Universidad de La Salle
Ciencia Unisalle

Maestría en Docencia | Facultad de Ciencias de la Educación

2023

Sistematización de experiencias “Prevención del riesgo psicosocial a través de las estrategias de cuidado emocional”

Erwin Ramírez Ávila
Universidad de La Salle, Bogotá, erramirez83@unisalle.edu.co

Adriana Marcela González Juya
Universidad de La Salle, Bogotá, adgonzalez21@unisalle.edu.co

Thomas Esteban López Zambrano
Universidad de La Salle, Bogotá, tlopez27@unisalle.edu.co

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_docencia

Citación recomendada

Ramírez Ávila, E., González Juya, A. M., & López Zambrano, T. E. (2023). Sistematización de experiencias “Prevención del riesgo psicosocial a través de las estrategias de cuidado emocional”. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_docencia/793

This Tesis de maestría is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias de la Educación at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Maestría en Docencia by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS “PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL A TRAVÉS DE LAS ESTRATEGIAS DE CUIDADO EMOCIONAL”.

Erwin Ramírez Ávila
Adriana Marcela González Juya
Thomas Esteban López Zambrano

Universidad de La Salle Facultad de Ciencias de la Educación
Maestría en Docencia Bogotá, D.C.
2023

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS “PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL A TRAVÉS DE LAS ESTRATEGIAS DE CUIDADO EMOCIONAL”.

Erwin Ramírez Ávila

Adriana Marcela González Juya

Thomas Esteban López Zambrano

DIRIGIDO POR:

Mg. María Luz Ceci Ibarra Mogollón

Mg. Gerardo Villafañe Vélez

Universidad de La Salle Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Docencia Bogotá DC

2023

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

RECTOR:

NIKI ALEXANDER MURCIA SUÁREZ, FSC.

VICERRECTOR ACADÉMICO:

CRISTHIAN JAMES DÍAZ, FSC

DECANO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

DIEGO BARRAGAN GIRALDO

DIRECTOR PROGRAMA

LIBARDO ENRIQUE PÉREZ DÍAZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMATIZACION DE EXPERIENCIAS

TUTOR DE TRABAJO DE GRADO:

Mg. María Luz Ceci Ibarra Mogollón

Mg. Gerardo Villafañe Vélez

Dedicatorias

En la memoria de a mi querida hija Samantha Ramírez, que me inspiró a seguir adelante con valentía y esperanza, y a mi esposa Mónica Montañez, que me brindó su apoyo incondicional, su comprensión y su amor.

Erwin Ramírez Ávila

A mis padres, que con su inigualable amor y fortaleza me han hecho mejor persona; a mis abuelos, tíos y primos por su apoyo y resiliencia en los momentos difíciles.

Thomas Esteban López Zambrano

A mi esposo Wilmer Hernández quien me motivo a seguir estudiando, a mis amados hijos Niky y Juancho por toda la paciencia y colaboración que me brindaron, y a mis padres, quienes me han enseñado el valor del esfuerzo.

Adriana Marcela González Juya

Agradecimientos

En este momento tan especial y gratificante, queremos manifestar nuestro profundo agradecimiento a todas las personas que han sido clave en nuestro recorrido hacia la elaboración de esta tesis de maestría en docencia.

En primer lugar, queremos agradecer a nuestros tutores de tesis Mg. María Luz Ceci Ibarra Mogollón y Mg. Gerardo Villafañe Vélez por su asesoría profesional, paciencia y dedicación durante todo este proceso. Sus saberes y experiencias han sido fundamentales para mejorar nuestro trabajo y orientarnos hacia el éxito académico.

También queremos agradecer a nuestras familias y amigos, quienes han sido nuestro soporte incondicional en cada fase de este reto. Sus palabras de ánimo, su comprensión y su amor han sido nuestra motivación para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

Agradecemos a nuestros compañeros de clase, con quienes compartimos vivencias, conocimientos y reflexiones valiosas. Su cooperación y aportes han sido inestimables, y estamos agradecidos por el intercambio de ideas que hemos tenido.

Además, queremos agradecer a quienes hacen parte de nuestro contexto laboral, los cuales han sido verdaderos actores en nuestra formación como docentes. Su curiosidad, entusiasmo y desafíos cotidianos nos han impulsado a crecer y mejorar como educadores. Su participación en nuestra investigación ha sido esencial para comprender las necesidades y perspectivas de quienes nos rodean.

No queremos dejar pasar la oportunidad de agradecer a todas las personas que nos han apoyado de diferentes formas en este proceso de investigación, desde los docentes que nos compartieron sus saberes hasta quienes nos alentaron con sus palabras para seguir adelante con nuestro proyecto. Todos ustedes han sido parte de nuestra trayectoria y les estamos profundamente agradecidos por su aporte.

Asimismo, queremos reconocer nuestro propio esfuerzo como equipo investigador, a pesar de las dificultades y contratiempos que tuvimos, nunca perdimos la fe en nuestra capacidad de culminar esta tesis. Nuestra constancia y compromiso han sido fundamentales para lograr este objetivo.

Resumen

El cuidado emocional es una práctica que implica reconocer, expresar y regular las emociones de manera adecuada, tanto en el ámbito personal como en el laboral. Esta práctica tiene un impacto positivo en el bienestar, la salud mental y la calidad de vida de las personas, especialmente de aquellas que trabajan en contextos de alta exigencia y vulnerabilidad, como es el caso de los colaboradores de la Unidad para las Víctimas. Por esta razón, la entidad ha creado el Programa de formación y cuidado emocional como una estrategia valiosa para fortalecer las competencias socioemocionales, el clima organizacional y el trabajo colaborativo de los funcionarios, así como para prevenir y mitigar los riesgos psicosociales asociados al ejercicio de sus funciones.

Con el propósito de evaluar los resultados, los retos y las posibilidades de mejora del programa, se ha realizado un proceso de sistematización que considera los cambios contextuales provocados por la crisis sanitaria y sus repercusiones en la salud mental y el bienestar de los trabajadores. De igual forma, se han reconocido las buenas prácticas, los avances y las dificultades que se han enfrentado en la ejecución de las acciones formativas y de autocuidado. A partir de este estudio, se han destacado los elementos más importantes y significativos que propician ambientes y estrategias de autocuidado, cuidado colectivo, la comunicación y las relaciones respetuosas y empáticas con los demás. El cuidado emocional y la educación de las emociones son aspectos clave para el desempeño profesional y la convivencia social, influyendo en la sociedad de manera auténtica logrando tolerancia y mejor trato, así como el respeto al otro como persona y mejorar la indiferencia que afecta nuestra sociedad donde el valor individual predomina sobre el colectivo.

Palabras Clave: Cuidado emocional, riesgo psicosocial, autocuidado, Programa de formación, estrategias.

Abstract

Emotional care is a practice that involves recognizing, expressing, and regulating emotions appropriately, both in the personal and professional spheres. This practice has a positive impact on the well-being, mental health, and quality of life of people, especially those working in highly demanding and vulnerable contexts, such as the collaborators of the Victims Unit. For this reason, the entity has created the Emotional Training and Care Program as a valuable strategy to strengthen the socio-emotional competencies, organizational climate, and collaborative work of civil servants, as well as to prevent and mitigate psychosocial risks associated with the performance of their duties.

In order to evaluate the results, challenges, and opportunities for improvement of the programmed, a systematization process has been carried out that considers the contextual changes caused by the health crisis and their impact on the mental health and well-being of workers. Likewise, good practices, progress and difficulties encountered in the implementation of training and self-care measures have been recognized. Based on this study, the most important and significant elements that promote environments and strategies of self-care, collective care, communication, and respectful and empathetic relationships with others have been highlighted. Emotional care and education of emotions are key aspects for professional performance and social coexistence, influencing society in an authentic way, achieving tolerance and better treatment, as well as respect for the other as a person and improving the indifference that affects our society where the individual value predominates over the collective.

Keyworks: Emotional care, psychosocial risk, self-care education programme strategies.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 13

1. Marco general 15

1.1.El papel del maestro Investigador en la sistematización de experiencias 17

1.2.Perspectiva de la sistematización y enfoque de interpretación. 19

2. Planteamiento Especifico de la sistematización de experiencias 21

2.2. Eje de la Sistematización 27

2.3. Propósitos 29

2.4. Criterios 29

3. Referentes conceptuales Para la comprensión de la experiencia 31

4. Metodología de sistematización 46

4.1 Enfoque Epistemológico 46

4.4. Ruta metodológica de la sistematización 47

4.1.1. Criterios y planteamiento de la experiencia. 48

Preguntas iniciales 49

4.1.2. Relato de la Experiencia 50

4.1.3. Planteamiento de eje y propósitos 52

4.1.4. Definición de las fuentes de información e instrumentos de recolección. 54

4.1.4.1. La entrevista en profundidad 56

4.1.4.2. Matriz de ordenamiento de reconstrucción 61

4.1.5. Análisis de la información 64

4.1.6. Cuadro de Categorías 67

5. Interpretación crítica de la experiencia 75

6. Interpretación y resultados de la sistematización 80

6.1. Aprendizajes 80

6.2. Cuidado emocional 82

6.3. Estrategias 84

6.4. Habilidades 88

6.5. Logros del programa 90

6.6. Prevención 93

6.7. Riesgos Psicosociales 95

7. Lecciones aprendidas 99

8. Impacto y Proyección 102

8.1. Impacto 103

8.2. Proyección 104

9. Compromiso ético de la Sistematización 105

10. Relación entre la sistematización y la Maestría en Docencia 107

11. Bibliografía 109

12. Anexos 113

Lista de tablas

Tabla 1. Fuentes de información para reconstruir y analizar críticamente la experiencia…55

Tabla 2. Nomenclatura entrevistados……57

Tabla de Imágenes

Imagen 1. Ruta Metodológica. Fuente propia 2023 48
Imagen 2. Planteamiento de la experiencia UARIV 52
Imagen 3. Programa de Formación y cuidado emocional 53
Imagen 4. Propósitos - Fuente propia 2023 54
Imagen 5. Entrevista 1 58
Imagen 6. Entrevista 2 59
Imagen 7. Entrevista 3 60
Imagen 8. Entrevista 4 y 5 61
Imagen 9. Drive de almacenamiento de información 62
Imagen 10. Matriz de ordenamiento y reconstrucción 63
Imagen 11. Matriz de Propósitos Vs información 64
Imagen 12. Asignación códigos 66
Imagen 13. Clasificación de información 67
Imagen 14. Cuadro de categorías 69
Imagen 15. Cuadro categorización y hallazgos 70
Imagen 16. Matriz categorías 71
Imagen 17. Valoración Erwin Ramírez 72
Imagen 18. Valoración Adriana González 72
Imagen 19. Valoración Thomas Lopez 72
Imagen 20. Código de colores relación propósito vs categoría 73
Imagen 21 Tejido conceptual 76
Imagen 22. Categorías que emergieron 78
Imagen 23. Resultados 100

INTRODUCCIÓN

La sistematización de experiencias es un proceso clave para el aprendizaje y la mejora continua en el campo de la educación y el desarrollo humano. Este proceso permite analizar y valorar los resultados y los aprendizajes obtenidos a partir de la puesta en marcha de programas y proyectos. Según Oscar Jara (2006), la sistematización de experiencias es el proceso de reflexión crítica sobre una práctica vivida, que lleva a identificar los aprendizajes y a construir una teoría explicativa de la realidad observada. En otras palabras, la sistematización de experiencias implica analizar y reflexionar sobre una experiencia con el propósito de extraer lecciones, comprender mejor esa experiencia y desarrollar una teoría que explique los fenómenos observados.

En este marco, el presente trabajo se enfoca en la sistematización de las experiencias surgidas de la implementación del programa de formación y cuidado emocional. Este programa ha ofrecido un espacio de aprendizaje relevante en cuanto al manejo de las emociones y las relaciones socioemocionales. A través de este documento, indagaremos cómo la realización de este programa ha incidido en el fortalecimiento personal y en el desarrollo de competencias emocionales de los participantes, resaltando la relevancia de una educación orientada al bienestar emocional y las vinculaciones interpersonales. En el documento se profundizará en los descubrimientos principales y en las implicaciones prácticas de la sistematización de estas experiencias, aportando así al avance de la pedagogía y al fomento de la inteligencia emocional en ámbitos educativos y sociales.

Esta sistematización analiza los resultados y los aprendizajes obtenidos a partir de la implementación del programa, previniendo los riesgos psicosociales en los equipos de trabajo de la Unidad para las Victimas, que se encarga de brindar orientación y asistencia a las víctimas de graves violaciones a los Derechos Humanos en el marco del conflicto armado en el país. El programa de formación y cuidado emocional se basó en los lineamientos del Ministerio De La Salud y La Protección Social, con el objetivo de fomentar la humanización del trato hacia las víctimas y el cuidado de la integridad personal del talento humano de la Unidad.

Las estrategias diseñadas buscaron responder al entorno laboral y al contexto de la entidad, así como al manejo de las emociones que se producen por la atención a las víctimas. Con

las jornadas de autocuidado se consiguió concientizar a cada equipo de trabajo sobre la relevancia del cuidado emocional, el riesgo psicosocial y la cultura del buen cuidado en la Unidad.

De esta manera, se pudo observar que el programa fue un recurso para el desarrollo humano y para cambiar el paradigma de que el autocuidado es una carga. Se trata más bien de un derecho y una responsabilidad compartida entre la entidad y sus colaboradores, que beneficia tanto a las víctimas como al talento humano que las atiende.

1. Marco general

La sistematización de experiencias (SE) es una forma de generar conocimiento a partir del análisis crítico de las acciones sociales. Siguiendo el enfoque teórico de Óscar Jara, se entiende que la sistematización consiste en reconstruir, interpretar y valorar una experiencia con el propósito de comprenderla mejor y transformarla. El objeto de estudio de esta investigación fue el programa de formación y cuidado emocional que se desarrolló en la Unidad para las Víctimas durante más de un año. El marco teórico que orientó la investigación se fundamentó en aspectos claves como la reconstrucción e interpretación de lo que sucedió en la ejecución del programa, que buscaba prevenir el riesgo psicosocial de los servidores públicos de la entidad. La investigación evidenció que el programa fue una experiencia significativa que aportó elementos valiosos para entenderla mejor.

De esta manera, inicialmente abordamos de forma separada cada aspecto involucrado en esta experiencia de investigación, partiendo y buscando una mayor claridad y apropiación de los conceptos involucrados por el autor. La sistematización en ámbitos distintos a la educación popular se refiere a un proceso de ordenamiento o clasificación de la información, pero según Oscar Jara cuando este término se vincula con el trabajo realizado en procesos sociales adquiere un sentido referente a la obtención de aprendizajes críticos a partir de una experiencia (Jara, 2011).

Continuando con Jara, puede sostenerse que la experiencia es parte de procesos sociales que están en constante transformación y conforman una serie de factores dinámicos dentro de la historia de cada individuo, estos se distinguen por las condiciones, reacciones y resultados que hacen que cada una de ellas sea singular e irreproducible. Desde esta perspectiva se destaca la importancia de darle la mejor interpretación y derivación de aprendizajes de cada uno de estos procesos y poder asimilar de manera crítica y compartida lo experimentado con otras personas. Para ello, se ordenan y reconstruyen las experiencias, se descubre o se hace explícita la lógica del proceso que se vivió en ellas, se identifican los diversos factores que intervinieron y se analizan cómo y por qué se relacionaron de esa manera. (Jara, 2011).

En este trabajo, nos enfocamos en la sistematización de la experiencia del "programa de formación y cuidado emocional", que tiene como propósito fomentar el aprendizaje colectivo a través de una práctica reflexiva y crítica, basada en los principios de la SE. Esta propuesta se lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado y utiliza una metodología que consiste en la presentación de la experiencia y la identificación de los aprendizajes generados.

Desde el punto de vista teórico, resaltamos el aporte que hace esta experiencia sobre el sentido que tiene para los participantes, así como los cambios y la valoración del proceso que se producen durante su desarrollo. Además, destacamos cómo esta experiencia se convierte en una oportunidad para el crecimiento personal del sujeto. Este proceso de investigación ha sido un recurso fundamental para visibilizar y valorar el conocimiento generado en la práctica educativa – tanto formal como no formal -, y para fortalecer colectivamente a sus actores (Jara, 2015).

La práctica educativa es una fuente de conocimiento que se construye a través de la sistematización, entendida como un proceso reflexivo y crítico que permite valorar los aprendizajes y los retos que se enfrentan en el ámbito educativo. Uno de estos retos es el cuidado emocional de los estudiantes, que requiere de estrategias pedagógicas adecuadas para favorecer su bienestar y su desarrollo integral. Esta investigación se fundamenta en la reconstrucción crítica de las acciones que se realizaron para prevenir los riesgos psicosociales que pudieron afectar a los equipos de trabajo de la Unidad. Este aspecto es uno de los objetivos de la sistematización, ya que, en este proceso se implementaron estrategias del programa orientadas a lograr un equilibrio tal como lo señala (Cabrejo, A. D., & Pilar, A. 2014), quien afirma que la implementación de estrategias naturaliza, previenen, atienden y mitigan los factores de riesgo psicosocial, disminuyendo los efectos negativos que se puedan generar en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

La investigación educativa es un instrumento clave para difundir y legitimar el saber generado en los contextos de la educación, tanto en los formales como en los no formales, y para fortalecer el papel de los actores educativos. Asimismo, se define la tarea docente como una práctica profesional que implica el diseño de procesos sistemáticos de enseñanza-aprendizaje, con sus respectivas fases de diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Se plantea que la

investigación y la docencia son dos aspectos complementarios que benefician la calidad educativa y el avance social.

Una forma de mejorar las prácticas educativas es mediante la reflexión crítica sobre las experiencias vividas, que permiten generar conocimientos y aprendizajes significativos. Siguiendo los principios de Oscar Jara, se puede adoptar una perspectiva participativa y dialógica, que reconozca el papel de los sujetos como protagonistas y agentes de cambio en los contextos organizacionales. Así, se favorece el desarrollo de capacidades críticas, creativas y colaborativas, que contribuyen a la transformación social y educativa. Por ello, el propósito de esta sistematización es mostrar los aprendizajes que favorecieron una mejora organizacional, evidenciando que en todos los espacios donde intervenimos hay procesos de aprendizaje que merecen ser reconocidos, porque mejoran el nivel de comprensión de lo que hacemos y fomentan el intercambio respetuoso de ideas, que se sustentan no solo en la coherencia lógica formal del argumento, sino sobre todo en los hallazgos y afirmaciones que emergen de las prácticas reales (Jara, 2015).

1.1.El papel del maestro Investigador en la sistematización de experiencias

La sistematización de experiencias (SE) es una metodología que permite al docente analizar críticamente su propia práctica educativa, mediante la recolección, el examen y la comunicación de las situaciones que se dan en el contexto escolar. La finalidad es extraer los aprendizajes y enseñanzas que se derivan de estas vivencias, así como los éxitos, los retos y los problemas que se presentan en el ejercicio de la acción educativa. El docente, al sistematizar sus vivencias, adopta una postura crítica y comprometida sobre su labor pedagógica, reconociendo las potencialidades y limitaciones de las acciones y prácticas que implementa. Asimismo, busca optimizar las estrategias y metodologías que emplea en el aula, mediante la identificación de las buenas prácticas y los fallos cometidos.

De esta forma, se transforma en un agente activo y reflexivo en la difusión de los aprendizajes logrados a través de la sistematización. Compartir sus vivencias con otros docentes es esencial, ya que genera espacios de intercambio de saberes y la mejora de la práctica y calidad educativa en general. El papel del docente como investigador en la SE contribuye a la mejora continua de la enseñanza y al estímulo del aprendizaje de los estudiantes, al aplicar un enfoque

reflexivo y basado en datos en la práctica docente, los docentes pueden desempeñar un papel fundamental en la transformación y el desarrollo del sistema educativo.

La investigación educativa es una actividad fundamental para el desarrollo profesional de los docentes y el mejoramiento de la calidad educativa. Los docentes que asumen el rol de investigadores en el sistema educativo pueden generar conocimientos relevantes para su práctica pedagógica y para el contexto en el que se desempeñan.

La SE es una herramienta valiosa para el desarrollo profesional docente, ya que permite reflexionar sobre la propia acción educativa, identificar fortalezas y debilidades, proponer mejoras y compartir experiencias con otros colegas. La SE implica un proceso sistemático y riguroso de recolección, análisis e interpretación de datos sobre la práctica educativa, con el fin de generar conocimientos que orienten la toma de decisiones pedagógicas. La SE también implica una actitud crítica y propositiva del docente frente a su labor, así como una disposición al aprendizaje permanente y a la innovación educativa. Al investigar, los docentes pueden:

• Explorar nuevas formas de enseñar y aprender, incorporando elementos innovadores y creativos en su metodología. Los docentes que investigan están en constante actualización y búsqueda de soluciones a los problemas que enfrentan en el aula.

• Reflexionar críticamente sobre su propia enseñanza, identificando fortalezas y debilidades, así como oportunidades de mejora. Los docentes que investigan se autoevalúan de forma sistemática y utilizan la retroalimentación como una herramienta para el aprendizaje.

• Utilizar datos e información para sustentar sus decisiones pedagógicas, adaptando su enseñanza a las necesidades y características de sus estudiantes. Los docentes que investigan recogen y analizan evidencias sobre el proceso y los resultados de aprendizaje, lo que les permite ajustar su planificación y evaluación.

• Participar activamente en el cambio y la transformación del sistema educativo, aportando con sus hallazgos y propuestas a nivel institucional o político. Los docentes que investigan tienen una voz autorizada para defender sus intereses y los de sus estudiantes.

En resumen, el rol del docente como investigador en el sistema educativo es esencial para comprender y mejorar la enseñanza y el aprendizaje. Los docentes que investigan se transforman en agentes de cambio y desarrollo, tanto a nivel individual como colectivo. Su implicación activa

en la reflexión y la investigación no solo favorece a sus propios métodos de enseñanza, sino que también incide en la evolución del sistema educativo en su conjunto. El docente como investigador se convierte en un agente de cambio, fomentando prácticas educativas efectivas y aportando a un entorno educativo más dinámico y adaptativo.

1.2.Perspectiva de la sistematización y enfoque de interpretación.

La SE es una forma de aprender de lo que hemos vivido, buscando comprender lo que ha pasado y por qué. Para ello, se utiliza la sistematización como una perspectiva que nos ayuda a interpretar las experiencias desde diferentes ángulos. Uno de estos ángulos es el enfoque participativo, que implica que las personas que han participado en las experiencias sean las que aporten sus puntos de vista, sus sentimientos y sus conocimientos sobre lo ocurrido. De esta manera, se reconoce el valor de las voces de los protagonistas y se respeta el contexto en el que se han desarrollado las experiencias, teniendo en cuenta los aspectos culturales, sociales, emocionales y otros que influyen en cómo se viven y se entienden.

Otro ángulo importante es la reflexión crítica, que consiste en cuestionar, analizar y comprender a fondo lo que ha pasado, buscando identificar los patrones, las tendencias y las lecciones que se pueden extraer de las experiencias. La reflexión crítica nos permite ir más allá de la descripción de los hechos y profundizar en el sentido y el significado de lo que hemos vivido.

La SE tiene como finalidad principal el logro de un aprendizaje significativo, es decir, un aprendizaje que nos permita generar conocimiento relevante y aplicable a partir de lo que hemos vivido. Este tipo de aprendizaje nos ayuda a mejorar nuestras acciones, nuestras interacciones y nuestras perspectivas, tomando como base las experiencias que hemos compartido.

La interpretación de las experiencias es un proceso que busca profundizar en el conocimiento y la comprensión de lo que se ha vivido. No se trata solo de describir lo que pasó, sino de analizarlo críticamente y explorar su sentido y su significado. Para ello, se parte de la participación activa de las personas que protagonizaron la experiencia, ya que son ellas las que mejor pueden aportar su visión y su reflexión. Además, se considera importante situar la experiencia en su contexto cultural y social, reconociendo la influencia que este tiene en la forma de vivir y de interpretar lo que ocurre.

La interpretación de las experiencias tiene como objetivo empoderar a las personas, al permitirles tomar conciencia sobre sus experiencias. Asimismo, tiene como finalidad impulsar el cambio positivo, al orientar la toma de decisiones y la mejora de las prácticas. Tanto la perspectiva de la sistematización como el enfoque de interpretación comparten esta visión de la interpretación de las experiencias como una herramienta para el conocimiento profundo, el aprendizaje significativo y el cambio social. Ambos valoran la voz de los protagonistas y la contextualización de las experiencias en su entorno.

2. Planteamiento Especifico de la sistematización de experiencias

La Unidad para las Víctimas es una institución que se encarga de orientar y asistir a las personas que han sido afectadas por graves violaciones a los Derechos Humanos e Infracciones al Derecho Internacional Humanitario, ocurridas en el contexto del conflicto armado en Colombia, las cuales han generado daños individuales y colectivos, causando sufrimiento en las víctimas.

Para cumplir con la política y la misión de la entidad, es esencial que los colaboradores desarrollen las habilidades para brindar una atención con enfoque psicosocial. Con el propósito de optimizar la calidad de los procesos de atención y orientación a la población afectada por el conflicto armado, se requiere implementar estrategias que fomenten la humanización del trato hacia las víctimas, por parte del personal vinculado. De esta manera, en el año 2021, se establece el programa de formación y cuidado emocional.

La pandemia que se desató en el año 2020 trajo consigo grandes desafíos para las instituciones que debieron adaptarse al trabajo virtual, lo que implicó modificar la metodología del programa que se enfoca en los colaboradores. El programa también amplió su alcance para abordar otras problemáticas relacionadas con los riesgos en el trabajo. Estos riesgos se refieren a las acciones preventivas que se deben tomar para evitar las enfermedades y proteger la salud de los trabajadores frente a factores de riesgo del ámbito laboral, específicamente aquellas de origen psicosocial. Estos factores son el resultado de la interacción entre el trabajo, el medio ambiente, las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador, y se manifiestan a través de percepciones y experiencias que afectan la salud y el rendimiento del trabajador. (Cedeño 2020).

