

**Centros de escucha comunitarios como nueva apuesta innovadora de
intervención psicosocial en salud mental en Jamundí**

Presentado por:

Eva del Pilar Rojas Fernández

A la Tutora:

Leydi Consuelo Torres Collazos

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Programa de Psicología

2024

Resumen

El siguiente artículo muestra la recopilación de la información detallada, obtenida de la sistematización del trabajo de campo, donde se abordó las diferentes problemáticas que pueden aquejar una comunidad en estado de vulnerabilidad, basado en la intervención psicosocial en los temas de la salud mental, como una alternativa novedosa de intervención, que aportan muchos beneficios a la comunidad como lo son los centros de escucha comunitarios, como una nueva estrategia para mejorar la calidad de vida de las personas en el municipio de Jamundí, lugar donde se desarrolló esta experiencia, aportando soluciones creativas para la inclusión social, la escucha activa, y la solución de conflictos, donde se reconoce la importancia del rol del psicólogo, dando solución a las demandas y a las necesidades de la comunidad haciendo posible la cultura de la escucha y la contribución al desarrollo de políticas públicas en temas de salud mental.

Después de recopilar y analizar la información y la recolección de datos en el trabajo de campo, fue necesario sistematizarla para identificar con qué innovación social se estaba trabajando, utilizando la caracterización de la experiencia y los instrumentos de recolección de la información, como lo son las entrevistas, las técnicas y estrategias utilizadas para poder determinar el nivel de maduración de la experiencia basado en el modelo TRL. Y por último dar a conocer los resultados de la experiencia después de analizar las preguntas del segundo paso donde se indica con claridad los hallazgos encontrados, agrupándola a la categoría que le corresponde de la aplicación de la TLR.

Palabras claves: Innovación, salud mental, sostenibilidad, sistematización, tecnología, intervención comunitaria.

Summary

The following article shows the compilation of detailed information, obtained from the systematization of field work, where the different problems that a community in a state of vulnerability can learn are addressed, based on psychosocial intervention in mental health issues, such as a novel psychosocial intervention alternative that provides many benefits to the community, such as community listening centers, as a new strategy to improve the quality of life of people in the municipality of Jamundí, where this experience was developed, providing creative solutions for social inclusion, active listening, and conflict resolution, where the importance of the role of the psychologist is recognized, providing solutions to the demands and needs of the community, making possible the culture of listening and the contribution to the development of public policies in mental health issues.

After compiling and analyzing the information and data collection in the field work, it was necessary to systematize it to identify what social innovation was being worked on, using the characterization of the experience and the information collection instruments, such as the interviews, and the techniques and strategies used to determine the level of maturation of the experience based on the TRL model. And finally, make known the results of the experience after analyzing the questions of the second step where the findings found are clearly indicated, grouping them into the corresponding category of the application of the TLR.

Keywords: Innovation, mental health, sustainability, systematization, technology, community intervention

Tabla de contenido

Introducción.....	5
Metodología	7
Resultados.....	12
Conclusiones y Recomendaciones.....	21
Referencias bibliográficas.....	24

Introducción

En el siguiente trabajo se plantea el impacto que tienen las nuevas innovaciones de carácter social, para las intervenciones de salud mental y la importancia que pueden tener los centros de escucha comunitarios, como una nueva herramienta de innovación social para la intervención en las comunidades vulnerables que necesiten apoyo emocional, como una intervención de carácter seguro y confiable, planteando de qué manera se pueden utilizar diferentes estrategias en temas de salud pública como lo son los centros de escucha, para mejorar la salud mental y la cohesión social en la comunidad, y así poder aplicar este tipo de innovaciones sociales con las diferentes metodologías, como son la recolección de datos y su organización, realizando las entrevistas semiestructuradas a los actores involucrados en el proceso, sistematizando la información, para así poder intervenir de manera oportuna y eficaz a las comunidades que lo requieran, ya que la salud mental en la sociedad es parte fundamental en el desarrollo social e integral, junto con el bienestar emocional del ser humano, por esta razón es vital que las políticas de salud pública apoyen este tipo de proyectos de intervención psicosocial en las comunidades, utilizando modelos de atención de carácter social, que promuevan acciones transformadoras.

