

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA.



Sistematización de experiencias implementación centro de escucha, Pasaje Comercial

La Merced de Pasto.

Maritza Rocío Delgado Pinchao

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Pasto (Nariño)

Programa Psicología

24, de Agosto de 2022

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA.



Sistematización de experiencias implementación centro de escucha, Pasaje Comercial
La Merced de Pasto.

Maritza Rocío Delgado Pinchao

Presentado como requisito para optar al título de Psicóloga

Asesor(a)

Ana Milena Cabra Delgado

Mg. Psicología Comunitaria

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Pasto (Nariño)

Programa Psicología

24, Agosto de 2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por haberme dado la vida, entendimiento, sabiduría y el ánimo necesario para iniciar, desarrollar y terminar este proceso de práctica profesional de forma satisfactoria.

A los profesores que brindaron orientación y explicación en todo el proceso de formación académica que fueron muy importantes para poder culminar con este sueño de ser profesional y poder ver materializado esta meta académica.

A mis padres, amigos, familiares, por toda su paciencia y apoyo incondicional en este proceso de práctica profesional I y II, que fue muy bonito sentir su respaldo y compañía.

Agradecimientos

A Fundación Sol de Invierno, por brindar este espacio de práctica profesional a los estudiantes de psicología, donde se permite vivir esta experiencia, adquirir conocimientos durante este ejercicio y aplicar la teoría adquirida a lo largo de un proceso como estudiante de práctica profesional, agradezco a mi asesora, la docente, Janneth Riascos, por el acompañamiento brindado a lo largo de este proceso profesional y quien colaboró con el proceso de implementación del centro de escucha con la población del Pasaje Comercial de la Merced de la ciudad de Pasto.

De igual manera se realiza el reconocimiento a quienes hacen posible la entrega de esta sistematización, a mi asesora encargada en este proceso de sistematización la docente, Ana Milena Cabra y al coordinador académico Iván Darío Velasco, que orientó la construcción del presente documento para ser entregado de la mejor manera posible y pueda concluir de forma satisfactoria, dejando este producto con todo el amor y el cariño de lo que fue esta práctica profesional.

Agradecimientos a los docentes quienes acompañaron todo el proceso de formación académica, durante cinco años, docentes que brindan su tiempo, transmiten su experiencia, conocimientos en sus asesorías, orientaciones oportunas para poder culminar cada semestre y este documento de sistematización de experiencias de quienes recibí con todo el agrado sus correcciones y culminar con éxito este proceso de aprendizaje tan significativo como estudiante y como persona.

Contenido

Lista de tablas	6
Lista de anexos.....	7
Resumen	8
Abstract	10
INTRODUCCIÓN.....	12
Línea de investigación.....	14
Sublínea de investigación.....	14
<u>1.CAPÍTULO I. Selección de la sistematización de la experiencia de aprendizaje (Título nivel 1).</u>	
1.1 Objeto (Subtítulo nivel 2)	14
1.2 Eje (Subtítulo nivel 2).....	14
1.3 Objetivos (Subtítulo nivel 2).....	14
<u>1.4 Destinatarios.....</u>	15
<u>2.CAPÍTULO II. Plan de sistematización (Título nivel 1).....</u>	15
2.1 Delimitación de la experiencia (Subtítulo nivel 2).....	17
2.2 Propósito de la sistematización (justificación) (Subtítulo nivel 2).....	18
2.3 Descripción de la experiencia (Subtítulo nivel 2)	19
<u>3.CAPÍTULO III. Metodología (Título nivel 1).....</u>	20
<u>4.CAPÍTULO IV. Reconstrucción ordenada de la experiencia (ROE) (Título nivel 1)</u>	24
<u>5.CAPÍTULO V. Análisis e interpretación crítica de la experiencia (AICE) (Título nivel 1).....</u>	45
<u>6.CAPÍTULO VI. Propuestas transformadoras (Título nivel 1).....</u>	55
<u>7.CAPÍTULO VII. Conclusiones.....</u>	58
Recomendaciones	59
<u>Referencias.....</u>	61
Anexos.....	66

Lista de tablas

Tabla 1 Plan de trabajo.....	30
Tabla 2 Resumen de la información de actividades.....	41
Tabla 4 Matriz DOFA.....	47

Lista de anexos

Anexo 1. Tabla de observación.....	66
Anexo 2. Formato de entrevista.....	67
Anexo 3. Formato de convivencia vendedores.....	68
Anexo 4. Indicador de logro.....	70
Anexo 5. Formato de actividades.....	71
Anexo 6. Infografías.....	73
Anexo 7. Registro fotográfico.....	75

Resumen

El presente estudio, describe un proceso de sistematización de experiencias al realizar la práctica profesional en Psicología, con la implementación de un centro de escucha al interior del Pasaje Comercial La Merced, que fue ejecutado a partir de las necesidades de la población de los vendedores informales, quienes afrontaron un proceso de reconversión laboral que supone un cambio para sus vidas, en la cual se brindó atención en este lugar, con el fin de promover zonas de acogida, escucha, unión, orientación y fortalecimiento de la convivencia que necesita la población del centro comercial La Merced de la ciudad de Pasto, prestando un servicio social en beneficio de la comunidad de vendedores.

Dentro del acercamiento de la población al centro de escucha se relata un proceso de apertura por medio del desarrollo de objetivos como:

- a) Sistematizar las estrategias utilizadas para el desarrollo de la implementación del centro de escucha.
- b) Identificar las fases para la consolidación.
- c) Describir las estrategias utilizadas para promocionar el centro de escucha y finalmente plantear una matriz donde se resaltó de una manera crítica las debilidades, amenazas y fortalezas de dicha implementación, al interior del pasaje.

Es así como aquellas acciones como la sensibilización, información en temáticas de salud mental permitieron preparar a la población para una posterior gestión e implementación del centro de escucha y que los vendedores puedan beneficiarse de un espacio en el Pasaje La Merced para la escucha, la orientación, el acompañamiento, mediación y organización dando respuesta a las demandas y necesidades de los vendedores.

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA.

PALABRAS CLAVE: Sistematización, Centro de Escucha, Vendedor informal,
Psicología, Bienestar.

Abstract

The present study describes a process of systematization of experiences when carrying out professional practice in Psychology, with the implementation of a listening center within the La Merced Commercial Passage, which was executed based on the needs of the population of informal vendors, who faced a process of labor reconversion that supposes a change for their lives, in which attention was provided in this place, in order to promote areas of reception, listening, union, orientation and strengthening of the coexistence that the population of the La Merced shopping center in the city of Pasto, providing a social service for the benefit of the community of vendors.

Within the approach of the population to the listening center, an opening process is reported through the development of objectives such as:

- a) Systematize the strategies used to develop the implementation of the listening center.
- b) Identify the phases for consolidation.
- c) Describe the strategies used to promote the listening center and finally propose a matrix where the weaknesses, threats and strengths of said implementation were critically highlighted, within the passage.

This is how those actions such as raising awareness, information on mental health issues allowed the population to be prepared for subsequent management and implementation of the listening center and that vendors can benefit from a space in the Pasaje La Merced for listening, orientation , accompaniment, mediation and organization responding to the demands and needs of vendors.

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA.

KEY WORDS: Systematization, Listening Center, Informal seller, Psychology, Well-being.

Introducción

Este trabajo, tiene como fin dar a conocer la sistematización y reconstrucción de la experiencia de práctica profesional en 2021, para el proceso de implementación de centro de escucha para vendedores informales al interior del pasaje comercial la Merced de la ciudad de Pasto realizada en los meses de febrero a noviembre.

Antes de iniciar el proceso de implementación del centro de escucha de la Merced, surgen problemáticas y necesidades descritas por la población, relacionadas con las condiciones de vida actuales de los vendedores, igualmente reconocidas éstas por la Fundación Sol de Invierno, entidad sin ánimo de lucro y de servicios sociales, quien lideró el proceso de reconversión laboral y gestionó el espacio destinado para la escucha activa; experiencia que desde este documento se retomó, destacó y que tiene presente los lineamientos requeridos desde el Ministerio de Salud y Protección Social para su ejecución.

El presente ejercicio de sistematización se desarrolla a partir de la experiencia de implementar un centro de escucha en el Pasaje Comercial La Merced y que se refleja en cada capítulo que lo conforma, desde su metodología, las experiencias obtenidas, actividades de psicoeducación introductorias utilizadas como: actividades sobre la importancia de la escucha, manejo del estrés, talleres virtuales, entrevistas y fortalecimiento de redes sociales de apoyo, para el contacto con la población, sensibilización y consolidar el centro de escucha, así como también se menciona una propuesta transformadora a partir de las debilidades y amenazas de la matriz realizada, que permitió la implementación y promoción del centro de escucha buscando mantener una buena acogida y participación de los usuarios con atención gratuita y oportuna.

Línea de investigación

Línea de investigación: Educación, transformación social e innovación. (UNIMINUTO, 2017) puesto que a través de la implementación del centro de escucha del Pasaje La Merced, se adecuó un espacio físico y significativo que buscó promover un sentido de vida en comunidad, a través de acciones psicoeducativas, manteniendo presente las necesidades e intereses de conservar la convivencia en este lugar, así mismo se impulsó la participación de los vendedores en busca de mantener el bienestar.

Sub línea de investigación

Se tiene como base la sub línea de Psicología del desarrollo y de la construcción del tejido social, donde se trabajó en un proyecto abordado desde el campo comunitario, con la implementación de un centro de escucha con los vendedores informales del Pasaje Comercial La Merced, que parte desde el reconocimiento y necesidades de esta población que carece de condiciones necesarias para conseguir un empleo estable y que por medio de este espacio, se posibilitó un escenario de escucha activa para promover su salud mental.

CAPÍTULO I. Selección de la sistematización de la experiencia de aprendizaje

Objeto

- ✓ Sistematizar la implementación de un centro de escucha para los vendedores informales del Pasaje Comercial La Merced de la ciudad de Pasto, durante el año 2021.

Eje

- ✓ Estrategias que permitieron consolidar la Implementación de un centro de escucha al interior del Pasaje Comercial la Merced de la ciudad de Pasto, durante el año 2021.

Objetivos

General

- ✓ Sistematizar las estrategias que se utilizaron para el desarrollo de la implementación del centro de escucha del Pasaje Comercial La Merced de la ciudad de Pasto, durante el año 2021.

Específicos

- ✓ Identificar las fases para la implementación de un centro de escucha en el Pasaje Comercial La Merced de Pasto.
- ✓ Describir las estrategias utilizadas para la implementación del centro de escucha del Pasaje Comercial La Merced.

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

- ✓ Plantear las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas de la implementación del centro de escucha del pasaje comercial La Merced.

Destinatarios

Se encuentra el programa de Psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y el centro de prácticas profesionales, desde el programa de Psicología en el campo comunitario con la implementación de un espacio al servicio de la escucha de una comunidad de vendedores ubicada en el centro de la ciudad de Pasto.

Se encuentra adicionalmente como destinatarios los vendedores del pasaje Comercial La Merced como usuarios del centro de escucha y quienes participaron durante el proceso de la implementación.

Finalmente se tiene a los estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, quienes realizaron su práctica profesional de Psicología I y II en la Fundación Sol de Invierno con la población de vendedores informales del Pasaje Comercial La Merced, quienes apoyaron durante un año el proceso de implementación del centro de escucha en este lugar.

CAPITULO II. Plan de sistematización

La sistematización entendida como una actividad de producción de conocimientos desde y para la práctica, una práctica que se fundamenta en teorías y tiene la posibilidad de producir nuevas nociones de la realidad y por lo cual se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

Delimitación de la experiencia

La presente implementación del centro de escucha del Pasaje Comercial La Merced, se efectuó en el periodo comprendido entre el 17 de febrero al 30 de noviembre de 2021, donde se preparó y sensibilizó a la población con actividades de psicoeducación para la implementación de un centro de escucha en temas relacionados con la promoción de la salud mental, el bienestar comunitario, mantener la convivencia y promover la resolución de conflictos entre los vendedores del Pasaje La Merced.