Durante el periodo comprendido entre enero de 2021 y agosto de 2022, que corresponde al tiempo de reconstrucción de la experiencia objeto de nuestra sistematización, el programa de formación y cuidado emocional revisó y ajustó sus estrategias, con el objetivo de prevenir el riesgo psicosocial asociado a las fuentes de desgaste que implica la atención a víctimas, tanto en los equipos de trabajo misionales como los equipos de apoyo. Asimismo, el programa incorporó las nuevas fuentes de desgaste que surgieron a raíz de la pandemia.

La Unidad para las Víctimas inició el 2021 con un 35% de su personal trabajando de forma presencial, lo que suponía importantes desafíos para prevenir el riesgo psicosocial derivado de nuevas fuentes de estrés. Era necesario atender tanto a los que estaban en la presencialidad como a los que continuaban con la modalidad de trabajo en casa. Para ello, se tomó como referencia la información sobre el riesgo existente antes de la pandemia y se comparó con las nuevas mediciones para determinar el impacto de la pandemia y los nuevos factores de riesgo que pudieran afectar negativamente a las relaciones socioemocionales y al bienestar psicosocial.

Las mediciones posteriores a la pandemia se centraron en la percepción laboral y los estilos de vida saludable, familiar y social, con el objetivo de tener un diagnóstico que orientara las estrategias de prevención del riesgo psicosocial. La medición permitió identificar algunos aspectos relevantes que influyen en las dinámicas laborales y que tienen repercusiones en condiciones intralaborales y extralaborales.

Las condiciones intralaborales: "*son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo"* (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010 p.20) este apartado hace referencia a la importancia de reconocer las características del trabajo y su estructura organizativa como factores cruciales que tienen un impacto directo en la salud y bienestar de los individuos que desempeñan esas labores. Por otro lado, las condiciones extralaborales: "*Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo*" (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010 p.20). Son aquellos que corresponden al trabajador fuera del ámbito laboral.

Basado en las mediciones, el programa identificó los factores expuestos previamente, comprendiendo los desafíos que suponía volver a la presencialidad después de un largo periodo en el que la comunicación solo fue virtual. Los desafíos, además de prevenir los riesgos psicosociales que surgieron socialmente por la naturaleza de la pandemia, consistían en adaptarse a nuevas normas de bioseguridad, enfrentar posibles riesgos de contagio y gestionar las emociones propias y ajenas ante la situación sanitaria. Estos aspectos podían provocar ansiedad,

miedo, frustración o irritabilidad, que pueden afectar al rendimiento laboral y al bienestar personal.

El programa se enfocó en desarrollar nuevas propuestas que incorporaran elementos para fomentar la confianza y la camaradería entre los colaboradores, con el fin de crear un clima propicio para tratar temas delicados relacionados con las emociones y el autocuidado. Una de las acciones que se llevaron a cabo para fortalecer el bienestar emocional de los trabajadores fue realizar sesiones de cuidado emocional con cada equipo de trabajo, en las que se detectaran los factores de riesgo que deterioraran el ambiente laboral y se plantearan soluciones colectivas que mejoraran la convivencia y la productividad.

A lo largo de las sesiones se obtuvieron lecciones que permitieron optimizar los espacios, especialmente los virtuales donde la atención y el interés por los temas asociados al riesgo eran bajos. Se implementaron técnicas de facilitación con herramientas que involucraran a los trabajadores con participación activa, casos reales, estimulando la creatividad y el trabajo en equipo.

Después de realizar las sesiones se conocieron las fuentes de desgaste que propiciaban riesgo en la salud metal de los colaboradores. Para prevenir el riesgo psicosocial y los efectos negativos de las cargas emocionales en el trabajo, se diseñaron estrategias las cuales se mencionan más adelante. basadas en los factores que inciden en el bienestar de los empleados. Estas estrategias buscaban abordar aspectos relacionados con la definición de las funciones y responsabilidades, el apoyo social y la comunicación, la autonomía y la participación, el reconocimiento y la retroalimentación, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y la prevención y manejo del estrés.

Para evitar el estrés laboral, se debía reconocer los indicadores de agotamiento de una persona o grupo. Los indicadores de agotamiento son aquellas señales de malestar que expresa una persona o un grupo de trabajo en relación con la tarea que realiza Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Asimismo, se recomiendan las estrategias de afrontamiento que son formas de uso de

recursos asumidas por las personas para enfrentar situaciones que les resultan difíciles y pueden generar malestar.

Algunas de las estrategias ejecutadas mensualmente durante la ejecución del programa fueron:

Publicación boletín del buen cuidado

Con el objetivo de promover el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, se realizaron actividades cotidianas enfocadas en la salud y el bienestar, a través del canal de comunicación interno, donde se compartieron boletines informativos sobre el autocuidado, destacando la importancia de los factores relacionados con el hábito de vida, la alimentación y nutrición, la actividad física, manejo del estrés, respeto a los ámbitos familiares y sociales, prevención de enfermedades vinculadas con los hábitos de vida y MINDFULNESS como una herramienta que ayuda a aprender a vivir el aquí y el ahora con aceptación.

Jornadas de cuidado emocional nivel nacional y territorial

Las jornadas de cuidado emocional fueron diseñadas como una herramienta indispensable para afrontar los factores de desgaste emocional propios del trabajo de atención y orientación a Víctimas. Estas jornadas se llevaron a cabo con cada equipo de trabajo misional y de apoyo. Se realizó una jornada por equipo que consistió en encuentros de cuidado emocional, ajustados a las especificidades de cada grupo de trabajo, y dirigidos a prevenir y mitigar diversas formas de agotamiento en contextos laborales como el síndrome de burnout, la contaminación temática, la traumatización vicaria, la traumatización de los equipos y la fatiga por compasión.

Las sesiones de cuidado emocional tuvieron como objetivo brindar un espacio de relajación con consejos de autocuidado con el fin de manejar situaciones de crisis y contextos inmanejables. Mediante la relajación, la inteligencia emocional y un espacio de apertura emocional se buscaba reducir los niveles de carga emocional para mantener la estabilidad en el equipo.

Fortalecimiento brigada de primeros auxilios psicológicos

Los primeros auxilios psicológicos son una forma de apoyo emocional que se brinda a las personas que han vivido una situación traumática o estresante. Su objetivo es ayudar a las personas a recuperar su capacidad de afrontar la situación, reducir el sufrimiento y prevenir posibles trastornos psicológicos. Para ello, se utilizan técnicas de comunicación, contención y orientación que favorecen la expresión de emociones, el restablecimiento de la seguridad y la búsqueda de recursos personales y sociales.

El equipo de primeros auxilios psicológicos se capacitó mediante un curso virtual de 8 horas, que les proporcionó los conocimientos básicos para intervenir en casos de emergencia en las diferentes áreas de trabajo y los equipos territoriales. El curso les exigió obtener una certificación que acredita su formación. Así, el equipo de primeros auxilios psicológicos cuenta con una preparación teórico - técnica que les permite mejorar la salud mental de los equipos de trabajo, ofreciendo una escucha activa a los colaboradores que lo necesiten y facilitando su bienestar.

Atención afectaciones psicosociales

Se llevó a cabo un acompañamiento psicosocial con 75 trabajadores de la organización con el objetivo de facilitar, comprender, predecir y modificar el comportamiento social de las personas, así como cambiar aquellos factores negativos de su ambiente, con el propósito de mejorar su calidad de vida mediante herramientas que permitan realizar actividades en las buenas prácticas de salud mental, fomentando el trabajo como un elemento clave en la construcción de una vida saludable.

El proceso de acompañamiento consistió en tres sesiones individuales en las que el psicólogo conversaba con el trabajador y le brindaba apoyo para superar la situación que le generaba malestar y que repercutía en su salud mental. El psicólogo utilizó un tono profesional y respetuoso para establecer una relación de confianza y facilitar el bienestar del trabajador.

Otras estrategias realizadas fueron:

- Medición del desgaste emocional y análisis de resultados, socialización.
- Mesa de trabajo para implementación de Resolución 1166 de 2018
- Desarrollo de las mesas de autocuidado
- Promoción de acción de autocuidado

Las estrategias que se implementaron tuvieron que adaptarse a una metodología pedagógica e innovadora, pues no todas las personas se sienten cómodas al abordar temas relacionados con las emociones y efectos psicosociales. Por eso, el equipo que lideraba el programa de formación y cuidado emocional con el apoyo del psicólogo quien tenía experiencia de intervención con población, crearon tácticas complementarias como las mesas de autocuidado, integradas por una persona de cada equipo de trabajo para recoger, de primera mano, aspectos importantes que surgieran en los grupos, además de divulgar las acciones que fomentaran el autocuidado y la capacitación del equipo de primeros auxilios, lo que facilitaba un acercamiento a los colaboradores, logrando fortalecer el programa en busca de impactar de forma positiva en los equipos de trabajo, creando ambientes laborales saludables y emocionalmente equilibrados.

La entidad cambió su visión del programa al enfrentarse a la realidad de la pandemia y los nuevos riesgos que implicaba. Para adaptarse a esta situación, se diseñaron talleres que abordaban temas fundamentales como el manejo del duelo, la educación de los hijos, el teletrabajo, la organización y el uso del tiempo libre, entre otros. Estos talleres y la difusión de contenido por los medios institucionales de comunicación promovieron una cultura de organización saludable que resaltó el valor del autocuidado como una herramienta para mejorar las relaciones con los demás, basadas en la empatía y el altruismo, lo que a su vez aumentó la sensación de bienestar.

El objetivo de las estrategias basadas en el manejo de emociones era facilitar la adaptación al ambiente laboral, teniendo en cuenta el contexto de la entidad, sin importar el rol que se ejerciera, pero con el compromiso que implica formar parte de una organización transformadora que fomenta la participación efectiva de las víctimas en los procesos de reparación. De esta manera, las jornadas de autocuidado aportaron a iniciativas de cuidado emocional, riesgo psicosocial y cultura del buen cuidado en la Unidad, mediante actividades

diseñadas para que cada tema posibilitara aprendizajes en los equipos de trabajo tareas para el fortalecimiento del cuidado emocional.

Así se consiguió llegar a cada equipo de trabajo, logrando que el programa se convirtiera en una prioridad en el desarrollo humano, y cambiar el paradigma de hablar del autocuidado como una imposición o un cumplimiento a un requisito legal.

2.1 ¿Por qué sistematizar esta experiencia?

Las situaciones mencionadas constituyen una realidad no solo en la entidad referente, sino en diferentes escenarios laborales. Por ello, el equipo investigador a partir de la resolución de diferentes cuestionamientos manifestó un marcado interés en sistematizar la experiencia de la Unidad, la cual concluyó en agosto de 2022, contando con la participación de uno de sus integrantes. La sistematización de esta experiencia pretende analizar críticamente las situaciones que se presentan en diferentes contextos laborales, donde el cuidado y el manejo de emociones representan elementos fundamentales para la salud mental de los trabajadores.

El objetivo de este análisis es propiciar aprendizajes que contribuyan a transformar las organizaciones e impactar positivamente en la sociedad, fortaleciendo los valores socioemocionales, especialmente la empatía. El equipo investigador consideró que este tema es relevante en una sociedad como la colombiana, donde se vive una violencia cotidiana y cruel, que afecta la capacidad de conmoverse y conectarse con el dolor ajeno, llegando a naturalizarlo y a perder la sensibilidad humana. Se considera que el desarrollo de competencias emocionales y empáticas es fundamental para construir una cultura de paz y solidaridad, y para prevenir situaciones que atenten contra la dignidad humana.

2.2. Eje de la Sistematización

El eje de la sistematización es el elemento que articula la narrativa y el análisis de una experiencia, permitiendo organizar y dar significado a la información obtenida de la misma (UNESCO, 2016). Para lograrlo, se requiere recopilar información relevante y fidedigna de la experiencia, así como analizarla con rigor y profundidad, utilizando herramientas conceptuales y

metodológicas adecuadas. De esta forma, se puede generar un producto que aporte valor y utilidad tanto a los actores involucrados como a otros interesados en la temática.

Este estudio se basó en la sistematización de la relación entre los componentes clave del programa implementado en la Unidad para las Víctimas, los cuales consisten en: “el autoconocimiento emocional, manejo de emociones, autoestima y autocuidado, habilidades sociales, equilibrio y resiliencia, apoyo social y comunidad”; con el objetivo de evaluar los efectos en la prevención del riesgo psicosocial y la salud mental del personal que atiende y asiste a las víctimas del conflicto armado mediante la recolección de diversas fuentes de información. En consecuencia, el eje se planteó de la siguiente forma:

“La prevención del riesgo psicosocial en función de la salud mental de los colaboradores por medio del programa de formación y cuidado emocional en la Unidad para las víctimas”.

Conviene precisar que el riesgo psicosocial se refiere a las condiciones laborales que pueden afectar negativamente la salud mental de los colaboradores, como el estrés, la sobrecarga laboral, la falta de apoyo social, la discriminación, entre otros. Estas situaciones generan estrés, ansiedad, depresión, agotamiento y otros trastornos mentales que pueden afectar el rendimiento, la motivación y la satisfacción laboral.

El equipo sistematizador se encarga de analizar y reflexionar sobre la experiencia de implementar estas estrategias de cuidado emocional en el contexto laboral. Para ello, se basa en el eje guía que orienta el proceso de sistematización y que permite identificar los aspectos más relevantes y significativos de la experiencia, así como las fortalezas y debilidades que se presentan al momento de realizar el análisis del grupo focal. El eje guía también facilita la reflexión sobre los aspectos notables que se resaltan en la prevención del riesgo psicosocial a través de las estrategias de cuidado emocional, como los beneficios que se obtienen para la salud mental de los trabajadores, las dificultades que se enfrentan para su implementación, las lecciones aprendidas y las recomendaciones para mejorar.

2.3. Propósitos

- Identificar las características del programa de formación y cuidado emocional, respecto a la prevención del riesgo psicosocial, mejora del clima laboral y las relaciones socioemocionales de los colaboradores.
- Reconocer las estrategias utilizadas para la prevención de riesgos psicosociales que se puedan generar en los equipos de trabajo de la Unidad para las Victimas.
- Recuperar aprendizajes concretos que vienen de las diversas experiencias particulares y grupales en la ejecución del programa de formación y cuidado emocional.

La sistematización nos permite orientar las experiencias del programa hacia un equilibrio neutral, donde la dimensión psicosocial es fundamental para el bienestar de los colaboradores de la Unidad para las Victimas.

De esta manera, la descripción de los elementos del programa, las metodologías empleadas y la recuperación de aprendizajes en torno al cuidado emocional, nos permite resaltar la relevancia del autocuidado con el propósito de ofrecer una atención humanizada desde el enfoque psicosocial, fomentando la salud mental para el manejo de los testimonios vinculados con violaciones al derecho internacional humanitario. En este rol, los colaboradores asumen el reto de aportar a la paz en contextos de conflicto, brindando una reparación integral y transformadora.

2.4. Criterios

Sistematizar la experiencia del programa de formación y cuidado emocional en la Unidad para las víctimas responde a un ejercicio de reflexividad y deliberación que como equipó sistematizador afrontamos. Optamos por esta experiencia en reconocimiento de que comporta un valor significativo para nosotros y para otros que pudieran replicarla o aprender de ella. Además, cumple con los criterios propuestos por Jara (2010), quien sostiene que cualquier experiencia que implique un proceso y que sea importante para quienes la realizan es sistematizable. Así, nuestra experiencia no solo tenía un contenido relevante, sino también una potencialidad creativa que podía ser rescatada y compartida a través de la sistematización.

El proceso de sistematización que hemos llevado a cabo ha sido una oportunidad de aprendizaje y mejora para todos los involucrados en la experiencia. Siguiendo el enfoque de Jara, hemos buscado que la sistematización sea un ejercicio participativo, reflexivo y crítico, que nos permita no solo describir lo que hemos hecho, sino también comprender el sentido, los logros, los desafíos y las lecciones de nuestra práctica. Para ello, hemos contado con la valiosa colaboración de Erwin Ramírez Ávila, quien ha sido testigo y actor de la experiencia desde su inicio hasta su evaluación. Su aporte ha sido clave para orientar el proceso de sistematización y facilitar el diálogo entre los diferentes actores.

3. Referentes conceptuales Para la comprensión de la experiencia

La SE permite reflexionar sobre la práctica, identificar aprendizajes significativos y extraer conocimiento valioso a partir de las experiencias vividas. Para ello, es fundamental contar con un sólido "apoyo conceptual". Este término se refiere a la base teórica, los marcos de referencia y los conceptos clave que guían y estructuran el proceso de sistematización.

En la presente investigación se aportará una base conceptual sobre los procesos de sistematización que contribuya a mejorar el entendimiento de las experiencias, favoreciendo la detección de tendencias, conexiones y aprendizajes. Así, los conceptos de algunos autores relevantes presentados a continuación permitirán situar y dar sentido a las vivencias, posibilitando a los investigadores y profesionales examinar, registrar de forma más profunda y completa las prácticas, los retos y los resultados, en este caso relacionados con el desarrollo del programa de formación y cuidado emocional.

El programa se desarrolla con la finalidad de mantener orientaciones reflexivas y prácticas para el cuidado emocional individual, relacional e institucional, para así fortalecer la labor de las personas que orientan y atienden víctimas del conflicto armado. Para ello es relevante identificar el modelo de competencias emocionales desarrollado por Bisquerra (2003), quien propone una serie de habilidades relacionadas con el reconocimiento, la expresión, la regulación y el uso de las emociones. Este modelo permite inicialmente generar un reconocimiento de las emociones lo cual es fundamental para lograr el desarrollo de competencias en los participantes.

Sin embargo, para abordar el tema de las emociones es necesario iniciar con el abordaje de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, los cuales se definieron por el programa de formación y cuidado emocional como aquellos elementos que afectan la salud mental, emocional y social de los trabajadores, y que no se deben a causas físicas, como un accidente o una lesión. Así mismo La Organización Mundial de la Salud (OMS), define los riesgos psicosociales como una categoría de riesgos que se relacionan con la forma en que se organiza el trabajo y las relaciones interpersonales que se establecen en el entorno laboral. Algunos ejemplos de estos riesgos son el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo o reconocimiento, la

inseguridad laboral, el acoso, la falta de control sobre las tareas asignadas, la jornada laboral extensa y otros factores que pueden generar malestar, insatisfacción y problemas de salud en los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha enfatizado la relevancia de los factores psicosociales en el bienestar de las personas, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19. Según la OMS, el autocuidado es una práctica que implica el cuidado de la salud física, mental y emocional, así como el desarrollo de habilidades personales y sociales. El autocuidado se basa en varios aspectos, tales como:

- Salud Integral: Los riesgos psicosociales pueden impactar negativamente la salud integral de los trabajadores y de quienes los rodean. El estrés crónico, la ansiedad, la depresión y otros problemas de salud mental pueden derivarse de un entorno laboral con altos niveles de estos riesgos.

- Productividad y Rendimiento: Los riesgos psicosociales pueden afectar la productividad y el rendimiento laboral. Los empleados que experimentan altos niveles de estrés o agotamiento pueden ser menos productivos, cometer más errores y faltar más al trabajo.

- Ambientes laborales saludables: Considerar y abordar los riesgos psicosociales permite la creación de ambientes laborales más saludables. Promover la empatía, el apoyo entre compañeros, la gestión del estrés y la creación de políticas laborales más equitativas y justas contribuye a un entorno laboral más armonioso y sostenible.

Los riesgos psicosociales pueden causar daños en la salud física y mental de los trabajadores, así como afectar su desempeño laboral. Estos riesgos pueden tener consecuencias negativas tanto a nivel individual como colectivo. Por lo tanto, es esencial identificarlos y prevenirlos, y también crear ambientes de trabajo saludables que favorezcan el bienestar de los empleados. Una manera de lograrlo es practicando el autocuidado. El autocuidado según Orem

(citado en Morales, 2003) consiste en las actividades que realizan las personas, las familias o las comunidades, con el fin de mejorar la salud, evitar la enfermedad, controlarla cuando se presenta o recuperarla cuando se requiere. El autocuidado, entonces, no es una conducta casual ni espontánea, sino una función reguladora que las personas desempeñan y llevan a cabo de forma intencional para conservar su salud y bienestar.

Esto implica estimular la conciencia en los entornos laborales, proveer herramientas y recursos para gestionar el estrés y otros riesgos, resaltar la importancia del equilibrio entre trabajo y vida personal, así como crear una cultura organizacional que apoye el bienestar de los empleados. De esta manera, el autocuidado como primera medida de prevención del riesgo psicosocial puede incluir programas de bienestar, formación en habilidades de afrontamiento, acceso a servicios de apoyo, políticas de flexibilidad laboral, entre otros. Abordar los riesgos psicosociales y promover el autocuidado en el entorno laboral no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también aporta a la salud general de la empresa, mejorando el clima laboral, la retención de empleados y la productividad a largo plazo.

Para Ryan, R.M., & Deci, E.L. (2017) investigadores en el área de la psicología quienes asocian el término de la autodeterminación con el autocuidado en entornos laborales, exponen que la importancia que esta toma se relaciona y se centra en la motivación intrínseca y en la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas como aquellos factores fundamentales para el bienestar y la autorregulación del ser. Estas necesidades psicológicas básicas que menciona son:

- La necesidad de autonomía
- La necesidad de competencia
- La necesidad de relación

Un aspecto importante para la salud mental de los trabajadores es la prevención del riesgo psicosocial. según Sauter, Murphy, Hurrel & Levi (2001) define los factores de riesgo psicosocial laboral como:

> *(…), aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo*

> *y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance y carácter repetitivo). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, la doble presencia trabajo hogar) y aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que puedan influir en la aparición del estrés en el trabajo. (p.34.2)*

El ambiente laboral implica una organización social con sus propias relaciones interpersonales, jerarquías y cargas de trabajo. Estos factores pueden generar demandas mentales y sociales que afectan a cada empleado. Según Maslach y Leiter (2016), que desarrollaron la teoría del burnout, estas demandas se pueden clasificar en tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, que conducen a un estrés crónico en el trabajo. Estas dimensiones están relacionadas con los factores psicosociales en el trabajo, que son los aspectos psicológicos y sociales que pueden influir en la salud mental, el bienestar y el rendimiento de los trabajadores. Cox, T., & Griffiths, A. (2005) sostienen que estos factores pueden abarcar la carga de trabajo, el control sobre las tareas, el apoyo social, la calidad de las relaciones laborales, el equilibrio entre la vida laboral y personal, entre otros aspectos.

Los factores psicológicos y sociales del trabajo influyen en la salud y el bienestar de los trabajadores, y por eso es importante reconocerlos y gestionarlos en cada lugar de trabajo. La prevención del riesgo psicosocial consiste en identificar y manejar los factores del entorno laboral que pueden afectar la salud mental, emocional y el bienestar de los trabajadores. Este enfoque busca prevenir los riesgos o situaciones que puedan causar estrés, ansiedad, agotamiento emocional (burnout), u otros problemas psicosociales, para evitar sus consecuencias negativas en la salud y el rendimiento laboral. Según Daza, Linares, y Martínez (2004), la salud mental se ve afectada en gran medida por no tomar medidas para prevenir y corregir los factores de riesgo psicosociales que son posibles fuentes de estrés, lo que puede provocar alteraciones en la salud y la productividad del trabajador.

Los empleadores tienen la responsabilidad de prevenir el riesgo psicosocial en el ámbito laboral, implementando programas que reduzcan el impacto de los factores que afectan la salud mental de los trabajadores. La normativa colombiana establece los mecanismos para identificar,

evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de forma continua los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio De Protección Social. No obstante, no es suficiente con cumplir con la ley y confiar en las entidades que prestan servicios de salud y riesgos laborales. El Ministerio de Trabajo (2015) indica que las empresas no pueden trasladar la responsabilidad de la medición de los factores de riesgo psicosociales laborales a las administradoras de riesgos laborales, por lo tanto, se deben promover programas que mejoren la calidad del empleo, como el apoyo social, trabajo significativo, el equilibrio entre la vida laboral y personal.

De esta forma se puede reconocer que los factores de riesgo psicosocial laboral se generan en las organizaciones y los mismos están marcados por el contenido y las condiciones del trabajo, así mismo impacta en las interacciones que se presentan en las relaciones laborales, todas ellas enmarcadas en el medio ambiente donde se interactúa. Es por ello qué la generación de mecanismos de prevención con llevan a una salud mental en los trabajadores, generando un clima organizacional idóneo, que se ve reflejada en la cultura de la organización y en el entorno laboral, en general, rescatando aspectos del individuo que permitan dar cuenta de sus capacidades de adaptación. En ese sentido las organizaciones que promuevan la salud mental de los trabajadores denotan una entidad con un clima organizacional adecuado con personas compensadas y motivadas para el logro de objetivos.

Hodgetts y Altman definen al clima laboral como "*un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo*" (1985, p. 376). De esa forma las percepciones de los trabajadores nos llevan a considerar la importancia del entorno laboral y cómo las percepciones individuales de dicho entorno pueden tener un impacto significativo en la conducta de los trabajadores.

Según Cabrera (1999), el clima laboral es la expresión de la personalidad de una empresa, que se configura a partir de las características propias de la organización. El clima organizacional, por tanto, muestra la identidad de la entidad y el modo en que esta influye en sus trabajadores. El ambiente laboral que se vive en una organización depende en gran medida del

estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales de los empleados y los cambios que se producen en la estructura o los procesos. Alves (2000) sostiene que una comunicación fluida, un respeto mutuo, un compromiso compartido, un ambiente cordial y un sentimiento de satisfacción son algunos de los elementos que contribuyen a un clima laboral positivo, que se traduce en una mayor productividad y un mejor desempeño.

Sin embargo, el clima también puede reflejar las insatisfacciones o conflictos que los trabajadores experimentan dentro de la organización, afectando negativamente el resultado de su trabajo y la eficiencia de la empresa. Maish (2004) indica que mediante la evaluación del clima laboral se pueden identificar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos. El capital humano es el que determina, en gran medida, el éxito o el fracaso de la organización, por lo que es fundamental crear y mantener un clima laboral favorable que estimule y motive a los trabajadores.