“La innovación social es un fenómeno complejo y multidimensional que ha pasado en poco tiempo de ser emergente y marginal a ocupar una posición relevante en el discurso político-social” (Abreu, 2011). Con el paso del tiempo se ha podido demostrar la importancia que tiene la innovación social en la actualidad, y como esta ha cobrado mucha relevancia en muchas organizaciones políticas, dándole mucho protagonismo e importancia en el tema de salud mental y el bienestar emocional mediante la cooperación entre el sector público y privado, donde se pueden lograr un mayor avance en el nivel de

desarrollo en temas sociales, demostrando que la cooperación conjunta entre entidades puede dar paso a las diferentes transformaciones sociales de gran impacto, que beneficien a muchas comunidades, contribuyendo en la prevención de problemas sociales y de salud mental, fomentando la empatía, la comprensión y cooperación entre las comunidades.

Los centros de escucha es una apuesta nueva que se quiso implementar en el municipio de Jamundí, para abordar las problemáticas y las necesidades sociales que pueden acarrear la comunidad, que con la intervención y ayuda de la alcaldía y bienestar social, se logre mitigar e intervenir en la necesidad de mejorar la salud mental de los ciudadanos, ofreciendo un servicio seguro para expresarse, con personas capacitadas que aplicaron como voluntarios para este proyecto, realizando un diplomado ofrecido por la alcaldía y capacitándose para realizar el trabajo con gran profesionalismo y calidad humana, y con el empeño de crear nuevos proyectos de intervención comunitaria para mejorar los temas sociales y de salud pública, que se puedan presentar en el municipio, donde se pueda promover la cultura de la escucha y la intervención en las necesidades sociales y de prevención del municipio de manera apropiada, novedosa y profesional.

“Los problemas medioambientales que caracterizan una sociedad cada vez más vulnerable e interdependiente (algunos nuevos, pero otros ya cronificados) han puesto de manifiesto, y estimulado a la vez, la necesidad de emprender acciones que aporten soluciones de carácter novedoso, al mismo tiempo que presenten rasgos de tipo social” (Morales, 2008a). Por esta razón los centros de escucha representan un gran beneficio para, la comunidad, donde se pueda brindar una orientación en las diversas problemáticas sociales, que se puedan presentar en una comunidad, como una alternativa novedosa y de fortalecimiento para las intervenciones en los temas sociales y de salud mental.

Metodología

La metodología que se utilizó en este trabajo fue la de sistematización de la experiencia, donde se clasifica, ordena y cataloga datos e informaciones con el propósito de organizar las experiencias, de manera que se permite documentarla para poder comunicarla a otros colectivos, donde se pueda tener un proceso dinámico y crítico con aprendizajes significativos y ordenados.

Oscar Jara plantea que la sistematización “es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo”. (Jara, 1998, p.10)

Kisnerman (1997) considera que la sistematización es un procedimiento y conjunto de operaciones que ordena, describe, articula y recupera el desarrollo de una experiencia práctica, conectando los datos empíricos que en ella se obtienen con una determinada teoría. Por esta razón el proceso se puede dividir en distintas fases, como recepción y evaluación, diagnóstico y planificación, intervención y seguimiento y evaluación y cierre, lo que nos demuestra es que la sistematización nos ofrece una información más detallada y ordenada, de la recolección de datos y de la etapa en que se encuentra la experiencia.

Lo que se utilizó en la recolección de datos y su sistematización en la experiencia de innovación social en la cual se trabajó fue desde la intervención directa en los fenómenos, aplicada a los centros de escucha comunitarios, este tipo de intervención pueden ser implementados en los centros de escucha ya que al ser proyectos de intervención psicosocial y a la vez proyectos de intervención comunitaria e intervención en red, que requiere un tipo de intervención de contacto personal.

Las intervenciones directas suelen recurrir a visitas domiciliarias, llamadas telefónicas o reuniones en grupo, por otro lado, la intervención directa es un tipo de intervención que se realiza a través de actividades de estudio, análisis, sistematización, planificación y supervisión para obtener los recursos necesarios para realizar la intervención con los actores involucrados en la experiencia, donde se promueva la reflexión y la crítica sobre la acción social y las dinámicas sociales.

“El centro de escucha se puede definir como un proceso de trabajo comunitario que se fundamenta en la construcción de redes sociales donde participan activamente los actores de la comunidad local dando respuesta a problemáticas y necesidades priorizadas por ellos mismos”. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

“La salud mental está altamente relacionada con los determinantes sociales de la salud, los cuales “son las circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud, y las características sociales dentro de las cuales la vida tiene lugar y que influyen en la salud” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018b, p. 23). Colombia es un país que caracteriza por velar por la salud mental de sus ciudadanos y de como una buena intervención puede intervenir en un óptimo desarrollo social para que las personas puedan tener las herramientas necesarias para aplicar un buen enfoque preventivo en el manejo y solución de conflictos en situaciones de vulnerabilidad.