Es por esto que en el desarrollo de esta implementación se trabajó aspectos relevantes sobre el manejo de emociones a través de la inteligencia emocional, como una herramienta que contribuye a la resolución de conflictos en los vendedores informales del Pasaje La Merced de Pasto, donde se encontró que la inteligencia interpersonal, refiere a la capacidad de establecer buenas relaciones con las personas, sentir distinciones entre los demás, comprender motivaciones y los deseos de otros, además la inteligencia intrapersonal, que permite fortalecer la capacidad de comprenderse así mismo, en pro de ser constructores de respeto y de generar una mejor convivencia Galeano (2019).

Posteriormente convocados a participar del proceso de implementación del centro de escucha, se brindó información a los vendedores, identificando pautas iniciales sobre la importancia de una escucha activa, apoyo emocional, comunicación asertiva y práctica de valores comunitarios, que contribuyeron a la resolución de conflictos y la convivencia entre los vendedores, a través de actividades de corte lúdico como dibujar, hacer actividad física o escribir historias.

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

Esta iniciativa de implementación de un centro de escucha, contó con el respaldo de La Fundación Sol de Invierno, entidad sin ánimo de lucro y de servicio social, comprometida con el desarrollo sostenible de las comunidades y del ser humano, que lidera el programa de inclusión social y productiva en el Pasaje comercial La Merced, conformado por 178 vendedores ambulantes informales entre hombres y mujeres de la ciudad de Pasto, distribuidos en locales comerciales de interés social, cuyo objetivo es brindar acompañamiento a los vendedores dentro de su proceso de reconversión laboral y afrontar el paso de la pandemia, generando así un lugar para la escucha garantizando el cumplimiento de los lineamientos que propone el Ministerio de Salud y Protección Social (Serrano, 2013).

Propósito de la sistematización

La sistematización de experiencias, es un ejercicio de producción de conocimiento crítico y transformador desde las prácticas, Jara (2013) afirma que la sistematización de experiencias “produce conocimientos que potencian la propia práctica con un sentido transformador” (p.63), de este modo el propósito de esta sistematización es poder extraer los acontecimientos para destacar las fortalezas e identificar las debilidades de lo que fue este proceso de implementación del centro de escucha en el Pasaje La Merced de Pasto, dejando un aprendizaje significativo para quienes buscan implementar centros de escucha en espacios cotidianos y comunitarios, así como también para quienes viven la experiencia y tienen la oportunidad de sistematizarla (Jara, 2013).

El presente ejercicio de sistematización busca ser fuente de información y consulta para próximas experiencias que se relacionen con la implementación de centros de escucha, con el fin de visibilizar la importancia de contar con un espacio de escucha, acogida y acompañamiento para los vendedores en contextos como los centros comerciales y de esta manera contribuir con

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

la promoción de la salud mental desde estos entornos cotidianos para el trabajo y la convivencia comunitaria.

La sistematización de esta experiencia busca también contextualizar a los practicantes de psicología, en especial a los estudiantes de práctica profesional de la Fundación Sol de Invierno que inician su proceso formativo en el Pasaje Comercial La Merced de Pasto o poblaciones similares, permitiéndoles conocer el proceso que se llevó a cabo para la implementación del centro de escucha, a través de los alcances generados y las limitaciones encontradas, de esta manera los nuevos grupos de practicantes, definen nuevas metodologías para el mantenimiento y fortalecimiento de estas iniciativas, asegurando la accesibilidad y oportunidad del servicio.

La sistematización busca, además resaltar la importancia de la implementación de los centros de escucha en la comunidad, al reconocer las ventajas de la escucha activa para promover la mediación pacífica de los conflictos, ya que un conflicto debe ser manejado adecuadamente de lo contrario puede conducir a situaciones desfavorables para la convivencia. El abordar conflictos inadecuadamente genera bloqueos en la comunicación ya que hay distorsión o represión en el manejo de la información, haciendo que la cohesión de un grupo se pierda provocando la rivalidad, la competencia y la ruptura de sus relaciones (Andrade, 2017).

Es importante mencionar que un centro de escucha según Milanese (2009) “es un servicio de bajo umbral de acceso para la escucha inmediata, orientación, el acompañamiento y la derivación” (p.52) donde el objetivo es dar una respuesta inmediata a las necesidades procedentes de una población de una comunidad local excluida y en particular de un grupo objetivo.

Dentro de las necesidades encontradas en los vendedores que asistieron al centro de escucha se trató aspectos como: trabajo en equipo, recursos para la implementación del centro de

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

escucha y búsqueda del lugar de trabajo con el propósito de consolidar un espacio de ayuda accesible, de acuerdo con las demandas de la comunidad de vendedores informales que han sufrido situaciones como el paso de la pandemia COVID- 19 y el proceso de reconversión laboral (Alcaldía de Medellín, 2015).

Descripción de la experiencia

El primer acercamiento a los vendedores, se inició con visitas desde el mes de febrero de 2021 a cada lugar de trabajo del Pasaje Comercial La Merced, por aproximadamente 10 minutos con cada uno de ellos y posteriormente con las visitas a los locales, dónde se evidenció conflictos y diferencias entre los vendedores para lo cual la comunicación asertiva es necesaria, para evitar el escalamiento de los conflictos interpersonales, así como mejorar las escasas estrategias para el manejo emocional y el estrés, esto debido a las bajas ventas de sus productos, cierre de sus negocios, problemas personales que continuamente desata en los vendedores una convivencia complicada, dificultades en las relaciones interpersonales reflejadas en conductas como agresividad, mal genio y enojo que en oportunidades genera conductas violentas (Rivera, 2016).

Los centros de escucha son estrategias sociales y comunitarias que trabajan con los líderes de la comunidad, docentes, jóvenes, grupos, colectivos sociales, consumidores de sustancias psicoactivas y todas las personas que de forma voluntaria acceden a los servicios y no simplemente se limita a la adquisición de un espacio físico para un tratamiento, si no que se preocupa por responder y llegar de una manera especializada a las personas que buscan ayuda, en este sentido el centro de escucha en el Pasaje Comercial se creó para satisfacer la necesidad de escucha de toda la comunidad de vendedores (Milannese, 2009).

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

En cuanto a las acciones importantes que se desarrollaron en la experiencia de implementar un centro de escucha, se encuentran las acciones de enganche que hacen parte de los instrumentos privilegiados de trabajo de investigación en la acción y constituyen la base del trabajo de diagnóstico, además de promover la construcción de este espacio de escucha y guiar un proceso que sirve para experimentar el impacto de acciones, recursos y fortalecer las competencias de la comunidad (Milanese, 2009).

Los centros de escucha, establecen los espacios sociales de interacción donde los vendedores compartieron sus experiencias de vida, puntos de vista, dudas, preguntas, a los practicantes de la Fundación Sol de Invierno, en medio del proceso de implementar un centro de escucha, permitiendo desde este escenario proceder en acciones como: escuchar, hablar, explicar y conversar.

CAPITULO III. Metodología

La metodología que se empleó para realizar esta sistematización desde el enfoque cualitativo corresponde a una interpretación crítica de la experiencia de implementación de un centro de escucha para los vendedores del Pasaje La Merced de Pasto.

Los instrumentos utilizados dentro de la implementación del centro de escucha fueron: encuestas de satisfacción, observación participante de las rutinas de la cotidianidad de los vendedores, finalmente se aplicó la entrevista semiestructurada donde se indagó a la población sobre situaciones y problemáticas que experimentaron en ese momento actual.

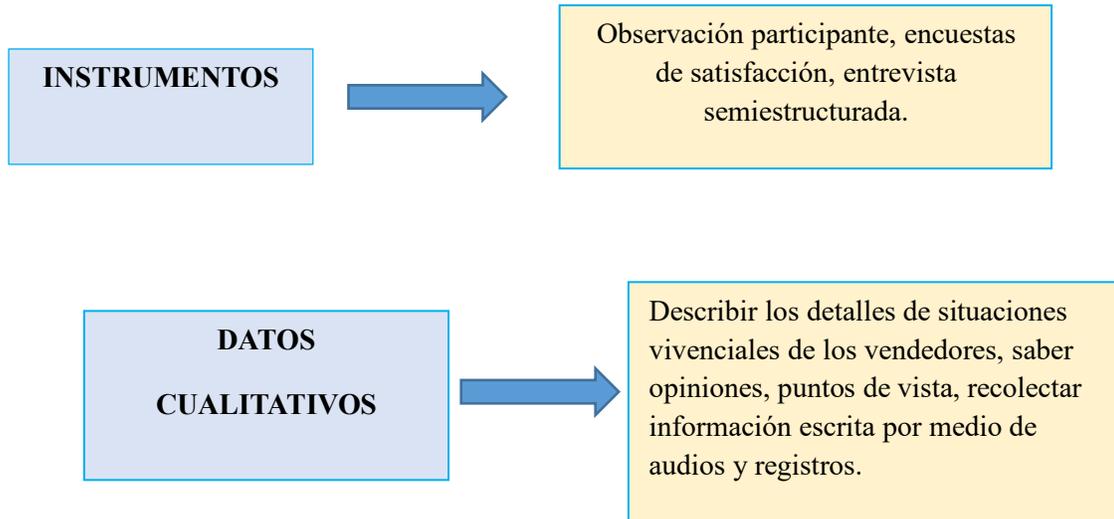
Posteriormente se buscó sensibilizar a los vendedores sobre los beneficios de la asistencia a estos lugares de escucha, donde se realizó una matriz DOFA de la que se obtuvo un análisis

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

frente a todos los aspectos importantes encontrados en la implementación.

Figura 1

Recolección de datos cualitativos.



Nota. Construcción propia a partir de recolección de datos cualitativos de la implementación Centro de Escucha del Pasaje la Merced.

En la anterior gráfica, se evidencia los instrumentos utilizados en la recolección de información que hacen parte de la implementación del centro de escucha y las técnicas utilizadas en este proceso.

Es importante mencionar que en la presente sistematización de experiencias se trae a colación los cinco tiempos que plantea Jara (2013) como son:

1. Punto de partida.

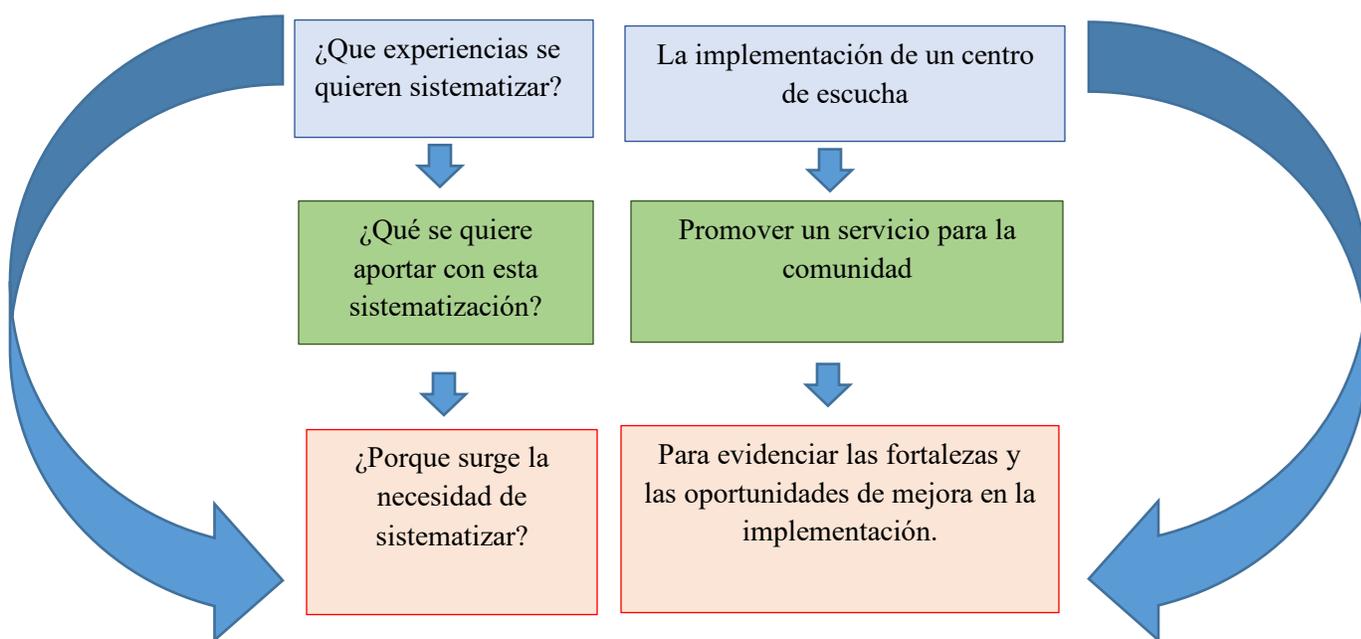
Para este paso de la sistematización, se resalta la experiencia de implementar un espacio de escucha para la comunidad de vendedores del Centro de Escucha del Pasaje Comercial La Merced de la ciudad de Pasto.