El clima laboral, el riesgo psicosocial y la prevención son temas que tienen una importancia especial para la salud mental de los trabajadores. La ley 1616 del 2013 define la salud mental como un estado dinámico que se manifiesta en la vida diaria a través del comportamiento y la interacción de las personas, tanto individuales como colectivas, que les permite utilizar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para afrontar las situaciones cotidianas, para trabajar, para establecer vínculos significativos y para aportar a la comunidad. Por eso, el cuidado de la salud mental empieza por el cuidado emocional, que es una herramienta práctica para abordar la identificación emocional desde una perspectiva de prevención y atención, partiendo del objetivo relacionado con la responsabilidad por el cuidado ante el servicio y la calidad humana de los colaboradores.

Dado que la investigación nace de la experiencia del programa de formación y cuidado emocional, propuesto para el cuidado de los colaboradores que atienden víctimas del conflicto armado, la Resolución 1166 de 2018 emitida por el Ministerio de la Salud y Protección Social, brinda las líneas temáticas en los ejes para el cuidado y la formación de los colaboradores de la Unidad para las Victimas, brindado acciones direccionadas al cuidado desde los lineamientos de cuidado emocional y de formación del Talento Humano. estos lineamientos direccionan el actuar

de la entidad hacia la implementación de herramientas adecuadas que permitan aceptar y afrontar acciones relacionadas con la misionalidad de la entidad, que puedan generar situaciones de crisis, tensión, o como efecto de lo vivido en la pandemia por causa del Covid-19.

De acuerdo con las directrices del Ministerio de Salud y Protección Social, el programa debía diseñar estrategias de prevención orientadas a reducir o mitigar los riesgos psicosociales que se derivan de la Atención a Víctimas. Para comprender el concepto de prevención, es necesario definir el concepto de salud, para lo cual la OMS (1998) establece que la prevención consiste en las medidas que no solo buscan evitar la aparición de la enfermedad, sino también frenar su progresión y disminuir sus efectos una vez que se ha manifestado.

Para prevenir el riesgo psicosocial y los efectos negativos de las cargas emocionales en el trabajo, el programa de formación y cuidado emocional creó estrategias basadas en los factores que influyen en el bienestar de los colaboradores. Estas estrategias buscan abordar aspectos relacionados con la claridad de las funciones y responsabilidades, el apoyo social y la comunicación, la autonomía y la participación, el reconocimiento y la retroalimentación, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y la prevención y manejo del estrés.

El programa identificó que la prevención del riesgo psicosocial se centra en identificar y abordar factores psicosociales que pueden causar estrés, agotamiento y problemas de salud mental en el entorno laboral. Estos factores incluyen la carga emocional, la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo social, la falta de claridad en las funciones y responsabilidades, entre otros

Las estrategias de cuidado emocional se implementan como parte de un enfoque más amplio de prevención del riesgo psicosocial, al abordar los factores que influyen en el bienestar de los trabajadores a través de estas estrategias, se busca prevenir o reducir los riesgos psicosociales y los efectos negativos en la salud mental y el desempeño laboral.

El concepto de cuidado emocional no está definido específicamente sin embargo varios autores abordan el concepto de cuidado emocional cuando se refieren a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas de manera adecuada y

respetuosa. Otros autores reconocen el cuidado emocional como el desarrollo habilidades y actitudes que favorezcan el equilibrio emocional, tanto en uno mismo como en los demás. Para el programa de formación y cuidado emocional, el cuidado emocional desarrollado en la Unidad para las Victimas, incluye aspectos como la escucha activa, el asertividad, el respeto de las diferencias, el refuerzo positivo, la autovaloración, el autocuidado y la creación de redes de apoyo. Además, implica brindar herramientas y orientaciones para enfrentar situaciones difíciles, como el duelo, el trauma o la depresión. Así mismo se determina que el cuidado emocional no es una tarea exclusiva de los expertos en salud mental, sino que puede ser ejercido por cualquier persona que quiera ayudar a alguien que atraviesa un momento de crisis o vulnerabilidad emocional.

Al hablar de cuidado emocional es necesario relacionarlos con la inteligencia emocional. Si bien son términos diferentes el cuidado emocional y la inteligencia emocional están estrechamente relacionados, ya que ambos conceptos se centran en el manejo y la comprensión de las emociones, tanto a nivel individual como en las interacciones sociales. Payne W, (1985) fue una de las primeras personas que utilizo el término “inteligencia emocional” en su tesis doctoral quien define el concepto como:

> *“Una alternativa a la confianza en las “operaciones mentales” y a la concepción del criterio operacioncita como previendo generalmente de definiciones completas es sugerido reflexionando la exposición razonada del enfoque operacionista, IE, la consideración de que los términos científicos están para funcionar en enunciados que son capaces de comprobación objetiva en referencia a datos proporcionados por la observación directa.(…) una teoría no requiere la definición completa de sus conceptos constituyentes en términos observables; una interpretación empírica parcial será suficiente. Esto sugiere una ampliación del concepto de definición operacional.” (p.310)*

Payne W (1985) fue un pionero en el estudio de la inteligencia emocional y su papel en el desarrollo humano. Según este autor, las emociones son un recurso cognitivo que nos ayuda a adaptarnos y a resolver problemas. La inteligencia emocional consiste en la capacidad de identificar, entender y manejar las emociones propias y ajenas. Esta capacidad se basa en distintas competencias, como la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y

las habilidades sociales. Asimismo, el cuidado emocional se refiere al interés y la sensibilidad hacia las emociones propias y ajenas. Implica adoptar hábitos y actitudes que favorezcan el equilibrio emocional y la prevención de trastornos emocionales.

Posteriormente, Goleman (1995) introduce el concepto de inteligencia emocional como una forma de analizar cómo las emociones influyen en diferentes ámbitos de la vida, desde la felicidad personal hasta el éxito social. El autor describe los elementos de la inteligencia emocional, como la capacidad de reconocer las propias emociones y las de los demás, la habilidad para manejarlas adecuadamente y la competencia para usarlas en beneficio propio y ajeno. Además, ofrece sugerencias prácticas para mejorar la inteligencia emocional y aprovecharla en distintas situaciones. Así, la inteligencia emocional aporta el marco teórico y las herramientas necesarias para entender y controlar las emociones, mientras que el cuidado emocional supone la puesta en práctica de acciones concretas para preservar y potenciar el bienestar emocional, lo que evidencia una fuerte conexión entre ambos conceptos.

Mas adelante David (2016) se refiere al cuidado emocional como la habilidad para reconocer y abordar las emociones de manera saludable y constructiva, lo que implica la autenticidad emocional, la autorregulación y la gestión de las emociones para una vida más plena. Esta habilidad es fundamental para el desarrollo personal y profesional, ya que permite mejorar las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación, la resiliencia y el bienestar. La inteligencia emocional se puede entrenar y desarrollar a través de diferentes estrategias, como la autoconciencia, la autoaceptación, la expresión asertiva, la empatía, el feedback, el manejo del estrés y el pensamiento positivo.

Según Fredrickson (2003), autora de la teoría de la ampliación y construcción de las emociones, el cuidado emocional consiste en fomentar las emociones positivas y la resiliencia emocional para mejorar nuestra salud mental y nuestra calidad de vida. Estas capacidades nos permiten enfrentar de mejor manera los retos, las adversidades y el estrés que podemos vivir en nuestro día a día. Para fortalecerlas, es importante adoptar hábitos que favorezcan nuestro bienestar emocional, como la gratitud, la meditación, el optimismo, la autoestima, la compasión y el humor. Estas prácticas nos ayudan a generar emociones positivas que potencian nuestro sistema inmunológico, mejoran nuestra creatividad, incrementan nuestra confianza y nos vinculan con los demás. Así, podemos desarrollar una resiliencia emocional que nos permite

adaptarnos y reponernos de las situaciones difíciles sin perder la ilusión ni el sentido de propósito.

Uno de los aspectos tratados en este proceso son los comportamientos socioemocionales tomados como el resultado de la interacción entre las emociones de las personas y los factores del entorno. Estos comportamientos se relacionan con la forma en que las personas se comunican socialmente y manejan sus emociones en diferentes contextos. Algunos autores han estudiado cómo los comportamientos socioemocionales se desarrollan a lo largo de la vida. Por ejemplo, Bowlby, J. (1982) describe cómo las relaciones afectivas que se establecen entre el niño y el cuidador influyen en el desarrollo social y emocional posterior. Los tipos de apego pueden determinar la forma en que las personas se relacionan socialmente y manejan sus emociones. Así mismo, Erikson, E. H. (1993) plantea una teoría del desarrollo humano basada en diferentes etapas que se caracterizan por conflictos socioemocionales que deben superarse para lograr un desarrollo óptimo. Esta teoría analiza la relación entre la identidad personal y las interacciones sociales.

Los comportamientos socioemocionales tienen un impacto tanto en el ámbito personal, familiar y laboral, como en el ambiente organizacional y la calidad del trabajo. Por ello, es fundamental fomentar el cuidado emocional y la educación de las emociones como aspectos clave de la vida humana. El cuidado emocional consiste en reconocer, regular y expresar las emociones de forma apropiada, así como desarrollar habilidades para enfrentar retos, resolver conflictos y establecer relaciones positivas con los demás. Además, no solo es un asunto individual, sino que también tiene una repercusión colectiva, ya que puede crear entornos de trabajo saludables, cooperativos y creativos. Para ello, es importante prevenir los riesgos psicosociales que pueden afectar la salud mental y el desempeño de los equipos de trabajo, como el estrés, el agotamiento y el acoso laborales, entre otros.

Teniendo en cuenta los conceptos de riesgo psicosocial, prevención y cuidado emocional, se hace necesario implementar todos los elementos descritos anteriormente para favorecer la salud mental de los colaboradores. Para ello se diseñaron estrategias de cuidado que permiten abordar las diversas situaciones que implica la formación en este ámbito. Según (Goleman, 1995; Seligman, 2011; Mayer & Salovey, 1997) una estrategia de cuidado emocional es un conjunto de acciones y enfoques planificados que buscan promover el bienestar emocional y psicológico de

las personas. Estas estrategias se fundamentan en teorías y enfoques de la psicología positiva, la inteligencia emocional y la psicología del bienestar, entre otros. Los conceptos de autoconciencia emocional, regulación emocional, apoyo social y técnicas de manejo del estrés son esenciales en estas estrategias.

Asimismo (Fredrickson, 2001; Masten, 2001) señalan que el cuidado emocional también se enfoca en la promoción de la resiliencia emocional y en el desarrollo de habilidades para afrontar el estrés, las emociones negativas y potenciar las positivas. Estas estrategias pueden ser muy variadas y su aplicación dependerá de las necesidades y contextos individuales o grupales. De esta manera el cuidado emocional es un componente clave para el bienestar integral ya que no solo implica reconocer y gestionar las emociones cotidianas; sino que implica cultivar una relación saludable con uno mismo y con los demás. Al promover la resiliencia emocional y el manejo eficaz del estrés, estas estrategias facilitan una mejor adaptación a los retos y cambios que vivimos en la vida.

Un aspecto fundamental para el bienestar psicológico es la resiliencia emocional, que se puede definir como la habilidad de adaptarse y reponerse ante situaciones difíciles, estresantes o traumáticas, sin perder el equilibrio emocional. Esto implica tener la capacidad de enfrentar los retos, superar las barreras y mantener una actitud positiva a pesar de las adversidades. Mediante las estrategias de cuidado emocional, podemos aprender a manejar las situaciones adversas con más serenidad y flexibilidad, desarrollando la capacidad de recuperarnos más rápido de situaciones estresantes. Este enfoque no solo nos ayuda a sobrellevar los momentos difíciles, sino que también nos ofrece herramientas para crecer y aprender de esas experiencias.

La aplicación de estas estrategias puede tener un impacto significativo en la calidad de vida, tanto a nivel individual como colectivo. El Ministerio de la Protección Social a través de los lineamientos Formación y cuidado emocional al talento humano que atiende y orienta a víctimas (2018), establece en coherencia con el construccionismo social, estrategias de formación y cuidado emocional que pueden ser implementados con metodologías teórico-prácticas, participativas y experienciales basadas en las técnicas narrativas, expresivas y performativas, definidas de la siguiente forma:

- *Técnicas Narrativas: Privilegian el lenguaje verbal y escrito. Se orientan hacia la comprensión de situaciones bajo la premisa de que cada experiencia es relatada desde una mirada particular.*
- *Técnicas Expresivas: Exploran el mundo relacional y emocional por medio de ejercicios de puesta en escena. Se utiliza el sociodrama, teatro imagen y teatro foro. Tienen mucha potencia para la exploración de reconocimiento de alternativas.*
- *Técnicas Performativas: Se ubican en el campo simbólico artístico y cultural. Se cuenta con técnicas de creación artística como dibujo, fotografía, plastilina, mándalas, etc., y técnicas de realización simbólica como la línea de tiempo, siluetas humanas, rituales, entre otras.*

Fuente: Ministerio de la Protección Social. Lineamientos Formación y cuidado emocional al talento humano que atiende y orienta a víctimas (2018, p.24)

El cuidado emocional es un proceso que implica el uso de técnicas adecuadas para la formación de las personas que lo brindan y lo reciben. Estas técnicas tienen en cuenta los factores sociales, institucionales, administrativos, políticos y económicos que influyen en el bienestar de la población. El cuidado emocional se concreta mediante la implementación de programas, subprogramas y proyectos que responden a las necesidades y expectativas de los usuarios. La Estrategia Complementaria del Ministerio de Salud y Protección Social (2017a) es un ejemplo de una iniciativa que promueve el cuidado emocional en el ámbito de la salud.

Una vez determinadas las estrategias y con los propósitos de la sistematización claros durante el desarrollo de la investigación, el programa se estructuro con el objetivo que los colaboradores aprendieran a cuidar de sí mismos mediante el desarrollo de diversas habilidades. Entre estas habilidades se encuentran la gestión del estrés, la salud emocional, el bienestar físico y mental, y otras que contribuyen al autocuidado. Es importante destacar que el autocuidado es un proceso individual y que cada persona puede necesitar un enfoque diferente, por lo que se requiere desarrollar habilidades específicas para el autocuidado.

Tomando como referencia a Ruiz (2014) se abordaron algunos conceptos de autocuidado partiendo del autoconocimiento reconocida como una habilidad fundamental para el desarrollo personal y profesional. El autoconocimiento permite conocernos mejor a nosotros mismos, reconocer nuestras fortalezas y debilidades, y orientar nuestro crecimiento hacia lo que realmente nos apasiona y nos hace felices. También nos ayuda a mejorar nuestra comunicación asertiva, que es la capacidad de expresar nuestros pensamientos, sentimientos y necesidades de forma clara, respetuosa y adaptada al contexto y la cultura. La comunicación asertiva nos permite relacionarnos mejor con los demás, escuchar activamente sus puntos de vista y llegar a acuerdos beneficiosos para todos.

Siguiendo a Ruiz (2014), se trabajaron algunos conceptos de autocuidado basados en el autoconocimiento, que es una habilidad esencial para el desarrollo personal y profesional. El autoconocimiento nos permite saber quiénes somos, reconocer nuestras fortalezas y debilidades, y orientar nuestro crecimiento hacia lo que realmente nos motiva y nos hace felices. Además, nos ayuda a mejorar nuestra comunicación asertiva, que es la capacidad de expresar nuestros pensamientos, sentimientos y necesidades de forma clara, respetuosa y adaptada al contexto y la cultura. La comunicación asertiva nos permite relacionarnos mejor con los demás, escuchar activamente sus puntos de vista y llegar a acuerdos beneficiosos para todos.

En este trabajo se analiza el impacto del programa de formación y cuidado emocional que se implementó para fortalecer las competencias del personal que brinda atención y orientación a las víctimas del conflicto armado. El programa se basó en el desarrollo de estrategias que permitieran a los colaboradores manejar adecuadamente sus emociones ante situaciones adversas. Asimismo, el programa proporcionó herramientas específicas con enfoque de competencias, de acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2010), para que el talento humano tuviera los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar su labor, integrando el saber-saber, el saber-ser y el saber-hacer.

La investigación realizada por el Departamento de la Función Pública reveló que la experiencia contribuye al desarrollo de las competencias del saber-hacer, que son definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social en el documento de Formación y cuidado emocional al

talento humano que atiende y orienta a víctimas del conflicto armado (2018), como el conjunto de capacidades que evidencian la manera en que las características personales y los conocimientos se ponen en práctica en beneficio de las tareas propias del servidor público, desplegando todo su potencial para el cumplimiento del objetivo planteado. Entre las competencias para la atención con enfoque psicosocial a víctimas se resaltan la empatía y asertividad, el manejo de emociones, el pensamiento crítico y creativo, la toma de decisiones y el manejo de metodologías participativas, entre otras.

De esta forma se pudo reconocer que el programa propicio herramientas en las jornadas de cuidado emocional y en los equipos de primeros auxilios para el desarrollo de habilidades con enfoque psicosocial en los procesos de atención a víctimas del conflicto armado, a partir de técnicas como por ejemplo las habilidades de escucha.

Otra habilidad clave que se logró establecer en la investigación estuvo relacionada con el manejo de emociones y sentimientos para el bienestar personal y social, Cano S y Zea M (2012) indican que esta habilidad consiste en reconocer, aceptar y regular nuestras emociones, así como comprender y respetar las emociones de los demás. Por ello el manejo de emociones nos permite tener una mayor armonía interna y externa, así como desarrollar la empatía, que es la capacidad de ponernos en el lugar del otro para entender su situación y responder con compasión y apoyo. La empatía nos facilita establecer relaciones interpersonales positivas, basadas en la confianza, el respeto y la colaboración. Además, la empatía nos ayuda a resolver problemas y conflictos de manera constructiva, buscando soluciones que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.

Finalmente, y dando consecución a los propósitos la SE busca recatar esos aprendizajes que se generaron durante la experiencia, por ello se pudo identificar que el logro de aprendizajes en cuidado emocional se proporcionaría mediante el análisis de caos reales o simulados que se desarrollan al interior de la Unidad para las Victimas. Las estrategias formuladas en las cuales hubo interacción entre equipos de trabajo propicio un espacio ideal generar aprendizajes. Esto concuerda con el construccionismo social, cuyo desarrollo se ha dado "*prioritariamente en el terreno de la psicología social y política*" (Munné, 1999, p. 133), Según la perspectiva del

construccionismo social, el conocimiento no es una propiedad individual, sino que se crea colectivamente mediante la interacción social. Kenneth Gergen (1999), uno de los principales exponentes de esta corriente, sostiene que el aprendizaje se produce cuando los sujetos participan en prácticas culturales compartidas y negocian significados comunes. Así, el proceso de enseñanza-aprendizaje se entiende como una actividad dialógica y colaborativa que permite la construcción de conocimiento en función del contexto y la diversidad de los participantes.

Lograr los aprendizajes a partir de actividades colaborativas, sin embargo, por otra parte, Gagné (1985) define aprendizaje como un "cambio en la disposición o capacidad de las personas que puede retenerse y no es atribuible simplemente al proceso de crecimiento" (p.5), en este sentido el aprendizaje implica un cambio en la forma en que las personas piensan, comprenden y actúan, y este cambio puede mantenerse a lo largo del tiempo. No se trata solo de un proceso de desarrollo natural, sino de una transformación que ocurre como resultado de la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades o actitudes.

Hilgard (1979, como se citó en Magaña 2012), proporciona una definición de aprendizaje que establece que "el proceso en virtud del cual una actividad se origina o cambia a través de la reacción a una situación encontrada, con tal que las características del cambio registrado en la actividad no puedan explicarse con fundamento en las tendencias innatas de respuesta, la maduración o estados transitorios del organismo (por ejemplo: la fatiga, las drogas, entre otras)" (p3).

Una definición que abarca varios conceptos, especialmente los relacionados con la enseñanza, la proporciona Alonso y otros (1994) quien indica que el aprendizaje se define como el proceso mediante el cual se adquiere una nueva disposición, que se mantiene en el tiempo, para modificar la forma de percibir o de actuar en función de una experiencia previa. Por ende, el aprendizaje implica un cambio en los conocimientos, las habilidades, las actitudes o las emociones de las personas, que se produce gracias a la interacción con el entorno y con los demás. En ese sentido podemos sostener que el aprendizaje es un fenómeno complejo que depende de múltiples factores, como la motivación, la atención, la memoria, el razonamiento o la metacognición, siendo el aprendizaje fundamental para el desarrollo personal y social, así como para la adaptación al cambio y la innovación.

4. Metodología de sistematización

4.1 Enfoque Epistemológico

Para mejorar las prácticas educativas, una estrategia eficaz es la reflexión crítica sobre las experiencias vividas, lo que conlleva a la generación de conocimientos y aprendizajes con un profundo significado. Reconociendo el proceso desarrollado adoptamos una perspectiva participativa y dialógica, donde se reconoce el papel activo de los individuos como protagonistas y agentes de cambio en entornos organizacionales. Esto, a su vez, fomenta el desarrollo de habilidades críticas, creativas y colaborativas que contribuyen a la transformación en los ámbitos social y educativo.

En esta investigación, se pretende mostrar cómo los aprendizajes que se generan a partir de la experiencia vivida pueden contribuir a mejorar las prácticas organizativas desde una perspectiva que valora la participación activa de las personas que han vivido la experiencia, el aprendizaje significativo, la contextualización cultural y social, y la reflexión crítica a partir de cuestionar, analizar y comprender a fondo lo que ocurrió, como elementos clave en la construcción del conocimiento. Se evidencia que en cada uno de los contextos en los que hemos actuado, se han dado procesos de aprendizaje que merecen ser visibilizados. Estos procesos enriquecen nuestra comprensión de lo que hacemos y propician un intercambio respetuoso de ideas basado no solo en la lógica formal de los argumentos, sino, sobre todo, en los hallazgos y afirmaciones que emergen de las prácticas reales (Jara, 2015).

4.2 Método de investigación.

La investigación cualitativa es una forma de generar conocimiento a partir de la observación y el análisis de las prácticas sociales. En este trabajo, nos basamos en el enfoque teórico de Óscar Jara, quien sostiene que la sistematización de experiencias (SE) consiste en reconstruir, interpretar y valorar una experiencia con el fin de comprenderla mejor y transformarla.

4.3 La sistematización de experiencias como opción investigativa

La Sistematización de Experiencias (SE) fue la metodología elegida para realizar esta investigación, ya que permite abordar los fundamentos epistemológicos y las experiencias que generan un aprendizaje significativo. La investigación siguió una ruta metodológica cuidadosamente diseñada, que orientó todas las fases del proceso.

Para profundizar en cada aspecto relacionado con esta experiencia de investigación, buscamos una mayor claridad y apropiación de los conceptos planteados por el autor. La SE en contextos diferentes a la educación popular implica un proceso de categorización o clasificación de la información. Según Óscar Jara cuando este término se vincula con el trabajo realizado en procesos sociales adquiere un significado referente a la obtención de aprendizajes críticos a partir de una experiencia (Jara, 2011).

De acuerdo con la visión de Jara, se asume que la experiencia es parte de procesos sociales en permanente transformación y que involucran una serie de factores dinámicos en la historia de cada individuo, estas experiencias se caracterizan por las condiciones, reacciones y resultados que las hacen únicas e irrepetibles. Es importante interpretar y aprovechar de manera crítica y compartida lo experimentado con otras personas, para ello, se ordenan y reconstruyen las experiencias, se descubre o se hace explícita la lógica del proceso vivido, se identifican los diversos factores que intervinieron y se analiza cómo y por qué se relacionaron (Jara, 2011). Así, la SE nos permite comprender mejor las experiencias, fomentar el aprendizaje y generar conocimiento.

4.4. Ruta metodológica de la sistematización

Durante el proceso investigativo, el equipo diseño una ruta metodológica propia, la cual se ajustó al trabajo investigativo, sin dejar de lado el rigor metodológico de nuestro marco teórico.

La siguiente ruta metodológica expone el proceso y los pasos que se siguieron para desarrollar el proyecto y el análisis de la información obtenida de los diferentes roles que participaron en la experiencia. El proceso se compone de seis momentos que se muestran en la imagen 1:

Imagen 1

Ruta Metodológica – fuente propia

Imagen 1. Ruta Metodológica. Fuente propia 2023

4.1.1. Criterios y planteamiento de la experiencia.

El grupo investigador se dio a la tarea de seleccionar la experiencia que cumpliera con los criterios establecidos. La experiencia debía contener elementos relevantes fijados por el equipo sistematizador con el fin de desarrollar un proceso objetivo y riguroso. Para establecer los criterios, se partió del concepto de experiencia de Jhon Dewey (1934), quien la define como algo que se vive, no algo que se tiene simplemente. El valor de una experiencia radica en lo que significa para quien la vive; lo que uno vive es su vida.

Para ejemplificar esta idea, que enfatiza que la experiencia no es solo la suma de hechos, sino la comprensión y el significado que otorgamos a lo que experimentamos, establecimos criterios sobre la experiencia, señalando como condiciones la culminación de la misma, que incluyera la colaboración de un miembro del equipo sistematizador y que fuera coherente con los propósitos investigativos de la Maestría en Docencia de la Universidad de la Salle. Con base en estos factores, el equipo centró su atención hacia la sistematización que conservara los aspectos mencionados de forma destacada y pertinente.

Es importante resaltar que fue imprescindible contar con la participación de la mayoría de los sujetos que integraron esta experiencia, esto se debe a que ellos también son un elemento clave para el éxito del proceso. Por lo tanto, se evidencia la relevancia de la sistematización al permitir el desarrollo de una práctica académica que abarque los criterios e intereses generales de esta investigación.

Teniendo claros los criterios que se deben tener en la SE, el equipo elaboró algunas preguntas para determinar si la experiencia cumplía con los mismos. A partir de las respuestas a las preguntas, el equipo manifestó un marcado interés en sistematizar la experiencia relacionada con el "Programa de formación y cuidado emocional", por cuanto permite comprender los aprendizajes, los desafíos y las oportunidades de mejora en la prevención del riesgo psicosocial de los funcionarios de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Víctimas. Esto nos ofrece una visión integral, teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación es ir más allá de las narraciones y/o relatos de los participantes, también implica la necesidad de fomentar un diálogo continuo a lo largo del proceso.

Preguntas iniciales

- ¿Qué experiencia queremos sistematizar?

