



**Sistematización de la experiencia de la
Práctica profesional “Escucha y Acompañamiento para generar una sana convivencia”
dirigido a los servidores de la Casa de la Misericordia del Municipio Medellín durante el
año 2014**

Sistematización de la práctica para optar al título de Psicóloga

Natalia Isabel Vásquez Cano

000200373

Asesor: Cruz Elena Gómez Giraldo

Facultad Ciencias Humanas y Sociales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Seccional Bello -Antioquia

2015-2

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
1. Momento Ver.....	8
1.1. Descripción de la agencia.....	8
1.1.1. Misión	11
1.1.2. Visión.....	12
1.2. Descripción del campo ocupacional.....	12
1.3. Descripción del rol del psicólogo.....	13
1.3.1. Descripción del rol del psicólogo en formación	14
1.3.2. Descripción y conceptualización de las problemáticas observadas	15
2. Momento Juzgar	18
2.1. Diagnóstico.....	18
2.2. Marco referencial	23
3. Momento del Hacer	33
3.1. Descripción de la estrategia de intervención.....	33
3.2. Objetivos de la estrategia de intervención.....	34
3.2.1. Objetivo General:.....	34
3.2.2. Objetivos Específicos.....	34
3.3. Actividades desarrolladas.....	35
3.3.1. Actividades grupales.....	35
3.4.1. Cronograma de Actividades	44
4. Devolución Creativa	48
4.1. Evaluación del cumplimiento de los objetivos de la práctica	48

4.1.1. Aciertos de los objetivos de la práctica	51
4.1.2. Oportunidades de mejora.....	52
4.1.3. Evaluación global del cumplimiento del objetivo general	53
4.1.4. Reflexión Teórica	55
4.1.5. Recomendaciones a la agencia y a futuros practicantes	59
5. Conclusiones.....	61
Referencias bibliográficas.....	64

ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla 1 Población atendida.....	47
Tabla 2 Evaluación del cumplimiento de los objetivos de la práctica	49
Ilustración 1 Árbol de problemas	21
Ilustración 2 Esquema de actitudes y comportamientos	28

Introducción

Para el Padre Juliao Vargas (2011) la Praxeología puede definirse como: “Un discurso construido después de una seria reflexión, sobre una práctica particular y significativa” (p. 27) . Es pues, la manera como articulamos cada una de las acciones realizadas con el discurso. Se toma como base fundamental al individuo, mirado como un ser humano, que de acuerdo de cada una de las circunstancias que viva en su entorno está en la capacidad de demostrar la manera como se siente, como interactúa con los demás, como puede desempeñar cada una de las tareas que debe cumplir en su propia existencia. En la misma realización de estas tareas y en la interacción con el otro, el ser humano está en todo el derecho de actuar, de tomar decisiones, de plantear unas opciones de mejora y así encontrar la manera de vivir más en armonía con él y con los otros. El ser humano está dotado de grandes destrezas y habilidades que las puede aprovechar al máximo para ir en el día a día mejorando en cada una de las actitudes que no están bien organizadas y definidas y que hacen que obre no de la mejor manera.

El enfoque Praxeológico que propone este autor a la Universidad Minuto de Dios se define no sólo como la manera en que se desarrolla una investigación teórica o intelectual, sino también cómo se hace una práctica responsablemente y de la misma forma cómo se presentan los informes por parte de cada una de las personas que hacen parte del mismo.

Desde este enfoque Jara (n.d.) Ayllón Viaña,(n.d.) define la sistematización: “Como una mirada crítica sobre nuestras experiencias y procesos, recogiendo constantes. En este sentido, significa un ordenamiento e interpretación de nuestras experiencias vistas en conjunto, y del papel o función de cada actividad particular dentro de este conjunto”.

Con la siguiente sistematización de la práctica se propuso la implementación de una serie de actividades con los “servidores”¹, para dar a conocer a la Comunidad de la Casa de la Misericordia una propuesta de reflexión de la práctica profesional que apunta a brindar elementos de análisis y recopilación de vivencias ocurridas.

Este Enfoque praxeológico con la sistematización busca mejorar la práctica profesional en la medida en que se hacen visibles las experiencias que están aconteciendo. Es entender por qué cada proceso se está desarrollando de esa manera y así poder interpretar qué es lo que sucede, a partir de un ordenamiento y reconstrucción de las vivencias. En esta, partimos de una reconstrucción de los hechos a través de cada una de las situaciones vividas y un generando así un ordenamiento de los distintos elementos que han intervenido en el proceso, para comprenderlo, interpretarlo y así aprender de nuestra propia práctica. Es de gran utilidad para la comunidad tener este documento producto de esta sistematización ya que es el resultado de toda la tarea realizada por la psicóloga, porque a partir de ésta, se evidenciaron y percibieron más claramente los logros del accionar profesional, estimulando así la capacidad de análisis para comprender su proceso de trabajo y realizar los ajustes o correctivos necesarios para quien desee dar continuidad al proyecto.

¹ Se toma el término servidor propuesto por el fundador de la Casa de la Misericordia, el Señor Juan Carlos Saucedo Vander Hans quien lo define de la siguiente manera: “Servidor es aquella persona que hace parte de los procesos comunitarios de formación que ofrece la Casa de la Misericordia en diferentes espacios en la semana, en los cuales tienen la posibilidad de intercambiar cada una de sus experiencias personales, familiares y espirituales, brindándose entre ellos mismos el apoyo y la ayuda tan necesaria que en algunos momentos necesitan para poder salir adelante”(Saucedo, 1995)

Durante mucho tiempo estas personas (servidores) han estado vinculadas dentro de los procesos de la Casa de la Misericordia, pero nunca han tenido un acompañamiento cercano; por tal motivo se pretendió con esta práctica, indagar más en cada uno de ellos, permitiéndoles descubrir y percibir sus realidades, para así ayudar a sanar, aceptar y reconocer su propia problemática, y al ser descubierta por ellos mismos la pudieran asumir, llegando así a un diagnóstico claro, generando unas acciones pertinentes, y que consintieran a la solución de las mismas, logrando que en su vida puedan tener una forma de ver, sentir y ser diferentes.

Además este proceso también será brindado a otros usuarios que tienen relación con la Corporación.

Por tanto, la importancia de esta sistematización de la práctica se enfocó en evidenciar estrategias que le permitieran al individuo identificar el problema y asumirlo. Esto a su vez posibilitó visibilizar en la psicóloga su accionar frente a estas intervenciones. Todo lo anterior redundará en visibilizar las problemáticas con relación a la convivencia y sus alternativas de abordaje a los servidores. Es entonces como a partir del acercamiento de la psicóloga en dicha comunidad, fue posible tener una mayor claridad y comprensión frente a cada una de las situaciones personales y comunitarias de los servidores, logrando así, enfocar cada realidad y permitir dar una orientación propicia a cada una de ellas. Se pudo involucrar a cada uno de los actores que hacen parte de manera directa en el proceso, para que sean ellos mismos quienes lo acompañen y dirijan.

Se desarrollaron los momentos praxeológicos, ya que así se pudo llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos propuestos.

A continuación se describen estos momentos:

- Momento del ver: Es una etapa donde se recoge, analiza y se sintetiza la mayor información posible sobre la práctica, donde se trata de comprender la problemática y sensibilizarse frente a ella. Esta es una fase de búsqueda y análisis, que responde a la pregunta: ¿Qué sucede con mi práctica?
- Momento del juzgar: En esta etapa podremos priorizar cual es la problemática que se da en los servidores de la Casa de la Misericordia y de la misma manera argumentarla.
- Momento del hacer: En esta fase se responde a la pregunta: ¿Qué hacemos en concreto para mejorar la práctica? Se pasa de la investigación experimental a la aplicación práctica.
- Momento de la devolución creativa: Esta cuarta fase es la de la reflexión en la acción. Es una etapa fundamentalmente prospectiva que responde a la pregunta: ¿Qué aprendemos de lo que hacemos?

1. Momento Ver

En este primer momento fue de vital importancia la observación, ya que partiendo de ella se pudieron apreciar las distintas situaciones que se presentaban en los grupos, en las relaciones entre ellos mismos, cada uno de los factores que afectaban estas relaciones.

En esta etapa se recoge, analiza y se sintetiza la mayor información posible sobre la práctica, donde se trata de comprender la problemática y sensibilizarse frente a ella. Además ha sido fundamental la observación y la escucha participativa, que tiene como fin encontrar las palabras que permitan narrar la práctica. Fueron varios los aspectos y las realidades observadas durante la realización de la práctica, pero los dos más relevantes que se tuvieron en cuenta fueron la convivencia y en el conflicto, porque se consideran son las que se viven con una mayor problematización en la comunidad.

1.1. Descripción de la agencia

La descripción de esta institución es narrada en gran parte por el fundador Juan Carlos Saucedo y está contenida dentro de los estatutos de la Corporación. Así habla de la Corporación:

La Casa de la Misericordia nace en Bogotá, Colombia, en la parroquia de San Pedro Apóstol, en su cátedra, el 11 de noviembre de 1.989. Ese fue el día que Dios escogió para el encuentro de nuestros Fundadores, Juan Carlos Saucedo Van Der Hans y Fanny Osorio de Moyano. Ambos tuvieron un llamado a través del Movimiento de la Renovación Carismática Católica, igualmente tuvieron un acercamiento con el Mensaje de la Divina Misericordia. Desde un principio el carisma de la Sanación Interior estuvo

presente en la Obra, manifestado en la escucha, la oración y el acompañamiento a las personas que se acercaban con heridas y sufrimientos interiores. (Estatutos Casa de la Misericordia, 1990)

Partiendo de lo anterior el señor Saucedo le dio un nombre inicial a la Corporación llamándola *Cristo te Sana*. Luego en el año de 1993, se decide dar un paso de fe gigante, alquilar la primera sede, la cual se llamó *Comunidad de Laicos Católicos Cristo Te Sana*. El 25 de septiembre de 1994 se realizó el primer Congreso Internacional de la Misericordia del Sagrado Corazón de Jesús, el objetivo fue reparar las ofensas causadas a Dios por la decisión de la Constituyente de sacarlo de la Constitución Política Colombiana. Se convocó a todas las fuerzas vivas de la Iglesia Católica (Saucedo, 1995)

Este nombre de Cristo Te Sana, en la actualidad aparece vigente en la sede principal de la corporación en la ciudad de Bogotá. . (Estatutos Casa de la Misericordia, 1995)

Pensando en organizar más la Corporación, en el año 1996 se inició un trabajo para constituirla en una organización sin ánimo de lucro. En medio de las reuniones para este fin se buscó un nombre que recogiera el sentir fundacional, fue así como se denominó “Casa de la Misericordia”. (Saucedo, 1995).

“El nombre evoca el lugar de encuentro con Jesús Misericordioso, de ahí que sea un lugar de salvación, de calor, de acogida, de fraternidad, de familia”(Saucedo, 1995). Hasta el momento presente cada uno de estos espacios de fraternidad y acogida continúan realizándose en cada una de las sedes de la corporación.

Desde los inicios la insistencia se hizo en los procesos comunitarios, el encuentro con la Palabra de Dios, la oración, la formación, los sacramentos, la sanación interior y los medios de comunicación. La cercanía a la parroquia ha sido un aspecto fundamental en toda la obra.

Los programas de radio en la emisora Minuto de Dios en Bogotá, el boletín informativo Laicos, la publicación “Misericordia Día a Día”, y el programa de televisión “En Ti Confío” han sido los pilares fundamentales que han hecho posible que la obra se extienda a otras ciudades de Colombia a través de la apertura de nuevas sedes de la Casa de la Misericordia.