Por esta razón cabe mencionar el papel fundamental que tiene el rol del psicólogo en la intervención social, donde este puede intervenir en los problemas sociales entablando estrategias de acción psicosocial para generar propuestas de intervención con un impacto transformador en el ámbito social y en el colectivo, donde se desarrolla conceptos

metodológicos que promueven estrategias sociales para responder a los problemas transformando positivamente las condiciones de los ciudadanos.

Las intervenciones psicosociales como el acompañamiento familiar y comunitario, puede desarrollarse también a través de redes de apoyo social, la conexión con otros recursos sociales, para una mejor adaptación del sujeto al contexto que favorecen un mejor afrontamiento al estrés, y a las circunstancias de la vida en general.

Kelly y cois. (1977) definen la intervención como "influencias planificadas o no, en la vida de un grupo pequeño, organización o comunidad con el objeto de prevenir o de reducir la desorganización social y personal y promover el bienestar de la comunidad," (p. 232-324) por esta razón los conceptos de prevención y promoción toman gran relevancia, porque es donde el sujeto pueda adoptar una percepción de riesgo y consecuencia, y a su vez busque minimizarlo para desarrollar acciones o comportamientos que sean saludables y que contribuyan a mejorar su estado de bienestar psicosocial.

“La innovación psicosocial puede abarcar desde intervenciones terapéuticas y programas de apoyo emocional, hasta estrategias de prevención de la violencia y fomento de la inclusión social; sus objetivos principales son mejorar la salud mental y emocional, promover la convivencia y la resolución pacífica de conflictos” (Aguilar Bustamante, M. C., & Castro-Osorio, R.2023).

La caracterización de la innovación y el trabajo de campo se realizó mediante la recolección de datos y recopilación de la información, que se logró obtener mediante la visita a el lugar, realizando las entrevistas semiestructuradas a los actores principales involucrados en el proceso del centro de escucha, y la observación de la dinámica del lugar,

teniendo una interacción personal con los voluntarios del mismo, donde se pudo resolver las dudas acerca del funcionamiento y las actividades que se realizan, y de conocer cuál era la visión, misión, y los objetivos del centro de escucha, y de cómo estaba conformado el grupo de trabajo, y como era su funcionamiento, cronograma y su dinámica en los horarios de atención, destacando las actividades que se tienen en el lugar como lo son la escucha activa, y el mejoramiento de las relaciones interpersonales, la mediación de conflictos, y el fortalecimiento de competencias en los equipos de trabajo, fomentando así la autoconciencia, tolerancia y la empatía, ofreciendo el apoyo y acompañamiento en el proceso de mejorar la salud mental y el bienestar emocional de los ciudadanos.

Y retomando a Astorga (2004, p.18), toda innovación social debe cumplir con unos requisitos básicos, los cuales tienen procesos claves de caracterización de la experiencia que son: Social, genuina, original, vigente, consolidada, expansiva y transformadora.

Con la información obtenida, se aplicó el análisis para identificar la madurez de la experiencia con “La escala de Madurez Tecnológica o Technology Readiness Level” (TRL) que según Jailler & otros, (2017) “es una herramienta de medición de los cambios o transformaciones sociales debe partir de considerar esas características de la acción social colectiva y participativa desde las comunidades de base” (p, 84); esto nos indica la importancia de la medición donde se permite analizar y tomar decisiones frente a la transición energética y de cómo interpretar las variaciones que se puedan dar. También fue necesaria la aplicación de las preguntas diagnóstico de la experiencia que se presentan en la matriz TRL, para poder conocer y determinar el nivel de maduración de la experiencia.

Actividades de I+D+i, indica que el proyecto se encuentra en una etapa de gestión del proceso, esto significa que ya tiene un tiempo de estar en funcionamiento y que ha

utilizado diferentes estrategias para que se mantenga en vigencia y sostenibilidad, lo que demuestra que el proyecto tiene viabilidad para el futuro.