Preguntas iniciales.

En donde se toman las siguientes preguntas iniciales del proceso de sistematización de experiencias.

Figura 2

Preguntas para sistematización de experiencias



Nota. Construcción propia a partir de preguntas iniciales del proceso de implementación centro de escucha, Pasaje La Merced.

2. Recuperación del proceso vivido.

Se realizó la revisión de documentos como diarios de campo, bitácoras de trabajo, actas de encuentros y registros fotográficos lo que permitió realizar la recolección de información y posteriormente la reconstrucción histórica de la implementación del

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

centro de escucha, con ello generar un análisis y la reflexión a través del ejercicio de sistematización de la experiencia.

3. La reflexión de fondo.

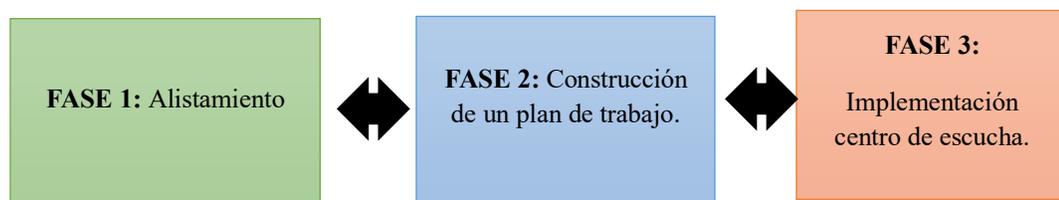
A través de todo el proceso de implementación se identificaron situaciones positivas que valen la pena ser rescatadas, así como también situaciones de mejora que deben ser consideradas al momento de implementar centros de escucha, teniendo presente los requerimientos solicitados por el Ministerio de Salud, así mismo la búsqueda de apoyos, entidades y Fundaciones como Sol de Invierno, interesadas por mejorar la situación actual de los vendedores dentro de un proceso de reconversión laboral, teniendo en cuenta situaciones de su contexto, como lo son la crisis económica por COVID- 19, además de características como ser cabezas de familia, bajo nivel educativo, inestabilidad económica al no tener un trabajo seguro y ser víctimas del conflicto armado.

4. Punto de llegada.

Se pretende dar respuesta a lo planteado en el objetivo de esta sistematización, teniendo presente la consecución de los pasos anteriores que describen el proceso de sistematización por medio de este gráfico.

Figura 3

Proceso de implementación centro de escucha del pasaje la merced.





Nota. Construcción propia a partir de la identificación de pasos para la implementación centro de escucha Pasaje La Merced.

CAPITULO IV. Reconstrucción ordenada de la experiencia.

Esta experiencia de sistematizar la implementación del centro de escucha del Pasaje Comercial La Merced, durante el periodo comprendido entre el 17 de febrero al 30 de Noviembre del 2021, se reconstruye a partir de tres fases como lo señala el Ministerio de Salud y Protección Social, donde menciona que los centros de escucha, son un conjunto de procedimientos orientados a generar espacios relacionales con comunidades donde se brinde acogida, escucha activa, acompañamiento, asistencia, formación, capacitación que permiten encontrar respuesta a las demandas y necesidades de las comunidades promoviendo y haciendo posible la inclusión social y la garantía al derecho a la salud mental (Min Salud, 2015).

El proceso de implementación del centro de escucha se realizó con la conformación de un equipo de trabajo que contó con la participación de profesionales de psicología clínica y comunitaria por parte de la Fundación Sol de Invierno, los practicantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Pasto, quienes capacitaron desde distintas áreas de trabajo a la población del Pasaje comercial La Merced en convenio con Alcaldía de Pasto y docentes de la

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

Universidad de Nariño, que guiaron el proceso de prácticas I y II contribuyendo en el proceso de implementación del centro de escucha.

Registro fotográfico

Inicio de implementación del centro de escucha Pasaje La Merced.



Fotografía 1

La implementación del centro de escucha se describe en tres fases como son:

1. Primer Fase: ALISTAMIENTO

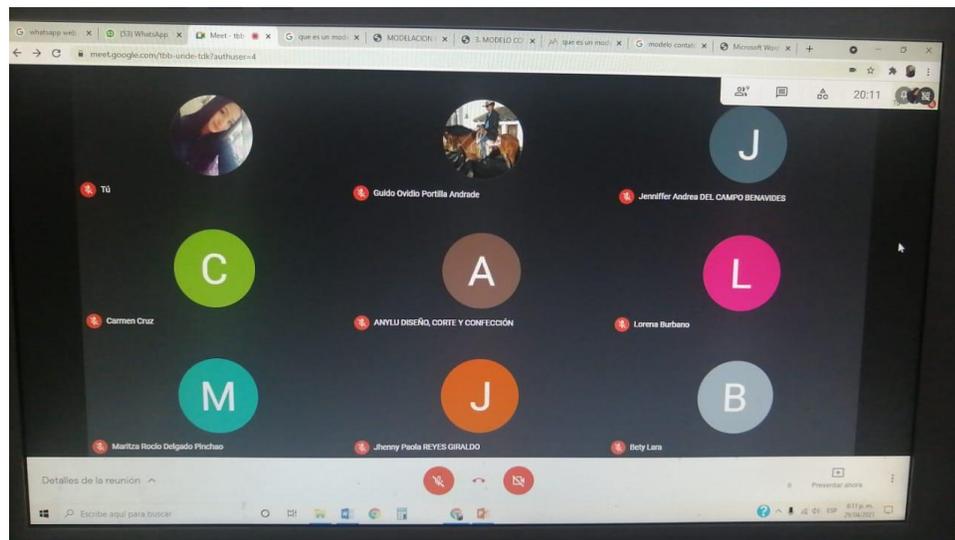
- a) Inicialmente el Pasaje Comercial La Merced, no contó con los permisos correspondientes de Alcaldía de Pasto y de la Junta directiva para acceder a un espacio destinado para la escucha y brindar atención a los vendedores, por tal razón mientras se tramitaba el lugar, se buscó un primer acercamiento con los vendedores, con las visitas en los locales y desarrollando atenciones inicialmente en los puestos de

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

ventas del Pasaje Comercial La Merced, con el fin de informar sobre el proceso de implementación de un centro de escucha y el desarrollo de actividades.

- b) Una vez se inició con el ejercicio de socialización de los objetivos del centro de escucha con los vendedores, se establecieron acuerdos de formalización del mismo, teniendo presente los requerimientos de Ministerio de salud y los permisos de las entidades correspondientes para así poder dar la apertura en el mes de septiembre al centro de escucha que después del desarrollo de actividades de gestión, contó con el respaldo de la junta directiva del Pasaje La Merced, Secretaria de Desarrollo económico y Fundación Sol de Invierno, quienes respaldaron la iniciativa de implementarlo para los vendedores, otorgando y tramitando los permisos correspondientes para el funcionamiento.

Registro fotográfico

Encuentros virtuales con vendedores Pasaje La Merced.

Fotografía 2

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

- c) Posterior a la formalización del escenario para el centro de escucha, se procedió al desarrollo de un proceso de sensibilización de la estrategia, para ello se ejecutaron encuentros virtuales en horas de la noche con los vendedores debido a que dadas las circunstancias de pandemia, no se dió acceso a reuniones grupales presenciales, siendo la forma virtual la mejor posibilidad de mantener contacto con los vendedores iniciando así el reconocimiento de grupo y de diagnóstico de necesidades.

Registro fotográfico

Espacio destinado para la escucha de los vendedores Pasaje La Merced.



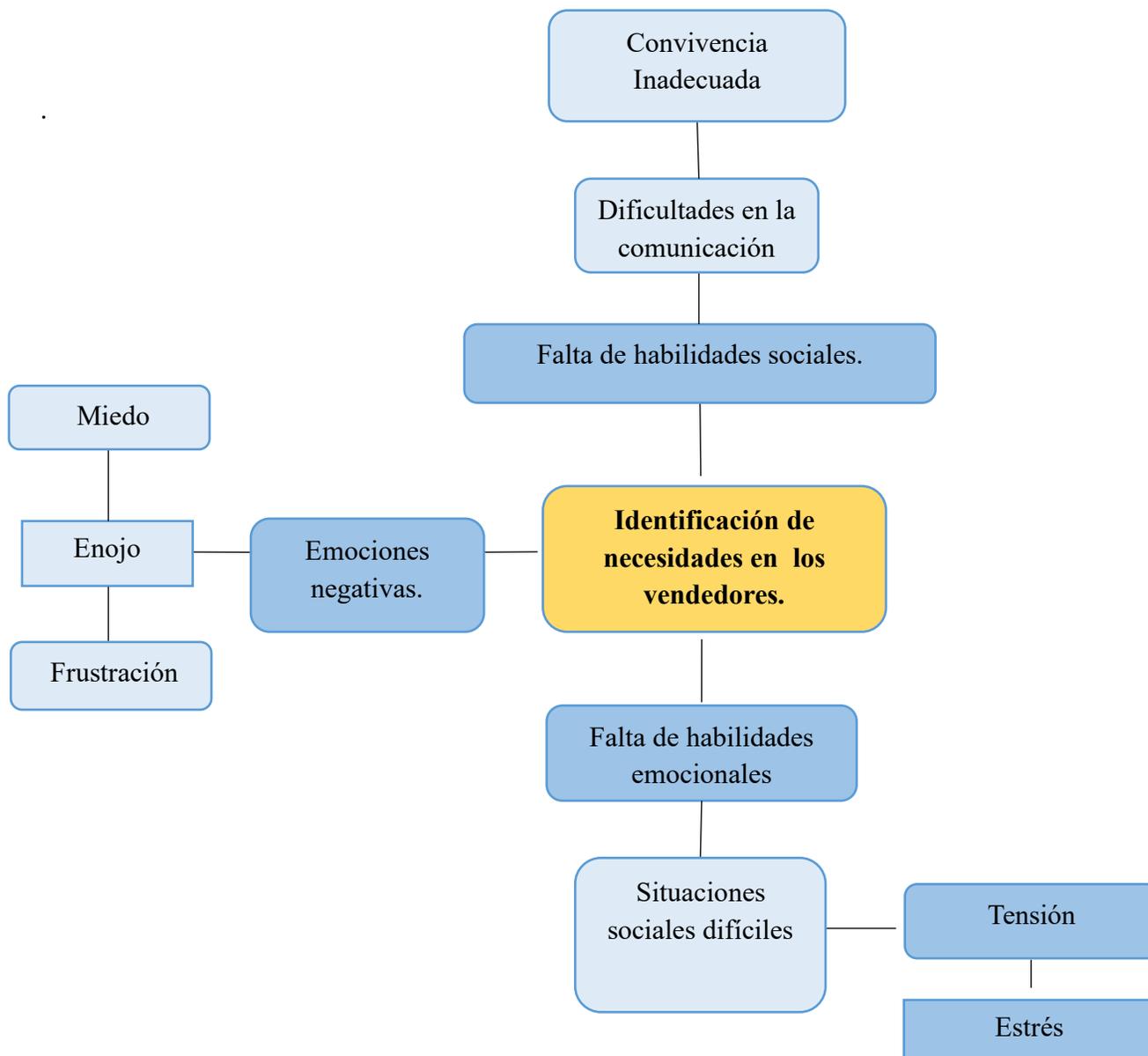
Fotografía 3

- d) A través del desarrollo de los encuentros virtuales y visitas en los puestos de trabajo de los vendedores en el mes de febrero, se identificó que las personas presentaban inconvenientes a nivel emocional, como la ira, poco control de impulsos y escasas

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

herramientas personales para afrontar situaciones de conflicto, también se observó que existe inadecuada comunicación entre los vendedores, desarrollando pensamientos pesimistas sobre su futuro, que se verificó por medio de un registro de experiencias, junto con los pensamientos, emociones y conductas de los vendedores del pasaje la Merced identificando tensión en las relaciones interpersonales y dificultades en la convivencia.