La Unidad para las Victimas es una entidad que trabaja con poblaciones vulnerables y afectadas por el conflicto armado en Colombia. Esta labor implica un alto nivel de exigencia y compromiso, pero también puede generar estrés, ansiedad y otros efectos negativos en la salud mental de los colaboradores. Por esta razón, la Unidad ha desarrollado e implementado una serie de estrategias de cuidado emocional, con el fin de prevenir el riesgo psicosocial y promover el bienestar de su equipo humano. Estas estrategias incluyen talleres, charlas, espacios de reflexión, acompañamiento psicológico y actividades lúdicas, entre otras. La experiencia que se quiere sistematizar es la forma como se han diseñado, ejecutado y evaluado estas estrategias, así como los resultados y aprendizajes que se han obtenido a partir de ellas.

- ¿Para qué queremos hacer esta sistematización?

La experiencia del programa de formación y cuidado emocional que se implementó en la Unidad para las Víctimas fue el reto que asumió el equipo sistematizador, pues implicaba analizar elementos clave en las relaciones socioemocionales. El equipo quiso sistematizar esta experiencia porque le interesaba comprender los riesgos psicosociales que se generan tanto en el ámbito personal como en el laboral y así poder aprender herramientas que prevengan el riesgo psicosocial, el cual puede estar relacionado con el estrés laboral.

Por ello la evaluación para escoger esta experiencia se basó en verificar si el programa contribuyó a mejorar la calidad de vida laboral, las relaciones socioemocionales y la resiliencia de los trabajadores, como aprendizajes para el desarrollo de competencias emocionales, el bienestar psicológico y la satisfacción laboral de las personas que participaron en la experiencia, impactando en el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

- ¿Qué aspecto de la experiencia nos interesa más?

Un aspecto de la experiencia que denota un mayor interés es cómo la prevención del riesgo psicosocial puede mejorar la salud mental de los colaboradores que trabajan en la Unidad para las Víctimas. Esta entidad se encarga de atender a las personas afectadas por el conflicto armado en Colombia, lo que implica una alta carga emocional y un desgaste psicológico. Por eso, reconocer esos aspectos de formación que conlleven a una inteligencia emocional son relevantes, entendiendo que día a día las emociones juegan un papel fundamental en nuestras vidas y en la medida que aprendamos a reconocer las emociones podemos generar mejores relaciones y ambientes laborales.

4.1.2. Relato de la Experiencia

Teniendo en cuenta los elementos anteriormente descritos sobre la sistematización de experiencias, se puede decir que la sistematización es un proceso de construcción de conocimiento que parte de las experiencias vividas por los sujetos que participan en una acción educativa, social o política. Para rescatar esas experiencias es necesario llevar a cabo una reconstrucción de la historia, lo cual consiste en un proceso que requiere orden y rigor, además se

debe seguir una secuencia cronológica que abarque desde el inicio hasta el final de la experiencia, identificando actores, acciones y los resultados

El proceso de reconstrucción de la experiencia se basó en el relato que ofreció uno de los miembros del equipo que vivió la experiencia. Para lograr una comprensión profunda de la experiencia, el participante contó varias veces la historia, buscando recuperar detalles que quizás se habían olvidado. Al mismo tiempo, el equipo anotó con atención cada relato y seleccionó los aspectos relevantes que contribuyeran a la sistematización en su proceso de reconstrucción.

A través del relato, se conoció la experiencia de la implementación de las acciones de prevención de los riesgos psicosociales en los equipos de trabajo de la Unidad para las Víctimas que orientan y atienden a las víctimas de graves violaciones a los Derechos Humanos en el contexto del conflicto armado. Dichas acciones se ejecutaron en el marco del programa de formación y cuidado emocional, con el fin de promover la humanización del trato hacia las víctimas y el cuidado de la integridad personal del talento humano de la Unidad.

Las narrativas mostraron aspectos clave para comprender la experiencia. Uno de ellos se refería a las acciones realizadas para poner en marcha el programa. Cada acción se adaptaba al entorno laboral y al contexto de la organización, así como al manejo de los sentimientos que se generan por la atención a las víctimas. A través de la reconstrucción de la historia se podía apreciar que el programa fue un recurso para el crecimiento humano y para transformar la idea de que el autocuidado necesita de tiempo o espacios que están fuera del trabajo, indicando que desde las instituciones es posible hablar de autocuidado como un derecho y una obligación compartida entre la organización y los empleados.

Por ello en el relato, tomado como punto de partida para la sistematización, se identificaron elementos relevantes como lo son el talento humano y los procesos de la entidad, que darían sentido a la investigación. En la imagen 2 se encuentra el talento humano relacionado con tres los elementos relevantes los cuales consisten en la orientación, el enfoque psicosocial y la atención de calidad. Esto definido en el mapa de procesos de la entidad, lo que demuestra la importancia de estos elementos en todos los procesos que desarrolla la Unidad.

Imagen 2

Planteamiento de la experiencia UARIV

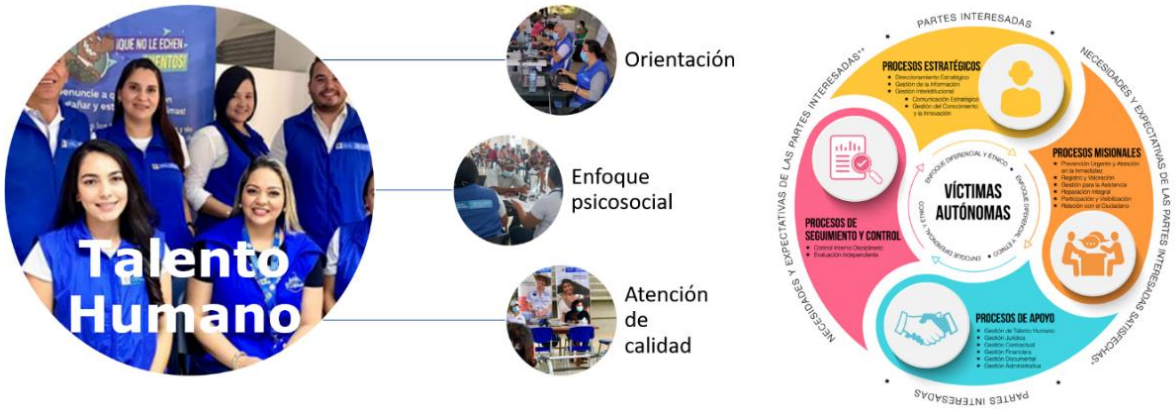

Imagen 2. Planteamiento de la experiencia UARIV

4.1.3. Planteamiento de eje y propósitos

Según Oscar Jara, el "eje de la sistematización" es lo que guía y organiza el análisis crítico de la experiencia, y que surge de la participación de los actores implicados. El equipo investigador, a partir de la narración de la experiencia, fue identificando los elementos clave del eje de la sistematización, basándose en su propia comprensión y valoración.

Para establecer el eje de la sistematización fue necesario fijarse en los aspectos centrales de la experiencia que tienen más relevancia y significado para el equipo sistematizador. Estos aspectos definen el hilo conductor que guía el proceso de sistematización y permite enfocar la experiencia y reflexionar sobre elementos específicos.

La imagen 3 muestra los dos componentes principales que se utilizaron para formular el eje de la sistematización. Por una parte, se tenía el programa de formación y cuidado emocional, que era el eje central de la experiencia. Por otra parte, se tenían los aprendizajes vinculados al

cuidado emocional y el autocuidado, que eran los objetivos del programa. La combinación de estos dos elementos permitió desarrollar una investigación con un enfoque interesante.

Imagen 3

Programa de Formación y cuidado emocional

Imagen 3. Programa de Formación y cuidado emocional

Una vez definido el eje de la sistematización, se fijaron los propósitos de la investigación, con el fin de tener claro el alcance y el objetivo que se busca lograr. Estos propósitos están relacionados con la comprensión de la experiencia vivida, las características de la experiencia y los aprendizajes que enriquecen el resultado del ejercicio investigativo. El equipo sistematizador determino en la formulación de los propósitos que la relación entre ellos estaba orientada hacia una consecución lo cual con lleva a una secuencia que permita la interpretación de la experiencia respecto a la definición del eje.

La imagen 4 enseña el proceso de esta formulación. El primer paso consistió en describir las características del programa, tales como sus objetivos, metas, actividades y resultados esperados. A continuación, se evalúan las estrategias que se emplearon en la implementación del programa, considerando sus ventajas y desventajas. Por último, se extraen los aprendizajes que se derivaron de la experiencia, tanto a nivel individual como colectivo.

Imagen 4

Propósitos - Fuente propia

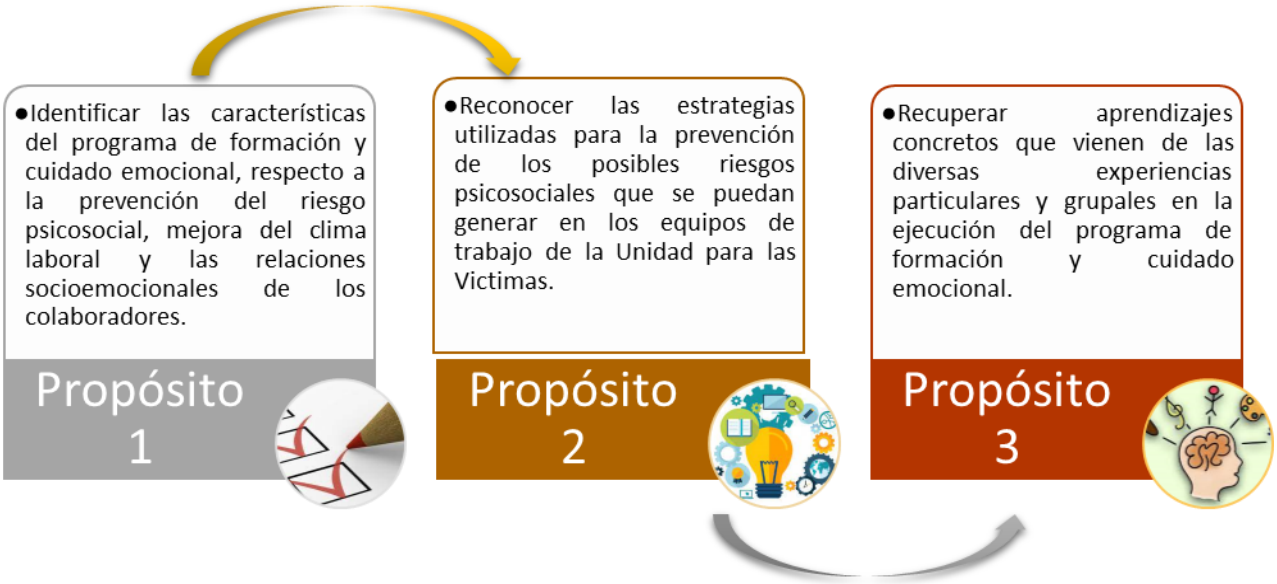

Imagen 4. Propósitos - Fuente propia 2023

4.1.4. Definición de las fuentes de información e instrumentos de recolección.

La recolección de información de la experiencia es una etapa crucial en el proceso de SE, el cual conlleva una serie de pasos relevantes para lograr una recolección de información de manera efectiva. Para llevar a cabo la recolección de información es fundamental tener claro el eje de la sistematización y los propósitos, así mismo es importante determinar cuáles son los aspectos que se requieren documentar y analizar.

Esta etapa consiste en la elaboración teórica y metodológica de la experiencia. El producto final de la recolección es la reconstrucción de la experiencia sistematizada y la identificación de los actores que intervinieron en ella. Se trata de un proceso reflexivo y crítico que busca extraer los aprendizajes de la experiencia.

Teniendo claros los aspectos específicos identificamos las fuentes de información. Para la presente sistematización las fuentes identificadas fueron la descrita en la tabla numero 1 Fuentes de información para reconstruir y analizar críticamente la experiencia:

Tabla 1.

Fuentes de información para reconstruir y analizar críticamente la experiencia.

Documentos	Personas	Otras fuentes	Localización
• Entrevistas • Registro fotográfico • Actas • Archivos multimedia • Jornadas de cuidado emocional	Personas que hicieron parte de la implementación del programa e integrantes de las mesas de autocuidado y el Equipo de primeros auxilios psicológicos.	Matriz de seguimiento y plan de acción del programa de formación y cuidado emocional.	Drive con las evidencias de la implementación del programa de formación y cuidado emocional y entrevistas virtuales

Fuente: elaboración propia, 2023.

Teniendo en cuenta las fuentes de información disponibles, se escogieron dos técnicas de recolección de información que se adecuarían al objetivo de la sistematización, permitiendo acceder a personas que asumieron papeles fundamentales en la implementación del programa y que, paralelamente, facilitara al equipo analizar el material producido durante la experiencia. Así pues, las dos técnicas seleccionadas fueron:

- La Entrevista con Profundidad
- Matriz de ordenamiento de reconstrucción.

4.1.4.1. La entrevista en profundidad

Para obtener información, el equipo sistematizador optó por una técnica de recolección de datos cualitativos basada en una entrevista en profundidad. Esta técnica, según la guía metodológica de sistematización, (Mejía, 2000) es un método de investigación social que permite indagar sobre las opiniones, actitudes, creencias y motivaciones de las personas o grupos. Así, la entrevista en profundidad consiste en una conversación guiada por un entrevistador, que busca obtener información relevante y detallada sobre un tema específico. La entrevista en profundidad es una técnica que se puede aplicar de forma individual, dependiendo del objetivo y el contexto de la investigación.

Esta Herramienta fue clave para la reconstrucción de la experiencia del programa, ya que permitió acceder a las voces y vivencias de los diferentes participantes que se encontraban en distintos territorios del país. El equipo sistematizador diseñó preguntas abiertas y específicas para indagar sobre el tema de investigación y obtener información relevante y contextualizada. La entrevista facilitó el diálogo y la reflexión crítica entre el entrevistador y el entrevistado, así como la expresión de opiniones y perspectivas de manera amplia y detallada.

Después de diseñar las preguntas, el siguiente paso fue seleccionar cuidadosamente a las personas que iban a participar en las entrevistas, buscando que estas aportaran la mayor cantidad de información sobre la experiencia desde diferentes roles y perspectivas. Por eso, era fundamental realizar una entrevista profunda que no solo se limitara a las preguntas, sino que también explorara otros aspectos relevantes y permitiera una mejor comprensión de las vivencias de cada persona involucrada en la experiencia. Para lograr esto, el equipo sistematizador debía contar con habilidades de comunicación efectiva, empatía y una clara orientación hacia los objetivos de la investigación, para obtener un conocimiento más profundo y significativo de las opiniones y experiencias de los entrevistados.

Un criterio importante para seleccionar a los participantes de las entrevistas fue la diversidad geográfica, ya que el programa de formación y cuidado emocional se implementó en más de 20 ciudades de Colombia, beneficiando a más de mil personas. Por lo tanto, se buscó

recabar información de diferentes regiones del país (se entiende por regiones todas las ciudades distintas a la capital) para comprender cómo se vivió el programa en otros ambientes donde las culturas son distintas y generan otras perspectivas bajo otros contextos. Esto fue significativo para el proceso de reconstrucción.

Con base en los criterios establecidos, el equipo investigador selecciono a las personas que serían entrevistadas, las cuales desempeñaron roles específicos dentro de la experiencia, lo que permitiría obtener una visión amplia sobre cada sujeto participante y cómo cada uno aportó al desarrollo del programa, desde una participación activa, facilitando la comprensión en profundidad de las perspectivas de cada entrevistado. Las personas entrevistadas se detallan en la tabla numero 2: nomenclatura entrevistados.

Tabla 2.

Nomenclatura entrevistados

PARTICIPANTE	CODIGO
COORDINADOR	EC1
PSICOLOGO	EP1
PARTICIPANTE EQUIPO MISIONAL 1	EE1
PARTICIPANTE MESA AUTOCUIDADO TERRITORIAL 1	EM1
PARTICIPANTE MESA AUTOCUIDADO TERRITORIAL 2	EM2

Fuente: elaboración propia, 2023.

Cada una de las entrevistas se desarrolló de forma virtual permitiendo contactar con personas del territorio. El coordinador del Grupo de Gestión del Talento Humano de la Unidad para las Víctimas, EC1, fue el primer entrevistado en profundidad, ya que tenía la responsabilidad de los asuntos relacionados con la seguridad laboral, la capacitación, el bienestar y el programa de formación en cuidado emocional que se diseñó e implementó debido al contexto de la entidad, que implicaba el cuidado emocional y el autocuidado de los colaboradores que atendían a las víctimas. La entrevista con EC1 la cual se evidencia en la imagen 5, permitió conocer desde su rol cómo se formularon los planes estratégicos de talento humano, cómo surgió y qué necesidades

motivaron la creación del programa basado en el cuidado emocional, y cómo se elaboró todo el plan de formación para el talento humano en este tema.

Durante la entrevista se logró analizar aspectos positivos sobre la mejora del clima laboral, así como las estrategias que se han implementaron para manejar el estrés y el desgaste emocional que implica la atención a víctimas del conflicto armado. La entrevista permitió destacar los logros alcanzados en el cumplimiento de los objetivos del programa y los desafíos que se plantean para el futuro.

Imagen 5

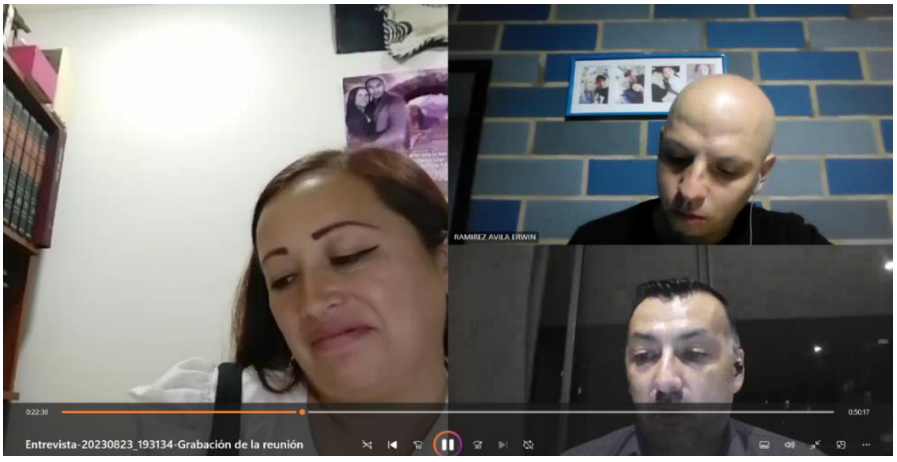

Imagen 5. Entrevista 1

Entrevista 1

El psicólogo del programa fue el segundo entrevistado EP1 tal como se muestra en la imagen 6, una figura clave para el desarrollo del programa. La entrevista fue de tipo descriptivo y permitió recoger mucha información sobre la ejecución del programa desde el aspecto operativo. Este aspecto operativo se refiere a los momentos de interacción que el psicólogo tenía con los colaboradores, así como a la implementación de las estrategias de autocuidado y cuidado emocional. Además, se profundizó en las diferentes situaciones psicosociales que se presentan en los equipos de trabajo, cómo afecta la atención a víctimas a las relaciones socioemocionales y cómo el programa contribuyó a mejorar el clima laboral y las emociones de los colaboradores.

Imagen 6

Entrevista 2

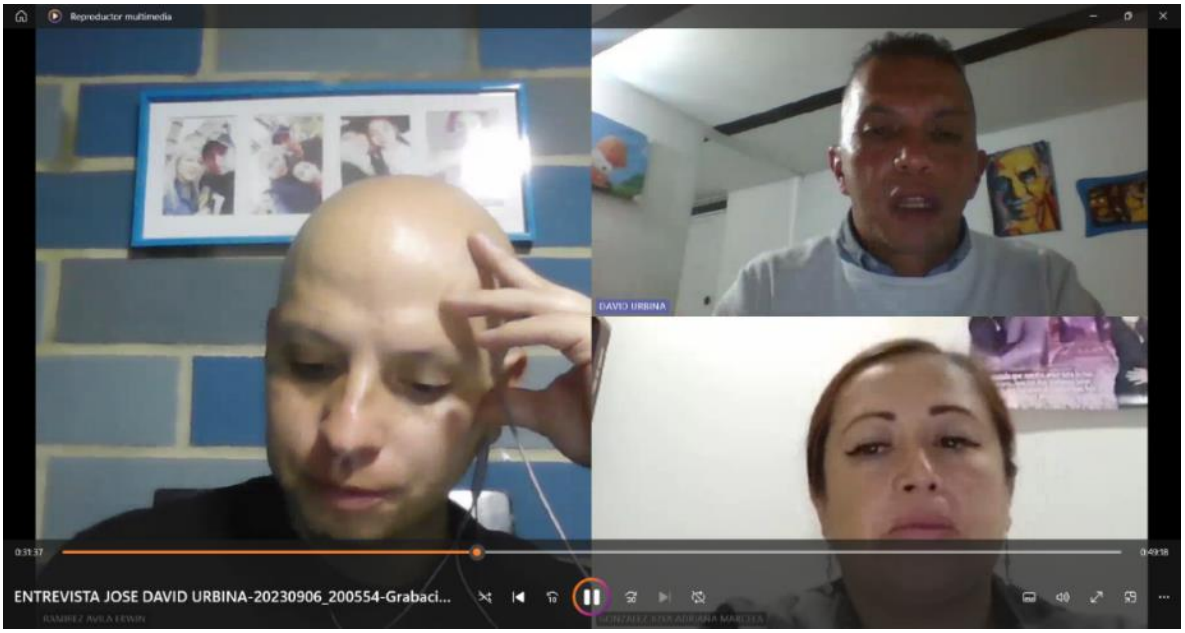

Imagen 6. Entrevista 2

La entrevista número tres reflejada en la imagen 7, se hizo con una trabajadora que forma parte de un grupo misional de la Unidad EE1. La entrevista proporcionó datos precisos sobre la recepción del programa de cuidado emocional desde la visión de los grupos, especialmente en asuntos psicosociales vinculados con el duelo. Esta entrevista profunda se realizó en un ambiente de empatía, donde el diálogo fue clave para indagar diferentes aspectos delicados, sobre todo al tratar experiencias relacionadas con el duelo, sin embargo, la entrevista permitió que la entrevistada pudiera manifestar sus vivencias y puntos de vista en profundidad contribuyendo significativamente a la sistematización.

Imagen 7

Entrevista 3

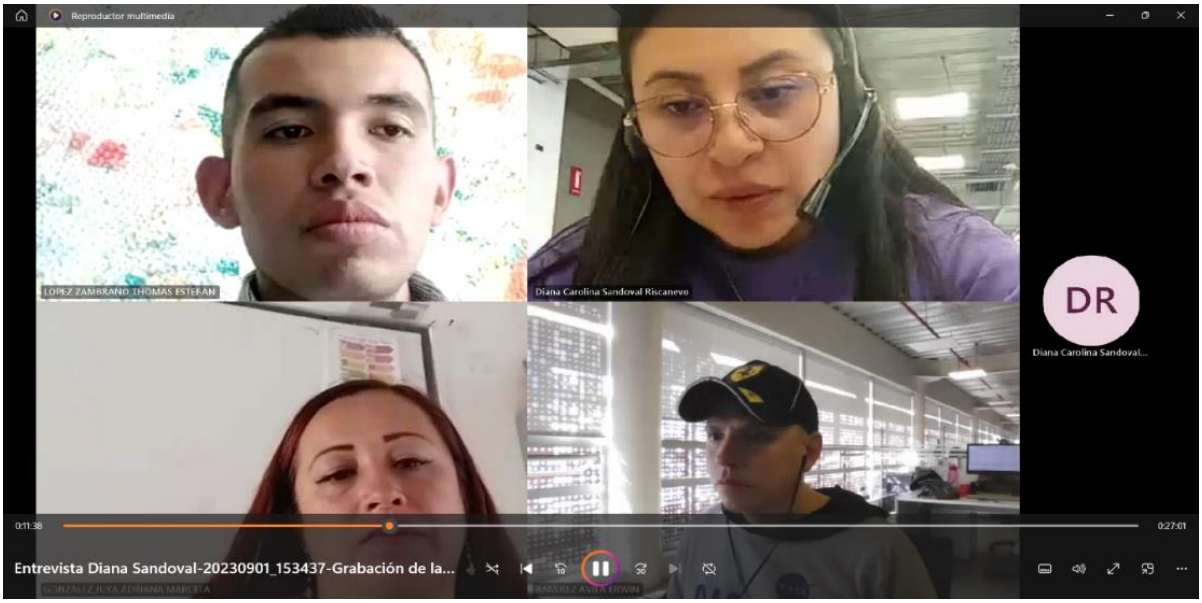

Imagen 7. Entrevista 3

La cuarta y quinta entrevista que se muestra en la imagen 8, se realizó con integrantes de la mesa de autocuidado territorial EM1 y EM2. Estas entrevistas eran muy importantes para el equipo sistematizador, ya que se trataba personas que estaban en el territorio (dirección territorial de Atlántico, Antioquia, Bolívar y San Andrés, Caquetá y Huila, Bogotá, Chocó, Cesar y Guajira, Córdoba, Eje Cafetero, Magdalena, Magdalena medio, Llanos Orientales, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Santander, Sucre, Urabá y Valle) y que podían aportar a la sistematización con una perspectiva desde allí, contando cómo se desarrollaron las experiencias del programa, señalando los obstáculos que se presentaron, pero también cómo contribuyó a la reconstrucción de las relaciones en los equipos de trabajo. Además, nos permitió ver que la pluriculturalidad que caracteriza al país es un factor clave para establecer relaciones socioemocionales, pues la cultura y el trato son diferentes en las personas según el contexto donde se aborden.

Imagen 8

Entrevista 4 y 5

Imagen 8. Entrevista 4 y 5

4.1.4.2. Matriz de ordenamiento de reconstrucción

La matriz de ordenamiento y reconstrucción es una herramienta fundamental en el proceso de sistematización de una experiencia, según Oscar Jara, esta matriz permite tener una visión global y sintética de lo que se ha hecho en la experiencia, organizando los hechos de acuerdo con un orden cronológico y destacando los momentos y las etapas más relevantes. Así, se puede observar la evolución de la experiencia, sus avances y retrocesos, sus logros y dificultades, y se facilita el análisis de los aspectos que se quieren profundizar. La matriz también ayuda a sintetizar la información recolectada, identificando los momentos significativos que marcan hitos o cambios en la experiencia, lo que permite ver las continuidades y las discontinuidades que se han dado a lo largo del tiempo y facilita el análisis de los aspectos por separado.