Sigue diciendo Juan Carlos Saucedo que, posteriormente las emisoras en Cúcuta, Bucaramanga y Medellín “En Ti Confío, la Voz de la Misericordia”, marcaron enormemente el caminar de fe. Todo siempre se ha realizado con el único objetivo de que los bautizados se encuentren con la Misericordia de Dios y así asuman su vocación a la santidad.

Actualmente cuenta la Corporación con 10 sedes en Colombia y 2 presencias en Barrancabermeja y Villanueva Santander, 2 Sedes en Panamá, 1 en los Estados Unidos y presencias en Honduras, Nicaragua y Costa Rica. La Obra cuenta con más de 8 mil socios y 100 mil lectores de nuestra Publicación Misericordia Día a Día, gracias al proyecto Misioneros de la Misericordia nos encontramos evangelizando en Aruba, Curasao, Venezuela, Perú, Australia y Paraguay.

Conociendo ya la historia y después de tanto tiempo de la creación de la Corporación Casa de la Misericordia y teniendo en cuenta cada uno de los aspectos identificados en la realización de la práctica y sabiendo de la necesidad que hay en los servidores de ser escuchados, dirigidos y acompañados, se quiere mejorar y/o solucionar algunas realidades que no han sido mejoradas.

De esta manera, la práctica profesional permitió plantear los siguientes objetivos de intervención, los cuales se llevaron a cabo con los usuarios que se atendieron, tanto de manera individual y grupal, mediante las asesorías y los talleres reflexivos. Los siguiente apartes fueron extraídos de los Estatutos de la Organización (Saucedo, 1995)

Los objetivos son:

Objetivo General:

1. Acompañar procesos individuales y grupales de los servidores que favorezcan el crecimiento personal cooperando a una sana convivencia.

Objetivos específicos:

1. Generar espacios de escucha en el que los servidores tengan la posibilidad de expresarse y ser orientados.
2. Brindar un acompañamiento personalizado y eficaz a los servidores, para que identifiquen los obstáculos que les impide tener una sana convivencia.
3. Ofrecer espacios de encuentro grupal a las familias de los servidores, en los que se socialicen experiencias y se establezca una red de apoyo que contribuya a una sana convivencia.

1.1.1. Misión

“Promover la identidad del laico en la Iglesia Católica, compartiendo el camino diario de oración personal para el encuentro con la Palabra de Dios, la vivencia de la espiritualidad de la misericordia como forma concreta de encarnar el evangelio y la

conformación de pequeñas comunidades donde la fraternidad se viva como el fruto de la experiencia de la misericordia”.

1.1.2. Visión

“Deseamos que la Casa de la Misericordia sea una fuerza laical diocesana que apoye dicho trabajo, a través de las parroquias y que cada laico logre una fe sólida, una caridad intensa y una seria fidelidad que bajo la acción del Espíritu genere una mística, un incontenible entusiasmo en la tarea de anunciar el evangelio”.

“Para el año 2018 esperamos consolidar una Comunidad Evangelizada y Evangelizadora, capacitada para afrontar el reto de impactar en América un millón de familias encontrándose diariamente con la Palabra de Dios, haciendo así de su hogar una experiencia de pequeña comunidad generadora de auténticos discípulos misioneros dispuestos”.

1.2. Descripción del campo ocupacional

Este ejercicio de la práctica se llevó a cabo desde un marco referencial de la psicología comunitaria. Esta surge como respuesta a la necesidad de analizar y/o actuar sobre los problemas de las interacciones personales y su entorno en los diferentes contextos sociales.

El psicólogo Jaume Garau Salas aporta con la siguiente afirmación: a partir de un estado inicial dado, lo que intenta la psicología social comunitaria es un estado o estructura final definida por unos objetivos que incluyen la disolución o resolución de problemas; busca mejorar

la calidad de vida y el bienestar de las personas, tanto en situaciones de normalidad y conflicto, como en las de necesidad o carencia (Garau, 1995).

Este autor también trata de generar o mejorar aquellas capacidades y habilidades para que las personas, grupos, instituciones o comunidades puedan analizar mejor su realidad social. Además, trabaja facilitando la superación de todas las resistencias individuales y colectivas que impiden un mejor posicionamiento ante el conflicto o situación.

Por último podemos decir que el psicólogo social comunitario pretende hacer a los colectivos y a las personas más capaces en su relación con lo que les rodea. (Garau, 1995)

1.3. Descripción del rol del psicólogo

Para cumplir con lo anterior, el Psicólogo en Formación, deberá brindar un sentido y un apoyo al servidor, a través de la implementación de técnicas que le permitan a cada uno de ellos identificar y desplegar elementos que den solución a los impedimentos para la ejecución de su labor. Consecuentemente, esto permitirá dar una mejor convivencia con otros servidores y hacia el mejoramiento continuo de sus relaciones profesionales, logrando además que la escucha tome un papel fundamental en esta etapa del proceso. Con esta herramienta cada uno de los aportes del psicólogo será de gran ayuda, ya que con ellos, el servidor más adelante estará en la capacidad de poder utilizar las mismas estrategias e implementar otras en la superación de otros acontecimientos que se le presenten en su quehacer cotidiano, no sólo en el ambiente comunitario sino también familiar, social, laboral.

La orientación psicológica es un gran aporte para cada uno de los servidores, porque logra que estos puedan tener ese equilibrio necesario en su funcionamiento psicosocial, permitiendo en cada uno de ellos unos niveles adecuados de auto confianza y auto comprensión,

consiguiendo que cada una de sus habilidades no solo sociales sino también personales se puedan desarrollar con normalidad.

El lograr momentos y espacios donde los servidores puedan ser escuchados permite el mejorar no solo a armonía en la comunidad sino en cada uno de los ambientes y lugares donde ellos interactúan y frecuentan. La cercanía con cada uno de ellos facilita la apertura y la disponibilidad por parte de cada servidor para que pueda expresar de una manera más fácil sin sentirse en ningún momento intimidado o violentado a compartir su experiencia dentro de la comunidad.

1.3.1. Descripción del rol del psicólogo en formación

El rol del Psicólogo en Formación en la Corporación Casa de la Misericordia es el de permitir que cada uno de los servidores que hacen parte de ella, puedan entender y comprender qué es lo que ha ocurrido en cada una de las experiencias vividas y qué ha hecho que la convivencia entre ellos mismos no haya sido la más adecuada, generando entre ellos discordias que día a día van creciendo y que se van quedando en el camino, sin darle la mejor solución. Partiendo de lo anterior se hace necesario, indispensable y de vital importancia el construir estrategias que les ayuden a los servidores a que ellos mismos sean los que solucionen cada una de las problemáticas, partiendo de elementos básicos como la comunicación que existe entre ellos.

El psicólogo social comunitario en la Casa de la Misericordia es quien se ocupe de observar cada uno de los comportamientos de los servidores, buscando en cada uno de ellos que es lo que hace que su comportamiento se altere, y resaltando la importancia de poder trabajar en la prevención de inadecuados comportamientos. De igual forma vela por cada una de las interacciones entre ellos y como el entorno social también les afecta. Además puede identificar

cuáles son las actitudes que están alterando el comportamiento del grupo, afectando así la autoestima y las dinámicas de cada uno de los servidores del mismo.

El psicólogo permitirá que dentro de la comunidad se implementen nuevas estrategias que faciliten que los servidores sean promovidos y fortalecidos en su desarrollo integral, logrando así que las relaciones interpersonales sean mejoradas permitiendo entonces que cada una de las dificultades y problemas dentro de la comunidad sean resueltos de una manera racional y equilibrada, generando que los mismos actores de dichas situaciones sean los que hagan parte de la solución.

1.3.2. Descripción y conceptualización de las problemáticas observadas

Al interior de la Casa de la Misericordia se viven procesos de comunidad (es decir momentos de encuentro cada ocho días) en determinados días de la semana; estos procesos están conformados por personas que llevan un tiempo determinado de formación, muchos de ellos hasta 14 años. Aunque es un periodo comprendido por un buen tiempo, aun no es suficiente para que puedan vivir en armonía, se presentan algunas dificultades relacionadas con las relaciones interpersonales, las cuales aparentemente se enmarcan como un desencadenante propio de la situación personal de los mismos.

Es así, como el conflicto en las comunidades se convierte en un detonante de algunas crisis interaccionales entre los servidores que hacen parte del proceso, todo ello, influye en un cambio de valores, provoca exclusión social, rivalidades, conflictos de poder, falta de comunicación asertiva, transgresiones, que en definitiva perturban la armonía y el ambiente al interior de la comunidad.

Gracias a la observación que se pudo realizar, es importante trabajar esta problemática del conflicto en las comunidades de la Casa de la Misericordia, porque se está presentando falta de comunicación y convivencia a raíz de la diversidad que existe entre ellos (nivel de educación, edades, situaciones personales y económica), es por esto que junto con el cooperador, se pretendió abordar a estos servidores para facilitar estrategias implícitas o sea que se encuentran dentro de la misma comunidad y que le permitan propiciar la participación de los servidores en espacios de sensibilización, donde acojan los conflictos no como una amenaza si no como una oportunidad de la cual se pueda emplear una construcción social pacífica entre todos.

A pesar del tiempo y la experiencia, existen unas situaciones propias que el servidor vive con su familia, y por tal motivo este proceso comunitario de crecimiento se ve truncado; entre ellas el no entender lo que se vive como proceso en la Casa de la Misericordia, ya que esto entra a generar conflictos en muchas ocasiones de celos de la familia del servidor frente a la misma institución, tarea que se debe trabajar, buscando finalmente que estos miembros familiares entiendan el proceso del servidor y cooperen en el mismo.

No se ha presentado un acompañamiento integral para que los conflictos personales de cada servidor sean solucionados, generando así que se presenten al interior de la comunidad dificultades en la convivencia y en la comunicación. Este es un campo que se puede aprovechar en la Casa de la Misericordia para permitir que cada servidor sea guiado y acompañado para poder asumir su historia personal y transformar cada una de sus realidades. Es por eso que se hace necesario el acompañar a estos servidores para que puedan construir esas realidades que les afecta en su diario vivir.

Desde la psicología social comunitaria este aspecto es de vital importancia, ya que lo que se pretende es que las personas enfrenten y asuman cada uno de sus problemas y estén también en la tarea de buscar solución a los mismos. Así lo define Montero (1984):

La psicología social comunitaria es la rama de la psicología cuyo objeto es el estudio de los factores psicosociales que permiten desarrollar, fomentar y mantener el control y poder que los individuos pueden ejercer sobre su ambiente individual y social para solucionar problemas que los aquejan y lograr cambios en esos ambientes y en la estructura social (p.390)

Lo que significa entonces que cada una de las personas que interactúan en la comunidad está llamada a solucionar cada una de las dificultades que se dan en la misma.

2. Momento Juzgar

En esta etapa podremos priorizar cual es la problemática que se da en lo servidores de la Casa de la Misericordia y de la misma manera argumentarla. Esta etapa responde a la pregunta ¿Qué puede hacerse?

2.1. Diagnóstico

Descubriendo que por muchos años, la mayoría de estos servidores han estado vinculados a un proceso de formación, realizando acciones propias y específicas en la Casa de la Misericordia, se ha presentado la ausencia de un profesional que se dedique a acompañar de una manera individual, grupal y familiar a cada uno de los ellos. Toda la información recopilada en este diagnóstico fue obtenida a través de la observación que se realizó en el acontecer y el compartir a con los servidores.

Este acompañamiento debe de darse debido a cada una de las realidades que los servidores viven en sus mismas familias.

Al llegar a la comunidad, el servidor se ve afectado en el ámbito de la convivencia, explicado por la mezcla de sentimientos y realidades con las que cada uno llega.