Tabla 1

Matriz de Actores

Identificación de	Perfil y cualidades	Rol en la experiencia
actores sociales (toda innovación se relaciona con un ecosistema de actores que son personas e instituciones)		
Nombres completos	Descripción del actor social o la institución	Quién es en la experiencia, ¿qué aporta?
1. Paola Fernández	Psicóloga de la alcaldía de Jamundí que dicto el diplomado para los voluntarios de los centros de escucha	Es la psicóloga de la alcaldía que dicta el diplomado de los centros de escucha, y la que capacita en distintas áreas a los voluntarios y de brindar la información necesaria que tenga que ver con capacitaciones, también es el enlace con la alcaldía y los voluntarios para informa y orientar sobre las eventualidades que se presenten.
2. Liliana Serrano Caicedo	Secretaria y voluntaria	Es la encargada de redactar cartas y de comunicarse con las personas de la alcaldía para capacitaciones y estar informada de cualquier cambio o información que se dé.
3. María Fernández Andrade	Voluntaria de cruz roja y voluntaria del centro de escucha	Voluntaria que se encarga de agendar citas y aplicar las rutas de atención psicológica y atender a las personas que buscan una orientación en el centro de escucha

Resultados

A partir del desarrollo de esta investigación, donde se realizó un análisis detallado de la experiencia, donde se seleccionó la innovación a intervenir la cual la realicé de acuerdo a mi carrera que es psicología social comunitaria, y por esta razón escogí los centros de escucha comunitarios, como una experiencia innovadora para ayudar a contribuir a la orientación y transformación de las comunidades que tienen en este tipo de proyectos, como un salvavidas para obtener apoyo emocional en las intervenciones psicosociales, que se les ofrece al ciudadanos, donde se proporciona una orientación asertiva sobre los recursos y servicios disponibles para la comunidad.

Ante la problemática identificada y sus serias consecuencias, los “dispositivos comunitarios en salud se proponen como una alternativa para la acción, que contribuye en procesos de promoción y prevención de los riesgos de la salud mental” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020, p. 6), los cuales promueven procesos sociales de salud en conjunto con la comunidad laboral, y con fomento de la inclusión social (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020, p. 3).

Las innovaciones sociales siempre buscan mejorar la calidad de vida de las comunidades, a través de nuevos instrumentos y herramientas, donde se pretende intervenir y trabajar de manera creativa, con nuevas formas de enfoque y de prácticas sociales novedosas, que no han podido ser resueltos con los modelos tradicionales.

Otros autores, como Geoff Mulgan (2006), exponen que la innovación social se refiere, además, a las actividades que motivan el logro de unas metas que tienen origen en necesidades sociales.

“El fenómeno de la innovación social ha logrado posicionarse en el último tiempo como un ámbito de interés transversal en nuestra sociedad. Ya sea por su potencial capacidad de solucionar y satisfacer problemas sociales que no estaban siendo atendidos" (Phills et al., 2008; Mulgan et al., 2007)

Para obtener datos cualitativos en la intervención psicosocial, se utilizaron herramientas como: entrevistas, encuestas y cuestionarios abiertos, grupos de discusión.

Este proyecto de innovación se desarrolla en la ciudad de Jamundí, donde se han creado muchos planes estratégicos con proyectos específicos, buscando que este tipo de proyecto de centros de escuchas comunitarios sean viables, utilizando los diplomados como medio de capacitación de los voluntarios, con la ayuda de los profesionales de bienestar social y salud, y otros funcionarios de la alcaldía, capacitados en distintas áreas y para lograr trabajar conjuntamente y poder retroalimentarse en las diversas disciplinas para que los voluntarios puedan adquirir un conocimiento integral en todas las áreas que lo requiera y que se logre innovar y crear nuevos proyectos de intervención comunitaria, que a un futuro puedan tener una viabilidad, con los recursos necesarios para que el proyecto pueda ser sostenibles, y pueda renovarse y actualizarse con nuevos conocimientos, para que así se puedan integrar con las nuevas tecnologías y den soluciones novedosas y asertivas a los obstáculos que se presenten, dando soluciones de carácter novedoso.

De acuerdo con Otto Schmilinsky, de ICA2 (Schmilinsky, 2014), la sostenibilidad busca atender necesidades actuales sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Esto nos demuestra lo importante que es la creatividad a la hora de dar soluciones novedosas para la comunidad.

“Desde la psicología social se han enfatizado aspectos como actitudes, comportamientos, motivaciones, identidades, valores, etc. de los miembros de grupos como indicativos de Cohesión social”. Moreno y Jennings (1937: 371)

“En su teoría, Goffman le asigna un alto grado de importancia al estudio de la interacción social, identificándolos estrechamente con lo que emerge en las situaciones sociales; es decir, en aquellos contextos donde dos o más individuos están físicamente en mutua presencia” (Goffman, 1961, citado en Maldonado y Contreras, 2011).