La información de la experiencia se almacenó en un Drive compartido (ver Imagen 9) con el equipo sistematizador, para facilitar el acceso y el trabajo colaborativo sobre la misma. De esta manera, se evitó la duplicidad o la pérdida de datos. A partir de esta información, se

reconstruyó la información en la matriz de ordenamiento y reconstrucción, siguiendo los criterios establecidos previamente.

Imagen 9

Drive de almacenamiento de información

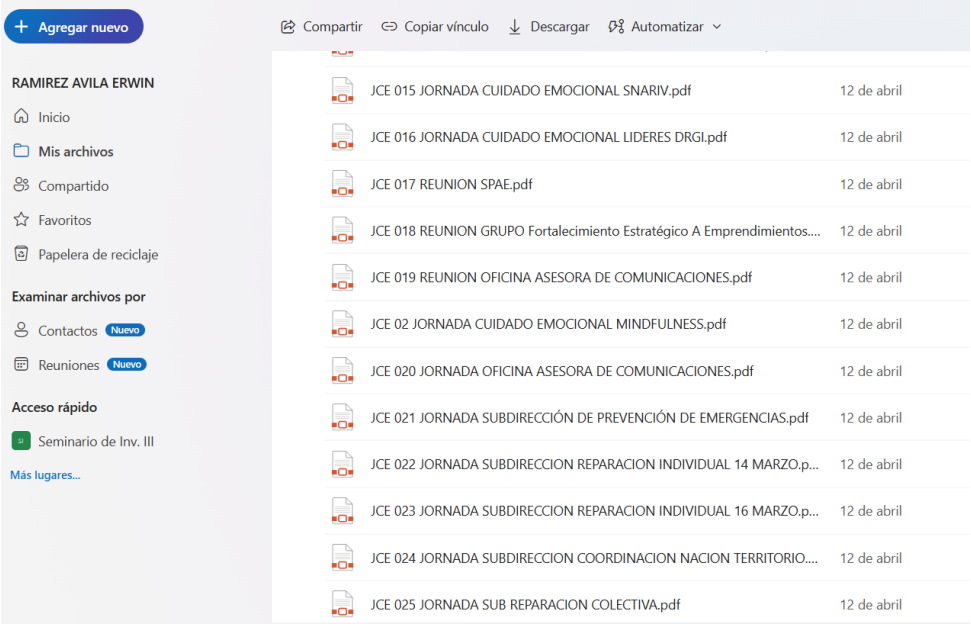

Imagen 9. Drive de almacenamiento de información

La información objeto de análisis fue la siguiente:

- 14 videos correspondientes a las jornadas de cuidado emocional
- 53 actas de jornadas de cuidado emocional con registro fotográfico
- 11 actas de las mesas de autocuidado con registro fotográfico
- 10 videos correspondientes a las mesas de autocuidado
- 6 videos de la promoción del autocuidado
- 5 documentos relacionados con la prevención del desgaste emocional
- 16 cartografías sociales realizadas en las jornadas de autocuidado
- 5 entrevistas con profundidad.

La matriz de ordenamiento y reconstrucción se desarrolló en dos fases. En la primera fase, se identificó el tipo de documento que se iba a elaborar, se definieron los objetivos y se describieron las actividades realizadas durante el proceso. Además, se identificaron los actores involucrados en la experiencia, se comentaron los aspectos más relevantes de cada actividad y se generaron reflexiones sobre el aporte de la sistematización a la construcción de conocimiento de forma preliminar. Esta fase permitió seleccionar la información y establecer vínculos entre el material informativo tal como se muestra en la imagen 10.

Imagen 10

Matriz de ordenamiento y reconstrucción

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCION	COMENTARIOS	PARTICIPANTES	APORTE A LA SISTEMATIZACION O ANALISIS
Acta 01 Jornada de cuidado emocional	**OBJETIVO:** Jornada Cuidado Emocional y manejo del estrés con colaboradores de la Dirección de Reparación. La capacitación inicia con la presentación de los colaboradores del Grupo de Gestión del Talento Humano y de la estrategia autocuidado emocional por parte de Erwin Ramírez el cual habla de las diferentes prácticas que se tiene desde el equipo de Cuidado Emocional y que facilitan las buenas prácticas del buen cuidado. Se presenta el Profesional José David Urbina el cual refiere que realizara a partir de la fecha (26 de julio del 2021) todas las intervenciones psicosociales que se presenten en las áreas de trabajo y que por la complejidad requieran de esta orientación , se realiza la presentación de la profesional Paola Andrea Lora Reyes de la ARL Positiva quien llevara a cabo la jornada de Cuidado emocional.	*Que estas actividades se deben aplicar no solamente en la vida laboral si no que es importante que la podamos aplicar en cada una de las actividades extralaborales y que en la vida diaria si se aplicara más seria más fácil llevar una vida en familia. *Es importante tomar conciencia de nuestras emociones y como podemos planear estrategias que me permitan no entrar en emociones negativas que pueden acarrear conflictos laborales. *Este taller me ayuda a determinar las emociones que esta generando malestar en mi equipo de trabajo y también problemas dentro de mi núcleo familiar. *Por ultimo se da el cierre al espacio despidiendo a los participantes recomendándoles el poner en práctica en sus equipos de trabajo lo aprendido dentro del taller.	24 personas del Grupo Gestión del Talento Humano	*Aprender a trabajar en equipo en el entorno laboral puede traducirse en una mejor colaboración en el hogar y en grupos sociales. *Comprender las fortalezas y debilidades de los demás y aprender a distribuir responsabilidades equitativamente puede mejorar la dinámica familiar y social. *La empatía es crucial para establecer relaciones saludables. Entender los sentimientos y perspectivas de los demás, ya sea en el trabajo o en la familia, puede evitar malentendidos y fortalecer los lazos. *Aprender a abordar problemas de manera objetiva y creativa es valioso en cualquier situación tanto en el trabajo como en la vida diaria, la capacidad para identificar soluciones efectivas puede mejorar la calidad de las relaciones y decisiones.
Acta 09 JORNADA CUIDADO EMOCIONAL DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	**OBJETIVO:** Realizar jornada de cuidado emocional para el personal de planta y Contrato de la DT Bolivar oficina Cartagena fortaleciendo el manejo de emociones, trabajo en equipo, comunicación asertiva, resolución de conflictos y lectura de necesidades. La jornada del dia 20 de octubre inicia con la presentación del profesional de talento humano en la sede administrativa de la DT Bolivar, en la ciudad de Cartagena, realizando entrevista con la directora territorial Miledy Marcela Galeano Paz. En la entrevista se hablaron sobre las posibles situaciones que afecten el cuidado emocional y el funcionamiento del equipo también de la importancia de reconocer las problemáticas másrelevantes que se presenten en la territorial. Además, se abordan temas de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo.	Durante la jornada el equipo manifestó diferentes situaciones para ser tenidas en cuenta con el fin de mejorar el clima y la carga laboral. *Articulación y bloqueo en las agendas de las direcciones territoriales para estos espacios. * La dirección siente que no es tenida en cuenta solo piden resultados, pero no entienden desde el nivel nacional que las dinámicas del territorio son diferentes y no se cuenta con más personal para las diferentes actividades que se deben realizar *Se realiza la observación salarial toda vez que no justifica la carga laboral con la remuneración, aunque entienden que son cosas que no se pueden solucionar en la jornada pero que se deberian tener en cuenta sobre todo en los momentos que se sale terreno puesto que la seguridad del personal está expuesta, además en este punto de la seguridad se debería tener en cuenta en el salario y en las comisiones la parte de la seguridad y lo que implica visitar algunos territorios. *Comunicación desde nivel nacional en la coordinación de actividades, no se están generando los espacios y eso se ve afectado que el equipo participe en actividades como las de cuidado emocional que son importantes para la DT. *La carga emocional por la atención a víctimas es un factor a tener en cuenta sumado a ello la	Grupo Gestión del Talento Humano Dirección Territorial Bolivar	*Tener en cuenta que la carga emocional puede generar agotamiento y desgaste tanto físico como emocional. Esto puede incluir prácticas como la meditación, el ejercicio, el apoyo social y desconectar del trabajo durante el tiempo libre. *La carga laboral excesiva también puede influir en el estado de ánimo y el bienestar emocional, la motivación y la satisfacción laboral puede ayudar a identificar patrones que requieren ajustes., esto puede llevar a una mejor distribución de tareas, establecimiento de límites y delegación efectiva.

Imagen 10. Matriz de ordenamiento y reconstrucción

Con el fin de profundizar en el conocimiento generado a partir de la sistematización, se llevó a cabo la segunda fase del proceso, que consistió en establecer conexiones entre el material informativo y los objetivos de la sistematización. De esta manera, se buscó reconstruir la información de forma coherente y relevante, sin perder de vista el aporte de la sistematización a la construcción de conocimiento. Para ello, se vincularon los propósitos de la sistematización con cada elemento de la información analizada tal como se muestra en la imagen 11.

Imagen 11

Matriz de Propósitos Vs información

Identificar los logros del programa de formación y cuidado emocional, respecto a la prevención del riesgo psicosocial, mejora del clima laboral y las relaciones socioemocionales de los colaboradores.	Reconocer los elementos utilizados para la prevención de los posibles riesgos psicosociales que se puedan generar en los equipos de trabajo de la Unidad para las Victimas.	Recuperar aprendizajes concretos que vienen de las diversas experiencias particulares y grupales en la ejecución del programa de formación y cuidado emocional.
La identificación de emociones y estrategias para evitar emociones negativas, como se enseña en el programa, es fundamental para prevenir el riesgo psicosocial y los conflictos laborales, esta conciencia emocional también es valiosa en la vida diaria y familiar para evitar malentendidos y conflictos interpersonales. El programa de formación y cuidado emocional ayuda a los colaboradores a comprender y gestionar sus emociones, lo que a su vez contribuye a una mejora del clima laboral y las relaciones socioemocionales en el trabajo. Esta misma comprensión emocional puede aplicarse a las relaciones familiares, lo que contribuye a una vida en familia más armoniosa. La recomendación de poner en práctica lo aprendido en el trabajo es coherente con la idea de que las habilidades emocionales y de resolución de conflictos adquiridos en el programa pueden tener un impacto positivo en el entorno laboral. Asimismo, la aplicación de estas habilidades en la vida familiar puede fortalecer las relaciones intrafamiliares. La identificación de los logros del programa de formación y cuidado emocional se relaciona estrechamente con la idea de que las habilidades y conocimientos adquiridos en el programa pueden aplicarse en todas las áreas de la vida, tanto en el trabajo como en la vida diaria. y en la familia. Esto subraya la importancia de integrar el aprendizaje emocional en todas las facetas de la vida para mejorar el bienestar personal y las relaciones interpersonales en diferentes contextos.	La prevención de riesgos psicosociales comienza con la promoción de la conciencia emocional en el entorno laboral, esto incluye fomentar la comprensión de las propias emociones y las de los demás, así como tomar medidas para gestionarlas de manera saludable, esta conciencia emocional es esencial tanto en el trabajo como en la vida diaria y en la familia. La comunicación efectiva es crucial para prevenir conflictos laborales y familiares, los equipos de trabajo pueden recibir capacitación en habilidades de comunicación que les permitan expresar sus necesidades y preocupaciones de manera asertiva, lo que también es aplicable en la vida diaria y en la familia. La prevención de riesgos psicosociales implica fomentar la resolución de conflictos de manera constructiva, esto implica ayudar a los equipos a desarrollar habilidades para abordar y resolver diferencias de manera eficaz y enriquecedora. Estas habilidades son valiosas tanto en el trabajo como en la vida familiar. El estrés es un factor de riesgo psicosocial importante, proporcionar a los equipos herramientas para gestionar el estrés, como técnicas de relajación o mindfulness, puede ser beneficioso tanto en el trabajo como en la vida diaria. La relación entre estos puntos resalta la importancia de aplicar medidas de prevención de riesgos psicosociales y habilidades emocionales en todas las áreas de la vida, no solo en el trabajo. Esto contribuye a un mayor bienestar emocional, a la prevención de conflictos y relaciones más saludables tanto en el trabajo como en la vida familiar y social.	Uno de los aprendizajes clave es que las habilidades y estrategias emocionales y de resolución de conflictos adquiridos en el programa son aplicables en una variedad de contextos, no solo en el trabajo, esto incluye la vida diaria, las actividades extralaborales y la vida en familia. Esta aplicabilidad amplia facilita llevar una vida más armoniosa y satisfactoria en general. El programa destaca la importancia de tomar conciencia de las emociones y desarrollar estrategias para evitar emociones negativas que puedan conducir a conflictos, especialmente en el trabajo, este aprendizaje concreto es esencial para prevenir conflictos laborales y familiares y mejorar las relaciones interpersonales en todos los ámbitos. A través del programa, se aprende a comprender mejor las emociones propias y de los demás, esta comprensión contribuye a la identificación de emociones que pueden generar malestar tanto en el equipo de trabajo como en la familia, identificar estas emociones es el primer paso para abordarlas de manera efectiva.
La identificación de problemas en la comunicación entre el nivel nacional y las direcciones territoriales es un logro en sí mismo. El programa ayudó a crear un espacio para que el equipo expresara estas preocupaciones, lo que puede llevó a una mejor comunicación. La comprensión de que las dinámicas territoriales son diferentes y requieren consideraciones especiales es un logro de sensibilización importante., esto puede contribuir a una mejor comprensión entre el nivel nacional y las direcciones territoriales y fomentar un enfoque más personalizado en la gestión de actividades.	La falta de comunicación desde el nivel nacional puede contribuir a la generación de riesgos psicosociales, por lo tanto, establecer una comunicación efectiva y generar espacios para la coordinación de actividades es esencial para prevenir conflictos y asegurar que el equipo esté alineado y motivado. Reconocer la carga emocional que conlleva la atención a víctimas es fundamental, el cuidado emocional, como parte del programa mencionado, es esencial para prevenir riesgos psicosociales, el brindar apoyo y herramientas para gestionar esta carga emocional puede ser un elemento preventivo significativo.	El equipo reconoció la importancia de la comunicación tanto a nivel interno como con la dirección nacional, una comunicación efectiva es fundamental para prevenir conflictos, mejorar el clima laboral y asegurar que las preocupaciones sean escuchadas y abordadas. Se destaca la importancia de brindar apoyo emocional a los colaboradores, especialmente cuando enfrentan cargas emocionales relacionadas con la atención a víctimas. el cuidado emocional es esencial para mantener la salud mental y el bienestar de los empleados. La reflexión sobre cómo la carga emocional y laboral afecta el estado de ánimo y la salud mental subraya la necesidad de prestar atención a estos factores, el bienestar emocional y el equilibrio entre trabajo y vida personal son cruciales para el rendimiento y la satisfacción laboral.

Imagen 11. Matriz de Propósitos Vs información

4.1.5. Análisis de la información

La SE requiere un análisis de la información que nos permita interpretar y comprender los datos y las narrativas que se han recogido durante el proceso. Este análisis implica un trabajo de abstracción riguroso que nos ayude a entender el sentido y la esencia de la experiencia, mediante procesos de análisis y síntesis que nos conduzcan a elaborar interpretaciones críticas sobre lo acontecido. El fin es generar un conocimiento crítico y reflexivo sobre la experiencia, sus aprendizajes, sus resultados y sus retos. El análisis de información se basa en los propósitos que se establecieron al comienzo de la sistematización, y se vale de los instrumentos que se emplearon para la recolección de información.

Según Lima, (2016), en el Texto 3: Metodología de Sistematización de Experiencias Educativas Innovadoras, la fase de análisis e interpretación se corresponde con el segundo nivel de la construcción llamada sistematización. Se trata de un momento de reflexión para entender el

proceso vivido; es una interpretación crítica de la experiencia que busca generar comprensiones, nuevo conocimiento y explicitar la lógica del proceso vivido. Para ello, el análisis cualitativo aporta herramientas que permiten profundizar en las narrativas y las vivencias de los actores involucrados mediante métodos como el análisis de contenido, la codificación temática o la teoría fundamentada.

Estos métodos permitieron identificar categorías, temas y conceptos que emergieron de los datos y que dan cuenta de la experiencia. El análisis cualitativo requiere de un rigor metodológico y de una reflexión crítica, tal como lo plantean Strauss y Corbin (1998), quienes proponen un proceso iterativo y creativo para desarrollar una teoría fundamentada en los datos.

En tal sentido, el proceso de sistematización requirió de una adecuada categorización de la información cualitativa recogida a lo largo del desarrollo de la experiencia. Para ello, el equipo sistematizador estableció los criterios y conceptos que orientaron el análisis y la codificación de los datos, buscando agruparlos en categorías específicas que permitieran identificar patrones, tendencias y aprendizajes clave. De acuerdo con Cazau *"la categorización es el proceso por el cual especificamos cuáles serán las categorías de la variable que habrán de interesarnos. A su vez, las categorías o valores son las diferentes posibilidades de variación que una variable puede tener*" (2004 p.5).

Para categorizar la información se realizó un análisis de los datos obtenidos y reconstruidos, y se organizó de manera que se pudieran alinear con los propósitos de la sistematización. Con el apoyo de la herramienta digital ATLAS. Ti, se ingresó la información como documento en el programa, y se asignaron códigos a las citas que tuvieran elementos similares o temas relacionados, siguiendo los criterios de cada propósito establecido. Los códigos permitieron identificar patrones recurrentes, que se clasificaron de forma independiente según la codificación tal como se muestra en la imagen 12. Así, se obtuvo una clasificación por cada propósito con una codificación que reflejara aspectos relevantes de la experiencia sistematizada. El equipo sistematizador reflexionó sobre cada elemento codificado, analizando su significado e implicaciones para la sistematización.

Imagen 12

Asignación códigos

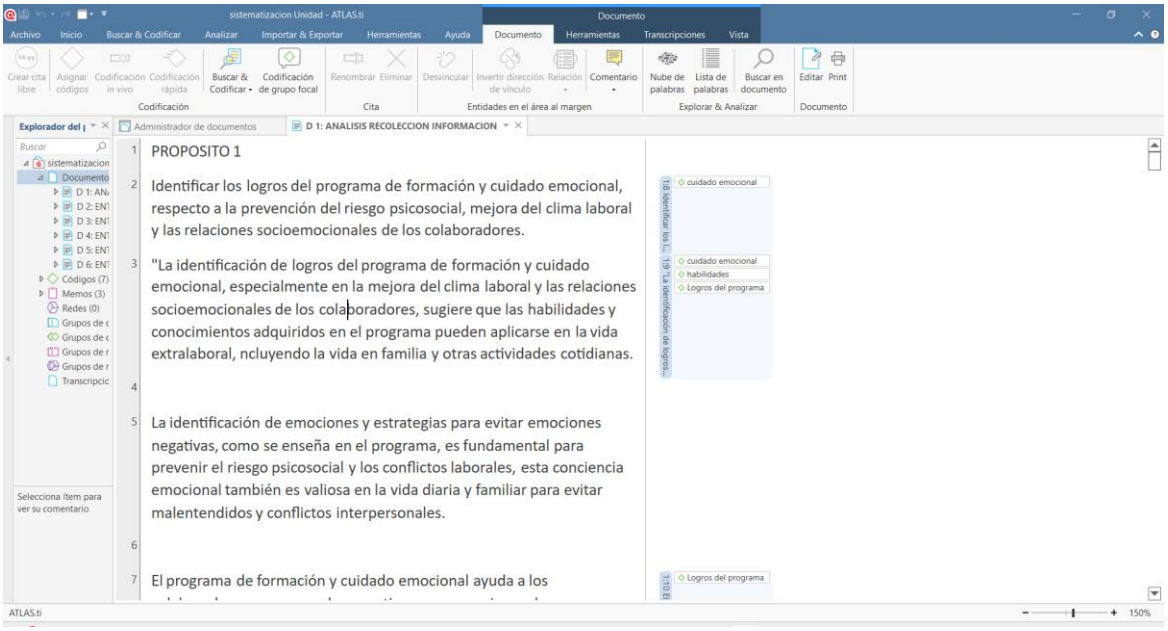

Imagen 12. Asignación códigos

Con base en los códigos obtenidos, se estableció una relación preliminar entre la cantidad de citas que correspondían a cada código. Estas citas contenían la información clasificada que permitiría mostrar las conexiones entre los datos, los cuales revelarían aspectos específicos de la sistematización y, sobre todo, evidenciarían la identificación de los aprendizajes previos necesarios para la investigación. Asimismo, como se indicó previamente en la recolección y reconstrucción de información, se generaron unos insumos preliminares para la sistematización definidos por el equipo sistematizador. Estos insumos fueron relevantes para contrastarlos con la codificación. De esta manera, el resultado reflejaba los hallazgos del planteamiento del eje de la sistematización (ver imagen 13).

Imagen 13

Clasificación de información

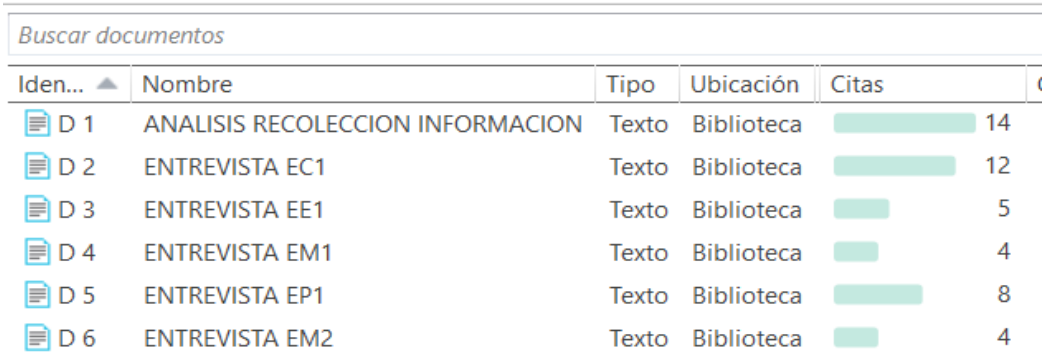

Imagen 13. Clasificación de información

Los criterios de la sistematización se definieron a partir de la codificación de los datos. Este proceso consistió en examinar cada código para identificar una categoría que correspondiera a los propósitos del estudio. Como se indicó, los códigos se vincularon con los propósitos, por lo que la categorización fue casi explícita al momento del análisis y de la relación con el objetivo.

4.1.6. Cuadro de Categorías

Una categoría representa un concepto o tema empleado para estructurar y ordenar la información recolectada durante la investigación, estas categorías pueden originarse de manera inductiva a partir de los mismos datos o ser establecidos de antemano antes de la recopilación de datos. Su función principal es la de identificar patrones, temas y conexiones en los datos, lo que enriquece la comprensión del fenómeno en estudio.

Una forma de entender el concepto de categoría en investigación cualitativa, es definirla como una herramienta para clasificar y ordenar la información que obtenemos de las fuentes de datos, según el criterio que establezcamos para valorar su relevancia. Según Miles, Huberman, y Saldaña (2014), las categorías son expresiones sintéticas que resumen o capturan el significado de las citas que seleccionamos de los documentos, entrevistas, observaciones u otros medios.

Estas categorías nos ayudan a organizar y analizar la información de manera sistemática y coherente, evitando la redundancia o la pérdida de datos importantes. Las categorías pueden ser más generales o específicas, dependiendo del grado de profundidad que queramos alcanzar en nuestro análisis.

Navarrete (2011) plantea que *"la categorización y codificación son momentos de un mismo proceso para establecer unidades de información significativas de un texto. Las unidades temáticas se asocian a los contenidos categoriales y éstos, a su vez, se representan en determinados códigos"*. (p. 52)

Así mismo se destaca la naturaleza de las categorías como herramientas fundamentales en la comprensión y el análisis de fenómenos complejos. Se describe a las categorías como conjuntos de códigos que actúan como contenedores o recipientes de ideas, permitiendo la organización y el análisis de información para comprender sucesos o fenómenos más abstractos.

Al asignar códigos específicos a una categoría, se establecen conexiones y relaciones entre los datos, lo que facilita la identificación de patrones, la interpretación y la reorganización de la información. Esta metodología es crucial en el proceso de investigación, permitiendo capturar, clasificar y revisar datos hasta que representen con precisión el fenómeno que se está estudiando.

En este trabajo, la categorización fue clave para interpretar los hallazgos de la investigación, logramos organizar la información de forma que facilitó la recolección, el análisis y la interpretación de los datos. Así, pudimos reconocer patrones, tendencias y relaciones, lo que amplió nuestro entendimiento del tema que estábamos investigando. Este proceso se basa en la agrupación de los datos según su propósito específico.

La experiencia se analizó mediante un proceso que dio como resultado 7 categorías (ver imagen 14). Estas categorías permiten reflexionar sobre los aspectos más relevantes de la experiencia. Para evaluar la validez de las categorías, se realizó un análisis de enraizamiento, que consistió en la verificación de la relación entre las categorías y la información original. Así,

observamos que las categorías estaban fundamentadas en la información y que su frecuencia o densidad reflejaba el número de veces que se repetían en el texto.

Imagen 14

Cuadro de categorías.

Imagen 14. Cuadro de categorías

La categorización resultó ser un proceso esencial para interpretar los hallazgos de la investigación, ya que permitió comprender la experiencia desde elementos clave. Mediante la categorización, se pudo ordenar la información de manera estructurada, lo que simplificó recoger, analizar e interpretar los datos. De esta manera, se detectaron patrones, tendencias y relaciones, lo que permitió tener una mejor comprensión de lo analizado. Este ejercicio se fundamentó en la agrupación de datos obtenidos según el sentido de cada propósito como se observa en la imagen 15. Tras la agrupación se asignó un código a lo obtenido como resultado.