Figura 4

Identificación de necesidades Pasaje La Merced

Nota. Construcción propia a partir de la identificación de necesidades en los vendedores Pasaje La Merced,

- e) La socialización de la estrategia se realizó en sesiones virtuales, inicialmente contó con una participación de veinte personas, durante treinta minutos cada ocho días,

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

donde se trabajó aspectos relacionados con la comunicación asertiva en la resolución de conflictos, prevención en salud mental, manejo del estrés, técnicas de relajación que fue un determinante para dar a conocer las estrategias, que permiten el mejoramiento en la calidad de vida de las personas como su estabilidad física y psicológica (Galeano, 2019).

Sin embargo durante el desarrollo de los espacios virtuales, surgieron dificultades, debido a que los encuentros suscitaron diferencias entre los vendedores, generando malestar en las sesiones, disminuyendo la participación debido a que no se logró llegar a un acuerdo entre vendedores, afectando el desarrollo de la planeación e impidiendo que las personas se centraran en el objetivo del tema, generando la suspensión de las sesiones virtuales y pensando únicamente en una atención de tipo presencial.

Fase dos: CONSTRUCCION DEL PLAN DE TRABAJO.

Este plan de trabajo se centró en la importancia de la escucha activa, invitando a todos los vendedores a participar de la planeación programada y la apropiación del centro de escucha, en temas como: la comunicación asertiva, desarrollo de valores comunitarios, resolución de conflictos y práctica de ejercicio de relajación y control de impulsos, lo que les permitió encontrar espacios para la expresión de emociones como rabia, miedo, enojo y mejorar su respuesta en situaciones de conflictos.

De acuerdo con las problemáticas encontradas en la comunidad, se realizó un plan de

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

trabajo con el propósito de realizar una atención primaria en psicoeducación por medio de talleres virtuales y posteriormente presenciales, que buscaron promover en los vendedores la escucha, mejorar la convivencia y motivarlos a participar de lo propuesto en la implementación.

A continuación, en el siguiente cuadro, se describe la reconstrucción del plan de trabajo realizado con los vendedores informales del Pasaje Comercial La Merced de Pasto.

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

Tabla 1

Reconstrucción del plan de trabajo implementación Centro de Escucha.

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Observaciones
17/02/21	Taller psicoeducativo de estrategias para resolución de conflictos y convivencia	Vendedores informales	Promover una sana convivencia y resolución de conflictos.	<p>Taller de estrategias para la convivencia, actividad rompe hielo denominada: Preguntas, consistió en realizar diferentes preguntas como:</p> <p>¿Qué harías si te quedas varado en el desierto y solo tienes tres objetos? ¿Si pudieras viajar a cualquier parte del mundo? ¿dónde irías? Luego se presentó un vídeo denominado: “Aprender a convivir”</p> <p>Se realizó unas preguntas a cada uno de los participantes acerca del video y se terminó con una breve definición sobre las pautas para una sana convivencia y la práctica de valores.</p> <p>Se realiza una explicación sobre los factores que influyen en la mala comunicación, se terminó con un mensaje final.</p>	Se logró la participación del grupo, se posibilitó un espacio de apoyo emocional y reflexión frente a lo trabajado, especialmente para la resolución de conflictos, la convivencia, posibilitando momento de escucha frente a las situaciones que se encontraron.	Buena disposición de parte de los asistentes, se denotó interés y curiosidad en las temáticas a trabajar, sin embargo hay dificultades con respecto al tiempo y horarios de los encuentros debido a que las personas pierden el interés de participar por sus horarios extenuantes de trabajo.

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

24/02/21	Taller grupal denominado: Sensibilización del centro de escucha.	Vendedores informales	Elementos que se consideran importantes para implementar centro de escucha.	Se realizaron técnicas motivacionales como la reestructuración positiva y la entrevista motivacional, cada usuario debió diligenciar un formato que partía del reconocimiento de los elementos importantes de sus vidas, sus creencias, valores, motivación con metas a corto, mediano y largo plazo. Finalmente se construyeron algunos hábitos diarios enfatizados en el crecimiento personal, autocuidado la búsqueda de mejores opciones de vida.	Se generó un espacio de escucha activa frente a algunos elementos de afrontamiento personal, se lograron identificar algunos recursos importantes como la motivación y la realización personal, se establecieron algunas estrategias de adaptación al medio social, académico y familiar y se lograron identificar algunas dificultades, oportunidades, fortalezas y amenazas dentro de su situación de vida actual.	El trabajo a través de grupos pequeños permite espacios de reflexión la construcción de metas personales acordes a su historia de vida.
3/03/21	Taller psicopedagógico sobre valores en la convivencia.	Vendedores informales	Proporcionar herramientas que promovieron la práctica de valores.	Por medio de técnicas de la Gestalt se buscó abordar las emociones, sensaciones percepciones, ideas, comportamientos, y recuerdos de un individuo, a través del juego de roles sobre diversas situaciones que involucraban conflictos y cómo resolver con la práctica de valores como la tolerancia de acuerdo con la situación que se presente.	Se logró una participación de algunos usuarios, se posibilitaron espacios de reflexión, frente al trabajo en equipo, se dio a conocer la importancia de las emociones positivas y se lograron exponer aspectos con el autoconocimiento,	Las actividades que impliquen actuación e interpretación de personajes no son favorables para el grupo, se logró identificar emociones positivas frente a las técnicas de Gestalt especialmente la de recordar, fue necesario resaltar la importancia de fortalecer la práctica de

					<p>identificación y movilización de los valores, metas y motivos personales dentro de procesos críticos y reflexivos.</p>	<p>todos los valores para mantenerlos presentes con carteleras en todo el Pasaje Comercial para lograr ambientes sanos y adecuados para la convivencia.</p>
10/03/21	Taller de relajación.	Vendedores informales.	Facilitar estrategias que permitan identificar las nociones de afectación, sufrimiento, recuperación y equilibrio emocional.	Esta actividad se realiza mediante la implementación de una serie de ejercicios de respiración equitativa que consiste en inhalar contando hasta cuatro segundos para después exhalar empleando el mismo tiempo y ejercicios de respiración alternada por las fosas nasales, se posibilitó un ambiente de relajación y serenidad. En un segundo momento se abrió un espacio de descarga emocional a través de la meditación guiada y la realización de un escrito a un familiar o amigo y finalmente cada vendedor debió escribir en una cartela un tipo para mejorar el estado de ánimo.	La actividad resultó útil para los usuarios, en la medida de que se sintieron relajados, se reconoció la importancia de las técnicas de relajación para tener control de muchas situaciones e impedir reacciones negativas como la agresividad, Se generó expectativas de resultado puesto que los vendedores lograron concluir que mejoró su estado de serenidad y sus pensamientos se controlaron mejor para actuar de una manera asertiva y coherente, posibilitando espacios de control	Se logró la participación de nuevos participantes no se contó con la mayoría de la población, sin embargo, hubo disposición para trabajar los ejercicios a pesar de algunos comportamientos de división de grupos cuando manifestaron diferencias, pero la sesión se llevó a cabo en paz y tranquilidad, se observó emociones positivas y actitudes que posibilitaron contribuir al mejoramiento del estado de ánimo y mejorar la convivencia en el Pasaje Comercial.

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

17/03/21	Entrevista	Vendedores informales.	Sensibilizar sobre la importancia de la escucha y disposición para mejorar la convivencia.	Esta actividad se realizó en tres pasos que consistió en responder preguntas semiestructuradas en un orden preestablecido donde se realizó preguntas abiertas que permiten conocer puntos de vista del entrevistado y también que el entrevistador sensibilice sobre la importancia de la salud mental como preparación para participar del centro de escucha que se implementó. Como segundo paso cada participante escribe qué le gustó de la entrevista, aspectos a mejorar y por último que cada vendedor, describiera las acciones útiles para mejorar la convivencia en el Pasaje Comercial.	pueden dirigirse de manera más asertiva y conveniente dando conciencia de sus actos. Durante la actividad de la entrevista la mayoría de los participantes colaboró con las entrevistas sin embargo hubo excepciones de no participar, se observó que la hay disposición de implementar un centro de escucha y colaborar para mejorar la convivencia, se logró establecer interacción cercana con los vendedores conocerlos y fortalecer prácticas asertivas de valores.	Se observó buena disposición de participación en las entrevistas, las ganas de contribuir a mejorar la convivencia y aprendizajes en las habilidades sociales con la comunicación asertiva, también al recordar ciertos momentos o al realizar algunas preguntas personales fluyeron sentimientos como el miedo, tristeza, desesperanza que se pueden trabajar desde el centro de escucha y realizar una descarga emocional.
24/03/21	Taller para la escucha	Vendedores informales	Reconocer sobre la importancia de la escucha para mejorar situaciones de conflicto.	Se realizó esta actividad denominada el teléfono roto para lo cual se organizó un círculo, donde el dinamizador transmite a un participante un mensaje para ser replicado a todos los participantes al oído hasta concluir dejando a todos un mensaje que se ha distorsionado fácilmente donde se	Se contó con una participación activa frente algunos procesos de aprendizaje, se posibilitó la escucha activa como una estrategia de tolerancia para mejorar la convivencia se facilitó un	Se observó elementos importantes como la practica activa de actitudes como defender los valores como ser paciente, tolerante, responsable, en el desarrollo del taller. Se observó buena

31/03/21	Sensibilización y promoción de la salud mental.	Vendedores informales.	Dar a conocer espacios que promuevan la salud mental del vendedor informal	Se inició la sesión de salud mental con una introducción al tema, se tienen en cuenta algunas características, dificultades y amenazas entorno a la salud mental y se solicita a cada vendedor que exponga sus criterios de cuidados en salud mental y emocional. Se entregó una impresión con un árbol donde anotaron frases de motivación en la parte superior del árbol y en las raíces los valores que cimientan sus	evidenció que las frases se distorsionaron y el mensaje de esta comunicación se rompió. Finalmente se realiza un círculo en donde se confronta sobre las situaciones que se presentan en el pasaje Comercial. Finalmente reflexionando sobre la responsabilidad de difundir ideas, enseñar o divulgar información que puede provocar conflictos. espacio de construcción, comunicación e intercambio de ideas y experiencias a través de acciones de participación, escucha empática para resolver conflictos reducir la agresividad por falta de comunicación e identificando diferentes posturas reflexivas frente a aprender a escuchar de manera clara y ser conscientes de los momentos que provocan frustración o rabia para ser resuelto de una manera tolerante. Promoción de salud mental, así como también se generó una lista de alternativas de control y prevención frente a diversas situaciones que influyen en la vida emocional. Se reconocieron las ventajas de la actividad física, recreativa y deportiva y se dieron a conocer diversas	disposición y que los participantes pasaron un buen momento de diversión con el aprendizaje en la sección. Se observó emociones en los vendedores se logró generar un espacio de fraternidad y expresión emocional que permaneció en el desarrollo de la sesión, se observó buenas relaciones interpersonales con los demás, con muestras de afecto y comprensión con el otro. Hubo espacio de escucha y descarga emocional, se
----------	---	------------------------	--	--	--	--

comportamientos y en las casillas en blanco sobre o realizan su cuidado en salud mental este ejercicio se acompaña con la lectura de algunas afirmaciones positivas y la reproducción de diapositivas sobre las prácticas de cuidados en salud mental. Finalmente se reúne al grupo alrededor de un círculo donde se expuso la reflexión sobre la importancia de la salud mental.

alternativas existentes en el territorio para el uso del tiempo libre, incluyendo actividades artísticas y culturales.