Además se puede observar que la edad también es un factor que influye en la convivencia de estos servidores que se reúnen en diferentes grupos a la semana, ya que no se van a poder apreciar las cosas de la misma manera por la diferencia generacional existente (diferencia en las edades de unos con otros), haciendo que cada uno tenga su propia interpretación de las situaciones vividas en general. De acuerdo a lo anterior se toma que la edad

de los servidores es importante para así poder entender el comportamiento y las actitudes de los mismos.

Toda esta situación con los servidores fue la que se abordó y se orientó con miras a llevarlos a descubrir aquellos elementos que hacen parte de su ser (incapacidad de diálogo, saber reconocer los errores, necesidad de apoyo) los que utilizan en su vida cotidiana y en su existencia.

La dificultad para enfrentar situaciones conflictivas ha hecho que se muestren con carencia de recursos prácticos y en algunos momentos se evidencien miedos por la ausencia de estos elementos que sirven de soporte en su actuar cotidiano.

Conociendo el tiempo que estos Servidores llevan en la Casa de la Misericordia, es importante que la realidad acerca de la convivencia sea atendida, orientada e intervenida por un Psicólogo, ya que por medio de las actividades planeadas se puede llegar al alivio de las situaciones personales y familiares de cada uno de los servidores de la Comunidad y de todos aquellos a quienes cobija este proyecto.

La familia del Servidor también ha sido acompañada en las diferentes etapas de formación del mismo (catequesis, seminarios, retiros, compartir con otros servidores), ya que como ellos deben de invertir tiempo para su crecimiento, muchas veces en las familias, se da una atmósfera de conflicto, no sólo entre la familia y el servidor, sino también aun frente al servidor mismo.

La confrontación de la vivencia en comunidad y su vivencia propia también requieren un acompañamiento, ya que se empiezan a descubrir ciertas facetas que en su vida no habían sido tocadas o movidas.

Para poder lograr el cumplimiento de cada una de estas estrategias se emplearon entrevistas, talleres personales y grupales, actividades.

A continuación se describe la manera como se elaboró el diagnóstico que al final arrojó el árbol de problemas. La observación siempre fue fundamental en cada una de las actividades desarrolladas con los servidores. Para realizar cada una de estas con ellos se hizo necesario el propiciar los ambientes donde se iban a realizar las mismas. No se podía llegar a trabajar con ellos sin antes haber explicado y contextualizado de que se iba a tratar y a vivir en cada experiencia. En cada una de las actividades ejecutadas se presentaron algunos inconvenientes y dificultades que fueron los ejes fundamentales y que se tomaron como base para así realizar el árbol de problemas, en el cual se plasman cada una de las causas y las consecuencias que han generado que no se dé una sana convivencia entre los servidores de la Casa de la Misericordia.

El árbol de problemas es una técnica que se utiliza para poder entender la problemática que se va a resolver, de la misma manera en él se pueden encontrar todos aquellos aspectos que están siendo involucrados en la misma.

Observemos ahora el árbol de problemas:

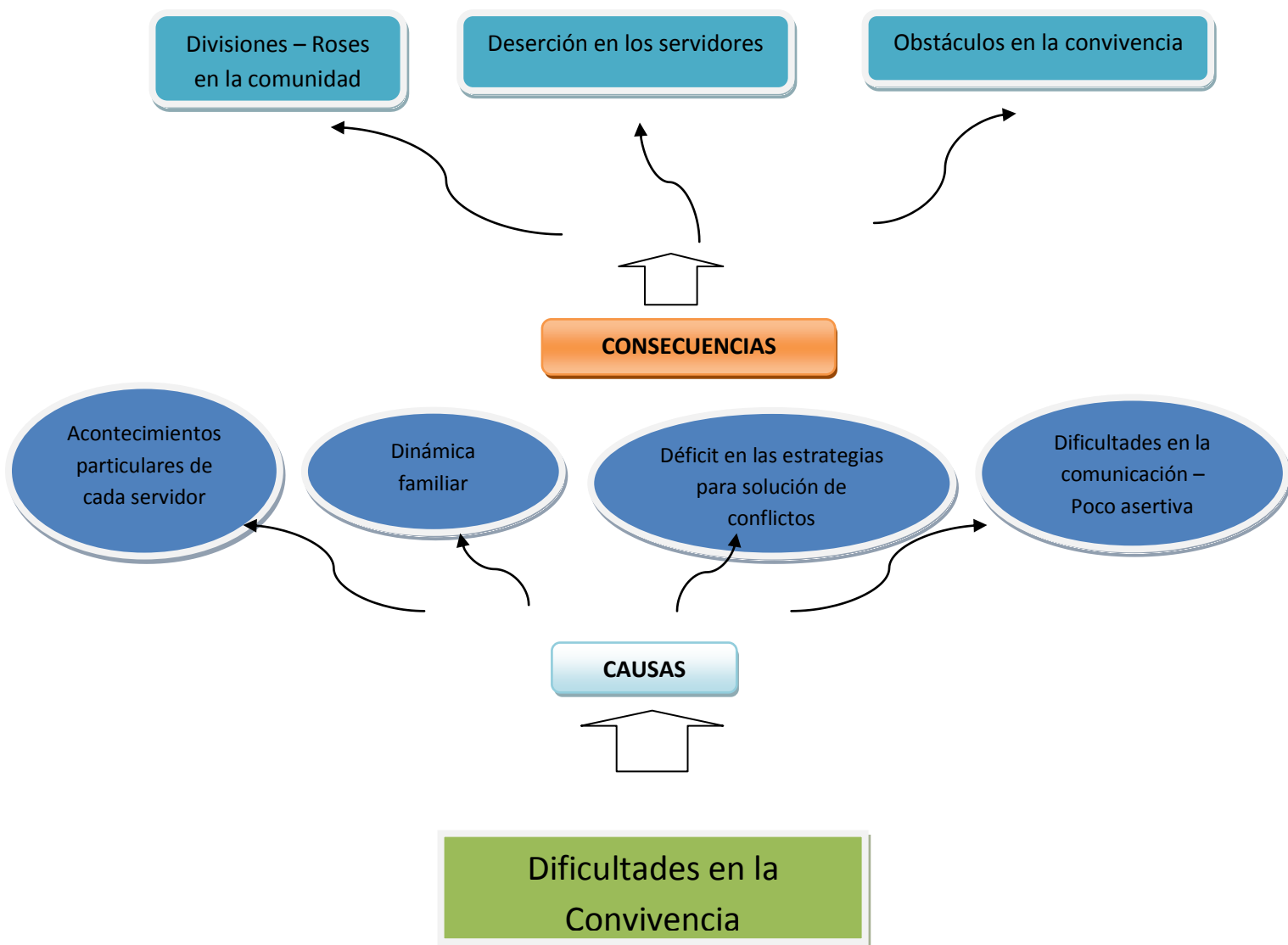


Ilustración 1 Árbol de problema
Fuente: creación propia

Para poder entender el anterior árbol de problemas es necesario definir cada uno de los conceptos:

- Divisiones – Roses en la comunidad: pensamientos encontrados en cada servidor. Los roces se generan por la manera en que cada uno aprecia las cosas, ya que no todos tienen la misma manera de pensar las situaciones.

- Deserción en los servidores: al no encontrar la manera de solucionar los conflictos, los servidores toman la decisión de abandonar la comunidad, para no verse comprometidos en la solución de los conflictos.
- Obstáculos en la convivencia: deseos de defender su propio pensamiento, interpretaciones diversas a cada uno de los acontecimientos vividos.
- Situaciones particulares de cada servidor: realidades subjetivas, características familiares y el entorno, de cada servidor.
- Dinámica familiar: estilo de vida que lleva el servidor, rol que desempeña en cada familia.
- Estrategias para la solución de conflictos: escasas estrategias del servidor para redimensionar el conflicto y darle un desenlace positivo.
- Dificultad en la comunicación – poco asertiva: impedimento que encuentra el servidor para comunicarse efectivamente con los suyos y en su entorno.

Las anteriores definiciones hay que tenerlas en cuenta ya que dentro de este diagnóstico y partir de la Psicología Social Comunitaria se toma el término de la acción participativa que ejerce cada uno de los miembros en la comunidad. Existen algunos

mecanismos de participación que no pueden ser desligadas del ambiente comunitario ya que ayudan de una manera significativa en la mejora de cada una de las dificultades presentadas.

Estos mecanismos son: cada uno de los miembros de la comunidad están en el derecho de participar en los procesos de toma de decisiones, tiene derecho a opinar, derecho a reclamar, derecho a decidir. Su participación es un aporte valioso que ayuda en la construcción de mejoras en la comunidad. Cada una de sus apreciaciones tiene un valor significativo en la solución de hechos y vivencias en el entorno comunitario. Es por ello que teniendo en cuenta lo anterior y observando cada una de las causas y consecuencias encontradas en la convivencia que se emplearon en el árbol de problemas, es necesario que sean observados cada uno de los cambios y posiciones que va asumiendo el servidor en la comunidad, para así más adelante notar que avances pueden ser de significativo provecho no sólo para el crecimiento personal, sino también para el fortalecimiento y estabilidad en la comunidad.

2.2. Marco referencial

Convivencia

Para la psicología social comunitaria, el asunto de la convivencia es de vital importancia, no tanto el lugar o el sitio donde se den estas relaciones.

La psicóloga social comunitaria Maritza Montero (2007) lo expresa de la siguiente manera:

Al trabajo comunitario no le interesa el sitio donde está la comunidad en tanto tal, sino los procesos psicosociales de opresión, de transformación y de liberación que se dan en las personas que por vivir en un cierto contexto, con características y

condiciones específicas han desarrollado formas de adaptación o de resistencia y desean hacer cambios (p.198).

Es entonces de suma importancia que la convivencia sea tenida en cuenta como un tema prioritario a manejar en cada una de las relaciones interpersonales. Cuando el tema de esta convivencia no se vive de la mejor manera, empieza a generar conflictos en la comunidad. La comunidad no puede quedarse estática ante las realidades que la aquejan, por el contrario en el día a día debe de estar implementando mejoras que le ayuden a estar en un constante movimiento que le ayude a producir unos cambios significativos en cada uno de los miembros de la misma.

Partiendo de lo anterior es por ello sustancial involucrar y profundizar en los conceptos de convivencia y conflicto, ya que ellos son los pilares fundamentales a trabajar con los servidores para así poder cumplir con los objetivos. Para ello definamos cada uno:

De acuerdo con la UNESCO, (2004) la convivencia es :

“Es la capacidad de vivir juntos respetándonos y consensuando las normas básicas. Es la cualidad que posee el conjunto de relaciones cotidianas entre los miembros de una sociedad cuando se han armonizado los intereses individuales con los colectivos, y por tanto, cuando los conflictos se desenvuelven de manera constructiva”.

Así desde la Unesco se resaltan las relaciones cotidianas y como la manifiesta Romero Medina (2015) “Los seres humanos son seres sociales por naturaleza” y necesitan de los demás para desarrollarse, educarse y avanzar en la vida. Convivir es eso, vivir con los otros, en un aprendizaje que cada persona adquiere en el transcurso de su vida (p.10).

En estas relaciones dentro de las comunidades se hace necesario que cada uno de los integrantes que hacen parte del mismo ejerza una participación en cada uno de los procesos y esto los lleva a tener una comunicación constante con los otros. Y esta comunicación en el día a día se logra solo cuando se estrechan los lazos de fraternidad, empezando así a existir unas muy buenas relaciones en cada uno de los miembros que la integran.