Imagen 15

Cuadro categorización y hallazgos

PROPOSITO 1	PROPOSITO 2	PROPOSITO 3
Identificar las características del programa de formación y cuidado emocional, respecto a la prevención del riesgo psicosocial, mejora del clima laboral y las relaciones socioemocionales de los colaboradores.	**Reconocer las estrategias utilizadas para la prevención de los posibles riesgos psicosociales que se puedan generar en los equipos de trabajo de la Unidad para las Victimas.**	**Recuperar aprendizajes concretos que vienen de las diversas experiencias particulares y grupales en la ejecución del programa de formación y cuidado emocional.**
el buzón de la esperanza es una estrategia netamente de esa territorial donde ellos, en lugar de estar siendo agresivos hacían un buzón donde daban sugerencias y ponían mensajes de amor a todos los compañeros de trabajo y mensualmente ellos destapaban ese buzón, lo leían y empezaban a resolver ese tipo de comunicación	lo que hicimos primero fue hacer una lectura de necesidades donde pueda indagar un poco cuales eran las necesidades reales que tenían las personas que trabajan en la unidad en cuanto al cuidado emocional, de esas actividades se sacaron estadísticas de manejo del estrés, manejo de emociones y resolución de conflictos	siempre nosotros necesitamos de une intervención psicosocial, así seamos profesionales o tengamos maestría o tengamos especialización o la cantidad de estudio que tengamos
mostrar el trabajo en equipo y ver una parte de la salud mental, buscando que cada uno de los líderes que habían dentro de la unidad, tuviera la oportunidad de ser más empáticos que era lo que nosotros siempre recalcamos en todos los procesos de liderazgo y de los que participan como líderes o que estaban como jefes por así decirlo dentro de esto	diseñamos una jornada completa que nos permitiera, uno hacer una lectura de necesidades de la territorial o del grupo de trabajo nacional, dos que tuviera un taller donde se fortaleciera el equipo que era trabajo en equipo y tres que pudiéramos tener la oportunidad de trabajar la parte del cuidado emocional, entonces en ese orden de ideas hacíamos una jornada de tres talleres donde nos permitiera hacer esos ejercicios	Por lo menos estar ahí como primer respondiente y después direccionar hacia una entidad que realmente pudiera hacer todo el proceso clínico como tal. Y en ocasiones, obviamente nos los direccionaba hacia el cuidado emocional, hacia la parte de salud mental, pues en esta parte, yo hacia las intervenciones individuales y hacíamos las capacitaciones

CATEGORIAS
Aprendizajes
Cuidado emocional
Estrategias
Habilidades
Logros del programa
Prevención
Riesgos Psicosociales

Imagen 15. Cuadro categorización y hallazgos

Con la ayuda del aplicativo ATLAS. Ti se elaboró un informe basado en la información organizada y categorizada previamente. El informe consistía en una matriz por cada categoría donde se indicaba el nombre de la cita, el documento de origen de la información (entrevistas o información documentada) y el contenido de la cita como se observa en la imagen 16. El contenido de la cita específica asociada a la categoría fue un insumo importante para el análisis crítico ya que permitía interpretar cada cita en relación con la categoría y los propósitos. Así, cada miembro del equipo hizo su propia interpretación con el objetivo de tener una percepción individual que condujera a una reflexión dialéctica y crítica que facilitara la identificación de los aprendizajes del programa.

Imagen 16

Matriz categorías

Nombre de cita	Documento	Contenido de cita	Códigos
Recuperar aprendizajes concretos que vienen de las diversas experienci…	ANALISIS RECOLECCION INFORMACION	Recuperar aprendizajes concretos que vienen de las diversas experiencias particulares y grupales en la ejecución del programa de formación y cuidado emocional.	Aprendizajes
"Uno de los aprendizajes clave es que las habilidades y estrategias em…	ANALISIS RECOLECCION INFORMACION	"Uno de los aprendizajes clave es que las habilidades y estrategias emocionales y de resolución de conflictos adquiridos en el programa son aplicables en una variedad de contextos, no solo en el trabajo, esto incluye la vida diaria, las actividades extralaborales y la vida en familia. Esta aplicabilidad amplia facilita llevar una vida más armoniosa y satisfactoria en general.	Aprendizajes
El programa ha fomentado el apoyo mutuo y la comunicación entre los pa…	ANALISIS RECOLECCION INFORMACION	El programa ha fomentado el apoyo mutuo y la comunicación entre los participantes, estos aprendizajes pueden traducirse en relaciones más saludables y colaborativas en el entorno laboral y social.	Aprendizajes
La identificación de los logros del programa de formación y cuidado em…	ANALISIS RECOLECCION INFORMACION	La identificación de los logros del programa de formación y cuidado emocional se relaciona estrechamente con la idea de que las habilidades y conocimientos adquiridos en el programa pueden aplicarse en todas las áreas de la vida, tanto en el trabajo como en la vida diaria. y en la familia. Esto subraya la importancia de integrar el aprendizaje emocional en todas las facetas de la vida para mejorar el bienestar personal y las relaciones interpersonales en diferentes contextos.	Aprendizajes
El programa destaca la importancia de tomar conciencia de las emocione…	ANALISIS RECOLECCION INFORMACION	El programa destaca la importancia de tomar conciencia de las emociones y desarrollar estrategias para evitar emociones negativas que puedan conducir a conflictos, especialmente en el trabajo, este aprendizaje concreto es esencial para prevenir conflictos laborales y familiares y mejorar las relaciones interpersonales en todos los ámbitos.	Aprendizajes
Los funcionarios tomaron conciencia de cómo sus actitudes y pensamient…	ANALISIS RECOLECCION INFORMACION	Los funcionarios tomaron conciencia de cómo sus actitudes y pensamientos pueden afectar sus relaciones personales y laborales, este aprendizaje puede haberles motivado a trabajar en el desarrollo de actitudes más positivas y saludables.	Aprendizajes
El reconocimiento del sufrimiento cisne y…	ANALISIS RECOLECCION…	El reconocimiento del sufrimiento cisne y su impacto en la salud…	Aprendizajes

aprendizajes | cuidado emocional | estrategias | habilidades | logros del programa | prevencion | riesgos psicosociales

Imagen 16. Matriz categorías

Hasta este punto el trabajo de sistematización se había construido por el equipo investigador, reflexionando sobre los resultados de la información recopilada y contrastando con el relato inicial. Sin embargo, se necesitaba constatar que el análisis realizado en las categorías mantuviera la unanimidad del equipo, y no estuviera persuadida o influenciada por el integrante del equipo investigador a quien pertenece la experiencia. Por ello y para conocer una interpretación critica desde percepción individual, el equipo sistematizador decidió generar una matriz (ver imagen 17,18 y 19) donde se relacionarán los propósitos que orientaron el proceso y las categorías que emergieron de la información utilizada para su análisis.

En la matriz cada integrante del equipo asignó una ponderación en una escala de 1 a 3, siendo 1 el valor con menor relación y 3 el valor con mayor relación entre el propósito y la categorización. De esta forma cada integrante transmitió su propia percepción respecto al análisis de información, para luego ser comparada y socializada.

Imagen 17

Valoración Erwin Ramírez

	PROPOSITO 1	PROPOSITO 2	PROPOSITO 3
PROPOSITO VS VALORACIÓN - ERWIN	Identificar las características del programa de formación y cuidado emocional, respecto a la prevención del riesgo psicosocial, mejora del clima laboral y las relaciones socioemocionales de los colaboradores.	Reconocer las estrategias utilizadas para la prevención de los posibles riesgos psicosociales que se puedan generar en los equipos de trabajo de la Unidad para las Víctimas.	Recuperar aprendizajes concretos que vienen de las diversas experiencias particulares y grupales en la ejecución del programa de formación y cuidado emocional.
Aprendizajes	2	1	3
cuidado emocional	3	1	2
Estrategias	1	3	2
habilidades	2	3	1
Logros del programa	3	2	2
Prevencion	1	2	3
Riesgos psicosociales	1	3	2
	13	15	15

Imagen 17. Valoración Erwin Ramírez

Imagen 18

Valoración Adriana González

	PROPOSITO 1	PROPOSITO 2	PROPOSITO 3
PROPOSITO VS VALORACIÓN - ADRIANA	Identificar las características del programa de formación y cuidado emocional, respecto a la prevención del riesgo psicosocial, mejora del clima laboral y las relaciones socioemocionales de los colaboradores.	Reconocer las estrategias utilizadas para la prevención de los posibles riesgos psicosociales que se puedan generar en los equipos de trabajo de la Unidad para las Víctimas.	Recuperar aprendizajes concretos que vienen de las diversas experiencias particulares y grupales en la ejecución del programa de formación y cuidado emocional.
Aprendizajes	2	1	3
cuidado emocional	1	2	3
Estrategias	3	2	1
habilidades	3	2	1
Logros del programa	2	1	3
Prevencion	1	3	2
Riesgos psicosociales	3	1	2
	15	12	15

Imagen 18. Valoración Adriana González

Imagen 19

Valoración Thomas López

	PROPOSITO 1	PROPOSITO 2	PROPOSITO 3
PROPOSITO VS VALORACIÓN - THOMAS	Identificar las características del programa de formación y cuidado emocional, respecto a la prevención del riesgo psicosocial, mejora del clima laboral y las relaciones socioemocionales de los colaboradores.	Reconocer las estrategias utilizadas para la prevención de los posibles riesgos psicosociales que se puedan generar en los equipos de trabajo de la Unidad para las Víctimas.	Recuperar aprendizajes concretos que vienen de las diversas experiencias particulares y grupales en la ejecución del programa de formación y cuidado emocional.
Aprendizajes	2	1	3
cuidado emocional	1	2	3
Estrategias	1	3	2
habilidades	3	2	1
Logros del programa	1	2	3
Prevencion	3	2	1
Riesgos psicosociales	3	2	1
	14	14	14

Imagen 19. Valoración Thomas Lopez

Después de asignar un nivel de relevancia a cada propósito según su relación con la categoría, se calculó el promedio resultante en una matriz para obtener un valor medio para cada relación. Luego se usó un código de colores para identificar las relaciones con los valores más altos, determinando la correspondencia exacta entre cada propósito y la categoría (ver imagen 20). Así se pudo establecer la categoría que más se vinculaba con cada propósito, confirmando que las relaciones definidas por el grupo coincidían con la interpretación individual de cada miembro.

Imagen 20

Código de colores relación propósito vs categoría

	PROPOSITO 1	PROPOSITO 2	PROPOSITO 3
Aprendizajes	4,7	2,3	7,0
cuidado emocional	4,3	3,7	6,0
Estrategias	3,0	6,7	4,3
habilidades	6,0	5,7	2,3
Logros del programa	4,7	4,3	6,0
Prevencion	4,3	5,0	4,7
Riesgos psicosociales	5,0	5,3	3,7

Imagen 20. Código de colores relación propósito vs categoría

Este método consistió en hallar la media aritmética para obtener un valor representativo de cada relación y luego aplicar códigos de colores para distinguir las relaciones con valores más elevados. Estos códigos de colores se emplearon para establecer la correspondencia exacta entre cada propósito y la categoría en cuestión. De esta manera se consiguió asignar niveles de relevancia a diferentes propósitos según su relación con una categoría específica identificados por el color verde.

El uso de códigos de colores logro simplificar la interpretación de datos complejos al permitir una rápida identificación de los elementos más importantes o relevantes en relación con

la categoría analizada. El color verde se asocia con valores más altos en la matriz indicando una mayor relevancia o importancia de la relación entre los propósitos y la categoría en estudio.

Este enfoque fue útil para visualizar y comprender fácilmente cómo diferentes propósitos se relacionan con una categoría específica, resaltando las relaciones más significativas en base a la asignación de niveles de relevancia y el cálculo de medias.

5. Interpretación crítica de la experiencia

La interpretación critica de la experiencia es un proceso que surge en el ámbito de la investigación participativa y los enfoques interculturales, donde se articulan diferentes visiones para profundizar en el entendimiento de un asunto específico. La interpretación critica implica también una negociación cultural y diálogo de saberes entre los diversos actores de la experiencia, que posibilita identificar y contrastar los distintos marcos interpretativos de cada uno, en el intento por generar nuevos conocimientos y aprendizajes a partir de estas miradas alimentadas por los aprendizajes de la práctica.

Aunque Oscar Jara no menciona específicamente el dialogo de saberes dentro de la interpretación critica, su enfoque participativo y reflexivo de la sistematización podría complementarse con la idea de combinar múltiples piezas de información para propiciar una comprensión más amplia y rica.

Este proceso es precedido por un ejercicio de reflexión, donde el equipo sistematizador sigue un uso profundo de su capacidad de escucha, pues si bien surgen algunos conceptos y categorías mediante la implementación de las herramientas escogidas para la recolección y análisis de la experiencia previos a los dados por los participantes, no deben interferir y/o modificar el rumbo que toma con el relato, el objetivo principal de este ejercicio era fomentar la interacción entre distintas formas de conocimiento, incluyendo tanto el conocimiento científico y el conocimiento adquirido a través de la experiencia.

En este caso podemos referirnos a un punto de convergencia durante el proceso de socialización de experiencias facilitando por medio de esté un ejercicio cognitivo de selección y descarte, donde se hace un análisis retrospectivo a partir de unos criterios preestablecidos que facilitan identificar la fuerza e impacto que tiene la misma experiencia, a través de este proceso se nos orienta a analizar de manera critica las mismas y esto permite recuperar aprendizajes, para profundizar los resultados alcanzados hasta el momento. Es importante recordar que este trabajo involucra tanto a participantes como a observadores de la experiencia. En esta perspectiva, el investigador/actor reflexiona e interpreta sobre su trabajo otorgándole prioridad al ejercicio

reflexivo realizado durante el proceso, Dewey en su obra llamada “How we think” planteaba que la reflexión es fundamental para la indagación, el aprendizaje y el progreso. Su enfoque sobre el pensamiento reflexivo se centra en la idea de que pensar críticamente y reflexionar son procesos vitales para el crecimiento intelectual y la resolución de problemas.

A través de un proceso crítico realizado por los investigadores con base en los criterios seleccionados para dirigir esta SE y un minucioso análisis de las experiencias, perspectivas y sentir que surgen de la misma, se crea un diálogo dinámico y una interrelación significativa entre los distintos conceptos y categorías que se encuentran presentes en la información recolectada. Esta reflexión profunda permite la conexión entre las diversas ideas y la construcción de un tejido conceptual que otorga coherencia a la orientación de los datos tal como se observa en la imagen número 21. El diálogo entre estas nociones y la relación entre las categorías propicia una comprensión integral y contextualizada de la experiencia, promoviendo así un avance significativo en la investigación.

Imagen 21.

Tejido conceptual

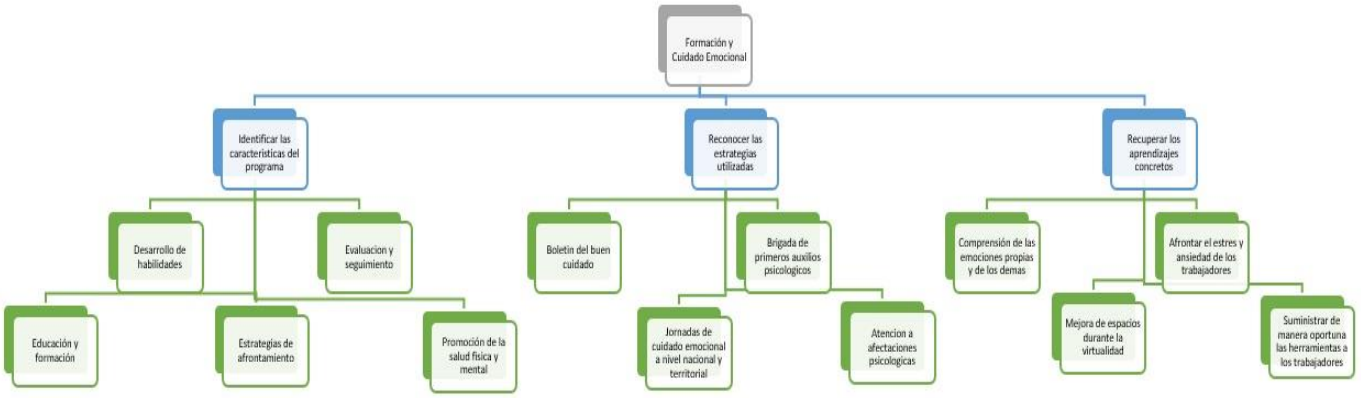

Imagen 21 Tejido conceptual

Como producto del trabajo realizado en esta experiencia, se obtienen diferentes conocimientos que abarcan desde la relevancia de la aplicación de un programa como el diseñado en la Unidad para las Víctimas, hasta el rol que desempeña la exposición de las actividades ante una población llena de asuntos y dificultades personales que de alguna manera comparten una incomodidad en común.

Siguiendo la metodología previamente definida y explicada, procedimos a examinar la información con el objetivo de que esta mostrara de forma consistente y fluida el trabajo que hemos efectuado hasta ahora. Al recopilar datos de los instrumentos, ordenarlos en tablas y realizar un análisis de contenido, junto con las historias de los participantes, estos elementos se convierten en recursos esenciales en esta fase, permitiéndonos identificar la variedad de aspectos que constituyen esta experiencia.

Reconocidos los aspectos producto de la información de la experiencia, pasamos a examinar las categorías que emergieron en el desarrollo de nuestra sistematización. Estas categorías se transformaron en nuestros ejes de análisis para comprender la experiencia y dar sentido a la información que recolectamos, es relevante señalar que nuestras categorías fueron dinámicas, es decir que, como lo expresa Cisterna, *"surgen desde el levantamiento de referenciales significativos a partir de la propia indagación*" (2005: p.64).

El análisis de la información recogida durante la sistematización nos permitió identificar las categorías más relevantes para describir y comprender nuestra experiencia. Dentro de cada categoría, se definieron subtemas que reflejan los aspectos más importantes de nuestro proyecto y los hallazgos que obtuvimos. Estas categorías y subtemas nos ayudaron a profundizar en el significado de nuestra experiencia y a reconocer los factores que contribuyeron al desarrollo y los resultados de nuestro proyecto.

Con el objetivo de profundizar en los resultados obtenidos a partir de los propósitos establecidos, se llevó a cabo un proceso de triangulación que nos permitió analizar de manera

más detallada los aspectos relacionados con el aprendizaje significativo. Para ello se utilizó un método que consistió en contrastar las diferentes fuentes de información y evidencias recogidas durante la experiencia. Cisterna (2005) afirma que el proceso de triangulación es "*la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes*". (p.68). En ese sentido la investigación conlleva a un ejercicio de síntesis y articulación de la información que se ha recopilado y evaluado. Este ejercicio requiere atención, reflexión crítica y habilidades analíticas.

En este trabajo, se realizó una triangulación de las categorías que emergieron del análisis de los discursos de los participantes, con el fin de relacionarlas con la información obtenida a través de las entrevistas y el análisis documental como se observa en la imagen 22. Así, se buscó no solo describir los resultados, sino también explicarlos y contrastarlos con las bases teóricas que sustentan el proyecto. De esta manera, se logró construir una argumentación sólida y coherente que responde a los objetivos planteados y aporta al conocimiento del campo de estudio.

Imagen 22.

Imagen 22. Categorías que emergieron

Categorías que emergieron

A continuación, en el capítulo 6 de este trabajo, presentamos la interpretación y resultados que, frente a estas categorías, logramos gracias al proceso metodológico anteriormente descrito.

6. Interpretación y resultados de la sistematización

A partir del proceso metodológico descrito en el capítulo anterior, identificamos las categorías y subcategorías (o subtemas) de mayor relevancia para describir y comprender el significado de nuestra experiencia y reconocer los factores que contribuyeron a su desarrollo y sus resultados. A continuación, en procura de dar cumplimiento a los propósitos de la presente sistematización, presentamos la interpretación crítica de la experiencia del programa de formación y cuidado emocional (Unidad para las Víctimas, 2021 – 2022) a la luz de las categorías de mayor significatividad, a saber: aprendizajes, cuidado emocional, estrategias, habilidades, logros del programa, prevención, y riesgos psicosociales

6.1. Aprendizajes

En el marco del programa, se destaca la relación entre el proceso de aprendizaje y la comprensión de las emociones personales y ajenas, lo cual resulta fundamental para identificar aquellas emociones que pueden generar dificultades, ya sea en el entorno laboral o en el ámbito familiar. Reconocer estas emociones representa el primer paso para abordarlas de manera eficaz.

Después de analizar las entrevistas realizadas a los colaboradores de la entidad, pudimos extraer varios logros del programa. Uno de ellos fue un cambio en el clima laboral, ya que las personas que trabajan dentro de la entidad mostraron una mayor disposición a escuchar y ser escuchadas, a ponerse en el lugar del otro, a ser más empáticas y tolerantes. Esta actitud favoreció una mejora significativa en las relaciones interpersonales. Otro logro fue que el programa contribuyó a mejorar el clima laboral dentro de la entidad, como lo expresa el coordinador del Grupo de Gestión del Talento Humano de la Unidad para las Víctimas (EC1).

"Mira, yo sin lugar a dudas, te diría que claramente hubo un impacto positivo en los temas de clima laboral, porque si mi diario transcurrir de mis acciones laborales, es precisamente atender víctimas seguramente si yo salgo cargado después de una situación, porque créeme que no solamente las víctimas transmiten sentimientos difíciles, pero no solamente de tristeza, sino muchas veces ellos también están molestos porque la persona que los está tendiendo es el representante del Estado, que está allí para ayudarlos y a veces uno como

funcionario no tiene todo el poder del Estado en las manos, entonces uno a veces las soluciones no las tienen mediatamente" .

La reflexión de Gagné (1985) sobre el aprendizaje destaca que este no se limita al mero desarrollo natural o crecimiento de las personas, el aprendizaje se trata de adquirir nuevas habilidades, conocimientos o cambios en la forma de pensar que no son el resultado del crecimiento biológico, sino más bien de la adquisición de experiencias y conocimientos a lo largo de la vida, en este contexto, el psicólogo del programa (EP1) expresa:

"En cuanto a la resolución de conflictos lo mismo, tener herramientas de resolución de conflictos, por medio de la comunicación, tener la oportunidad de que ellos durante las herramientas que se dieron, pudieran tener prácticas dentro del mismo grupo de trabajo, dentro de la misma territorial, pues para nosotros fue satisfactorio, ¿por qué? Porque hay un reconocimiento de venga, estos chinos están trabajando arduamente, nos están dando herramientas aprovechémosla y empecemos realmente a trabajar por nosotros mismos, empecemos a trabajar en cada una de las territoriales y eso generaba un impacto a nivel colectivo, no solamente en cada una de las territoriales, sino que como se conectaban tantas personas a los talleres, recibían herramientas y reconocimiento frente a esos procesos, eran supremamente bueno".

El aprendizaje es el proceso mediante el cual una actividad experimenta un origen o modificación como respuesta a una situación específica, implica un cambio en la conducta que no puede explicarse por factores preexistentes o temporales, sino que está relacionado con la interacción con el entorno y la experiencia (Hilgard 1979), Lo anterior se evidencia a continuación.

"*Lo que yo voy es un aspecto tan importante que me dejo la actividad o esta estrategia que diseño talento humano fue poder conocerme como persona y mejorar muchos aspectos que normalmente uno no se da cuenta. Sí, y uno de esos aspectos para mí como persona, como profesional es poder exteriorizar"* trabajadora que forma parte de un grupo misional de la Unidad (EM1)

A partir del análisis de la información tanto en las entrevistas como en la información recogida especialmente en el resultado de las jornadas de cuidado emocional, se logró evidenciar un cambio positivo en el clima laboral , esto sugiere que el programa implementado ha tenido un efecto beneficioso en el bienestar laboral de los colaboradores, a pesar de las dificultades emocionales que pueden surgir en el desempeño de sus funciones el programa ha ayudado a los colaboradores a enfrentar estas limitaciones y a mantener un enfoque en mejorar el clima laboral, lo que demuestra su influencia positiva.

6.2. Cuidado emocional

La Unidad para las Víctimas ofrece un programa de formación y cuidado emocional que buscó desarrollar las competencias emocionales de sus colaboradores, quienes brindan asistencia a las personas afectadas por el conflicto. Este programa promueve acciones orientadas a garantizar el bienestar individual y colectivo de los colaboradores, y a prevenir el autocuidado y los posibles riesgos psicosociales derivados de la labor que realizan.

Estos esfuerzos se basan en un enfoque psicosocial y buscan mejorar el desempeño de la unidad mediante el fortalecimiento de la salud integral de sus integrantes, enfatizando los factores que contribuyen al bienestar, y basándose en valores como el respeto a la dignidad humana, el trabajo en equipo y la consideración mutua. Además, el programa, a partir de la coyuntura en la salud a causa de la pandemia, implementó acciones para abordar los riesgos psicosociales que se derivaron de ella. Estas acciones fueron acogidas por las personas que participaron en las diferentes estrategias del programa, tal como lo afirma una de las personas entrevistadas, que vivió la experiencia desde un rol participativo:

"De verdad en ese momento se hizo conciencia de la necesidad del autocuidado. O sea, se sabía que de la pandemia nos quedó que la vida es incierta y que usted está vivo hoy, mañana, no sabe y que, por más trabajo que se tenga, digamos, hay que sacar el espacio para cuidarnos nosotros mismos." EM1

Se pone de manifiesto que la pandemia actuó como un recordatorio de la fragilidad de la vida, esta conciencia subraya la importancia de cuidarse a uno mismo, no solo física sino también emocional y mentalmente, el autocuidado se presenta como una necesidad evidente en momentos de incertidumbre y crisis.

El equilibrio entre el trabajo y la vida personal es un desafío para muchas personas, especialmente en tiempos de estrés y presión. Sin embargo, es importante dedicar tiempo a cuidar de uno mismo, ya que esto demuestra un respeto por el propio bienestar, que es fundamental para preservar la salud mental y emocional. Estas dimensiones afectan la forma en que nos sentimos, pensamos y actuamos, así como la calidad de nuestras relaciones interpersonales. Cuando la salud mental se deteriora, se produce un fenómeno conocido como burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Según Christina Maslachel burnout o síndrome de quemarse por el trabajo es un trastorno psicológico que afecta a la salud mental de las personas que trabajan en contacto con otras personas, como profesionales de la salud, educadores o asistentes sociales. El burnout se caracteriza por tres dimensiones: el agotamiento emocional, que se refiere al sentimiento de estar sobrepasado y exhausto por las demandas emocionales del trabajo; la despersonalización, que implica una actitud fría, distante e insensible hacia los receptores del servicio; y la falta de realización personal, que se manifiesta como una percepción negativa de las propias capacidades y logros en el trabajo. (Maslach y Jackson, 1986).