Se fomentaron actividades de reducción del estrés, comunicación asertiva, convivencia y solución pacífica de conflictos. También se desarrollaron procesos de autoevaluación, que posibilitaron el reconocimiento de algunas necesidades en relación con las acciones que generan bienestar y crecimiento personal, desde aspectos relacionados con el autoconocimiento y autocontrol.

Se posibilitó un espacio agradable que permitió generar consciencia de las emociones, pensamientos y percepciones a través del intercambio informal de ideas, sentires y apreciaciones

logró brindar herramientas que fortalecieron la salud mental de los usuarios, además de al final de la actividad sirvió para reconocer la importancia del trabajo en equipo, se observaron varias demostraciones de diálogo, comunicación asertiva.

07/04/21	Manejo del estrés actividades de relajación.	Vendedores informales	Ejercitar actividades como técnicas de relajación y ejercicios que contribuyan a la salud y bienestar.	Este taller integra distintas técnicas en su práctica, como la respiración consciente, la meditación y el hacer con atención, cualquier tipo de actividad. El desarrollo de este taller se realizó con movimientos del cuerpo con repeticiones de piernas, brazos con series de 15 repeticiones cada dos minutos, que involucraron moverse Posteriormente se enfatiza en la técnica de relajación de Jacobson, también posturas que requirieron de un estado de atención, concentración, también se realizó una meditación guiada de 3 minutos; con el fin de relajar y desestresar al participante que consistió en imaginar ubicarse en un lugar alejado y tranquilo como el contacto con la naturaleza del aire, sonidos.	personales. De esta manera se logró promover estados de tranquilidad y serenidad que fortalecieron positivamente la salud mental de la población.	En ocasiones fue difícil conectar a los asistentes para organizar el espacio y seguir instrucciones sin embargo hubo disposición para trabajar frente a las dificultades de espacio, pero las personas se motivaron participaron y terminaron la actividad ejercitando la concentración, atención y memoria con los ejercicios realizados por los vendedores.
----------	--	-----------------------	--	--	---	---

14/04/21	Taller manejo de resolución de conflictos	Vendedores informales.	Proporcionar elementos que permitan reconocer la importancia del origen de las emociones y su impacto en la formación de la personalidad.	Esta actividad se desarrolló por momentos en primer lugar se realizó una actividad grupal llamada “Tolerancia”, donde se formaron equipos a quienes debían intercambiar imágenes y completar esquemas, dibujos y encerrar palabras las cuales eran secuencias que trabajó la concentración y memoria de los participantes dejando mensajes alusivos a fomentar la práctica de valores y manejo de respuestas cuando exista conflictos. También se expuso una situación de discusión para que cada integrante haga la intervención de cómo resolver una situación determinada. Finalmente cada vendedor expuso su punto de vista, realizó algunas preguntas, sugerencias y dio algunas pautas para manejar la situación y aplicar la	retomar estos ejercicios y aplicar las técnicas de respiración en momentos conflicto como estrategia de regulación emocional, donde esto se refleje en la atención que brindan a sus clientes.	Se identificaron elementos que permitieron analizar el origen de las emociones y su impacto en resolución de conflictos, convivencia para dar a conocer un espacio de escucha activa, resolver mejor los conflictos y aplicar la inteligencia emocional en las relaciones intrapersonales e interpersonales.	Es importante mencionar que para que pueda existir un trabajo asertivo, reflexivo e intrapersonal, estos espacios necesitan estar condicionados de un ambiente adecuado que no posea estímulos y distractores, puesto que no se contó con un espacio cerrado para atención grupal lo cual afectó la concentración y desanimó a los participantes.
----------	---	------------------------	---	---	--	--	---

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

inteligencia emocional, como mantener la calma, ser imparcial y respirar para evitar agresiones entre vendedores de tipo, verbal, físico y psicológico al interior del pasaje la Merced.

Nota. Construcción propia del desarrollo de actividades de implementación centro de escucha del Pasaje La Merced.

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

Fase 3: **IMPLEMENTACIÓN.**

El día primero de septiembre de 2021 y ante la gestión realizada desde el mes de Febrero de 2021 la Alcaldía de Pasto, concede el espacio para la escucha que se realizó con la entrega del lugar a la Fundación Sol de Invierno, quien fue la benefactora de esta implementación con la dotación de sillas, mesas, accesorios que fueron necesarios para realizar el acompañamiento a los vendedores del Pasaje Comercial La Merced, de igual manera se tiene presente los requerimientos del Ministerio de Salud y protección social para su ejecución.

Registro fotográfico

Implementación centro de escucha Pasaje La Merced.

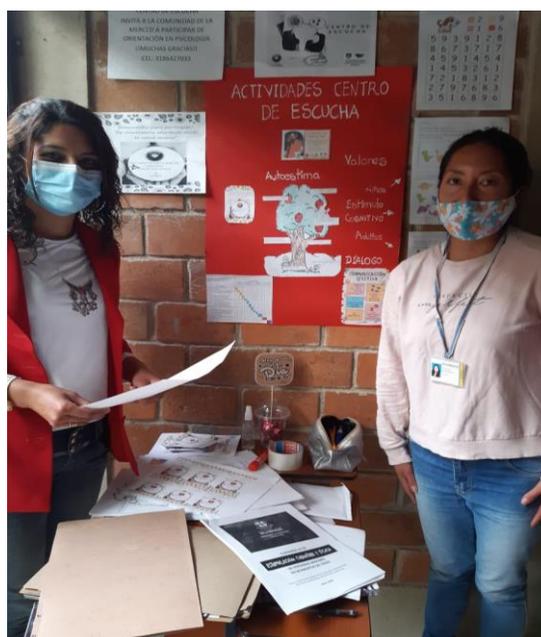
Fotografía 4

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

También se rescata que, dentro de este proceso de implementación, la ayuda de los vendedores y practicantes fue trascendental, ya que ellos contribuyeron con la adecuación elaborando carteleras, dibujos, infografías y mensaje alusivos a la comunicación asertiva, valores y resolución de conflictos como resultado de los encuentros virtuales y las visitas de los vendedores al centro de escucha.

Registro fotográfico

Actividades presenciales desde el centro de escucha.



Fotografía 4

En cuanto a la utilización estratégica de redes sociales virtuales como: Facebook y WhatsApp, fueron fundamentales al momento de implementar el centro de escucha del Pasaje La Merced, debido a que estos fueron canales de comunicación importantes para mantener una relación practicante – vendedor y promover de manera habitual la participación del vendedor en el centro de escucha y evidenciar el proceso vivido.

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

Figura 4

Actividades que promover la implementación centro de escucha Pasaje La Merced.



Nota. Construcción propia, sobre las actividades para implementar centro de escucha.

Fuentes de información*Primarias*

Observación participante: Es un método donde se recoge datos de una forma válida y confiable sobre las situaciones observables y los comportamientos realizados con la población de estudio, para este caso del Pasaje Comercial la Merced, así como también se hizo una reflexión permanente de todo lo sucedido se tiene en cuenta los sucesos, detalles y eventos transcurridos.

Ver Anexo 1.

Como fuente primaria de información utilizadas fue la entrevista semiestructurada la cual permitió buscar datos, donde se recolectó información directa del entrevistado, por medio de preguntas abiertas, en las que respondieron con plena libertad sus puntos de vista y su sentir, además de la observación, que fue un método que permitió recolectar datos en un registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o situaciones observables (Sampieri, 2014).

Ver Anexo 2.

Se encuentran también como fuentes de información las encuestas de satisfacción, que permitieron, indagar sobre las expectativas con este espacio implementado y las actividades que se realizaron, de igual manera fue importante el uso de redes sociales virtuales como: Facebook y WhatsApp aliados en el seguimiento del proceso de implementación y utilización de los lineamientos requeridos desde el Ministerio de Salud y protección Social. Ver Anexo 3.

Para el desarrollo del diagnóstico se hizo uso de una matriz DOFA, realizada a partir de la experiencia del proceso de implementación del centro de escucha, mediante la evaluación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que facilitaron identificar situaciones que afectan a la población, principalmente las relacionadas con situaciones personales que generan

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

afectación emocional, estrés laboral y en dificultades en sus relaciones interpersonales. Ver Anexo 4.

Secundarios.

Políticas Públicas del Ministerio de Salud y Protección Social (2012), que permite encontrar las características para el funcionamiento y el desarrollo de los Centros de Escucha y zonas de Orientación Escolar.

Lineamientos generales para la implementación de los centros de escucha del Ministerio de salud y protección Social (2015), que permite identificar las diferentes normas, características y fases de implementar un centro de escucha.

CAPITULO V Análisis e interpretación crítica de la experiencia

Durante el proceso de la implementación del centro de escucha, una de las principales problemáticas que se abordó con la comunidad, fueron las dificultades experimentadas durante el proceso de reconversión laboral, donde se puede mencionar que estas personas afrontan una realidad social en la que deben solventar sus necesidades con bajos ingresos mensuales, dadas las condiciones de precariedad laboral, vulnerabilidad social y económica que se derivan de las actividades económicas informales en espacios públicos o en centros de ventas (Min Trabajo, 2021).

Es así, que ante esta problemática de reconversión laboral, que propone adaptar a las personas a nuevas configuraciones de trabajo y que han sido apoyadas por diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales, así como también por fundaciones sin ánimo de lucro, se ha buscado desarrollar propuestas de capacitación gratuita para adquirir

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno de los vendedores, sin embargo, la participación de estos en las actividades de psicoeducación que se adelantaron con ellos, requirieron de un ejercicio marcado de invitación y motivación continua, para evitar que se deserte de forma fácil de participar de estas actividades por motivos de tiempo, falta de interés y desconocimiento del potencial de trabajar temáticas para el desarrollo comunitario en su centro de ventas (Puccetti, 2012).

Por otro lado, ante los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social se menciona que en la fase de alistamiento deben existir unos elementos que definen la estructura del espacio físico contando con unas características determinadas para la implementación de un centro de escucha, frente a estos requerimientos durante la fase inicial, hubo carencias de apoyo institucional y cuando se brindaron en su momento, se limitaron a la entrega de un espacio físico, pero fue necesario identificar un mayor compromiso para la consecución de recursos, atención y el acompañamiento necesario en todos los procesos que se adelanten con esta población, para afianzar la participación, la ambientación del espacio físico y contar con mayores redes de apoyo para cubrir las necesidades de toda la población. (Ministerio de Salud, 2015).

En cuanto a las actividades realizadas con los vendedores se enfatizó en el desarrollo de cuidados preventivos y pautas para disminuir los niveles de estrés por medio de ejercicios de respiración y relajación, invitándolos a mantener el control de impulsos, además de un cambio de actitudes frente a situaciones que vive a diario, entre ellos la frustración por las bajas ventas, los conflictos interpersonales con sus compañeros y el abordaje de sus problemas familiares, ya que cada circunstancia se asume de manera distinta de acuerdo a las situaciones estresantes como lo

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

mencionan Rodríguez (2005) quien plantea que las personas responden de manera distinta ante una situación de estrés, debido a que su respuesta esta sujeta a las circunstancias socioambientales del contexto con cambios en su comportamiento habitual que se manifiestan en agresividad.