“Un cambio en el enfoque de la Psicología a fin de pasar de la preocupación exclusiva por remediar los malos pasos en la vida a interesarse también por construir condiciones positivas” (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000, p. 5). La Psicología, plantea que ambos autores, debe tornarse una ciencia de la experiencia subjetiva positiva, de los rasgos individuales positivos, y de las instituciones sociales positivas como vía y ayuda para incrementar la calidad de vida y como herramienta para prevenir la patología.

Luego de realizar los análisis de la experiencia nos pudimos dar cuenta de la importancia que tiene la salud mental en la sociedad y de cómo se han ido desarrollando nuevos modelos e innovaciones para que sean viables en las comunidades donde se necesite construir nuevas proyectos de impacto social y sostenibilidad, con diferentes intervenciones y actores sociales con el fin de beneficiar a una población determinada, ya que innovación social es el resultado de la experiencia, de nuevas ideas, que impactan la sociedad positivamente.

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) calcula que “la depresión afecta a 264 millones de personas en el mundo” (ONU, 2020, p. 6), y que “las

personas con trastornos mentales graves fallecen entre 10 y 20 años antes que la población general” (ONU, 2020, p. 6).

Luego de realizar el análisis de la maduración experiencia y el desarrollo de la TRL se puede indicar que la experiencia se encuentra en un nivel 7 de maduración llamado Procedimientos / proceso / modelo / prototipo valorado desde el entorno operativo, la iniciativa o proyecto está siendo aplicada lo que permite racionalizar sobre los procesos internos, el modelo organizativo, los aprendizajes y la gestión que se están implementando, la aplicación de la TLR contestadas en el paso tres para cada una de las actividades I+D+i. El nivel de innovación, según su clasificación, y esto nos indica que nuestra innovación está en la etapa de gestión del proceso, en esta fase la iniciativa ya se encuentra en desarrollo, de tal manera que cuenta con una forma organizativa definida que le permite plantearse la sostenibilidad en el tiempo.

Después de analizar las entrevistas realizadas a los voluntarios del centro de escucha a la señora María Fernández y la secretaria Liliana Caicedo, donde se analizó la información suministrada sobre el funcionamiento del lugar, con las herramientas de recolección de datos, donde se pudo observar el impacto del proyecto basados en los instrumentos de diagnóstico y planificación, para ver la acogida que ha tenido este proyecto en la sociedad jamundeña, relacionada con la atención a la salud mental, y para obtener la sistematización se utilizó información suministrada como lo son las bases de datos e internet, plataformas de comunicación y colaboración entre profesionales, reconociendo las fases del proceso, las cuales son: Recepción y evaluación, diagnóstico y planificación, intervención y seguimiento, evaluación y cierre donde también se dan a conocer los resultados y logros alcanzados por el programa del centro de escucha.

Tabla 1 Segundo paso

Actividades de I+D	
GESTIÓN DE LAS IDEAS Y DE LA CREATIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se gesta la idea del proyecto en la comunidad? <p>El proyecto de los centros de escucha comunitarios se gesta por la necesidad de intervenir la salud mental de los ciudadanos y de brindar un espacio seguro y de confiabilidad a las personas que no cuenten con los recursos necesarios de salud o de movilización, para poder enfrentar situaciones de fragilidad y de inclusión social donde les incluya la entrega de herramientas que propicien la motivación y participación activa en los procesos de promoción de la Salud, prevención y mitigación de riesgos o daños y una ruta de atención primaria de orientación psicológica, social e integral en salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué actores estuvieron involucrados? <p>Los actores fueron los siguientes: Funcionarios de la alcaldía municipal de Jamundí Psicólogos y trabajadores sociales Líderes comunitarios Funcionarios del hospital piloto</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué problema social pretendía resolver? <p>El problema de la salud mental de los ciudadanos que se encuentren en estado de vulnerabilidad y brindar herramientas para el manejo de solución de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Hay proyecto o iniciativa concretos para resolver el problema? <p>Los centros de escucha reciben el apoyo de la alcaldía municipal que son los que gestionan y facilitan los recursos para las capacitaciones y los profesionales que proporcionan conocimientos y ayuda para los voluntarios, también los líderes comunitarios aportan ideas y son un enlace entre la alcaldía y las comunidades que trabajan conjuntamente para mejorar las condiciones de vida de las personas que lo requieran y de los residentes del lugar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Hay reconocimiento de quiénes son y cómo participan los diferentes actores -en ese proyecto o iniciativa? <p>Los diferentes actores ocupan un lugar muy estratégico ya sea con profesional de las diferentes áreas que da la capacitación, los voluntarios que colaboran para brindar una mejor intervención y que son los que absorben la información y ponen en marcha lo aprendido y los líderes comunitarios que son un</p>

enlace entre la alcaldía y las comunidades y los que conocen las problemáticas de los barrios y la comunidad local.