El programa buscó prevenir el agotamiento emocional mediante el fortalecimiento de la inteligencia emocional, capacitando a los colaboradores para que desarrollaran habilidades que les ayudaran a reconocer, comprender y manejar sus propias emociones y las de los otros, promoviendo así el bienestar emocional y el autocuidado. A partir de los testimonios, pudimos identificar elementos importantes donde se muestra el desarrollo de habilidades y la aplicación en la cotidianidad. Estos elementos concuerdan con lo que Daniel Goleman plantea en su libro "Inteligencia Emocional" (1995), donde examina cómo la inteligencia emocional influye en la forma en que nos vinculamos con nosotros mismos y con los demás, ofreciendo una base sólida para entender cómo las competencias emocionales pueden mejorar nuestra salud mental y nuestro autocuidado. Para EM1, las competencias desarrolladas respecto al cuidado emocional nacen a partir de la exteriorización:

"poder exteriorizar y no guardar tanta tristeza o malgenio, sino poderlo exteriorizar de buena manera, o en buenos entornos por decirlo así, los demás no tienen la culpa de lo que a mí me pasó, no los puedo culpar. Entonces, es tratar de exteriorizar de buena manera y asimilar poco a poco lo que está pasando en lo personal. Y en lo laboral, siento que se ayudó como conocer que actitud se está manejando frente a los demás y poderla mejorar" EM1

Al interpretar la relación que existe entre el concepto de cuidado emocional en el contexto de la inteligencia emocional y la experiencia compartida por el colaborador EM1 resalta la importancia de reconocer y gestionar nuestras emociones de manera efectiva, el cuidado emocional no se trata simplemente de reprimir o esconder las emociones, sino de encontrar formas saludables de expresarlas y procesarlas.

EM1 subraya la idea de "poder exteriorizar" las emociones de una manera constructiva, lo que implica no culpar a los demás por lo que uno está sintiendo, en cambio, se trata de asumir la responsabilidad de manejar nuestras propias emociones y actitudes, tanto en el ámbito personal como en el laboral. El programa de formación y cuidado emocional de la Unidad para las Víctimas es un paso en la dirección correcta para promover el bienestar emocional y la salud mental de los colaboradores.

Debemos reflexionar sobre lo que hemos aprendido de esta situación, tanto a nivel personal como colectivo. Una de las lecciones más importantes es la de cuidar de nosotros mismos y de los demás, respetando las medidas sanitarias y buscando apoyo cuando lo necesitamos. Otra lección es la de reconocer y expresar nuestras emociones de forma sana y constructiva, sin reprimirlas ni negarlas. Estas habilidades nos ayudarán a afrontar mejor los retos que se presenten en el futuro y a mejorar nuestra calidad de vida.

6.3. Estrategias

La implementación de estrategias en procesos de enseñanza relacionados con el autocuidado es crucial en la formación integral de los individuos. Estas estrategias permiten fomentar la toma de conciencia sobre la importancia de cuidar la salud física, mental y

emocional, promoviendo hábitos y comportamientos saludables. Al integrar el autocuidado en la educación, se empodera a las personas con las herramientas necesarias para preservar su bienestar a lo largo de la vida. Además, estas estrategias enseñan la gestión del estrés, la importancia de la alimentación equilibrada, el descanso adecuado y la importancia de la salud mental, lo que contribuye a la formación de individuos más conscientes y saludables, preparados para afrontar los desafíos cotidianos y contribuir positivamente a la sociedad.

A través del programa, se generaron nuevas propuestas tales como jornadas de cuidado emocional, mesas de autocuidado, equipo de primeros auxilios psicológicos, manejo de conflictos, construcción de redes de apoyo entre otras, con el propósito de fomentar la confianza y la solidaridad, con el fin de crear un entorno propicio para abordar temas relacionados con el bienestar emocional y el autocuidado. A partir de las propuestas se fortalecieron dos estrategias fundamentales. La primera consistió en la organización de sesiones de cuidado emocional para cada grupo de trabajo con el propósito de mejorar el bienestar emocional de los empleados a partir de identificar factores de riesgo que podrían tener un impacto negativo en el ambiente laboral y proponer soluciones conjuntas para promover la convivencia y la productividad.

A través de esta estrategia se adquirieron conocimientos que condujeron a mejoras en diversos espacios, especialmente en entornos virtuales donde había poco interés en temas relacionados con los riesgos psicosociales.

La segunda estrategia fue la promoción de la creatividad y el trabajo en equipo en la que se involucró a los funcionarios a través de la participación activa. Esta afirmación se corrobora con las declaraciones dadas en la entrevista por EM2 al preguntarle si el programa impacto en las relaciones socioemocionales de los colaboradores, para lo cual el entrevistado afirma:

"Sí, tuvo impacto porque también hay que ver que estábamos en plena pandemia y yo participé de hecho en el doble rol, el rol de ser enlace técnico del cooperante al interior de la Unidad y el rol de participar en alguno de los espacios y en las sesiones de trabajo que adelantó el consultor, era la manera también de hacer como el conocimiento la alianza y el seguimiento de todo el proceso. Estas sesiones dieron la ventana de oportunidad para que mucha gente manifestara ese cúmulo de emociones, de pronto guardadas, adversas, de reservadas y demás.

Identificamos situaciones que no eran visibles en el día a día cotidiano, en esas condiciones de trabajo remoto, de encerramiento que tuvimos y todas las condiciones a las cuales nos relegó la pandemia"

La generación de estrategias buscaban abordar aspectos relacionados con la claridad de roles y responsabilidades, el apoyo social y la comunicación, la autonomía y la participación, el reconocimiento y la retroalimentación, el equilibrio entre la vida personal y laboral, así como la prevención y el manejo del estrés entre otros aspectos; las jornadas de cuidado emocional brindaron una oportunidad para que las personas expresaran las emociones que habían estado guardando, identificando situaciones que no eran visibles en el día a día cotidiano, especialmente en las condiciones de trabajo remoto y aislamiento impuestos por la pandemia.

Otra estrategia que genero un gran impacto implementada en el marco del programa fue la introducción de los "primeros auxilios psicológicos", estos constituyen una forma de apoyo emocional dirigida a individuos que han enfrentado situaciones traumáticas o estresantes. Su objetivo primordial fue ayudar a las personas a recuperar su capacidad para hacer frente a la situación, reducir el sufrimiento y prevenir posibles trastornos psicológicos.

Para lograr dicha reducción fue necesario implementar técnicas de comunicación efectiva, contención emocional y orientación, las cuales no solo facilitan la expresión saludable de emociones, sino que también restauran la sensación de seguridad. Estas técnicas, se desplegaron mediante estrategias concretas, como lo fueron talleres de comunicación asertiva, las sesiones de mindfulness para gestionar el estrés, y la promoción de hábitos saludables. Además, se incorporaron actividades que fomentaban la construcción de redes de apoyo dentro del entorno laboral y comunitario. De este modo, el programa no solo se limitó a conceptos teóricos, sino que ofreció herramientas concretas y aplicables en la vida cotidiana, fortaleciendo así la capacidad de afrontamiento de los participantes y promoviendo un autocuidado integral. en cuanto a esto EM2 nos indica el aprendizaje que obtuvo y puso en práctica a partir de la creación de esta estrategia.

"yo aprendí fue de esa capacitación de primeros auxilios psicológicos que fue una estrategia del programa, que nos dio herramientas importantes. Y yo apliqué nueve técnicas,

nueve técnicas que me enseñaron. No las hice todas yo, me apoyé con un con un psicólogo, pero sí, como mínimo, fueron nueve técnicas que les logré compartir a los compañeros"

La estrategia de primeros auxilios psicológicos que se implementó permitió fortalecer la comunicación asertiva entre los participantes, facilitando el intercambio de ideas, necesidades, opiniones y sentimientos de forma clara, directa y respetuosa. Se buscó fomentar una comunicación efectiva que no fuera agresiva ni pasiva, sino que buscara un equilibrio entre expresarse y escuchar activamente a los demás. Esto se evidencia en la entrevista EP1, donde se describe el proceso y los resultados de la estrategia.

"(...) Cuando cambiaban procesos de comunicación o conductas comunicacionales agresivas a conductas de comunicación asertiva, pues para nosotros era supremamente brillante porque ellos empezaban a generar un cambio dentro del equipo de trabajo y eso se veía a la hora que uno llamaba al enlace. Bueno, como vamos después del taller que hicimos o como vamos después de la intervención que se hizo, no mira logramos esto, buscamos la estrategia, pero también nos dimos cuenta de que estamos fallando en esto y ellos mismos empezaban a transformar esas situaciones de cada una de las territoriales y eso a su vez mejoraba la calidad de vida"

El desarrollo de estrategias apropiadas y adaptables para aprender y comunicarse de manera efectiva resultó esencial para incrementar el bienestar emocional. La integración de estas destrezas ofrece una base firme para afrontar retos emocionales. Al aprender a aprender, obtenemos recursos para manejar nuestras emociones y resolver situaciones difíciles de manera más efectiva. La comunicación efectiva nos permite manifestar nuestras inquietudes y emociones, así como solicitar el apoyo necesario cuando lo requerimos.

La implementación de los "primeros auxilios psicológicos" como una estrategia dentro del programa es un ejemplo de cómo una iniciativa con un enfoque social transformador puede tener un impacto positivo en la salud mental y emocional de los individuos que han enfrentado situaciones traumáticas o estresantes.

Las entrevistas realizadas revelan la importancia de implementar diferentes estrategias para mejorar el bienestar emocional de los colaboradores. Asimismo, se destaca cómo los colaboradores se aprendieron y se beneficiaron de las estrategias, desarrollando habilidades, conocimientos y actitudes que les permitieron comprender y regular sus emociones, establecer relaciones saludables, tomar decisiones responsables y enfrentar los desafíos de manera efectiva. Estos aprendizajes se alinean con la idea planteada por Díaz y Hernández (2002) quienes afirman que *"aprender a aprender implica la capacidad de reflexionar en la forma en que se aprende y actuar en consecuencia, autorregulando el propio proceso de aprendizaje mediante el uso de estrategias flexibles y apropiadas que se transfieren y adaptan a nuevas situaciones*" (p. 12).

Esta idea resalta la relevancia de dirigir nuestro propio aprendizaje de manera independiente y eficiente. Esto supone no solo poseer conocimientos sobre diversos temas, sino también saber cómo usarlos, revisarlos y perfeccionarlos. Por eso el programa fue insistente en crear herramientas de autocuidado para que los colaboradores las emplearan siendo conscientes de su propio proceso cognitivos de acuerdo con las estrategias del programa, adaptándolas según las exigencias y particularidades de cada situación. De este modo, aprender a aprender nos permite afrontar nuevos retos o materias de estudio con seguridad y flexibilidad, sacando el máximo provecho de nuestras habilidades y recursos.

6.4. Habilidades

El bienestar emocional implica el reconocimiento, regulación y expresión adecuada de nuestras emociones, así como el desarrollo de habilidades compuestas por la autoconciencia, motivación, autorregulación, empatía y la habilidad social que ayudan a afrontar desafíos, resolver conflictos y promover relaciones positivas con los demás. Cuidar nuestras emociones no solo es importante a nivel personal, sino que también tiene un impacto en el entorno colectivo, ya que puede generar ambientes laborales saludables, colaborativos y creativos. Para lograr esto, es fundamental prevenir factores psicosociales que puedan afectar la salud mental y el rendimiento de los equipos de trabajo, como el estrés, el agotamiento laboral, el acoso en el lugar de trabajo y otros riesgos similares. En relación con el desarrollo de habilidades por parte del programa, EM1 sostiene en la entrevista realizada que:

"Creo que fue bueno, porque la gente aprendió a que podemos hablar de emociones y podemos también decir, estoy mal y puedo levantar la mano y puedo pedir ayuda (Autoconciencia). A veces el clima organizacional se quiebra por cosas tan sencillas como reconocer que somos seres humanos, que podemos caer en cualquier momento. Recuerdo en el taller cuando tuvimos una participación de un compañero que digo que he estado desesperado y que había tenido ganas de suicidarse, que todo mundo se quedó mudo. Y piensa uno que esto no pasa aquí, esto no, y era el compañero, el del lado, del piso de abajo, y uno decía ¡sí funciona! Entonces, yo creo que aprender a desaprender y aprender a reconocer esa condición humana nos suma a la gestión del grupo y aprender que aprender entre pares"

EM1 muestra cómo el desarrollo de competencias emocionales es clave para el bienestar individual. Al saber comunicar las emociones, mostrar apertura y solicitar ayuda, las personas pueden favorecer la salud emocional del equipo y optimizar el ambiente de trabajo. El caso presentado en el taller, donde un colega expresó sus dificultades emocionales, resalta la relevancia de aceptar la naturaleza humana y aprender de ella. Mediante estas competencias emocionales, se facilita una dirección eficaz de los grupos y un intercambio de conocimientos entre iguales.

Atendiendo la definición proporcionada por la Organización Mundial de la Salud, el avance en el desarrollo humano se consigue mediante la adquisición y mejora de un conjunto particular de aptitudes humanas (Ruiz, 2014). La empatía es una habilidad que nos permite ponernos en el lugar de otra persona y comprenderla en un nivel más profundo, implica responder de manera compasiva y adecuada a las circunstancias de alguien más. En el argumento de EE1, se destaca cómo:

"el aprendizaje entre pares funciona, porque es qué es eso, era el compañero de la mesa del lado que estaba mal, al cual yo veía todos los días bien y el clima supuestamente estaba perfecto, pero esta persona lleva a una cruz a hombros muy fuerte y no la había visibilizado. Entonces, yo creo que eso fue bastante enriquecedor y mejoró la comunicación, además de la comunicación orgánica. Entonces, esa comunicación orgánica se volvió el paso conductor de las

relaciones avanzáramos del mismo lado de generar emociones, que yo creo que es lo que aprendimos"

El aporte que no deja EE1 es un recordatorio valioso de cómo el aprendizaje entre pares puede ser una poderosa herramienta para desarrollar esta empatía, la experiencia compartida muestra cómo a veces, podemos pasar por alto las luchas internas de quienes nos rodean, incluso si parecen estar bien en la superficie. A través de esta conexión emocional y la comunicación orgánica que surge de ella, se pueden forjar relaciones más fuertes y significativas. En última instancia, aprendemos a avanzar juntos, generando un mayor entendimiento de las emociones y experiencias de los demás, lo cual consideramos que es una lección valiosa que contribuye al crecimiento humano y a la construcción de relaciones más compasivas y efectivas.

6.5. Logros del programa

El programa de formación y cuidado emocional tuvo como finalidad el fortalecimiento de las habilidades emocionales de los participantes a partir de las experiencias que surgieron durante el proceso en la participación del programa sistematizado, tanto en el plano individual como en el colectivo. Estas habilidades fueron fundamentales para enfrentar los retos y las posibilidades que se podían presentar en el ámbito laboral, personal y familiar. El programa se basó en la idea de que el aprendizaje emocional no es un ítem separado, sino que se articula con todas las dimensiones de la vida y de nuestro desarrollo como persona en un contexto social definido, pero también en constante cambio, impactando de manera significativa a los colaboradores de la entidad. Este impacto se identificó a través de los diferentes casos en donde se presentaron como logros en los participantes en cuanto a cómo utilizan lo aprendido en su cotidianidad personal y cómo esto mejora su bienestar y desempeño.

Las capacitaciones que fueron enfocadas en diversos temas como la inteligencia emocional, han tenido un impacto positivo notable en el desempeño de los colaboradores. Esta iniciativa genero mejoras significativas en la comunicación y las relaciones laborales, al potenciar la capacidad de los participantes para reconocer y gestionar sus propias emociones. Además, la adquisición de habilidades emocionales que permitieron que los colaboradores apliquen estos

beneficios en su vida familiar. Esta intervención a través del programa ha contribuido a cultivar un ambiente más armónico y satisfactorio, destacando así la influencia positiva de las capacitaciones en inteligencia emocional en la vida personal y profesional de los participantes. Esta afirmación se asemeja con las declaraciones realizadas por EC1, quien afirma:

"Yo quiero ser reiterativo con el tema de, para mí fue un aprendizaje y creo que institucionalmente hubo un aprendizaje en que vale la pena invertir en las personas, vale la pena desarrollar personas, fortalecer capacidades, porque al final está fortaleciendo la entidad y estás ampliando tu marco de acción. Entonces, saber que nosotros pudimos formar unas personas que se llevan un conocimiento o que permanecen en la entidad para ayudar a otros es totalmente invaluable. Y así como nosotros fuimos de pronto un poquito tercos y reiterativos en que hay que formar al personal en los temas de cuidado emocional, digamos que esa experiencia trascendió a otros ámbitos. Que nosotros empezamos también a tratar de formar personas para enfrentarse a la vida después, a una reincorporación laboral, a unos temas familiares, a unos temas de cultura, de servicio, con las víctimas, con sus compañeros, a una cultura enfocada en la calidad, en la calidad de los procesos, en la calidad, de los servicios que nosotros brindamos. Entonces fue una reiteración, digamos, de entender la importancia de la formación en el desarrollo de las personas, porque a las personas son las que hacen a la organización."

"(...) para mí fue un aprendizaje y creo que institucionalmente hubo un aprendizaje en que vale la pena invertir en las personas, vale la pena desarrollar personas, fortalecer capacidades, porque al final está fortaleciendo la entidad y estás ampliando tu marco de acción. Entonces, saber que nosotros pudimos formar unas personas que se llevan un conocimiento o que permanecen en la entidad para ayudar a otros es totalmente invaluable. Y así como nosotros fuimos de pronto un poquito tercos y reiterativos en que hay que formar al personal en los temas de cuidado emocional, digamos que esa experiencia trascendió a otros ámbitos. Que nosotros empezamos también a tratar de formar personas para enfrentarse a la vida después, a una reincorporación laboral, a unos temas familiares, a unos temas de cultura, de servicio, con las víctimas, con sus compañeros, a una cultura enfocada en la calidad, en la calidad de los procesos, en la calidad, de los servicios que nosotros brindamos."

Lo anterior deja en evidencia que el programa generó logros tanto individuales como institucionales, validando que vale la pena invertir en las personas, porque ello conlleva a desarrollar sus potencialidades, fortalecer sus habilidades, porque así se fortalece la entidad y se amplía el campo de acción. A su vez se destaca la promoción de una cultura enfocada en la calidad, en los procesos, en los servicios lo que indica una gran importancia en el crecimiento de las personas, porque son las personas las que hacen a las organizaciones.

Además, al proporcionar las herramientas y recursos necesarios para cuidar del bienestar psicosocial, logró reducir la ausencia en el trabajo y la rotación de personal; estos logros no solo influyen positivamente en el ambiente laboral, sino que también fortalecen las relaciones emocionales tal como lo expreso EM1, EP1 y EM2 al preguntarle por los logros del programa.

EM1 Creo que fue bueno, porque la gente aprendió a que podemos hablar de emociones y podemos también decir, estoy mal y puedo levantar la mano y puedo pedir ayuda. A veces el clima organizacional se quiebra por cosas tan sencillas como reconocer que somos seres humanos, que podemos caer en cualquier momento. EM1

EP1 Entonces diseñamos talleres que fueran muy dinámicos muy didácticos y con poca teoría, pero que durante el juego ellos mismos fueran descubriendo la teoría y por medio de preguntas ellos fueran contestándole y por medio del juego ellos fueran viendo qué era el trabajo en equipo, eso en cuanto a la primera parte entonces nos basamos en la teoría de las cinco C; que fundamentaba el trabajo en equipo y fortalecía el equipo entonces mirábamos cual era el contexto, cuáles eran las debilidades, donde fortalecíamos, el equipo ya estaba entrando en ese rol de participar de ser dinámicos para la segunda actividad. La segunda actividad la desarrollamos con una lectura de necesidades por medio del cuerpo humano y era primero descubrir qué me afecta en cuanto a la parte laboral, que me produce malestar emocional frente al trabajo, frente al mismo grupo y como a partir de lo que estaba afectando el grupo, poder sacar estrategias, que ese creo yo que fue uno de los puntos más emblemáticos que hicimos en esa jornada y con eso podemos chicanear, yo creo que fue el punto más bonito que tuvimos.

Y complementa diciendo:

Una parte significativa fue el empoderamiento de los mismos participantes frente a cada uno de los temas dados. Entonces, en cuanto a los talleres virtuales lo que buscamos era empoderar a los mismos participantes en cada uno de los temas. Y si vamos más allá del hecho de haberlos dictado, pongamos un ejemplo claro, es que las personas se empoderaron y pudieron reconocer procesos de duelo efectivos y tener las herramientas adecuadas a la hora de poder interactuar con su dolor, realmente descubrir que es un duelo, porque me está pasando por esto, porque el duelo no es línea, sino que hoy me siento bien pero mañana me siento supremamente mal y poder tener las herramientas adecuadas a la hora de enfrentar esos procesos de duelo, esas actividades fueron muy enriquecedores, no solamente para la comunidad trabajadora , sino para nosotros mismos como profesionales, pues mutarnos cuenta que realmente tuvimos un impacto en ellos EP1

EM2: El cambio ya se ve cuando empezamos a que en esa implementación ya después de junio cuando se empezó a generar la expectativa de las jornadas de autocuidado, entonces empiezan como que chévere como que nos está haciendo falta y a pensarse en algo que nosotros llamamos acá mucho era el reencuentro. Eso digamos que eso inició ahí como que a generar una expectativa más positiva y menos apática al tema de cuidado emocional.

Estas actividades nos permitieron ver que, al promover acciones como las jornadas de autocuidado, se crea una actitud favorable hacia el tema del cuidado emocional. Esto nos invita a pensar en la relevancia del reencuentro y nos anima a planificarlo. Estas propuestas han generado una actitud más optimista y menos indiferente hacia el autocuidado emocional.

6.6. Prevención

El principal objetivo del programa de formación y cuidado emocional es el de prevenir el riesgo psicosocial asociado a las fuentes de desgaste que implica la atención a víctimas, tanto en los equipos de trabajo nacionales como en los territoriales. Para ello se implementaron diferentes estrategias con el fin de proteger y promover nuestro bienestar emocional. Esto implica reconocer, regular y expresar adecuadamente nuestras emociones, así como desarrollar

habilidades para afrontar los desafíos, resolver conflictos y establecer relaciones positivas con los demás.

La comprensión de que el bienestar emocional y la prevención del riesgo psicosocial no son exclusivos de ciertos campos profesionales. Al involucrar a personas de diversas disciplinas, se reconoce que todos los profesionales, independientemente de su formación original, pueden beneficiarse de la formación en cuidado emocional y contribuir a la prevención de problemas asociados- Al respecto, EP1 indica que.

"creo que uno de los principales aciertos fue involucrar a personas que no tenían ni idea estos temas, a contadores, abogado, a ingenieros de sistemas, a personas que no necesariamente eran trabajadores sociales o psicólogos, en aprender a formarse en estos temas, a entender que este existe, a mostrarles unas realidades diferentes y a aquellos pudieran prevenir todos los temas de cuidado emocional, de autocuidado, porque al final es evidente que si no hay una buena salud mental, por allí empiezan a florar varios problemas también físicos"

Como se mencionó anteriormente la implementación de diversas estrategias busca no solo mitigar el desgaste emocional en los equipos de trabajo, sino también fomentar activamente el bienestar emocional. Este enfoque implica un compromiso consciente con el reconocimiento, la regulación y la expresión adecuada de las emociones, así como el desarrollo de habilidades para enfrentar desafíos, resolver conflictos y construir relaciones positivas.

Al involucrar a personas de diversas disciplinas, se subraya que todos los profesionales, independientemente de su formación original, pueden beneficiarse de esta formación, esta inclusión destaca la universalidad de las experiencias emocionales y la necesidad de abordar estos aspectos en cualquier entorno laboral. La idea de exponer a estos profesionales a diferentes realidades y capacitarlos para prevenir problemas de cuidado emocional y autocuidado refleja una estrategia preventiva integral.

En concordancia con los principios de la salud pública, la Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca la necesidad de acciones que no solo prevengan el surgimiento de

enfermedades, sino que también frenen su progresión y mitiguen sus consecuencias una vez establecidas. Esta visión integral de la salud se relaciona directamente con iniciativas prácticas implementadas por aquellos que, proponen y desarrollan programas de apoyo emocional, como lo describe EP1.

"*creemos una caja de herramientas que nos pueda ayudar de manera didáctica a que la gente entienda que hay peligro real, de que hay maneras de que si yo hablo con una persona y yo aplico unos primeros auxilios psicológicos puedo de pronto mitigar o bajarle la temperatura a ese termómetro interno de sentimientos"*

En las entrevistas se evidenció la importancia de crear una caja de herramientas que contenga recursos y técnicas que pueden ser utilizados de manera didáctica para ayudar a las personas a comprender y manejar situaciones de peligro emocional. Además, destaca la importancia de aplicar primeros auxilios psicológicos al hablar con alguien, ya que esto puede ayudar a mitigar o reducir la intensidad de los sentimientos que esa persona pueda estar experimentando. Es fundamental reconocer que nuestras palabras y acciones pueden tener un impacto significativo en el bienestar emocional de los demás. Al proporcionar apoyo y comprensión, podemos contribuir a aliviar la carga emocional de los demás y crear un ambiente más saludable.

6.7. Riesgos Psicosociales

El cuidado emocional abarca la capacidad de identificar, regular y expresar de manera apropiada las emociones, así como el desarrollo de destrezas para enfrentar desafíos, resolver conflictos y cultivar relaciones positivas. Este cuidado no solo se limita al ámbito individual, sino que también tiene un impacto colectivo al contribuir a la creación de entornos laborales saludables, colaborativos y propicios para la creatividad. En este sentido, es crucial anticipar y abordar los riesgos psicosociales que pueden afectar tanto la salud mental como el rendimiento de los equipos de trabajo, incluyendo factores como el estrés, el agotamiento y el acoso laboral.

