósitos al trabajar con los habitantes de la calle?
6. ¿Qué hace para lograr esos propósitos?

Comunicación Operador – Habitante de calle

7. ¿Cómo se comunica con ellos? (de que hablan)
8. ¿Cómo inicia el proceso de relación con ellos? (Primer contacto, en la calle y el patio)
9. ¿Qué facilita el proceso de interacción con los habitantes de la calle?
10. ¿Qué dificulta el proceso de interacción con los habitantes de la calle?
11. ¿Cómo es el proceso a la hora de comunicar una sanción a un usuario?

El habitante de la calle

12. ¿Para usted quienes son los habitantes de la calle?
13. ¿Cómo ve la problemática del habitante de la calle? (Que es lo que pasa con eso, porque se da, descripción del fenómeno social)

Anexo 3:

GUIA DE OBSERVACIÓN

1. Presentación personal de los educadores.
2. Proxemia, manejo de distancia entre educadores y habitantes de calle.
3. Número de personas que asisten a los talleres.
4. Discurso de los educadores y articulación con el discurso de los habitantes de la calle.
5. Manejo del espacio (patio).
6. Relación del educador con su entorno, ¿Cómo se comportan los habitantes de la calle cuando llega el educador?