GESTIÓN DEL
DESARROLLO
INTERACTIVO
APLICATIVO

- ¿Dónde se desarrolla el proyecto?

Los centros de escucha de Jamundí se encuentran distribuidos en diferentes barrios de la localidad, como lo son Sachamate, portal de Jamundí y terranova.

- ¿A quiénes beneficia el proyecto?

Beneficia a la comunidad que se encuentren en estado de vulnerabilidad.

- ¿Qué personas están involucradas en el desarrollo del proyecto y cómo lo han hecho?

La psicóloga Paola Fernández: encargada de dirigir el proyecto y orientar a los voluntarios para la atención a la comunidad y brindar las capacitaciones que se requieran.

Trabajador social: Proporcionar apoyo psicosocial a las familias en riesgo de exclusión social residentes en el lugar, donde su participación es crucial para lograr la armonía en la comunidad.
Voluntarios del centro de escucha: Son los voluntarios que se encargan de brindar la atención psicosocial a las personas de la comunidad y darles los direccionamientos necesarios y las rutas de atención que se requieran.

- ¿Qué actividades realizan en el proyecto?

Diplomado de centros de escucha
Capacitaciones en el hospital piloto
Reunión con los voluntarios para nombrar la junta directiva
Atención y prestación del servicio psicosocial del centro de escucha a la comunidad

- ¿Existen funciones o roles o responsabilidades para los participantes?

Si cada participante tiene su rol y su trabajo definido y también cumplen con sus responsabilidades asignadas en el proceso

- ¿Cómo se organizan para desarrollar las actividades?

Las actividades se organizan con un cronograma donde cada persona tiene sus horarios establecidos de manera que todos cumplen de manera responsable con las actividades asignadas, también se realizan reuniones para mirar las falencias o los

requerimientos que hagan falta para brindar el mejor servicio disponible.

- ¿Cuáles han sido los aportes más significativos que la ejecución del proyecto ha traído para la comunidad?

El proyecto de los centros de escucha ha dado muchos aportes positivos como lo son la reducción de estrés y ansiedad, mejora la ansiedad y la confianza, apoyo emocional en situaciones en crisis, prevención de la salud mental, fomentación de la resiliencia y la capacidad de afrontamiento.

- ¿La ejecución del proyecto ha facilitado la construcción de vínculos y relaciones con actores externos a la comunidad?

Sí, ya que ha sido un gran avance la construcción de vínculos y relaciones con diversos actores externos que ha facilitado la construcción de vínculos fuertes con la comunidad, y esto ha sido una pieza clave para mejorar el funcionamiento del centro de escucha.

- ¿Hay momentos o sesiones de revisión, actualización o control de las actividades realizadas?

Sí hay sesiones de revisión para mejorar y actualizar información

GESTIÓN DEL PROCESO

- ¿Cuál es la estructura organizativa que han implementado en la organización para desarrollar el proyecto y darle continuidad?

La estructura organizativa es la que permite al centro de escucha organizarse de forma eficaz para desarrollar de manera organizada y coherente el proyecto de centro escucha para poder ofrecer continuidad al proyecto

Presidenta

Secretaria

Tesorera

Área de y atención psicosocial

- ¿Cuáles son las estrategias que han implementado para que el proyecto pueda mantenerse en el tiempo?

Las estrategias para darle la continuidad del proyecto y son

Fortalecimiento institucional

Sostenibilidad financiera

Calidad y eficacia

Comunicación y difusión

Capacitación y desarrollo

- ¿Qué estrategias de permanencia y de sostenibilidad se han planteado para el futuro?

Las estrategias es que la alcaldía siga invirtiendo en estos proyectos de intervenciones psicosociales y puedan hacer enlace con otras instituciones ya sean de carácter público o privado donde puedan trabajar conjuntamente por el bienestar de la comunidad.

- ¿Se perciben soluciones creativas para resolver problemas de sostenibilidad o continuidad?

Si, es muy necesaria la creatividad para realizar proyectos novedosos e innovadores para que los centros de escucha puedan tener la sostenibilidad y continuidad que se requiere y pueden ser:

Capacitaciones a nuevos voluntarios, apoyo económico, mejoramiento de los lugares de atención, asesoramiento a los voluntarios, articulación entre instituciones.