Vivir con las demás personas no es tarea fácil, implica relacionarse con seres que piensan y sienten distinto entre sí. La convivencia exige aceptación de la diversidad y la utilización de la comunicación, desde el respeto y el reconocimiento de la dignidad, para construir tejido social. La convivencia es uno de los factores centrales, no sólo para el bienestar y la felicidad del ser humano, si no para el equilibrio ya así podremos vivir en armonía.

El ser humano necesita de las demás personas para poder vivir, pero hay que entender que estas otras personas son diferentes a nosotros, y que aunque estas diferencias muchas veces nos ayudan a crecer, en otros momentos estos mismos nos ocasionan diferencias, generando así dificultades en la convivencia y conllevando además a que estas diferencias ocasionen el conflicto. La convivencia es un aprendizaje, ya que no solo se aprende sino que también se enseña a convivir, porque es aquí en donde nos damos cuenta de cada uno de los errores que cometemos y a la vez la manera cómo podemos resolverlos.

Conflicto

Cuando tenemos diferencias en la convivencia y no podemos resolverlas, se generan unos conflictos, que llevan a romper con estrechas relaciones.

Se define entonces desde el consultor en temas de conflicto Flor Alba Romero (2011) citado en Bernal Torres, Castaño León, & Vargas Moreno (2014) lo que es el conflicto:

Es la confrontación de ideas, el encuentro entre dos posiciones que manejan criterios distintos frente a una misma problemática. Es una tensión en la relación social e interpersonal generada por una diferencia de intereses. Los encuentros entre dos o más personas siempre estarán cargados de puntos de divergencia, los cuales son espacios que implican salir de una zona de comodidad a una zona de riesgo, pero ofrecen una oportunidad excelente para la construcción social. (p.22)

De esta manera se puede pensar, que el conflicto siempre va a estar presente en cada una de las relaciones interpersonales porque no todas las personas piensan de la misma manera frente a cada una de las situaciones que se puedan estar presentando en cada uno de los ambientes.

Otro autor que nos da un aporte valioso y que trabaja el conflicto es el sociólogo Galtung (2003) donde el plantea:

Existen algunas situaciones conflictivas y que hacen parte de la vida en sociedad, y que estas pueden ser causadas por algunos de los siguientes aspectos: poca tolerancia entre las personas que hacen parte del mismo entorno, falta de diálogo, factores actitudinales entre las personas: autoritarismo, discriminación, subvaloración; falta de comunicación asertiva, indiscreción, rivalidades, incompatibilidad, juicios a priori, falta de respeto, ejercicio desbordado del poder (p.14.)

Estos hechos anteriores alteran las relaciones interpersonales y pueden darse como obstáculos para que no se dé un buen ambiente en cada uno de los ambientes o lugares donde se desempeñen cada una de las personas.

El conflicto cuando no se soluciona de una manera responsable puede originar unos riesgos dentro del mismo, el sociólogo Lederach (1990) define Riesgo bajo el siguiente concepto:

El riesgo del conflicto es volverse negativo cuando interviene la agresión; mal manejado, el conflicto afecta la armonía en un grupo determinado”. Es importante tener en cuenta que cuando un conflicto es manejado equivocadamente, se vulneran, entre otros, los siguientes derechos de las personas a: la igualdad, la libre expresión, ser escuchado ser respetado, la privacidad, la salud mental, la convivencia pacífica. (p. 20).

Al ser vulnerados los anteriores derechos, la persona se siente atacada y sin ninguna oportunidad de expresar lo que hay en su ser, sin oportunidades para poder generar de sus espacios momentos agradables donde pueda interactuar de manera libre con los otros.

Continúa diciendo Lederach (1990)

Los conflictos forman parte de nuestras experiencias humanas y que pocas veces son experiencias buenas. Los conflictos representan grandes desafíos”. Muchas veces la manera en cómo se expresa el conflicto no es la más adecuada porque puede ser deshumanizante, generando división, violencia, sufrimiento. Y es por el anterior motivo que llega la respuesta ante el conflicto con temor y deseos de distanciarnos por las malas consecuencias que este podría ocasionarnos. En el conflicto social es necesario tener

unas pautas, no tanto que nos ayuden a evadir o eliminar el conflicto sino a canalizarlo hacia unas buenas expresiones y fines que sean productivos y constructivos para cada una de las personas que hacen parte del mismo (p.25)

Podemos decir que en muchas situaciones que se nos presenta en nuestras relaciones con los demás estamos expectantes a que se solucionen, pero seguimos esperando que los otros sean quienes tomen la iniciativa, mientras que nosotros no damos el paso que ayuda a la solución de los mismos.

Galtung (2003. p.23) ha ideado un esquema que nos ayuda a entender los conceptos que deben tenerse en cuenta cuando vamos a analizar el conflicto:

Cuando se genera un problema es porque están involucradas algunas de las partes que participan en un proceso y este mismo está dentro de una estructura donde estas partes traen consigo unas actitudes y unos comportamientos, los cuales hacen que se presenten entonces dificultades e inconvenientes. Así lo podemos observar en el siguiente esquema:

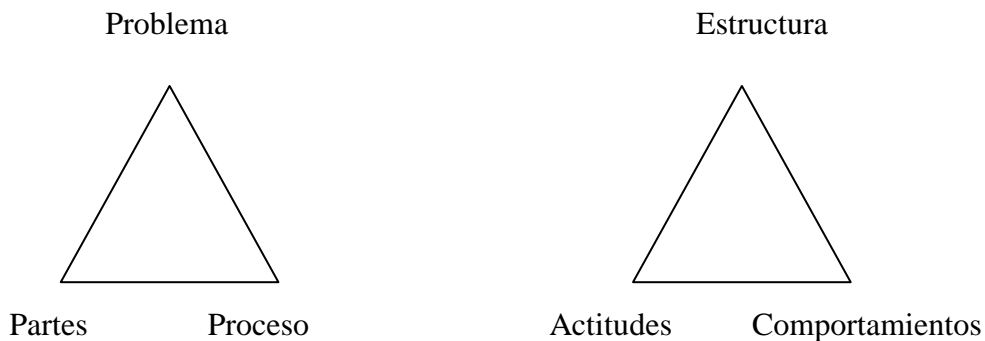


Ilustración 2 Esquema de actitudes y comportamientos

Fuente: Galtung (2003, p.23)

Así lo afirma Lederach (1990) cuando dice:

Ya que todos los conflictos, históricamente tienen su fuente en actitudes y comportamientos de las personas humanas, debemos aprender a analizarlos y entender la estructura de los conflictos, para incrementar nuestra percepción del problema y hallar las posibles vías de solución (p.37).

Es de vital importancia el estar alertas ante cada una de las dificultades y problemáticas que se ocasionen y que son generadas por cada uno de los conflictos, para de esta misma manera darle la solución más conveniente y que vayan encaminadas a mejorar las situaciones.

En el ámbito comunitario debemos de analizar en cada uno de los integrantes cuáles son sus comportamientos ya que ellas resultan fundamentales en el desarrollo del conflictos, se pueden generar en ellos actitudes emocionales que les causan resentimientos, rabias, desconfianza; y cuando estas actitudes permanecen, el conflicto aun sigue manifiesto porque no ha habido una disminución en ellas.

Después de abordar la convivencia y el conflicto retomaremos a Erikson, y con él cada una de las etapas evolutivas que son de vital importancia, ya que el trabajo se centra en estos ciclos vitales.

Etapas del ciclo vital según Erikson:

Podemos entender que es de gran importancia, el poder examinar cuáles son las actitudes que asumimos cuando vamos a solucionar o a mediar en los conflictos, ya que ellas son los pilares fundamentales para poder llegar a un acuerdo entre las partes.

Es necesario entender que el ser humano en su desarrollo evolutivo se enfrenta y vive diferentes etapas, cada una de ellas con unas características particulares. Es por eso que a continuación y partiendo de la Teoría Erikson (1963) Citado por Bordignon (2005) se explicarán las etapas del desarrollo psicosocial.

Dentro de la psicología evolutiva o la psicología del desarrollo, la Teoría del Desarrollo Psicosocial de Erikson es una de las más conocidas y aceptadas. Partiendo de las concepciones sobre el desarrollo de la personalidad, Erikson también cree que la personalidad se desarrolla en una serie de etapas, en donde el ser humano desarrolla una serie de competencias.

Erikson (2000) propone ocho etapas de desarrollo en el ciclo vital y las denomina las etapas del hombre. La séptima etapa, que es generatividad contra estancamiento – es experimentada en la madurez. Erikson afirmaba que un individuo que evolucione bien en las anteriores etapas de desarrollo tiene muchas más oportunidades de hacerlo igualmente en las etapas siguientes. Para Erikson, la generatividad tiene que ver con la expansión del ego, lo cual incluye desinterés, productividad y creatividad. De este modo una persona generativa, puede cubrir sus propias necesidades y también las de la generación futura. La persona que muestra una generatividad madura se inserta dentro de su comunidad en diversas actividades creadas para hacer del mundo un lugar mejor en el que vivir el ciclo vital.

Podemos decir entonces que en cada una de las etapas que el ser humano vive, se pueden presentar situaciones negativas que las pueden utilizar como la mejor manera y salida para la solución a sus conflictos, pero muchas de ellas nos son las mejores, no son ni las más adecuadas ni las más correctas, ya que ellas pueden haber experimentado situaciones similares que las llevan a no actuar de la mejor forma.

Con relación a la anterior descripción que hace Erikson, los servidores no son conscientes de la importancia de esta última etapa en sus vidas, debido a que las anteriores etapas no han sido asumidas de una forma clara y consciente en cada uno de ellos. Es por tal motivo que sus relaciones consigo mismos y con el entorno que les rodea no son las más adecuadas, debido a que esta etapa no se ha vivido a plenitud.

Podemos afirmar entonces que la mayoría de los Servidores (de edades entre 55 y 84 años) se encuentran en la última etapa propuesta por Erikson, que es la de integridad frente a desesperación, ya que en esta es manifestada la desesperanza y se ve reflejada en cada uno de sus comportamientos y actitudes, donde se instaura en ellos un carácter de pesadumbre y soledad al ir descubriendo en las huellas que dejan los amigos y los familiares al morir, dándose así un desinterés por los acontecimientos y la vida actual.

Cuando la persona resuelve cada uno de los conflictos esto le hace crecer psicológicamente. En la resolución de estos conflictos, el ser humano encuentra un gran potencial para el crecimiento, pero como toda moneda tiene sus dos caras, también podemos encontrar un gran potencial para el fracaso.

Cada una de las dificultades o situaciones conflictivas nos llevan a tener una fuerza poderosa para tener la posibilidad de solucionar los conflictos.

Otra concepción que tematiza el desarrollo de la edad adulta es la de Vigotsky (1998) & Peck (1959, 1968), que establece cuatro etapas para la adultez y tres para la senectud (vejez). Al explicar los retos especiales de la vida adulta, Peck (1959 citado por Izquierdo Martínez (2005) propone cuatro problemas o conflictos del desarrollo del adulto:

- Aprecio de la sabiduría frente al aprecio de la fuerza física. A medida que empiezan a deteriorarse la resistencia y la salud, las personas deben canalizar gran parte de su energía de las actividades físicas hacia las mentales.
- Socialización frente a sexualización en las relaciones humanas. Es otro ajuste impuesto por las restricciones sociales y por los cambios biológicos. Los cambios físicos pueden obligar a redefinir las relaciones con miembros de ambos sexos, a dar prioridad a la camaradería sobre la intimidad sexual o la competitividad.
- Flexibilidad emotiva frente a empobrecimiento emotivo. La flexibilidad emotiva es el origen de varios ajustes que se hacen en la madurez, cuando las familias se separan, cuando los amigos se marchan y los antiguos intereses dejan de ser el centro de la vida.
- Flexibilidad frente a rigidez mental. El individuo debe luchar contra la tendencia a obstinarse en sus hábitos o a desconfiar demasiado de las nuevas ideas. La rigidez mental es la tendencia a dejarse dominar por las experiencias y los juicios anteriores, a decidir.