Otras de las actividades dentro del plan de trabajo propuestas en el proceso de implementación estaban dirigidas al desarrollo de hábitos para mantener el bienestar de los vendedores como fue socializar sobre los cuidados en la alimentación, la práctica de deportes, actividad física, cuidar de los ciclos de descanso y de sueño y el manejo de algunas técnicas de respiración, adicionalmente se brindaron recomendaciones enfocadas en el contacto con la naturaleza, el manejo del tiempo libre y planificación del tiempo, actividades que permiten organizarse, regular el estrés y fomentar el bienestar. Autores como Naranjo (2009) mencionan que hábitos como la actividad física “proporcionan una serie de beneficios opuestos a la acción del estrés, entre ellos: aumenta la eficacia del corazón; mejora la circulación sanguínea; reduce el nivel de colesterol; favorece la producción de endorfinas, que son responsables del estado de bienestar” (p.181).

Dentro de estas actividades del plan de trabajo, se trabajó en el equilibrio emocional con los vendedores, ya que las emociones, son el reflejo en su toma de decisiones, les permite generar una nueva actitud para aprender cosas nuevas, buscar entender al otro y fomentar la mediación y la negociación frente a situaciones conflictivas en su entorno, sin embargo, estas emociones no se gestionaron de una manera adecuada, al permanecer en un constante silencio o negacionismo, es por ello que fue importante el abordaje de las emociones para que estas fueran escuchadas e interpretadas, para que la resignificación de las mismas proporcionaran nueva información y este aprendizaje a su vez, fuese utilizado inteligentemente en su contexto, de lo

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

contrario existe la posibilidad de que estas emociones causen sufrimiento y pueden afectar a las personas teniendo en cuenta su intensidad o su aparición en contextos inapropiados (Álzate, 2020).

Es importante mencionar que las habilidades sociales, tiene un gran aliado como es la inteligencia emocional, que juega un papel importante en cuanto a la resolución de problemas, ya que es una herramienta apropiada que busca mitigar aspectos conflictivos entre vendedores, es así que se enfatizó sobre el diálogo, la escucha activa, donde además de indagar sobre los conflictos, se buscaron estrategias para convivir mejor en el Pasaje Comercial La Merced. Adicionalmente se propuso la conformación de un comité de convivencia para los vendedores con el fin de llevar a cabo un plan con medidas preventivas sobre el acoso y la violencia laboral, ya que si no se las maneja a tiempo, escalan de manera negativa (Godoy, Eberhard, Abarca, Acuña, & Muñoz, 2020).

En cuanto a la fase de implementación, la escucha hizo parte de un proceso liberador donde el vendedor a partir de la catarsis emocional, permitió descargar la energía que generó las emociones reprimidas durante el proceso de reconversión laboral, el paso de la pandemia y otras circunstancias de la vida cotidiana, permitiéndoles orientarse hacia un cambio positivo y terapéutico en la vida, para afrontar adecuadamente las situaciones de estrés, contactar con eventos traumáticos como la pérdida de seres queridos, accidentes y problemas de salud, que afloran durante el proceso natural de la escucha (Benítez, 2022).

En búsqueda de promover el bienestar psicológico hay un concepto muy importante como lo es la psicología positiva, que surgió como una alternativa preventiva que se evidenció en los vendedores demostrando que, aún en condiciones de vulnerabilidad, crisis por pérdidas, las

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

personas pueden experimentar bienestar a través de factores que potencien la capacidad de resiliencia y desarrollo de acciones conjuntas para solucionar problemas comunes (Turizo, 2021).

Desde el centro de escucha, ubicado dentro del Pasaje La Merced, se buscó promover la escucha de los vendedores informales por medio de la entrevista semiestructurada que indagó sobre aspectos vivenciales del vendedor se trató la convivencia y afrontar las consecuencias de una pandemia, con el fin de identificar las dificultades actuales en los vendedores y problemas de familia, trabajo, interacción social, a partir de la atención y acompañamiento al vendedor para pensar en acciones conjuntas y colectivas con los líderes y lideresas de la comunidad, de esta manera establecer acciones que les permitan surgir frente a situaciones como la constante falta de oportunidades laborales, la falta de cualificación profesional, las dificultades para conciliar la vida laboral y familiar y los traumas para quienes vivieron el conflicto armado.

A continuación, se describe una matriz DOFA, donde se menciona las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de implementar un centro de escucha en el Pasaje Comercial La Merced de Pasto.

Tabla 3

Matriz DOFA.

Fortalezas	Debilidades
1. Mejoró las relaciones interpersonales entre vendedores del Pasaje Comercial.	1. Falta de promoción del centro de escucha, puesto que las personas desconocen su importancia.
2. El centro de escucha fue un espacio accesible para los vendedores en entornos	2. Desconocimiento inicial sobre implementar centros de escucha sobre sus

cotidianos como los centros de ventas.	beneficios y características de estos espacios
3. La ejecución del centro de escucha contó con el respaldo de los líderes y entidades que se vinculan en la iniciativa de consolidar un espacio destinado para conseguir el bienestar de esta comunidad de vendedores.	implementados en su comunidad.
4. Beneficiar a los usuarios con la atención, acompañamiento y seguimiento dentro de un proceso de implementación desde la psicología de forma gratuita y permanente.	3. Baja participación inicial ya que no se contó con los permisos requeridos para realizar una buena motivación a los vendedores para los encuentros.
5. Se identificó categorías para atención de la población identificando rangos de edades como niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, que participaron del centro de escucha.	4. Poca disposición de tiempo de los vendedores, para ir al centro de escucha, por sus jornadas de trabajo extenuantes.
6. El centro de escucha fue un espacio que contribuyó en promocionar la convivencia, desde la resolución de conflictos.	5. Falta de recursos humanos para atender a la población de 178 vendedores y falta de recursos físicos para ambientar un espacio de escucha y poder brindar atención para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores del Pasaje Comercial La Meced.
7. Se desarrollaron actividades psicoeducativas,	6. En los encuentros presenciales con los vendedores se identificó desmotivación en participar en actividades por falta de tiempo, conflictos

preparando a la población para recibir atención desde el centro de escucha.

8. La implementación fue un espacio pertinente, en momentos de crisis como la reconversión laboral y el paso de la pandemia, dada por COVID-19, permitiendo al vendedor iniciar un proceso de liberación emocional por medio de la catarsis.

9. Hay acogida progresiva de parte de los vendedores a las actividades desarrolladas desde el centro de escucha.

10. La implementación permitió acercarse a la población por medio de la entrevista semiestructurada que identificó problemáticas y necesidades de los vendedores.

personales entre ellos mismos, falta de conectividad a internet para estar informados y deterioro en las relaciones entre vendedores, conflictos que divide en grupos y no permite organizarse y mantener la unión de los vendedores del pasaje La Merced.

7. Falta de motivación diaria a la población que incetive a los vendedores sobre la importancia y los beneficios de mejorar sus relaciones interpersonales e intrapersonales.

8. Falta de mayor acompañamiento por parte de las entidades gubernamentales y no gubernamentales, quienes iniciaron un proceso de reconversión laboral, para que continúen fortaleciéndolos con capacitaciones brindando espacios para la escucha y la convivencia del lugar.

Oportunidades

1. Que entidades vinculadas en este proceso de reconversión laboral como Alcaldía y Fundación Sol de Invierno continúen apoyando a los vendedores realizando un acompañamiento y seguimientos dentro de un proceso de inicio con la implementación.
2. Se continúe fortaleciendo los espacios de escucha con psicoeducación, ya que permite informar, sensibilizar y hacer prevención a una población numerosa como los vendedores del Pasaje La Merced.
3. Que se extienda los horarios de atención en dos jornadas para mayor comodidad de los usuarios.
4. Que se continúe fortaleciendo el liderazgo con la formación constante

Amenazas

1. Situaciones de aislamiento por pandemia COVID-19 y paros que no facilitó el contacto con las personas.
2. Falta de recursos para ambientación del lugar de implementación necesarios para mantener un centro de escucha de acuerdo con base de los lineamientos de Ministerio de salud con elementos como sillas, escritorio y accesorios que permiten una mínima atención al vendedor y que los beneficios se extiendan a muchas personas por mayor tiempo.
3. Falta de personal para asistir a la población desde la psicología y desde otros campos como el clínico, comunitario, organizacional y educativo.
4. Falta de convenios de instituciones de educación superior con entidades como

de nuevos líderes que trabajen por mejorar aspectos de organización, convivencia y objetivos comunes.

5. El uso de redes sociales virtuales como Facebook y WhatsApp, permiten interactuar de una manera cómoda y accesible con los vendedores.

6. Que este espacio de implementación del centro de escucha sea aprovechado desde las prácticas de los estudiantes UNIMINUTO para realizar atenciones desde muchos campos profesionales.

7. Que este proyecto se retome en el próximo año 2022 en pro de mejorar el bienestar y calidad de vida del vendedor informal.

8. Se identificó el liderazgo en vendedores quienes elaboran propuestas en diferentes temas como solicitan se los continúe capacitando en temáticas como: habilidades sociales, Alcaldías que promueven el bienestar de salud mental de los vendedores.

5. No contar con los permisos correspondientes para agilizar el proceso del lugar destinado para el centro de escucha de los vendedores.

6. Que toda la población encontrada en el Pasaje La Merced, debido a la crisis de COVID- 19 fue beneficiada de esta implementación que trató de ajustarse a las necesidades de los adultos mayores, jóvenes y niños para recibir una atención pero no fue suficiente y debe continuar fortaleciéndose.

7. Distribución y organización del tiempo de práctica profesional para cumplir con las demandas poblacionales exigentes. Ya que el tiempo fue muy corto para alcanzar con lo propuesto y quedaron muchas actividades inconclusas como las entrevistas

servicio al cliente, emprendimiento propuestas realizadas y sugeridas por ellos mismos.	semiestructuradas. 8. Mayor disposición de los practicantes UNIMINUTO dedicando mayor tiempo y compromiso para cumplirle a una población que siente expectativa de participar y beneficiarse de una implementación como la del centro de escucha.
---	--

Nota. Construcción propia matriz, de debilidades, amenazas, fortalezas, debilidades de la implementación del centro de escucha Pasaje La Merced.

Es muy importante resaltar que esta intervención de implementar un centro de escucha se abordó desde la psicología comunitaria, debido a que sus acciones fueron orientadas al progreso en mejorar las condiciones de vida de la comunidad de vendedores informales desde la participación, acompañamiento y generar cambios favorables a largo plazo en todos los ámbitos de la vida. Por medio de este acompañamiento profesional desde la psicología comunitaria, se trató de encontrar la mejor manera de solucionar los conflictos e inconvenientes que se presentan en el diario vivir de los vendedores de la mano de sus líderes, quienes sensibilizan y a la comunidad en fijar objetivos en común que los beneficie a todos los integrantes de la comunidad.

El psicólogo comunitario se identifica de las demás áreas por ser el acompañante en el desarrollo de la consulta con el individuo, no se basa en comprobar de manera científica los traumas o dificultades encontradas, si no que el psicólogo es un ávido escucha y es la guía para que el sujeto por sí solo logre comprender lo que ocurre en su alrededor de acuerdo a las

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

postulaciones encontradas en la teoría que se tendrán en cuenta para el ejercicio propuesto con cada vendedor del Pasaje Comercial La Merced de Pasto (Montero, 2006).

El liderazgo dentro de un grupo comunitario como los vendedores informales fue importante, ya que dentro de este proceso de implementación del centro de escucha desarrolló un gran papel como fue el de promover la participación de los vendedores, la intervención de nuevos líderes y lideresas y establecer acuerdos con la junta directiva en el centro de ventas, para fortalecer una relación de aceptación, confianza y reconocimiento de la población, a sus nuevos dirigentes, así como también el fortalecimiento de propuestas y acciones conjuntas llenas de compromiso en trabajar en la defensa de los intereses colectivos y fomento del sentimiento de solidaridad, unión, respeto y comunidad (Montero, 2006).