- ¿Cómo ha sido el aprendizaje obtenido por los miembros sobre el proyecto y sobre procesos de gestión? ¿Qué competencias o aprendizajes ha obtenido el grupo?

El aprendizaje ha sido grandioso y muy retroalimentador, porque ha enseñado a descubrir nuevas habilidades y crear nuevos proyectos de intervención.

Mejor la escucha activa y la comunicación y las capacidades de afrontamiento

GESTIÓN DE LAS
OPORTUNIDADES Y
GESTIÓN
DEL CAMBIO /
APROPIACIÓN
SOCIAL Y CAPITAL
SOCIAL FORMADO EN
APLICACIÓN DE
NUEVOS PROCESOS

- ¿Cuáles han sido los aprendizajes que les ha dejado la implementación del proyecto?

Los aprendizajes han sido enriquecedores y retroalimentador entre los miembros del centro de escucha ya que cada miembro tiene su rol a realizar con sus fortalezas y debilidades, permitiéndoles retroalimentarse unos y otros proporcionando ideas claves para mejorar el proyecto de manera acertada y técnica

- ¿Qué resultados y beneficios le ha generado a la comunidad, que les motiven a pensar en colaborar con otras poblaciones?

Los resultados han sido positivos y exitoso ya que estos centros de escucha han beneficiado de gran manera a la comunidad y crear una red donde todos se ayuden entre si retroalimentándose unos de los otros

- ¿En qué otros ámbitos o escenarios han podido compartir los aprendizajes obtenidos en el proyecto? Han podido compartir
-

sus aprendizajes con personas del hospital san Rafael y otras comunidades.

- ¿Cómo han organizado y sistematizado los aprendizajes?

Esto se ha logrado gracias a las constantes capacitaciones, y los constantes seminarios en distintas áreas donde se ha logrado tener un conocimiento muy completo y articulado de diferentes áreas de aprendizaje para luego aplicarlo a los centros de escucha

- ¿Se han hecho alianzas o cooperación con otras comunidades o grupos a partir de la experiencia del proyecto?

Alianza con el hospital piloto, donde se ha brindado apoyo para capacitaciones y seminarios y también han prestado sus locaciones y han contribuido a proyectos y campañas de salud mental, consumo de sustancias psicoactivas entre otras.

- ¿Cómo ha sido la receptividad de la gente frente al proyecto?

La receptividad de las personas hacia los centros de escucha ha sido de carácter positivo, y la comunidad ha mostrado su interés en participar en estos proyectos y darlos a conocer

- ¿Hay iniciativas de continuidad o nuevos proyectos en mente?

Si, tiene la iniciativa de continuar por que ha tenido una gran acogida y ha sido de gran ayuda para las personas en situación de vulnerabilidad dando una atención integral con gran profesionalismo y confidencialidad.

Conclusiones y recomendaciones

Las innovaciones sociales han tenido un papel muy representativo en las comunidades involucrando diversos actores sociales, para lograr un mejor bienestar emocional y mejorar la calidad de vida de la comunidad, satisfaciendo las necesidades a las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad mediante la acción y la intervención social.

“La innovación ha sido un fenómeno ampliamente investigado, su importancia en la generación de modelos más efectivos y eficientes en la creación de valor en los procesos y productos han mostrado tener un alto impacto en el mercado, no solo para quienes los producen sino también para los potenciales consumidores” (Rueda 2012).

Por esta razón es importante deducir que la innovación social es la respuesta a la intervención a las diversas crisis que se pueden presentar en la sociedad, buscando renovar y generar nuevas ideas para impulsar cambios en los procesos de transformación para el desarrollo social con las nuevas iniciativas para mejorar la calidad de vida de las comunidades, en la generación de nuevos modelos de intervención que se puedan dar de una manera eficaz.

Por su parte, Mulgan (2007) define la innovación como aquellas ideas llamativas que logran resultados. Otro autor hace una distinción entre lo novedoso y el mejoramiento de algo que ya tiene existencia.

Por esta razón la creación de los centros de escucha se han convertido en una nueva alternativa de innovación para las intervenciones psicosociales en salud mental donde se logra una implementación gracias al apoyo de la alcaldía y líderes comunitarios, donde fue

necesario la capacitación de los actores principales del proceso en temas como la escucha activa y solución de conflictos , y el acompañamiento constante de diversos profesionales de la salud en los distintos procesos de aprendizaje, donde se capacitaron para entender lo importante que es el control y la prevención en la salud mental para un mejor desarrollo de la sociedad.