Por tal motivo y partiendo de las anteriores etapas, los servidores, incluyen dentro de su vida actividades que les permitan estar ocupados, en un constante movimiento en su quehacer cotidiano.

Peck (1959, citado por Izquierdo Martínez, (2005) expone una problemática mayor con relación a la etapa adulta ya que presenta cada una de las etapas como una preocupación por la vejez, lo que va a llevar a que cada servidor entre en conflicto consigo mismo. Además se da una mayor expectativa frente a la muerte, creando conflictos internos en la vida de los Servidores y en su entorno familiar. Además se tiende a perder un poco el sentido de la vida ya que el Servidor es aquejado por la enfermedad y no se tiene la real dimensión de ella. (p.604)

3. Momento del Hacer

En esta fase se responde a la pregunta: ¿Que hacemos en concreto para mejorar la práctica? Se pasa de la investigación experimental a la aplicación práctica. En esta fase del hacer se hace necesaria una estrategia de intervención a los Servidores de la Casa de la Misericordia, la cual se ejecutó de manera individual y grupal.

Para este momento de aplicabilidad de la práctica profesional se tuvo en cuenta la problemática, cuyos objetivos de intervención fueron: El poder acompañar procesos individuales y grupales en los servidores en los cuales se pudieran generar espacios donde ellos al intercambiar experiencias pudieran expresarse, brindando así una cercanía y una orientación, logrando que ellos identificaran cuales eran los obstáculos que les impedían tener una sana convivencia.

3.1. Descripción de la estrategia de intervención

La metodología que se implementó para el desarrollo de la práctica fueron actividades de tipo individual y grupal. Con esta estrategia se pretendió un acercamiento a la unidad que el ser humano posee y al encontrarse con cada uno de los elementos que conforman esta unidad, mejorar su entorno haciendo de su hogar y de la misma Casa de la Misericordia, lugares de crecimiento y fortalecimiento en la parte humana y espiritual. Esta unidad del ser humano le daría estabilidad, tanto en su ser personal como en el ser íntimo, permitiendo así que su entorno sea cada vez más grato para su propia realización personal y su propia convivencia.

Las herramientas que se utilizaron e implementaron para poder lograr algo concreto fueron por medio de la interacción con cada uno de ellos, obteniéndose el contacto en la realización de las actividades individuales y grupales, las consultas, los cuestionarios, las

evaluaciones de cada una de las actividades, el discurso de los mismos participantes, las convivencias.

Para poder realizar cada una de las actividades con los Servidores de la Casa de la Misericordia, es necesario conocer cada uno de los objetivos que ayudaron y fueron de gran apoyo en la realización de las mismas.

3.2. Objetivos de la estrategia de intervención

3.2.1. Objetivo General:

Acompañar procesos individuales y grupales de los servidores que favorezcan el crecimiento personal cooperando a una sana convivencia.

3.2.2. Objetivos Específicos

1. Generar espacios de escucha en el que los servidores tengan la posibilidad de expresarse y ser orientados
2. Brindar un acompañamiento personalizado y eficaz a los servidores, para que identifiquen los obstáculos que les impide tener una sana convivencia.
3. Ofrecer espacios de encuentro grupal a las familias de los servidores, en los que se socialicen experiencias y se establezca una red de apoyo que contribuya a una sana convivencia.

3.3. Actividades desarrolladas

Se realizaron espacios reflexivos y dinámicos (actividades individuales y grupales) que promovieron la integración y formación integral donde se involucraron cada uno de los Servidores de la Casa de la Misericordia a través de talleres donde se fomentaron los valores, permitiendo así que fueran ellos mismos quienes tomaran conciencia de todos aquellos aspectos que podían cambiar y que ayudará de manera significativa a la convivencia.

Para esta sistematización se tuvo en cuenta el trabajo individual el cual se vio reflejado en cada una de las actividades grupales que se realizaron con los servidores, permitiendo así una cercanía y una integración entre ellos mismos.

3.3.1. Actividades grupales

Podemos afirmar entonces que las herramientas prácticas en la intervención psicosocial son muy importantes ya que a través de cada una de ellas se propicia un aprendizaje significativo, se presentan procesos activos, constructivos y participativos de cada uno de los participantes, facilitando así la construcción del conocimiento desde una edificación personal de la realidad. Por eso se hace vital el poder intervenir la realidad de los servidores, ya que por medio de estas herramientas se van a poder relacionar lo emocional, lo comunitario y lo social. Acá los servidores pudieron manifestarse en cada una de las maneras que interactuaron entre ellos, compartiendo así todas las vivencias personales frente a la vida. El taller reflexivo podemos verlo como una forma de aprendizaje, donde se permitirá la reflexión, que nos ayudará

a buscar distintas alternativas ante la situación de la convivencia. Con la realización de estos talleres se quiso lograr que los servidores pudieran construir aspectos fundamentales en el tema de la convivencia.

Nos dice la socióloga Galeano M (2004, s.p.) Que el taller reflexivo se puede definir como:

Un lugar donde se aprende haciendo, es además un instrumento para la socialización; en él se aprende a pensar y actuar en equipo, es un proceso pedagógico en el cual los participantes asumen problemáticas y temáticas específicas a través de una postura integradora, donde reina la reflexión y la articulación de la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso y donde se orientan a la comunicación constante con las realidades personales y sociales.

Es por ello que se hace necesario realizarlo con los servidores para lograr en ellos una manera de participación colectiva que los ayuden a involucrarse en las experiencias personales de los otros como una manera de estar más interesados por el tema de la convivencia.

Aunque en el cronograma, aparecen muchas actividades, la sistematización se basó en las siguientes 4, ya que ellas fueron las que más abordaron los temas de conflicto y convivencia.

Desarrollo de los Talleres

Taller 1: Conócete a ti mismo.

Montero (2007), nos ilustra en la manera como es de prioritario el poderse conocer a uno mismo, el entender de qué hacemos parte de unos procesos y que a pesar de que todos somos iguales hacemos parte de una comunidad:

El aspecto más identificador de la comunidad es ese reconocerse como participantes en un proceso históricamente vivido, que afecta a todos, a pesar de las múltiples diferencias que puede haber entre las personas que constituyen la comunidad y, además, justamente por esa diversidad (p.209)

Es un tema fundamental en el desarrollo personal del individuo el conocerse a sí mismo. Esto permitirá a cada una de las personas tener una estabilidad emocional y un equilibrio en su parte psicológica. El conocerse a sí mismo ayudó a que los servidores pudieran definir aspectos fundamentales en sus vidas ayudándoles así a saber que querían lograr, cuales son las metas, las inspiraciones, los sueños, los ideales, pero también los miedos, las inseguridades,

Con la realización de este taller se permitió que cada servidor pudiera cuestionarse e indagarse acerca de cuáles eran las actitudes que manifestaban en su quehacer cotidiano y que no permiten que se diera una buena convivencia con los otros Servidores de la Casa de la Misericordia, además que ellos mismos identificara cuáles eran sus motivaciones.

Esta actividad se realizó de la siguiente manera. A cada uno de los servidores se les entregó una hoja en blanco y un bolígrafo, se les dio la instrucción de que en 15 minutos realizaran 4 listados; primer listado: 10 cosas que les gustaran en la vida, segundo listado: 10 cosas que les disgustaran, tercer listado: 5 actividades que disfrutaran realizar y/o en las que se sintieran buenos, cuarto listado: 5 actividades que les disgustaran y/o en las que tuvieran

dificultades de ejecución. Posteriormente en base a las listas realizadas tuvieron otros 15 minutos para que pudieran contar y describir cuál era su trabajo perfecto y cual no estaría dispuesto a ejercer.

Al final se realizó un cierre donde se compartieron algunas experiencias obtenidas en la ejecución de esta actividad que ayudaron a que los servidores entendieran de la importancia de poder conocerse a sí mismos para así buscar cuáles les eran sus motivaciones y trabajar en cada una de las falencias.

En esta actividad se pudieron observar puntos de acuerdo y desacuerdo debido a la diversidad de capacidades que existen en los servidores; muchas de las actividades que a algunos les gustaba realizar no les gustaba a los otros, pero se permitieron entre ellos mismos rescatar que independientemente de las actividades que los unos o los otros realizan, son de vital importancia porque están generando en ellos una valoración por cada uno de sus gustos. Lo que en unos era de vital importancia en los otros pasaba a un segundo plano pero ante todo dándole una valoración al trabajo realizado por el otro.

Taller 2: Lo importante de la autoestima

La autoestima es otro de los aspectos esenciales en la vida del ser humano. Y para ampliar más este concepto Rogers (2011) citado por Ruiz-Gálvez (n.d.) nos explica acerca de este término:

Todo ser humano, sin excepción, por el mero hecho de serlo, es digno del respeto incondicional de los demás y de sí mismo; merece estimarse a sí mismo y que se le estime". En cada una de sus diferentes realidades toda persona merece ser respetada valorada. Solo por existir ya adquiere este derecho que debe de ser ejercido por cada una de las personas que le rodean. No se puede tener ninguna excepción en lo que tiene que ver con la autoestima (p.58.)

El objetivo principal de esta actividad era ofrecer pautas que le permitieran identificar la vulnerabilidad que afectaba el bienestar individual y orientarlas a la obtención de posibles soluciones.

La manera como se pudo abordar este taller fue haciendo un diálogo sobre el significado de la autoestima y su relación con el entorno. Destacar que todos los días suceden cosas que afectan a la forma de cómo nos sentimos con nosotros mismos y que esto va a afectar la forma de sentirnos con los otros. Se entregó una hoja de papel a cada participante, explicándoles que ésta representa su autoestima. Indicarles que se leerán una serie de sucesos que nos pueden ocurrir durante el día y que afectan nuestra autoestima. Posteriormente se explica que cada vez que se lea una frase, arrancarán un pedazo de la hoja, y que el tamaño del pedazo que quiten significará más o menos la proporción de su autoestima que este suceso les quitaría: Dar un ejemplo, y después de leer la

primera frase quitar un pedazo de su hoja diciendo: «Esto me afecta mucho» o «Esto me afecta poco».

El moderador lee frases que se consideren apropiadas; después de haber leído las frases que quitan la autoestima, indicarles que reconstruyan su autoestima juntando los pedazos y armando la hoja con cada una de las frases que refuerzan la autoestima. Al final se realiza una discusión a base de preguntas guías como: ¿Cuál fue el suceso que más afectó tu autoestima?, ¿Por qué?, ¿Cuál fue el suceso que menos afectó tu autoestima?, ¿Cuál fue el suceso más importante que recuperó tu autoestima?, ¿Qué podemos hacer para defender nuestra autoestima cuando nos sentimos maltratados?, ¿Qué podemos hacer para ayudar a nuestros amigos y amigas a mejorar su autoestima?.

Al finalizar la actividad se pudo tener una discusión acerca de estos aspectos que alteraban la autoestima en los servidores y que en muchos momentos eran mínimos, pero que les afectaba su propia autoestima. Algunos de los servidores expresaron que muchos de los sucesos que llevaron a que disminuyera su autoestima fueron ocasionados por palabras hirientes que recibieron en su infancia donde los llevaron a sentirse poco tenidos en cuenta. También tuvieron expresiones de como muchas de las buenas palabras y las buenas apreciaciones de otras personas permitieron que recuperaran la autoestima que habían perdido en algún momento de su existencia.