Para la implementación del centro de escucha, en el pasaje comercial La Merced se tiene presente que fue “un proceso de trabajo comunitario que se fundamentó en la construcción de redes sociales, donde participaron activamente los actores de la comunidad local, dando respuesta a problemáticas y necesidades priorizadas por ellos mismos” (Serrano, 2013, p.3).

Trabajo con líderes del Pasaje Comercial La Merced.

Fotografía 5

CAPITULO VI Propuesta transformadora.

En cuanto las entidades vinculadas en este proceso de implementar un centro de escucha en el Pasaje Comercial La Merced, durante el año 2021, la Alcaldía de Pasto adelantó un proceso de reconversión laboral en búsqueda de mejorar los recursos económicos de una población de 178 vendedores, iniciando este proceso con dificultades hace veinte años aproximadamente, con las personas de ventas ambulantes de la ciudad de Pasto, hasta la entrega de locales comerciales en la actualidad y habituándose a unos cambios y un sistema de ventas distinto al acostumbrado por los vendedores.

Se puede mencionar que, dentro del proceso de reconversión, el vendedor ha encontrado pocos resultados, donde se percibe desateción por parte de las entidades gubernamentales, que

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

ocasionalmente visitan el centro comercial, sin pensar en los riesgos psicosociales derivados del precario contexto social de trabajo que genera afectaciones negativas a nivel psicológico, físico y social.

Dentro del proceso de emprendimiento que realiza el vendedor informal, cabe destacar que entidades no gubernamentales deben estar más presentes para ofrecer al vendedor un acompañamiento y seguimiento en todas sus acciones, además de la gestión de recursos para capacitación y la formulación de propuestas para la atención psicosocial de acuerdo a sus necesidades y continuar con este proceso llevado a cabo a través de la implementación del centro de escucha en el mes de septiembre de 2021.

En cuanto al proceso de implementar un centro de escucha en el Pasaje Comercial La Merced de Pasto, se evidencia dificultades iniciales en cuanto a contar con un lugar para práctica profesional, ya que inicialmente no existió un permiso para implementar un centro de escucha y existió carencias en cuanto a los recursos físicos y humanos al no contar con recursos y profesionales para la atención de los vendedores y se sientan motivados a participar así mismo los practicantes quienes necesitan un acompañamiento profesional para hacer posible que la atención desde el centro de escucha sea de calidad y perdure en estos espacios y asegure el bienestar de los vendedores según los lineamientos estipulados (Ministerio de Salud, 2015).

De igual manera se debe pensar en fortalecer un escenario como el centro de escucha, ya implementado, con un mayor acompañamiento en función de las necesidades de toda la familia del vendedor informal, ya que en la fase de implementación se encontró población de todo tipo

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

de rangos de edades como fue los niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, es así que este escenario de trabajo debe conformarse con un equipo de trabajo numeroso y comprometido con el mejoramiento en cuanto al acompañamiento psicosocial que necesita una persona en las diferentes etapas de la vida. Especialmente en los niños quienes conviven con sus padres dentro del Pasaje Comercial La Merced, que dadas las condiciones del lugar se podría proyectar un espacio dentro del mismo lugar, proponiendo para ellos inicialmente consolidar un centro de desarrollo infantil, que representaría una herramienta importante en cuanto a la participación de las madres en el mercado laboral y mejorar el desarrollo cognitivo de los niños del Pasaje Comercial La Merced, a través de alianzas con Alcaldía de Pasto, ICBF y entidades que puedan beneficiar a los vendedores y sus hijos.

Es importante tener presente que los líderes del Pasaje La Merced, guiaron los procesos de acercamiento a la población y el desarrollo de las actividades de implementación del centro de escucha y las entrevistas semiestructuradas realizadas que parten de las experiencias vividas por los vendedores con la escucha de sus saberes, encontrando vendedores que desde su profesión como vendedor ayudan y enriquecen el conocimiento de otros. Ante lo mencionado se propondría capacitar a los vendedores en el desarrollo de competencias de liderazgo, un tema muy importante en el Pasaje La Merced, ya que es muy necesario preocuparse por formar nuevos líderes, para que con sus propuestas y acciones puedan acompañar y gestionar la transformación de las realidades y pensar en un bienestar común.

CAPITULO VII. Conclusiones

La implementación del centro de escucha del Pasaje La Merced, según los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, se desarrolló teniendo como base: la escucha activa y permanente dentro de la psicología, con base en la escucha, acompañamiento, orientación de los vendedores, enfatizando en cuidados preventivos para la salud mental, psicoeducación para la convivencia y manejo del estrés dada por el proceso de reconversión laboral y pandemia de SARS-Cov-2 que afectó a la población y sirvió este espacio para la mediación para resolver conflictos, liberación emocional, mejora en las relaciones interpersonales.

También, que dentro de este proceso de implementación, se evidencia necesidades de escucha de liberación emocional de parte de los vendedores dentro de un proceso de reconversión laboral y otras situaciones vividas, para lo cual es necesario establecer relaciones de atención psicosocial a través de estos espacios propicios, pautas para la comunicación asertiva, con la práctica de valores y promoción en la salud mental que son necesarios para mantener la integridad psicológica, emocional y física de la población.

Las redes sociales virtuales, como Facebook y WhatsApp, fueron aliados importantes para dar a conocer a la comunidad la implementación del centro de escucha del Pasaje comercial La Merced motivándolos a participar de forma constante e invitándolos al desarrollo de todas las actividades propuestas en esta implementación.

También fue importante identificar problemáticas, realidades descritas en las entrevistas

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

para conocerlas y actuar sobre ellas, buscar soluciones con sus líderes y además brindar atención necesaria que necesita el vendedor por medio del acompañamiento sobre los factores que inciden en su salud mental, además de comprender las situaciones atravesadas por los vendedores desde distintos momentos de la vida, aprendiendo de ella desde su sentir, pensar, actuar.

Hay que señalar que estrategias como las sesiones virtuales, no fueron tan efectivas, para conseguir la participación de los vendedores que inicialmente tuvieron acogida pero que decayó por falta de conectividad y diferencias entre vendedores, es así que las interacciones de escucha de tipo presencial son las que se deben retomar para generar mayor acogida y aceptación por parte de la comunidad de vendedores del Pasaje Comercial La Merced de Pasto.

Las entrevistas, encuestas y herramientas virtuales, fueron muy útiles puesto que promueven la participación del vendedor al centro de escucha y en su momento consiguió que este espacio coopere para mejorar las relaciones interpersonales por medio de la elección de un comité de convivencia que incide en la salud mental del vendedor.

Cabe destacar que el éxito de implementar el centro de escucha se realizó gracias a la colaboración de la población, contó con el apoyo de sus líderes y líderes, quienes contribuyeron en la consolidación del centro de escucha encabezado por su junta directiva, que respaldó la iniciativa de implementación del centro de escucha, de igual manera de parte de la Fundación Sol de Invierno que gestionó y dotó el espacio además de los recursos humanos contando con la colaboración de asesores y tres practicantes de psicología de La Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Nariño.

Recomendaciones

- ✓ Con la construcción de este producto de sistematización de experiencias de implementación de un centro de escucha en el Pasaje Comercial La Merced, de Pasto, se pretende fortalecer todos los procesos que pretendan establecer nuevos centros de escucha para los vendedores en lugares como los centros de ventas populares de la ciudad de Pasto, ya que esta iniciativa de implementar centros de escucha no se ha desarrollado anteriormente, para lo cual esta sistematización brinda información relevante de los procesos vividos de los límites y alcances encontrados en el transcurso de implementar un centro de escucha en el Pasaje La Merced de la ciudad.

- ✓ Para que el proceso de implementación del centro de escucha en el pasaje comercial La Merced, perdure por mucho tiempo y continúe beneficiando a los vendedores informales de este mismo pasaje, se requiere tener presente las fases de la implementación de centros de escucha, según el Ministerio de Salud y Protección Social, dando así continuidad y organización al proceso desarrollado con los vendedores, como fueron las tres fases : propuestas en esta implementación como es el alistamiento, seguido de un plan de trabajo como preparación para la implementación y la última fase evidenciada como fue la implementación del centro de escucha del Pasaje comercial la Merced.

- ✓ Realizar jornadas de enganche permanentes, con el fin de informar a los vendedores, sobre los beneficios que presta el centro de escucha del Pasaje La Merced.

- ✓ Que futuros practicantes de Psicología, continúen brindando de forma dinámica la

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

escucha activa, atención, orientación que caracterizó al centro de escucha del Pasaje La Merced.

- ✓ Continuar brindando el servicio de forma permanente a los vendedores, con la visita semanal a sus lugares de trabajo, actividades que les permita fortalecer la convivencia y las relaciones interpersonales.

- ✓ Generar compromiso de parte de todos los practicantes, docentes y líderes para continuar mejorando la calidad de atención a los vendedores del Pasaje La Merced.

- ✓ Utilizar herramientas como redes sociales, como una forma eficaz en mantener contacto con las personas del centro comercial e invitarlos a participar de las actividades que se preparen, ya que estos medios fueron puntos fuertes para convocarlos y desarrollar la implementación.

Referencias

- Alzate, Martha. (2020). *Manejo de las emociones*. Recuperado de:
http://www.bienestar.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/publicaciones/manejo-de-las-emociones.pdf
- Amarís, M., Madariaga, C., Valle, M., & Zambrano, J. (2013). *Estrategias de afrontamiento individuales y familiares frente a situaciones de estrés psicológicos*. *Psicología desde el Caribe*, Vol. 30(1):123-145. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf>
- Andrade, Marco. (2017). *La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado en la Universidad Central del Ecuador*. Recuperado de:
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/77270/1/tesis_marco_xavier_andrade_torres.pdf
- Ayuso, J. (2006). *Revista de educación. Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout* (ISSN: 1681-5653)
- Benitez, Beatriz. (2022, abril, 04). *Catarsis: El proceso de liberación emocional*. La Vanguardia. Recuperado de:
<https://www.lavanguardia.com/vivo/psicologia/20220401/8168561/catarsis-proceso-liberacion-emocional-psicologia-nbs.html>
- Cabrera, Silvia. (2014). *La psicología, escucha activa*. Recuperado de:
 de: <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224086012.pdf>
 exclusión grave: Manual de trabajo para el operador. Plaza y Valdés, SA de CV.
- Facebook grupo. (2021, Agosto 21). *Prácticas Proyecto La Merced*. Recuperado de:
<https://www.facebook.com/groups/301049605125286>
- Galeano, Nelson. (2019). *Sistematización de experiencias como propuesta de sensibilización de las emociones como herramienta de resolución de conflictos*. Recuperado de:
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11098/1/UVDT.P_GaleanoNelson_2019.pdf

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

- García, Subiela. (2014). *La importancia de la escucha activa en la intervención*. Recuperado de:
- Godoy, D., Eberhard, A., Abarca, F., Acuña, B., & Muñoz, R. (2020) *Psicoeducación en Salud Mental: Una herramienta para pacientes y familiares*. Revista médica clínica lo Condes, 31(2), 169-173. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864020300195?via%3Dihub>
<https://silviacabrera psicologia.com/2014/10/05/escucha-activa/>
- Jara, O. (2018). *Sistematización de experiencias: práctica y teórica para otros mundos posibles*. Recuperado de: <https://cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp-content/uploads/2019/09/La-Sistematizaci%C3%B3n-de-Experiencias-pr%C3%A1ctica-y-teor%C3%ADa-para-otros-mundos-posibles.pdf>
- Jara, O. (2020). *Orientaciones teórico prácticas para la sistematización de experiencias*. Recuperado de: http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- Liemann, Evelyn. (2010). *Es escuchar como elemento esencial en la psicoterapia*. Recuperado
- Martínez, L. (2007). *La observación y el diario de campo en la definición de un tema de investigación*. Recuperado de: <https://www.ugel01.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/1-La-Observaci%C3%B3n-y-el-Diario-de-campo-07-01-19.pdf>
- Milanese, E. (2009). *Tratamiento comunitario de las adicciones*. Recuperado de:
<http://procrearfundacion.org/images/pdf/manual.pdf>.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2015). *Orientaciones para el desarrollo de las zonas de orientación (ZO) y centro de Escucha (C.E) en el marco del plan de salud Pública de intervenciones Colectivas- PIC*. Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/orientaciones-centros-de-escucha.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2021). *Política Pública de Vendedores informales*. Recuperado de:
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/ANEXO+1+-+PP+VENDEDORES+INFORMALES.pdf/3bfa003c-f91c-293d-70ec-1cf540886ff1?t=1627320108933>

Minsalud, (2015). *ABC Dispositivos comunitarios*. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/abec-dispositivos-comunitarios.pdf>

Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Recuperado de:

<https://catedralibremartinbaro.org/pdfs/libro-montero-introduccion-a-la-psicologia-comunitaria.pdf>

Montero, M. (2006). *Teoría y Práctica de la psicología comunitaria*. Recuperado de:

http://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=542-teoria-y-practica-de-la-psicologia-comunitaria-la-tension-entre-comunidad-y-sociedad-1o-parte&category_slug=psicologia-comunitaria&Itemid=100225

Montero, M. (2011). *Nuevas Perspectivas en Psicología Comunitaria y Psicología social Crítica*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545427006.pdf>

Naranjo, M. (2009). *Una revisión teorica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo*. Revista Educación, 33(2),171-190. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Pascual, Aitziber. (2019). *Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243058940007>

Puccetti, M. (2012). *Vulnerabilización. Reconversion laboral, reconversión subjetiva*.