Retomando los conceptos anteriormente descritos podemos definir que los riesgos psicosociales son aquellas condiciones y circunstancias en el ambiente de trabajo que pueden dañar la salud mental y emocional de los empleados, están vinculados con el estrés laboral, el cansancio, la violencia en el trabajo y el hostigamiento laboral. Estos factores pueden tener un efecto significativo en la salud y el bienestar de los empleados, perjudicando su integridad física, personal, dignidad e intimidad, además, pueden provocar alteraciones en los procesos cognitivos, emocionales y conductuales, lo que puede resultar en trastornos mentales graves. Para mitigar las consecuencias que esto tiene en el bienestar emocional y mental, se realizaron actividades orientadas a expresar estas emociones, como se indica en el EE1.

"*tuvimos actividades para poder manifestar a través de juegos y dinámicas, lo que estaba pasando al interior del equipo, el ambiente laboral, siempre ha sido muy acorde, entonces fueron actividades como de refuerzo"*

Estas actividades facilitaron una apertura en la expresión de pensamientos y sentimientos, contribuyendo a un ambiente donde los miembros del equipo se sientan cómodos compartiendo sus experiencias. Las dinámicas de grupo pueden son herramientas valiosas para mejorar la colaboración, construir confianza y fomentar un sentido de pertenencia dentro del equipo.

Es esencial manejar las emociones de manera efectiva en el entorno laboral para evitar conflictos, fomentar relaciones saludables entre colegas y construir un ambiente de trabajo armonioso y duradero. Reconocer la relación entre la gestión emocional y la calidad del entorno laboral destaca la necesidad de abordar los riesgos psicosociales, priorizando así la promoción de la salud mental y emocional en el trabajo. Lo anterior guarda similitud con lo expresado por EC1, quien sostiene:

" Entonces, digamos que el carrusel de emociones es mucho, si nosotros no hubiésemos tenido y no tuviera la entidad, una adecuada gestión de esas emociones, créeme que el primero con el que uno explota, es con el que tiene al lado, con el compañero, con el celador, usted porque me es entrar a esta persona, a mí no me pasen llamadas, a mí, si me entiendes, esto es

una cascada que una acción muy pequeña puede desencadenar muchas otras y entonces mi compañero llega a bravo, se desquita conmigo y yo llevo a mi casa a bravo, a desquitarme con mis hijos, o voy en mi carro cerrando a todo el mundo y causan accidentes, decir, créeme que una pequeña semilla puede generar una acción muy grande que en verdad uno en estos temas emocionales no es por ir a cuantificarlo"

EC1 ilustra cómo el desafío emocional puede convertirse en un "carrusel de emociones" si no se gestiona adecuadamente. Su relato destaca el impacto que una falta de control emocional puede tener en las interacciones diarias, desde explosiones en el lugar de trabajo hasta repercusiones en la vida personal. La metáfora de la "cascada" resalta cómo una acción aparentemente pequeña puede tener consecuencias significativas y cómo estas emociones pueden propagarse a través de diferentes áreas de la vida.

Por otra parte, de acuerdo con los estudios de Ryan y Deci (2017) en el ámbito de la psicología, los cuales establecen una conexión entre la autodeterminación y el autocuidado en entornos laborales, indican que la importancia de este vínculo se centra directamente en la motivación y en la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas. Estos elementos son reconocidos como pilares fundamentales para fomentar el bienestar y la autorregulación a nivel personal.

Teniendo en cuenta lo manifestado por Ryan y Deci (2017) EM1 indica.

"lograr esa sensibilización de los espacios de cuidado como acercamiento a lo que vivimos. Segundo fue el tema de los acuerdos institucionales, entonces logramos esos apoyos institucionales con respecto al cuidado, en cuanto a requerimientos, necesidades y señales, porque se hablaba con los directores de cada área y se decía, es que usted no puede hacer una actividad y poner a la persona a la siete de la mañana o a las cinco de la tarde porque esto hace parte de su quehacer laboral. Recuerdas que ahí teníamos unos temas porque entonces tenían que trabajar del tiempo y entonces a lo de tu cuidado cuando haya tiempo. Entonces ahí hubo unos apoyos institucionales"

Por otra parte, EP1 indica que.

"Como te digo, nos hubiera gustado tener, obviamente, muchos más recursos económicos, logísticos, para poder haber hecho muchas más actividades impactarán mucha más gente, sin embargo, lo que hicimos fue un acto de conciencia y encontrar en nuestros propios compañeros el soporte que necesitábamos para desarrollar la estrategia. Lo que yo te decía ahora era que muchas veces el desconocimiento es la primera consecuencia de que uno no puede atacar un problema. Entonces, conocerlo, saber cómo actuar, me permite a mí estar mejor preparado para ciertas situaciones de general de la vida"

Es evidente que EP1 valora el acto de conciencia y la colaboración interna como recursos valiosos cuando los recursos materiales son escasos. Esta perspectiva resalta una mentalidad proactiva y adaptativa, mostrando una comprensión realista de las limitaciones y la capacidad de buscar soluciones dentro del equipo.

La autodeterminación y el autocuidado, al ser fundamentales para el bienestar personal, pueden influir en la capacidad de las personas y los equipos para enfrentar desafíos, incluso cuando los recursos son limitados. La conciencia, la colaboración y el conocimiento son destacados como herramientas esenciales para superar obstáculos y tomar decisiones informadas, resaltando la interconexión entre la salud psicológica, la toma de decisiones y la resiliencia en contextos laborales desafiantes.

7. Lecciones aprendidas

La instauración de un programa de prevención y autocuidado en una entidad ya sea pública o privada, emerge como una herramienta invaluable para resaltar la primacía del bienestar mental y físico de sus integrantes. Este enfoque no solo incide positivamente en la salud individual, sino que también repercute en el fortalecimiento de actitudes que optimizan el desempeño laboral y la calidad del trabajo realizado. El programa no solo actúa como un guardián de la salud integral, sino también como un catalizador para cultivar actitudes proactivas, resiliencia, y un sentido de responsabilidad personal en el cuidado de la salud. Esta transformación en las actitudes no solo mejora el bienestar individual, sino que también contribuye al desarrollo de un ambiente laboral más saludable y productivo en el que los integrantes se sienten respaldados y capacitados para cuidar de sí mismos y de sus compañeros de equipo.

El programa de formación y cuidado emocional se convierte en una herramienta invaluable para los colaboradores al brindarles la capacidad de comprender y gestionar sus emociones. Esta habilidad no solo impacta positivamente en el clima laboral, sino que también potencia las relaciones socioemocionales en el entorno de trabajo. Lo especial está en que esta misma comprensión emocional puede extenderse a las relaciones familiares, contribuyendo así a una convivencia familiar más armoniosa. En este contexto, un programa efectivo de formación y autocuidado puede abordar diversos elementos clave, como el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional, estrategias de manejo del estrés, técnicas de comunicación efectiva y prácticas de autocuidado personal. Estos componentes combinados no solo fortalecen el bienestar emocional de los colaboradores, sino que también fomentan una cultura organizacional y familiar basada en la comprensión, el apoyo mutuo y el crecimiento personal y colectivo.

El temor, la inquietud y el estrés pueden manifestarse en diferentes contextos (personales y laborales) como reacción a un cambio en nuestra rutina. La puesta en marcha de un programa que tenga como finalidad la promoción y el fomento del autocuidado cobra gran relevancia para ayudar a enfrentar y manejar este tipo de situaciones, proporcionando a las personas herramientas que faciliten el proceso.

Es importante identificar los factores de riesgo que pueden tener las actividades que realizamos durante nuestro día a día, permitiendo así que se pueda reconocer y afrontar de manera eficaz lo que nos afecta.

La implementación de un programa de prevención y autocuidado en una entidad pública o privada puede ser un recurso valioso para promover la importancia del bienestar mental y físico de sus miembros. Esto no solo repercute en el estado de la salud de las personas sino también en el mejoramiento del rendimiento laboral y la calidad del trabajo realizado generando resultados positivos tal como se señala en la imagen 23.

Imagen 23.

Resultados

Imagen 23. Resultados

En el contexto de la experiencia y en relación a los datos obtenidos de los participantes en la SE, se puede resaltar la importancia del desarrollo de actividades que permitan la socialización en espacios presenciales que permiten satisfacer necesidades como las ya antes mencionadas, esto implica demuestra lo valioso que es proporcionar a los empleados de herramientas y oportunidades para cuidar su bienestar, tomar decisiones relacionadas con su salud y sentirse competentes en la gestión de los riesgos psicosociales puede aumentar su motivación intrínseca y bienestar general de un grupo social.

Para abordar los desafíos relacionados con la salud emocional y el riesgo psicosocial. “El Programa de formación y cuidado emocional” implementó diversas estrategias para promover el bienestar emocional de los colaboradores, como jornadas de cuidado emocional y fortalecimiento de la brigada de primeros auxilios psicológicos. Se llevaron a cabo acciones diarias de salud y bienestar, se publicaron boletines informativos sobre el buen cuidado y se realizaron jornadas de cuidado emocional a nivel nacional y territorial. Además, se brindó acompañamiento psicosocial a los trabajadores afectados.

El programa se adaptó a la pandemia y se diseñaron talleres sobre temas relevantes que abordaban temas fundamentales como el manejo del duelo, la educación de los hijos, el teletrabajo, la organización y el uso del tiempo libre, entre otros. Estos talleres y la difusión de contenido por los medios institucionales de comunicación promovieron una cultura de organización saludable que resaltó el valor del autocuidado como una herramienta para mejorar las relaciones con los demás, basadas en la empatía y el altruismo, lo que a su vez aumentó la sensación de bienestar.

8. Impacto y Proyección

La investigación es una actividad que busca generar conocimiento nuevo o ampliar el existente, mediante el uso de métodos y técnicas adecuadas. Este proceso de investigación implica recolectar y analizar datos, definir un eje o dirección del proceso, formular unos objetivos orientados al desarrollo de mismo, y comunicar los resultados o aprendizajes resultantes de la investigación. El proceso tiene un impacto y una proyección que dependen de los objetivos, los criterios y la aplicación de los datos obtenidos. El impacto se refiere a cómo la investigación influye, afecta o transforma el entorno y la sociedad. La proyección se refiere a qué se quiere lograr o conseguir con la investigación, estos aspectos se pueden caracterizar según la aplicación, la sostenibilidad y la practicidad de lo realizado. Un proceso de investigación exitoso debe tener en cuenta estos factores para asegurar la calidad, la relevancia y la utilidad de sus aportes.

El programa de formación y cuidado emocional, que se sistematizo y describió de manera detallada en este documento, tiene como propósito exponer el impacto derivado de la prevención del riesgo psicosocial y la promoción de la salud mental entre los colaboradores de la Unidad para las Víctimas. Este programa se ha concebido, proyectado y ejecutado a través de una metodología participativa, lúdica y reflexiva. Su enfoque se centra en fortalecer las competencias emocionales, potenciar las habilidades sociales y fomentar el autocuidado de los colaboradores. Asimismo, busca promover un clima laboral positivo y cultivar una cultura organizacional saludable.

La Sistematización de Experiencias siendo una metodología que facilita la documentación y la difusión de los conocimientos y las prácticas que se producen durante el desarrollo cotidiano de una serie de actividades. El impacto y la proyección se pueden ajustar o delimitar según el propósito, ya que el tema de investigación se escoge mediante la aplicación de criterios que actuaron como una serie de filtros. La proyección inicial se fundamenta en la hipótesis sin evidencias ni respaldo empírico, lo cual contribuyo a generar espacios más amplios de socialización durante el desarrollo de la investigación.

8.1. Impacto

Beneficios para la Salud Mental: El programa de Formación y cuidado emocional ha tenido un efecto positivo en la salud mental de los colaboradores. Al reconocer y manejar los factores estresantes en el ambiente laboral, se lograron disminuir los riesgos de padecer problemas de salud mental, como el estrés, la ansiedad y la depresión. El programa ha contribuido a la salud mental de los colaboradores, a partir de prácticas formativas de reconocimiento y cuidado de las emociones lo cual permitió evitar o aliviar los síntomas de ansiedad, depresión, burnout y otros trastornos vinculados con el trabajo.

Fomento de un Ambiente de Trabajo Positivo: El programa ha sido un factor clave para mejorar el clima laboral, al impulsar la comunicación, la confianza y el apoyo entre los colaboradores y los líderes. Asimismo, ha contribuido a la creación de un ambiente de trabajo más positivo y enriquecedor, incrementando la satisfacción de los colaboradores y su compromiso con la entidad.

Mejora de las Relaciones Interpersonales: El cambio organizacional que se logró a través de las estrategias implementadas a nivel institucional, grupal e individual fue muy positivo para las relaciones entre los colaboradores. Se creó un ambiente de trabajo más saludable, con menos estrés y más comprensión, lo que favoreció una comunicación y una colaboración más efectivas. Asimismo, se observó una transformación cultural en la organización, que se manifestó en las narrativas de los entrevistados, quienes expresaron su satisfacción con el proceso de sensibilización y la relevancia del cuidado emocional, generando una cultura de prevención, autocuidado y bienestar.

Participación: El programa se basó en una estrategia de intervención que promoviera la participación activa, el aprendizaje colaborativo y el empoderamiento de los participantes. Así, se logró una mayor adaptabilidad y flexibilidad a las distintas realidades y contextos de cada grupo. El programa también promovió una red de facilitadores internos capacitados y comprometidos, logrando asegurar la sostenibilidad y la replicabilidad del programa, así como ampliar su impacto.

Aumento de la Productividad: La productividad de los colaboradores se vio favorecida por las estrategias implementadas, que crearon un ambiente de trabajo de calidad y propiciaron una mejor atención a las víctimas, evitando la revictimización y ofreciendo una asistencia adecuada a sus necesidades. De igual forma, la prevención del riesgo psicosocial contribuyó a disminuir el ausentismo asociado a problemas de salud mental, lo cual se evidenció en las mediciones de ausentismo validadas por el programa de riesgo epidemiológico.

8.2. Proyección

La importancia del autocuidado dentro del contexto organizacional radica en que el talento humano, esencial para cualquier entidad, interactúa constantemente en diversos contextos. Esta interacción, con potenciales efectos tanto positivos como negativos en el cumplimiento de la misión institucional, destaca la necesidad de priorizar el bienestar emocional y la salud mental de los colaboradores. Para materializar esta atención integral, se desarrolla la implementación de un programa de prevención del riesgo psicosocial que no solo propicie un cambio cultural interno en la organización, sino que también tenga un impacto positivo directo en la sociedad. Este enfoque no solo reconoce nuestras emociones, fomentando la tolerancia y la empatía, sino que también educa socialmente desde las instituciones hacia la sociedad, construyendo así un entorno que prioriza el autocuidado como cimiento fundamental del bienestar individual y colectivo.

Por otra parte, la importancia del autocuidado en la salud mental de los colaboradores se considera un componente crucial para el bienestar y el rendimiento efectivo de las organizaciones. A menudo, este aspecto es descuidado o pasado por alto priorizando exclusivamente los resultados económicos y productivos. Este enfoque puede dar lugar a la aparición de estrés, ansiedad, depresión y otros trastornos que deterioran la estabilidad emocional de los empleados. Por consiguiente, toma suma relevancia que las organizaciones se apropien y apliquen diferentes formas que de manera activa facilite la creación de un entorno laboral saludable, abordando de manera proactiva los riesgos psicosociales y promoviendo un sentido de pertenencia, así como el desarrollo del talento humano.

Al enfocarse en este cuidado integral, las organizaciones no solo preservan el conocimiento, salud y la experiencia de sus colaboradores, sino que también elevan la calidad y la competitividad de la organización en su conjunto. La atención al autocuidado no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también contribuye de manera significativa al éxito y a la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

Reputación Empresarial: El enfoque en la salud mental y el bienestar puede influyen en la motivación, el rendimiento y la satisfacción de los empleados. Al fomentar una cultura de cuidado y apoyo, las organizaciones pueden mejorar su imagen y su prestigio, tanto interna como externamente. Además, al promover la salud mental, las organizaciones pueden aportar a la sociedad un valor añadido, al ayudar a combatir el estigma y la discriminación que sufren muchas personas con problemas de salud mental y al propiciar una actitud más solidaria y empática hacia esta realidad.

9. Compromiso ético de la Sistematización

La presente sistematización de experiencias se rige por un compromiso ético integral. En este contexto, nos comprometemos a respetar la confidencialidad y privacidad de las personas involucradas en la investigación, obteniendo su consentimiento informado cuando sea necesario, garantizando que estén completamente informadas sobre los objetivos, los procedimientos a seguir y los posibles impactos de este proyecto. Además, nos comprometemos a garantizar la integridad y la honestidad en la recopilación y análisis de datos, evitando cualquier forma de manipulación o distorsión de la información. Para salvar la confidencialidad de la información sensible, aseguramos su almacenamiento seguro, previniendo cualquier tipo de divulgación inapropiada.

Este enfoque ético también implica un compromiso continuo con la transparencia, comunicando de manera clara y precisa los resultados obtenidos y garantizando que la interpretación de los datos se realice de manera imparcial. De este modo, nuestra sistematización no solo se basa en principios éticos sólidos, sino que también busca promover la confianza y el respeto en todas las etapas de la investigación.

Se valora el respeto por el trabajo intelectual y las vivencias de quienes han participado en la sistematización, evitando cualquier tipo de plagio o manipulación del rol de los actores implicados, además se enfatiza la responsabilidad con la veracidad y el rigor al referenciar.

Para documentar y analizar los datos recogidos, hemos seguido una metodología rigurosa que permite reflejar fielmente las opiniones, experiencias y aportes de los distintos actores involucrados en el proceso. Hemos incorporado citas literales verificando cuidadosamente las fuentes utilizadas, asegurando así la integridad y la validez de la información suministrada. Esta responsabilidad con la exactitud y la transparencia fortalece la confianza en los hallazgos expuestos, apoyando de esta forma la calidad y la autenticidad de nuestro trabajo de sistematización.

La ética inmersa durante el proceso de sistematización no solo se limita al cumplimiento de normativas establecidas, sino que también constituye un reflejo del compromiso moral de los investigadores con la exploración y el propósito de compartir nuevos saberes. Al desempeñarse de manera ética, los investigadores no solo aseguran la calidad de sus estudios, sino que también promueven la responsabilidad social y contribuyen al avance del conocimiento de una manera que impacta positivamente a la sociedad en su totalidad.

10. Relación entre la sistematización y la Maestría en Docencia

Una maestría en docencia requiere de la sistematización de experiencias como una metodología clave para el estudio crítico y riguroso de las prácticas educativas. A través de la sistematización, se pueden examinar, evaluar y comunicar los procesos de enseñanza-aprendizaje que se desarrollan en el ámbito educativo, así como los resultados y los aprendizajes que se derivan de ellos. Esta metodología facilita el reconocimiento de las buenas prácticas, las fortalezas y las áreas de mejora, lo que conduce al diseño de estrategias pedagógicas más efectivas y a la producción de nuevo conocimiento en el campo educativo. Asimismo, la sistematización de experiencias favorece la socialización de lecciones aprendidas, lo que repercute positivamente no solo en los educadores participantes, sino también en la comunidad educativa en general, propiciando una transformación constante y la mejora continua en la formación de los futuros docentes.

En este trabajo de investigación se presenta una experiencia de aprendizaje basada en el relato de un profesional en administración pública, quien asumió el reto de apropiar y desarrollar el rol como lo hacen las maestras (os) que orientan procesos de enseñanza-aprendizaje contextualizados y flexibles, enfocados en el desarrollo humano y la aplicación de los conocimientos para la transformación social. A través de esta investigación se destaca la importancia de generar y crear espacios de aprendizaje que no se limiten al conocimiento tradicional de la academia, sino que reconozcan el valor de las habilidades y los valores que se fortalecen a través de la didáctica. Asimismo, se indaga y profundiza sobre el tema del autocuidado y el impacto que tiene en la sociedad, considerando que este proceso cumple con las características de impacto y transformación requeridas para una investigación de alta calidad en la Maestría en Docencia.

Este proceso se aborda considerando que posee las características de impacto y transformación necesarias para cumplir con los estándares de calidad exigidos en la Maestría en Docencia. De esta manera, se resalta la importancia de explorar más allá de los límites tradicionales de la enseñanza, enfocándose en aspectos fundamentales como el desarrollo

humano, la aplicación práctica del conocimiento y el cuidado personal, elementos cruciales para una investigación de alta calidad en el ámbito educativo.

11. Bibliografía

Alonso, C. M., Gallego, D. J., & Honey, P. (1994). Los estilos de aprendizaje: procedimientos de diagnóstico y mejora (Vol. 55). Bilbao: Mensajero.

Amengual, G., (2007). EL CONCEPTO DE EXPERIENCIA: DE KANT A HEGEL. Tópicos, (15), 5-30.

Arceo, F. D. B. (2002). Estrategias para el aprendizaje significativo: Fundamentos, adquisición y modelos de intervención. Intranet. Fide. Com. Pe, 231-49.

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de Investigación Educativa, 21(1), 7-43.

Bowlby, J. (1982). Attachment and Loss: Vol. 1. Attachment (2nd ed.). Basic Books.

Bronfenbrenner, U. (1979). The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design. Harvard University Press.

Cabrejo, A. D., & Pilar, A. (2014). Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2002-2012. Trabajo de grado para optar por el título de maestría en administración en salud, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.

Cabrera, G. A. (1999). O clima organizacional empresas chilenas. Revista de Psicología Social e Institucional, 1(2). Recuperado el 1 de noviembre de 2023 de: http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm

Cazau, Pablo (2004) Categorización y operacionalización; Apuntes sobre la metodología de la investigación No 3 p.5.

Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. Theoria, 14(1). 61-71.

CHANCE, P. (2001). Aprendizaje y conducta 3ª edición. México. Editorial: El Manual Moderno.

David, S. (2016). Agilidad emocional: despegue, acepte el cambio y prospere en el trabajo y la vida. Pingüino.

Daza González, N. E., Linares Chinchilla, Y., & Martínez, J. (2012). Factores de riesgos psicosociales generadores de estrés laboral en Parmalat Colombia Ltda. (Área industrial y administrativa de la planta Bogotá)

Dewey, J. (1934). El arte como experiencia. Editorial.

Entrevista a la Revista Matinal 1. Revista de Investigación y Pedagogía, es producida por el Instituto de Ciencias y Humanidades de Perú. https://cepalforja.org/sistem/documentos/ojara_entrevista_rmatinal.pdf

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. American Psychologist, 56(3), 218–226.

Fredrickson, BL (2003). El valor de las emociones positivas: la ciencia emergente de la psicología positiva está empezando a comprender por qué es bueno sentirse bien. Científico americano, 91 (4), 330-335.

Gagné, R. M. (1985). Las condiciones del Aprendizaje y la Teoría de la instrucción.

Gallego, D., & Ongallo, C. (2006). Conocimiento y gestión. Madrid: Pearsons Prentice Hall. García Cué.

Goleman, D., & ONAL, I. N. G. A. E. (1995). Emocional.

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.

Guía Metodológica de Sistematización Programa Especial para la Seguridad Alimentaria PESA en Centroamérica. (s/f).

Hilgard, E. R., & Bower, G. H. (1986). Teorías del aprendizaje. Turismo.;.

Jara, O. (2006). La sistematización de experiencias: práctica de reflexión en la acción. CEP Alforja.

Jara, O. (2010). La Sistematización de Experiencias: Aspectos Teóricos y Metodológicos.

Maisch Molina, E. (2004). Pautas Metodológicas Para La Realización De Estudios De Clima Organizacional. Gestión en el Tercer Milenio, 7(13), 87–91. Recuperado el 1 de noviembre de 2023 de: https://doi.org/10.15381/gtm.v7i13.9859

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry, 15(2), 103–111. Recuperado el 31 de octubre de 2023 de https://doi.org/10.1002/wps.20311

Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. American Psychologist, 56(3), 227–238.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications (pp. 3-31). Basic Books.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook. 3rd.

Ministerio de La Salud y Protección Social (2018). Formación y cuidado emocional al talento humano que atiende y orienta a víctimas.

Ministerio de La Salud y Protección Social. Resolución 1166 de 2018

Ministerio de La Salud y Protección Social, MTySS (2008). Resolución 2646 de 2008.

Ministerio de La Salud y Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Recuperado el 31 de octubre de 2023, de https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf

Morales G, Pérez J, Menares M. Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. Rev. de Psicología de la Universidad de Chile 2003; XII (1): 9-25

Navarrete, J. M. (2011). Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. Revista latinoamericana de metodología de la investigación social, (1), 47-60.

Payne, Wayne Leon, (1985): “A Study of Emotion: developing emotional intelligence: Self-integration: Relating to fear, Pain and desire”. Union for Experimenting Colleges/U. Without Walls and Union Grad. Sch. PH.D. Dissertation Abstracts International, (University microfilms No. AAC 8605928).

Pastrana, L. M. (Ed.). (2012). Estilos de aprendizaje-enseñanza de docentes de educación superior, frente a los retos de la innovación curricular.

PORTER, Michael. Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Review, 2008, vol. 86, no 1, p. 58-77.

Revista Logos, Ciencia & Tecnología. (s/f). Redalyc.org. Recuperado el 20 de noviembre de 2023, de https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751763003.pdf

Salgado Lévano, Ana Cecilia. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Liberabit, 13(13), 71-78. Recuperado en 31 de octubre de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009&lng=es&tlng=es.

Sauter SL, Murphy LR, Hurrel JJ, Levi L. (2001) Factores psicosociales y de organización. Capítulo 34. En: Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. 3° ed. España: Organización Internacional del Trabajo y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Seligman, M. E. P. (2011). Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-being. Free Press.

Shang, Y., Sun, B., Sawyer, R. D., Tzu, S., Michaelson, G. A., & Gagliardi, G. (2020). El arte de la guerra. https://www.amazon.com/El-Arte-Guerra-Sun-Tzu-ebook/dp/B08L84CKV5

12. Anexos

Consentimientos informados

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

Entrevistas

ENTREVISTAS

Información documentada

INFORMACION DOCUMENTADA

Análisis de información y matrices

ANALISIS DE INFORMACION