Taller 3: Llenad las tinajas

Afirma Montero (1984) que temas como la confianza, el dialogo y la comunicación son fundamentales en cada uno de los miembros para así poder lograr una transformación del ambiente y del grupo. Esta confianza hace que la otra persona se sienta segura, permite que se puedan compartir cada uno de los momentos, bien sea buenos o malos. Cuando existe un buen nivel de confianza en cada una de las partes, se genera que el dialogo y la comunicación sean más fluidos y con una mayor claridad, permitiendo así que el contexto se desarrolle en armonía.

Esta actividad se realizó con cada una de las parejas que hacen parte de la comunidad, buscando con esta misma fortalecer las relaciones que por diferentes situaciones se habían perdido en ellos, como por ejemplo la forma de comunicación, la expresión de la importancia del uno para el otro, el poder valorar que la relación debe de ser construida por los dos.

Para la realización de esta actividad, fue de vital importancia la sinceridad de cada uno de los participantes, ya que este era el elemento fundamental para poder enderezar y dejar en claro lo que en algún momento generó malestar en alguno de los dos. Esta actividad fue pertinente realizarla porque al estar afectado alguno de los dos integrantes, alteraban las relaciones en la comunidad por su estado de ánimo.

Esta actividad consistió en que cada uno de los participantes destacara en la otra persona cada una de esas actitudes dañinas que hacían que en muchos momentos la relación se alterara. Estas actitudes cada uno las enumeraba y les iba dando un valor. Al final se pudo realizar un dialogo en cada pareja donde cada uno de ellos iban compartiendo por qué le asignaban ese valor a la actitud. Cada una de las relaciones de estas parejas mejoró de una manera considerable debido a que nunca habían tenido el ejercicio de poder plasmar aquellas situaciones que les

afectaba la comunicación y alteraban la relación de pareja. Esta actividad se pudo observar como el punto de partida para empezar a trabajar en la confianza dentro de la relación de pareja y al mismo tiempo lograr que la comunicación fuera más clara.

Taller 4: “De Corazón a Corazón”

Las relaciones interpersonales son un aspecto clave y fundamental en la vida del ser humano. Por ello en todo lugar o entorno donde nos encontremos siempre va a estar atravesado por estas relaciones entre unos y otros. Al definir la psicología social comunitaria, Montero (1984) deduce que en la manera en que cada uno de los individuos vaya haciendo parte de su ambiente individual y social, es en esa forma como las relaciones se van a ver afectadas (p.71). Un aspecto fundamental en cada uno de los entornos donde los seres humanos interactuemos es la relación que tengamos con las otras personas que hacen parte del mismo. No importa el lugar donde estemos, lo que importa es que en ese lugar voy a tener que entablar una relación con el otro.

Con la realización de este taller se pretendió que las relaciones en los servidores mejoraran. Permitted el acercamiento de muchos servidores que habían sido distanciados por diferentes situaciones acontecidas tiempo atrás.

Lo que se hizo en esta actividad fue entregarle a cada persona un corazón de papel y pedirles el favor de que colocaran el nombre de la persona con la cual tuvieron un inconveniente o vivieron una situación incómoda y que aún le causaba molestia y no tenía una buena relación en armonía y cordialidad. Luego se les dijo que se acercaran a la persona que habían escrito en el corazón y le manifestaran el sentimiento que tenían hacia ella y que situación particular era la que había ocasionado el distanciamiento.

Además este espacio de taller permitió que cada uno de los servidores movilizara las emociones que había en ellos mismos, logrando así que las relaciones interpersonales entre ellos mejoraran y el ambiente de compartir se hiciera más agradable, permitiendo así una mejor interacción entre todos.

3.4.1. Cronograma de Actividades

Actividades	Objetivos	Recursos - Materiales y Humanos
Presentar a los servidores de la Casa de la Misericordia el plan de trabajo que se realizará desde el Área de Acompañamiento Integral con este proyecto, durante el primer período académico del 2015.	Socializar el plan de trabajo con los Servidores de la Casa de la Misericordia, a través de la metodología de taller, sistematizar la información recopilada en los talleres para que a partir del análisis psicológico y reflexivo poder complementar el plan de trabajo, partiendo de las necesidades percibidas en el grupo.	Plan de trabajo y proyecto de práctica. (Recursos para dicho logro: cámara fotográfica, listas de asistencia, entre otros). Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
Taller : Respeto de sí mismo	Reconocer la importancia del respeto como base fundamental de toda relación.	Reflexión relacionada con el respeto de si mismo. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
Taller: Respeto por el otro.	Adquirir elementos importantes para fundamentar el respeto hacia los demás.	Reflexión relacionada con el respeto por el otro.
Espacios reflexivos y psicodinámicos que promuevan la integración y socialización de los servidores a partir del reconocimiento del otro con el fin de tener espacios de respeto y tolerancia.	Implementar actividades en pro de una cultura incluyente e integral en los servidores de la Casa de la Misericordia. Detectar las estrategias con relación al favorecimiento de la convivencia.	Bombas, tarjetas cumpleaños, grabadora, cd's. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
Actividad: “Llenad las tinajas ”	Fortalecer las relaciones de pareja a través de una buena comunicación	Bombas, papel periódico, marcadores, engrudo, lapiceros, papel iris.

Actividad: Facilitar espacios de reconocimiento y celebraciones de fechas especiales como medios y estrategias, lúdico pedagógicas que complementen el programa de convivencia.	Promover en los servidores escenarios de paz a través del reconocimiento del ser y la práctica de pautas de socialización pacíficas enmarcadas en los valores de respeto, la tolerancia y solidaridad. .	Diario de campo y observación. Otros recursos: cámara fotográfica, globos, música. etc. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
Retiro de Servidores	Propiciar momentos de encuentro entre los servidores de la Casa de la Misericordia que faciliten la interacción entre ellos.	Cámara fotográfica. Lugar: Casa de Retiros Las Casitas- Itagui. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
La sana convivencia	Orientar a los servidores en cada una de las pautas que existen para tener una buena convivencia.	Cartulina, marcadores, hojas de block, cinta
Actividad: “De corazón a corazón”. A quien hayas causado daño en la convivencia en algún momento de compartir en comunidad, o aquella persona con la que menos te relacionas y quisieras acercarte.	Abarcar un encuentro conmigo mismo a través del otro por medio de espacios reflexivos, lo cual permitirá afianzar amistades, movilizar emociones, disminuir niveles de estrés y ansiedad. Todo esto ayudará a realizar una construcción social pacífica, donde la convivencia se beneficia.	Cámara fotográfica. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
Actividad: “Descubre y ama la vida ”.	Reconocer la importancia del hermano de comunidad en mi vida.	Bombas, papel iris, lapiceros, grabadora, cámara. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
Reflexión: “La otra persona hace parte de mí”.	Reconocer que yo necesito de la otra persona, que no puedo vivir aislado	Marcadores, papel globo, tijeras, papel periódico. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.

Actividad: “El dulce valor” , rescatar los valores que tienen los servidores de la Casa de la Misericordia.	Realizar la actividad a través de la metodología de talleres, la cual posibilitara la construcción grupal, favorecerá la participación, la expresión de ideas y sentimientos de los servidores con el fin de favorecer su convivencia.	Cámara fotográfica. , velas, cartulina, jugo, refrigerios, listas de asistencia. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
“Enciende una luz”: regalo una luz con quien menos comparta en el grupo. Enfocado a los servidores de la Casa de la Misericordia.	Darle un valor significativo, a mi compañero, y dar un cierre al proceso que se ha llevado a cabo.	Velas , dulces, tarjetas, papel iris, cartulina. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
Evaluar el proceso que se llevó a cabo con la realización de este proyecto.	Verificar si los objetivos se alcanzaron en esta primera parte del plan de trabajo.	Hojas de block. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.
Espacio de escucha a los servidores.	Permitir a los servidores un encuentro para evaluar el proceso que se ha llevado a cabo.	Lapiceros, Hojas de block. Recursos humanos: Cooperador de agencia – Coordinadora de comunidades – Servidores.

Población Atendida

La población atendida fueron los Servidores de la Casa de la Misericordia, distribuidos en cada una de las comunidades que ellos mismos conforman y que van a la sede tres veces por semana. No todas las actividades se realizaron en la Sede de la Casa de la Misericordia, ya que fueron necesarios otros espacios más amplios y con un mejor acondicionamiento para poder realizarlas. En muchas ocasiones se vio la necesidad de poder atender también a cada uno de los miembros de las familias de los servidores, para permitir que la estrategia se pueda cumplir en su totalidad.

Tabla 1 Población atendida

ACTIVIDADES	CANT DE PNAS	No HOMBRES	No MUJERES	No SESIONES	EDAD
Respeto de sí mismo	10	3	7	4	52 a 55
Respeto por el otro	11	5	6	4	57 a 84
Llenad las tinajas	9	3	6	4	62 a 72
Celebración fechas especiales	15	4	11	4	52 a 65
Retiro de Servidores	25	11	14	4	52 a 70
Sana convivencia	12	4	8	4	55 a 84
De Corazón a Corazón	10	4	6	4	60 a 80
Descubre y ama la vida	11	3	8	4	57 a 80

4. Devolución Creativa

Cada una de las actividades y talleres realizados por el Psicólogo en la Casa de la Misericordia se ejecutaron de forma positiva, conllevando a profundizar en los campos afectados en la vivencia de cada uno de los servidores, permitiendo así la adquisición de elementos propios que fortalecieron su proceso.

4.1. Evaluación del cumplimiento de los objetivos de la práctica

Tabla 2 Evaluación del cumplimiento de los objetivos de la práctica

Objetivos	Logros y Aciertos	Oportunidades y Dificultades	Cumplimiento de los objetivos
<p>General:</p> <p>Acompañar procesos individuales y grupales de los servidores que favorezcan el crecimiento personal cooperando a una sana convivencia.</p>	<p>En este objetivo se identificaron como logros y aciertos el poder haber propiciado actividades donde los servidores pudieron interactuar entre ellos mismos permitiendo el intercambio de experiencias personales que les ayudaron a identificar aquellos aspectos a mejorar y que no permitían que en su entorno se diera una sana convivencia.</p>	<p>Como oportunidades se pudo evidenciar la manera como los servidores se integraron y compartieron cada una de las experiencias.</p> <p>Como dificultad se pudo apreciar al iniciar el desarrollo del objetivo la poca cercanía o trato personal que tenían los servidores entre ellos mismos.</p>	<p>Este objetivo se pudo cumplir en su totalidad, ya que con cada una de las actividades desarrolladas se permitió una muy buena interacción entre cada uno de los servidores.</p>
<p>Específico 1:</p> <p>Generar espacios de escucha en el que los servidores tengan la posibilidad de expresarse y ser orientados.</p>	<p>Con el desarrollo de este objetivo se permitió que los servidores fueran escuchados, permitiéndoles así que ellos expresaran lo que sentían en este caso acerca de la convivencia, generando en ellos una inquietud de la manera como estaban aportando a la edificación y construcción de la misma.</p>	<p>Una gran oportunidad que se destaca en algunos servidores fue la disponibilidad y el fácil acceso en los espacios que se presentaron para la orientación.</p> <p>En algunos momentos se pudo evidenciar como dificultad la poca facilidad de expresión que existe en algunos de los servidores al estar en cada momento de escucha y orientación.</p>	<p>Este objetivo se pudo cumplir en su totalidad, porque a cada uno de los servidores se les dedicó el tiempo que requería para la orientación.</p>