Recuperado de: <https://www.aacademica.org/000-072/649.pdf>

Rivera, Diego. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia*. Recuperado de:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9585/Desarrollo%20de%20habilidades%20sociales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20para%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20convive.pdf?sequence=1>

Rodriguez, Maria Lourdes. (2005). *Psicología y salud*. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/291/29115202.pdf>

Salcedo, E. (2006). *La psicología social: Fundamentos del orden y cambio social*. (ISSN:0124-0137)

- Salgado, R. (2007). *Diseño e implementación del centro de escucha activa, en el barrio la Estrellita perteneciente en la localidad primera de Usaquen*. Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/304/1/TTS_SalgadoEsparzaRocio_07.pdf
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. (ISBN: 978-1-4562-2396-0) scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000200013.
- Serrano, I. (2013). *Elementos que definen los centros de escucha comunitarios*. Recuperado de: http://www.odc.gov.co/Portals/1/publicaciones/pdf/consumo/recursos/CO031052013-minimos_necesarios_definir_eentros_escucha_comunitarios.pdf
- Téllez, E. (2010). *El sentido del tejido social en la construcción de comunidad*. Recuperado de: <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/POLI/article/view/170/169>
- Turizo, Y. (2021). *Intervención Psicosocial, bienestar y capital social en comunidades con desventaja socioeconómica*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200012
- Uniminuto. (2017). *Misión, Mega y principios*. Recuperado de: <https://www.uniminuto.edu/pcis-lineas-de-investigacion>.
- Wiesenfeld, E. (2014). *La psicología social comunitaria en América Latina: ¿Consolidación o crisis?* (ISSN: 0718-6924)
- Wiesenfeld, E., Sánchez, E. (2013). *Participación, Pobreza y Políticas Públicas: 3P que Desafían la Psicología Ambiental Comunitaria*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1132055912700790>.

Anexo 2 Formato de entrevista.**Consentimiento informado**

Yo, _____, identificado con cedula numero _____ de _____, manifiesto que:

1. Acepto que la información que brindo a las practicantes de psicología es verdadera y corresponde a la realidad, ya que sobre dicha información sirve como apoyo para el estudio psicosocial.
2. Que he leído y comprendido el objetivo de la entrevista con su respectiva grabación, la cual permitirá posteriormente ser analizada y estudiada cuando se requiera para mejorar las condiciones de vida del pasaje comercial La Merced.

Firma

Fecha

Entrevista a los vendedores.**Preguntas**

¿Cuénteme donde nació?

¿Cómo es su familia de origen?

¿Cómo vivió su infancia?

¿A qué actividad laboral se dedicaba sus padres?

¿Desde qué edad comenzó a trabajar?

¿Qué estudios realizó?

¿Qué expectativas tenía frente a su situación laboral?

¿Qué le gustaba realizar?

¿Cómo recuerda esa época de su vida? (Infancia, adolescencia, juventud, adultez).

Anexo 3 Encuesta convivencia vendedores



ENCUESTA CONVIVENCIA VENDEDORES PASAJE LA MERCED.

La presente encuesta, tiene como propósito hacerle participe del diagnóstico de la convivencia, que tendrá como propósito conocer sus respuestas y opiniones con respecto a la construcción y fortalecimiento de las relaciones interpersonales adecuadas, que serán concertadas por todos ustedes, para una mejor organización y participación.

Para nosotros, es muy importante conocer su apreciación en cuanto al desarrollo de esta encuesta, para lo cual le pedimos que lea cada pregunta y la responda marcando una de las opciones presentadas.

1. ¿Usted está de acuerdo con participar de encuentros para la consolidación de un centro de escucha y manual de convivencia? ¿Si _____ No _____ Por qué?

2. ¿Le gustaría mejorar algunos aspectos con respecto a las habilidades interpersonales por medio del centro de escucha que se encuentra en funcionamiento para su servicio?

¿Si _____ No _____ Por qué? _____

3. Estoy dispuesto a recibir información con respecto al desarrollo del manual de convivencia por medio:

- a) Personal
- b) Virtual
- c) Centro de escucha
- d) Folleto

3 ¿Cuál considera usted la principal problemática de convivencia dentro del pasaje comercial la Merced?

Escriba su respuesta: _____

4. ¿Qué otras problemáticas a su consideración encuentran dentro del pasaje comercial necesitan ser estudiadas para mejorar la convivencia dentro de este lugar?

Escriba su respuesta:

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA

5. ¿Qué soluciones propondría?

Escriba su respuesta:

6. ¿Qué normas considera usted se deberían implementar para mejorar la organización y el bienestar de todos en este lugar?

Escriba su respuesta:

7. ¿Cuáles son las reglas que para usted se pueden implementar para mantener una adecuada convivencia al interior del Pasaje Comercial La Merced?

Escriba su respuesta:

OBSERVACIONES:

Anexo 4 Indicadores de logro.

Leer atentamente cada pregunta y marcar una sola opción de respuesta, donde cada número tiene la siguiente puntuación. **1 muy malo, 2 Malo . 3 Regular, 4 Bueno 5 Excelente** Marque con una X en el cuadro correspondiente a cada pregunta.

1. ¿Considera que la temática abordada contribuye a mejorar las habilidades comunicativas y fomentar el dialogo basado en valores que influyan en la promoción mental el bienestar como vendedor de pasaje La Merced?
2. ¿El manejo de la temática abordada l fue adecuada y clara para usted?
3. Considera que se cumplió con el objetivo propuesto que es mantener una adecuada convivencia, ¿fortaleciendo la salud mental.

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1					
2					
3					
4					
5					

4. ¿Considera que el tema tratado fue un apoyo en el tema de convivencia y salud mental?
5. ¿Considera que es pertinente la temática trabajada para mejorar su salud mental?

Anexo 5 – Formato de Actividades

ACTIVIDADES	
FECHA:	DURACIÓN:
OBJETIVOS	
ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN:	
TEMA TRABAJADO:	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:	
MATERIALES :	
METODOLOGÍA EMPLEADA	
DESARROLLO	
1	
2	
3	
Evaluación:	
INDICADOR	
SUGERENCIAS	
CONCLUSIONES:	

Anexo 6 Infografías 1



Infografía 2



Centro de escucha Sol de Invierno

PRACTICAS PSICOLOGIA.
LUGAR

*Encuentro: Centro de escucha!!
Centro de ventas populares La Merced*



CENTRO DE ESCUCHA
Los invitamos a participar del centro de escucha organizado por las practicantes de psicología
Horarios de atención:
De lunes a jueves

Para que sirve?
*Tener claridad de pensamientos
Sentirse mejor
Disminuir el estrés
Recuperar la confianza
Encontrar balance emocional.*

ESCUCHA ACTIVA. PROMOCION EN SALUD MENTAL Y CUIDADO INTEGRAL



Infografía 3

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE ESCUCHA



RESUMEN

- El presente trabajo busca mejorar las necesidades de la población de vendedores del Pasaje Comercial La Merced de la ciudad de Pasto, que cuenta con 178 trabajadores informales, quienes viven un proceso de reconstrucción laboral y fueron afectados por el paro de la pandemia dada por el COVID-19 identificando a la convivencia como una problemática del lugar y rescatando estas necesidades se realizó este proyecto: 1. la implementación de un centro de escucha al interior del mismo Pasaje, prestando un servicio social en beneficio de la comunidad objeto de estudio.
- Dentro del acercamiento a la población, desde este proyecto, se realizó encuentros grupales y personales con sus beneficiarios en donde se encontraron aspectos relevantes para trabajar como las habilidades interpersonales, el manejo del estrés y resolución de conflictos.
- Se contribuyó desde el centro de escucha a mejorar la salud mental del vendedor informal, desde la interacción con la población por medio de las entrevistas realizadas, durante los meses de octubre y noviembre.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar estrategia para mejorar las habilidades comunicativas y resolución de conflictos, desde el manejo del estrés que le permitan mantener un bienestar integral desde el ámbito: personal, familiar y social que influyan en la promoción de la salud mental de los comerciantes del pasaje comercial La Merced de la ciudad de Pasto.

OBJETIVOS

- Objetivo 1: Mantener una adecuada convivencia laboral, desde el manejo de las habilidades interpersonales con sus pares dentro del pasaje comercial La Merced.
- Objetivo 2: Contribuir en la disminución de estrés, que permita lograr un bienestar integral en el vendedor informal.
- Objetivo 3: Implementar estrategias de promoción y prevención que fomenten la resolución de conflictos, la unión y organización al interior del pasaje comercial La Merced de la ciudad de Pasto.

MÉTODOS

- Para la realización de este proyecto desde su parte interventora, se realizó la utilización de un método Técnico práctico participativo, puesto que las herramientas y técnicas utilizadas son psicoeducativas y de evaluación clínica, que nos permitieron obtener una respuesta positiva de lo que se plantea inicialmente que es mejorar la salud mental, abordada desde la convivencia con la población del pasaje comercial La Merced.



- Actividades presenciales desarrolladas con la población Pasaje Comercial La Merced de la ciudad de Pasto.

RESULTADOS

- Mediante este proyecto de práctica profesional II, se pretende mejorar la convivencia y la salud mental de los vendedores, mediante la interacción en reuniones grupales o individuales a través del centro de escucha y sus actividades donde se obtuvo una alta demanda en cuanto a participación de los vendedores estableciendo contacto directo con técnicas psicoeducativas con la población, de forma presencial y el uso de herramientas tecnológicas como: Facebook y WhatsApp, que contribuyeron a dinamizar este proceso.

RESULTADOS



CONCLUSIONES

- Este proyecto me permitió, tener un acercamiento a profundidad con la comunidad, conociendo sus realidades, interactuando con estas, en donde las socializaciones presenciales fueron muy pertinentes para identificar sus problemáticas y trabajar en encuentros grupales e individuales y tener un mejor manejo para abordar temáticas sobre: Habilidades interpersonales, comunicación asertiva, manejo del estrés y resolución de conflictos que inciden desde convivencia y la salud mental de sus beneficiarios.
- Promover la salud mental, por medio de las interacciones grupales e individuales mediante la implementación del centro de escucha, para poder motivar la población de los espacios brindados desde el centro de escucha, La Merced, espacio que promueve la salud mental y el bienestar integral.

Registro fotográfico.

Atención, Centro de Escucha Pasaje La Merced. Aplicación de entrevistas desde el centro de escucha.



Fotografía 5



Fotografía 6

Atención, Centro de Escucha Pasaje La Merced



Fotografía 7



Fotografía 9

Fotografía 8.



Fotografía 10