“Como ciencia directamente implicada en los procesos conductuales y sociales, es esperable que la Psicología lidere la búsqueda de nuevos y mejores escenarios personales y sociales” (Miller, 1969, p. 1063). Por esta razón los nuevos escenarios sociales se dan para mejorar y crear nuevas condiciones personales y sociales, que favorezcan el bienestar.

La OMS ha reconocido desde su creación la importancia de la salud mental, como refleja la definición de salud de la Constitución de la OMS, según la cual «no es solamente la ausencia de afecciones o enfermedades», sino «un estado de completo bienestar físico, mental y social» (OMS, 2001, p. 3).

Mediante la revisión del análisis de datos y la revisión del contenido temático, donde se pudo sistematizar la información donde se mostró como es el funcionamiento de los centros de los escucha y como ha sido la implementación de estos en la comunidad y cuál ha sido su aporte para mejorar la salud mental de los jamundeños, destacando la importancia de los actores sociales involucrados en el proceso, sistematizando la información para poder obtener un análisis ordenado y así poder identificar la madurez de la experiencia con la escala de Madurez Tecnológica que nos indicó la etapa del proyecto, y su viabilidad para el futuro..

Adicionalmente también se puede también mejorar muchos aspectos del proyecto, como una mejor articulación entre diferentes organizaciones para trabajar de forma conjunta y tener distintos enlaces, para ampliar las rutas de atención e incrementar las actividades del centro de escucha y las capacitaciones a los voluntarios que prestan el servicio de atención psicosocial, demostrando así que el trabajo conjunto y organizado puede dar muy buenos resultados y así poder fortalecer las alianzas entre instituciones, también se puede llevar un registro de progreso para monitorear el alcance de la persona y ajustar el plan de intervención según sea necesario y guías de intervención para proporcionar una estructura y enfoque claro para la intervención.

Referencias bibliográficas

- Abreu, j. (2011): “Innovación social, conceptos y etapas”, Daena, International Journal of Good Conscience, 6(2), 134-148
- Aguilar Bustamante, M. C., & Castro-Osorio, R. (2023). Innovación psicosocial: precisiones para la intervención psico-social [Editorial]. Acta Colombiana de Psicología, 26(2), 5-7. <https://doi.org/10.14718/ACP.2023.26.2.1>
- Blanco, A., & Valera, S. (2007). Los fundamentos de la intervención psicosocial. In A. Blanco & J. Rodríguez (Eds.)
- Contreras, Françoise; Esguerra, Gustavo Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 2, núm. 2, julio-diciembre, 2006, pp. 311-319 Universidad Santo Tomás
- Giraldo, F; Ortiz, L. (2020). Laboratorio de Innovación Social: escenario de participación, apropiación social e interdisciplinariedad. Social Innovation Lab: escenario of social par. European Public & Social Innovation Review.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053180025>
- Jailler, et al, (2020). Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia. Universidad Pontificia Bolivariana.
- Jara, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. (1), 27- 42 y (4), 135-165
- Hernández-ascanio, j., Tirado Valencia, p. & arizamontes, a. (2016): “*El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos*”, CIRIEC-España,

Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 88, 165-199.

Kelly, J.G.; Snowden, R. Muñoz (1977): "Social and community interventions".
Annual Review of Psychology, 28, 323-361.
Lozares C. y Verd, J. (2011). «De la Homofilia a la cohesión social y viceversa». *Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales*. Vol. 20, pp. 29-50.
<https://raco.cat/index.php/Redes/article/view/249747/334106>

Lozares, Carlos; Verd, Joan Miquel; López-Roldán, Pedro; Martí, Joel y José Luis Molina (2011). "Cohesión, Vinculación e Integración sociales como formas de Capital social", *REDES-Revista hispana para el análisis de redes sociales*, vol. 20 #1 (<http://revista-redes.rediris.es>)

Ministerio de Salud y Protección Social. (2018b). Política Nacional de Salud Mental. Ministerio de Salud y Protección Social

Mulgan, G. (2006). The process of social innovation. *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, 1(2), 145-162.

OMS. (2001). Informe sobre la salud en el mundo 2001. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas.

Oscar, J. H. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. *Abriendo este documento utilizando ReadSpeaker docReader*. Capítulo I. páginas (27- 42) y Capítulo 4. Páginas (135-165)

Roa Mendoza, C., & Acero Robayo, Y. (2021). Sistematización de experiencias. *Germina*, 3(3), 31–38. <https://doi.org/10.52948/germina.v3i3.230>