<p>Específico 2:</p> <p>Brindar un acompañamiento personalizado y eficaz a los servidores, para que identifiquen los obstáculos que les impide tener una sana convivencia</p>	<p>Las instalaciones de la agencia de practica permitieron que se presentara un ambiente fraterno y acogedor donde se pudieran realizar cada una de las actividades y al mismo tiempo socializarlas, generando entre los mismos servidores una cercanía.</p>	<p>Una oportunidad significativa en este objetivo fue la buena disposición de cada uno de los servidores para la realización de las actividades grupales.</p>	<p>Este objetivo se cumplió en su totalidad porque por medio de la realización de cada una de las actividades se logro el intercambio de experiencias y vivencias entre los servidores generando así entre ellos una ayuda y una red de apoyo mutuo.</p>
<p>Específico 3:</p> <p>Ofrecer espacios de encuentro grupal a las familias de los servidores, en los que se socialicen experiencias y se establezca una red de apoyo que contribuya a una sana convivencia.</p>	<p>Como logro en este objetivo fue el poder identificar por medio del acompañamiento a los servidores cada una de las falencias y barreras que había en ellos y que nos les permitían generar en ellos una sana convivencia.</p>	<p>Como dificultad en ese objetivo se puede describir que en muchas ocasiones los servidores ponían impedimento en el momento de brindarles el acompañamiento, ya que en ellos se generaba el malestar al reconocer sus falencias y equivocaciones, impidiendo así una sana convivencia en su entorno.</p>	<p>El cumplimiento de este objetivo se pudo lograr pero no en su totalidad, debido a que muchos servidores fueron poco disciplinados y perseverantes en el proceso del acompañamiento.</p>

4.1.1. Aciertos de los objetivos de la práctica

En el medio social esta práctica fue de gran ayuda para cada uno de los Servidores ya que en ellos se dejó vivenciar la realidad o sea que era lo que estaba pasando en el lugar de encuentro, permitiendo así identificar unos elementos claves donde pudieron entender no sólo de que eran parte del conflicto, sino de que eran parte fundamental en la solución del mismo.

Además se creó en cada uno de los Servidores de la Casa de la Misericordia, una muy buena disposición para recibir el asesoramiento en las posibles situaciones adversas que se venían presentando no solo en ellos, sino también en sus familias, y en su entorno.

Se logró descubrir que la situación envolvía en forma imperceptible una realidad no conocida por la familia, el servidor, ni la comunidad.

Se concretó la necesidad de continuar afianzando en el Servidor la importancia de la vida productiva a fin de que sean conscientes de ella asumiéndola como algo natural y propio de la vida.

Seguir cultivando la aceptación de esta vida adulta en una aparente improductividad para que sea asumida primero por el Servidor y al mismo tiempo por su entorno familiar.

La realización de esta práctica me posibilitó la adquisición de conocimientos con miras a la realización de esta labor.

La vivencia de esta práctica genera confianza en el Psicólogo, ya que el campo comunitario es un espacio de acción propicio y que está en comunión con los objetivos y la labor social a la que tanto empeño manifiesta la Universidad.

4.1.2. Oportunidades de mejora

Cada uno de los conocimientos adquiridos en la agencia de práctica fueron de gran ayuda para el Psicólogo, permitiendo la adquisición de nuevas habilidades y estrategias para el desempeño de cada una de sus tareas, conllevando esto al profesional a un compromiso mayor con su ser ético aprovechando todos los recursos encontrados en esta como afianzamiento especial en su desempeño profesional a futuro, motivando igualmente a la aplicación en su formación continua a fin de saber dar respuesta eficiente a cada una de las situaciones que tendrá que sortear en su día a día, ya que será el encargado también de brindar aportes, conocimientos, a otros profesionales en formación, pues así lo exige el mundo actual.

El acompañamiento permanente del cooperador de la agencia, permitió de igual manera un afianzamiento más preciso en los conocimientos del Psicólogo en Formación, animándole a fortalecerse y capacitarse en forma continua, con miras a adquirir destrezas y habilidades frente a las problemáticas claras y ciertas que presenta la sociedad actual.

Este proceso condujo al servidor a reconocer y a estar en una situación de alerta continúa frente a los peligros internos de conflictos personales, familiares y comunitarios, permitiéndole tener un mayor conocimiento de sí mismos, reconociendo sus debilidades y fortalezas con que cuenta. Los encuentros y acompañamientos han despertado en el servidor una mayor sensibilidad frente a todo lo que hasta él llega, bien sea positivo o negativo.

Además se pudo reconocer cada una de las actitudes personales en la solución de los conflictos, posibilitando así en ellos una construcción interna, una estabilización de su ser y una fraternidad más viva y de mayor calidad, mejorando así su relación con el entorno.

Al poder intercambiar experiencias con los servidores, ellos llegaban a la conclusión de la importancia del Psicólogo dentro de su vivencia no solo comunitaria sino también personal, familiar y social.

4.1.3. Evaluación global del cumplimiento del objetivo general

Partiendo de la posibilidad que la Corporación Casa de la Misericordia brindó al Psicólogo, se pudieron desarrollar innumerables capacidades que le llevaron a identificar en su entorno personal, familiar, comunitario y social, con mayor facilidad, lo que es la problemática en el ser humano y que desde el inicio se planteó en el objetivo general donde la cooperación en la convivencia de los servidores era el factor fundamental.

Cada una de las intervenciones realizadas con los servidores permitió identificar aquellos factores individuales y grupales que afectaban la convivencia de manera considerable en la comunidad. Además se logró con cada una de las actividades que los servidores pudieran vivir en un ambiente comunitario más fraterno. Para el profesional en formación, las actividades y el acompañamiento dado en la Corporación, ha ayudado en forma clara y contundente en lo relacionado con mejorar la interpretación de los hechos vividos de cada uno de los servidores, cooperando así en la aplicabilidad en el campo profesional.

Además se pudo dar respuesta a unas necesidades sentidas en la Corporación Casa de la Misericordia ya que con el trabajo y acompañamiento realizado con los servidores,

han podido reconstruir sus propias problemáticas dándole la solución, llevando con este logro a dar al Psicólogo claridad frente al trabajo realizado y al conocimiento de las diversas acciones requeridas en cada situación futura

Habiendo identificado a través de la realización de los talleres y actividades que era lo que estaba afectando la convivencia en el entorno, se pudo detectar cuales eran los factores que incidían en el ambiente comunitario y que conllevaban al cumplimiento de los objetivos específicos presentados; esto indica que el trabajo realizado y que se estipuló desde el principio donde se presentó un informe, brinda respuesta a unas tareas inicialmente planteadas ofreciéndole al Psicólogo, las posibilidades de realizar y cumplir con un desempeño académico y de formación, generando en los servidores unas pautas personales que mejoraran la convivencia y dieran el sostenimiento de unos valores al interior de la corporación.

Esta sistematización de la práctica profesional no sólo fue de gran contribución para el proyecto de vida de los servidores sino también el personal, ya que me ayuda a crecer como persona y me da las bases fundamentales en los inicios de la carrera profesional, además las posibilidades de aportar para la consecución del equilibrio humano dentro de la sociedad.

Además permitió realizar una lectura crítica de la problemática presentada en la Corporación Casa de la Misericordia. Los conflictos surgen cada vez que no se presenta una sana o una buena comunicación entre las partes que los integran. A partir de las vivencias con los servidores de la Casa de la Misericordia, se pudo llegar con ellos a que la sana convivencia parte exclusivamente de cada uno. Es en cada uno donde se da la solución a cada una de las diferencias presentadas, no solo en la comunidad de la casa de la Misericordia, sino en cada uno de los lugares y con cada una de las personas con las cuales interactúan.

Es de gran contribución para la Casa de la Misericordia el haber podido identificar cada una de las causales que había en cada servidor, las cuales estaban contribuyendo a que dentro del entorno comunitario no se pudiera vivir en una sana convivencia y a la vez poder implementar correctivos con los mismos para así mejorar y poder vivir en un entorno sano.

4.1.4. Reflexión Teórica

A continuación la siguiente reflexión teórica ayudará a comprender las problemáticas abordadas en esta sistematización y que se dan en el ser humano en relación al comportamiento e interacción con los otros.

Para (Vigotsky, 1998):

El ser humano nace y es en la interacción social que desarrolla lo biológico a lo sociocultural.... Es así como el hombre vive relacionándose con diversos grupos que ejercen determinada influencia sobre él, esta es mediatizada por las propias características psicológicas que caracterizan a dicho individuo (p.28).

El hombre es un ser que vive en continua relación con los otros hombres. Esta relación lo mueve a realizar tareas particulares que lo hacen único y que lo llevan a diferenciarse de los otros y a ser reconocido como tal. La persona por naturaleza va sufriendo transformaciones que lo obligan a ir cambiando en su manera de convivir con los otros, donde la interacción con los demás personas se ejerce en los cambios que lo impulsan a tener un determinado comportamiento en la sociedad, el cual va a estar influenciado o condicionado por la relación existente con el medio que lo rodea, generando en él unos cambios de orden psicológico que se convertirán en características propias del mismo individuo. En cada uno de los lugares donde el ser humano interactúe siempre va a estar influenciado por los otros, y esta

influencia le va a llevar a modificar cada una de sus estructuras, pensamientos, actuaciones. Cada individuo es dueño de los espacios donde interactúa, y al ser dueño le da la posibilidad de generar intercambios de actitudes y de pensamientos con los otros que comparte ese entorno.

Las actitudes y comportamientos de los otros van a generar que el individuo se sienta influenciado en muchos de sus comportamientos, mientras que en otros casos sus decisiones van a ser tomadas por iniciativa propia sin ninguna influencia o intermediario. La personalidad entonces juega un papel fundamental en la manera en como el individuo se relaciona con los otros.

Para Costa (2003) “La convivencia se aprende, es más, es un duro y prolongado hasta podría decirse, interminable aprendizaje en la vida de todo sujeto, pues: sólo se aprende a partir de la experiencia. Sólo se aprende si se convierte en una necesidad” (p.23).

Sólo se aprende si se logran cambios duraderos en la conducta, que permitan hacer una adaptación activa al entorno personal y social de cada uno. La convivencia no es fácil, sólo cuando se aprende a convivir con personas con características tan diferentes a las propias, se puede decir que hemos aprendido, ya que a través del intercambio de pensamientos y situaciones se reconocen las propias fallas y la manera como se puede llegar a una posible solución. El aprendizaje es una constante que mueve al ser humano a realizar en su propia vida cambios psicológicos estables donde su manera de pensar y de actuar van a ir encaminadas a un mejoramiento de sus actitudes y comportamientos, que lo impulsaran a estar en constante reflexión y autoevaluación las cuales conllevaran a una corrección permanente de sus acciones, logrando así un mejor ambiente en cada uno de los lugares donde interactúe con los otros.

La experiencia juega un papel fundamental en la vida del ser humano; es a través de ella donde se adquiere el conocimiento adecuado para generar esas pautas que van a orientar

cada uno de los comportamientos, buscando con cada uno de ellos el crear espacios sanos donde se puedan intercambiar experiencias y situaciones, generando así oportunidades de cambio y reflexión.

Este proceso de la convivencia no termina, día a día es un continuo aprendizaje que nos ayuda a ir formando nuestro carácter y a ir adquiriendo madurez en cada una de los comportamientos y actitudes que se viven en la cotidianidad.

El intercambio de ideas y de pensamientos con las demás personas, van a generar unos conflictos no solo externos, sino también internos que llevarán al ser humano a hacer una reorganización de todo aquello que aún no ha puesto en orden y que lo lleva a estar en una continua o constante movilización de pensamientos y sentimientos. Cada una de estas ideas y pensamientos son los que incurrirán en la generación de conflictos debido a la diversidad de ideas y pensamientos que puedan surgir al interior de la persona.

Para Montero (2007) el tema de la psicología social comunitaria es un aspecto fundamental en la existencia del ser humano. Es un asunto prioritario que cada una de las personas que están insertas en una comunidad puedan tener entre ellas mismas unas muy buenas relaciones interpersonales que les van a ayudar a mejorar su ser y al mismo tiempo le van a permitir el desarrollar cada una de esas facetas que tiene y que en muchos momentos no las ha logrado percibir ni mucho menos potencializar porque no ha tenido a su lado un guía un compañero dentro del entorno social que le permita poner al servicio primero del ser mismo y luego de los demás. El sentirse parte de un entorno facilita al ser humano exteriorizar todas aquellas conductas que hacen parte de sí y que por largos periodos de tiempo han quedado

estancadas y no ha mejorado, porque no ha sentido que las personas que tiene a su lado no han descubierto todo lo bueno que posee para compartir y crecer con los otros.

Es de vital importancia que el ser humano tenga una buena relación no solo con su entorno sino consigo mismo. Esta relación debe de ser en cada una de sus áreas, o sea, mente, cuerpo y espíritu; en la manera como se relaciona consigo misma así serán su auto aceptación, su auto estima, y por ende así serán también las relaciones con los otros, con todo el entorno que le rodea. Toda persona como un todo que es, debe de asegurar en su existencia relaciones de convivencia que le ayuden de una manera significativa en su realización como ser. Es por ello que no solo son fundamentales las relaciones consigo mismo, sino que también se hace necesario el mantener unas muy buenas relaciones de convivencia con la pareja, con la familia, con los amigos, con la comunidad en general. Solo cuando se mantiene un equilibrio con las anteriores, se podrá tener un ser integro en cada una de sus estructuras.

Rogers (1959 citado por Roca, 2013) analiza el concepto de autoestima como “una actitud deseable hacia uno mismo”(p.135) y en esta actitud personal es donde el ser humano debe de tener toda la facultad para manejarla y reflejarla de la mejor manera hacia sí mismo y luego ante los otros. Al tener esta actitud deseable en nuestro diario vivir podemos decir que tenemos unas metas claras y definidas, un horizonte donde llegar porque al sentirnos bien podemos libremente pensar y actuar de una manera correcta y coordinada.

Solo cuando la persona toma una posición fuerte frente a cada una de las situaciones vividas se puede decir que es porque la tiene primero consigo misma. El conocimiento de uno mismo juega un papel fundamental en la vida del ser humano. Cuando se cuenta con esta capacidad se pueden lograr metas grandes e irrealizables que nunca se pensaron lograr. Se pueden hacer muchas renunciaciones que en distintos momentos de la vida han mantenido anclada y

estática a la persona sin un rumbo definido. Permite además el reconocer que como ser humano se tiene limitaciones pero también que se está en la capacidad de mejorarlas y sacar el mejor provecho de ellas, no sólo para bien personal sino para el bien de cada una de las personas que rodean. El vencer cada uno de los miedos son las mejores bases que se dan para el acierto en la toma de decisiones. De igual forma el mantener constantemente actitudes de admiración y de respeto hacia uno mismo y sentimientos positivos, ayudan a generar confianza y seguridad en cada una de las tareas emprendidas, con la certeza de que se va a lograr lo que se propone.

4.1.5. Recomendaciones a la agencia y a futuros practicantes

Es necesario darle una continuidad a cada uno de los anteriores procesos realizados con los servidores de la Casa de la Misericordia; se recomienda a la agencia proseguir con cada uno de ellos, ya que así se podrá ejercer un acompañamiento eficaz que les permita el sostenimiento en la vivencia de la práctica obtenida.

Las tareas a realizar con ellos serían:

- Continuar los encuentros con la realización de talleres y principios dados durante esta práctica.
- Vivir en una continua vigilancia frente a las actitudes más fuertemente trabajadas durante este proceso, a fin de no volver a repetir las situaciones anteriores y realizar las tareas del día a día, conforme a lo vivido y conocido en este acompañamiento.
- La agencia debe de velar y vigilar por la eficacia del cumplimiento de la labor del practicante.

A futuros practicantes se les recomienda seguir trabajando, darle una continuidad a este anterior proceso y hacerse acompañar si es necesario en algunas tareas específicas por el Psicólogo saliente.

Solo el acompañamiento a cada uno de los procesos y tareas realizadas con los servidores de la Casa de la Misericordia garantizaran que cada uno de los logros obtenidos en la realización de estas siga dando los buenos resultados que hasta el momento se habían dado.

Un aspecto primordial es el seguir en vigilancia en torno a cada una de las problemáticas abordadas, permitiendo así que se vuelva a incurrir en ellas.

5. Conclusiones

Después de haber realizado la práctica profesional en la Corporación Casa de la Misericordia, se genera un gran compromiso y un gran reto profesional ya que a partir de esta experiencia fue posible cooperar en las situaciones de los servidores y así no ser ajena ni indiferente ante las realidades vividas allí con cada uno de ellos, sino que se genera un compromiso el seguir acompañando y auditando cada uno de los procesos iniciados con miras a un fortalecimiento mutuo frente a las situaciones presentadas.

Como agente de Formación profesional se pudo llegar a descubrir cada uno de los sentimientos y actitudes que habían en los servidores de la Casa de la Misericordia ocasionados por cada uno de los inconvenientes que se generan cuando no existe una sana convivencia, y como al ofrecerles unos elementos a través de tareas y dinámicas, se da en cada uno de ellos una gran apertura para cambiar sus hábitos y costumbres en sus vidas personales y comunitarias.

Como Psicólogo se aprendió a valorar y tomar herramientas propias, las cuales se dan de suma utilidad con las mismas aplicabilidades y a futuro consolidando con fortaleza la formación y la experiencia.

Ha sido muy valioso el aprendizaje obtenido durante la realización de la práctica profesional, no sólo a nivel personal sino también a nivel profesional. En la parte personal se rescata la manera como se pudo percibir aquellos aspectos que aún eran inconvenientes y causaban malestar y que no me permitían encontrarse consigo mismo, todo ello a partir de la escucha y el acompañamiento a cada uno de los servidores.

Cada una de las experiencias compartidas con los servidores permitió al Psicólogo descubrir algunas falencias que no había podido descubrir, como por ejemplo que actividades

podía desarrollar en el campo ocupacional que le permitieran generar entre ellos mismos una sana convivencia a su alrededor.

Profesionalmente se siente una gran satisfacción al poderle responder a las necesidades e interrogantes de muchas de las personas con las cuales se tuvo contacto, generando en ellas una inquietud y poder movilizarlas en torno a la realidad que estaban enfrentando en la comunidad, logrando así que muchas de ellas se percataran de todas aquellas falencias que tenían poder mejorar.

Al mismo tiempo el poder poner en práctica muchos de los conocimientos no solo teóricos sino también vivenciales que los profesores aportaron al Psicólogo y así poder generar cambios positivos en las personas. Ayudó al Psicólogo a afianzar cada uno de los conocimientos impartidos en la Academia durante toda la formación profesional por cada uno de los docentes de la Facultad.

De la misma manera para el Psicólogo es un gran soporte la realización de estetrabajo, ya que puede clarificar las posibilidades de un mayor afianzamiento en los nuevos retos profesionales que se puedan presentar en los diferentes campos sociales.

La anterior práctica profesional fue de suma importancia para cada una de las personas que tuvieron relación de manera directa e indirecta con la misma. Para la Corporación Casa de la Misericordia fue una herramienta muy valiosa el poder integrar al Psicólogo en cada uno de los procesos, ya que antes no se había realizado ningún trabajo con los servidores que permitiera dar las claridades que se pudieron generar en el acompañamiento a la comunidad en temas tan esenciales en la vida comunitaria como son la convivencia y el conflicto y en el reconocimiento práctico de las diferentes problemáticas que aquejan al ser humano en los distintos ámbitos sociales.

Gracias a esta posibilidad que la Corporación Casa de la Misericordia brindó como Psicólogo, he podido desarrollar en mi durante esta práctica profesional unas innumerables capacidades que me llevan a identificar en mi entorno personal, familiar, comunitario y social, con mayor facilidad lo que es la problemática en el ser humano, para así abordar aquellas realidades que tienden a embargar la vida del mismo.

Referencias bibliográficas

- Ayllón Viaña, M. R. (n.d.). La práctica como fuente de conocimiento: una propuesta operativa para sistematizar experiencias en trabajo social. Retrieved from <https://www.yumpu.com/es/document/view/13073502/sistematizacion-en-trabajo-social/5>
- Bernal Torres, J. M., Castaño León, J. O., & Vargas Moreno, T. E. (2014). *Análisis de situaciones de conflicto en tres instituciones educativas*. Universidad de la Sabana. Retrieved from [http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/11537/JorgeManuelBernalTorres\(tesis\).pdf?sequence=1](http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/11537/JorgeManuelBernalTorres(tesis).pdf?sequence=1)
- Bordignon, N. A. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson . *Revista Lasallista de Investigación*, 50–63.
- Costa, D. (2003). *Aprendizaje de la convivencia* (3rd ed.). México: Mc Graw Hill.
- Erikson, E. H. (2000). *El ciclo vital completado*. Barcelona: Paidós.
- Galeano M, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos*. México: Bakeaz. Centro documentación estudios para la paz.
- Garau, J. (1995). El rol del psicólogo de la intervención psicosocial. *Papeles Del Psicólogo*, (63), 1–4. Retrieved from <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=687>
- Izquierdo Martínez, Á. (2005). Psicología del desarrollo de la edad adulta : teorías y contextos. *Revista Complutense de Educación*, 16(2), 601–619. Retrieved from revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/download/.../15990
- Jara, O. (n.d.). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Costa Rica. Costa Rica.
- Juliao Vargas, C. G. (2011). *El enfoque praxeológico*. (F. de E. (EDU), Ed.). Medellín: : Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO.
- Lederach, J. P. (1990). *Enredos, pleitos y problemas una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. Retrieved from <http://formacionprofesionaleavasesorias.wikispaces.com/file/view/Enredos,+Pleitos+y+problemas+de+Juan+Pablo+Lederach.pdf>

- Montero, M. (1984). La psicología comunitaria: orígenes, principios y fundamentos teóricos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 16(3), 387–400. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/805/80516303.pdf>
- Montero, M. (2007). *Introducción a la psicología social comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. (Paidós, Ed.). Buenos Aires.
- Roca, E. (2013). *Autoestima sana: una visión actual basada en la investigación*. ACDE.
- Romero Medina, F. A. (2015). *La convivencia desde la diversidad*. Bogotá. Retrieved from http://www.bienestar.unal.edu.co/wp-content/uploads/2015/05/Convivencia_Desde_la_Diversidad.pdf
- Ruiz-Gálvez, E. F. (n.d.). Derechos humanos: del universalismo abstracto a la universalidad concreta. Retrieved October 28, 2015, from <http://dadun.unav.edu/handle/10171/13888>
- Saucedo, J. C. (1995). *Estatutos Casa de la Misericordia*. Retrieved from <http://casadelamisericordia.org/>
- UNESCO. (2004). Educación para la convivencia pacífica: principios y pautas en torno a porque, para que y como. Retrieved October 28, 2015, from <http://unescopaz.uprrp.edu/act/Conferencias/Convpacificaescolar.html>
- Vigotsky, S. L. (1998). Capítulo IV Las raíces genéticas del pensamiento y el lenguaje. In *Pensamiento y Lenguaje*. Ciudad de la Habana: Pueblo y Educación.