

Revista Trabajo Social N.º 37-38
Julio 2024-Junio 2025
ISSN: 1794-984X
Departamento de Trabajo Social
Universidad de Antioquia
Medellín, Colombia
revistatrabajosocial@udea.edu.co



Artículo de investigación

Julia Beatriz Bedoya Ramírez
ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3105-171X>
**Escucha activa: clave para la participación ciudadana
y la salud emocional: una mirada desde trabajo social**
Art. 3 (pp. 67-95)



Escucha activa: clave para la participación ciudadana y la salud emocional: una mirada desde trabajo social

Julia Beatriz Bedoya Ramírez¹

Resumen

El presente artículo se centra en el análisis del papel de la escucha activa como una herramienta fundamental para fortalecer la participación ciudadana y la construcción del tejido social en protección de los Derechos Humanos, mediante un proyecto específico de interacción social en el marco de las prácticas académicas de Trabajo Social de la Universidad Central sede Bogotá D.C; teniendo en cuenta, la escucha comprendida en tanto un proceso de conexión empática y mutua, en la perspectiva de contribuir a la resolución pacífica de conflictos y a la construcción de acuerdos.

Para ello, se implementaron espacios participativos con estudiantes y líderes sociales, quienes compartieron sus experiencias y percepciones relacionadas con la importancia del diálogo de escucha en sus interacciones cotidianas. Los resultados tienen acciones relevantes para la educación y estrategias que favorecen intervenciones para aportar en la construcción de comunidades más justas y equitativas.

Palabras clave: Emociones, escucha, investigación formativa, Trabajo Social, comunidades, entornos y contextos sociales.

¹ Trabajadora Social - Universidad Pontificia Bolivariana. Magíster en Estudios Sociales y Políticos - Universidad Alberto Hurtado. Doctora en Sociología Jurídica - Universidad de Buenos Aires. Trabajadora Social, Universidad Central - Coordinadora de Prácticas. Coordinadora del proyecto específico #4 Institucional, denominado: Una revisión a la comprensión de las emociones y su impacto en el entorno una mirada desde Trabajo Social. Escuela: Salud, Cuidado y Protección Social- Universidad Central. Bogotá D.C- Colombia. Correo electrónico: jbedoyar@ucentral.edu.co,

Abstract

This article focuses on the analysis of the role of active listening as a fundamental tool to strengthen citizen participation and the construction of social fabric in the protection of Human Rights, through a specific social interaction project within the framework of the academic practices of Social Work at the Universidad Central, Bogotá D.C.; considering listening as a process of empathetic and mutual connection, with the perspective of contributing to the peaceful resolution of conflicts and the building of agreements. To achieve this, participatory spaces were implemented with students and social leaders, who shared their experiences and perceptions related to the importance of listening dialogue in their daily interactions. The results have relevant implications for education and strategies that favor interventions to contribute to the construction of more just and equitable communities.

To this end, participatory spaces were implemented with students and community leaders, who shared their experiences and perceptions related to the importance of listening dialogue in their daily interactions. The results provide relevant actions for education and strategies that foster interventions to contribute to the construction of more just and equitable communities.

Keywords: Emotions, listening, formative research, Social Work, communities, environments and social context.

Introducción

Con el fin de fortalecer la salud emocional y la cohesión social, se propone establecer una red de cointervención² que posibilite y genere herramientas de análisis e investigación en los estudiantes, para desarrollar corresponsabilidad tanto en lo metodológico como en lo teórico y práctico con instituciones que promuevan la escucha activa a través de alianzas y un trabajo en conjunto con las comunidades. En este sentido, la escucha activa se posiciona como una herramienta fundamental para fomentar la participación ciudadana y garantizar el derecho a la salud emocional de todos los individuos.

Este proceso de interacción social tiene como objetivo vincular las prácticas académicas de Trabajo Social de la Universidad Central (UC), con las realidades de los contextos sociales actuales, mediante un ejercicio de interacción entre estudiantes y los diversos actores sociales; se busca fomentar el desarrollo de competencias y la generación de conocimiento relevante para abordar los desafíos en la protección de los Derechos Humanos mediante espacios de escucha y sentir emocional integrados como un proyecto específico de programa de docencia en la UC, denominado proyecto específico número cuatro: Una revisión a la comprensión de las emociones y su impacto en el entorno: una mirada desde Trabajo Social, el cual se formuló en el primer semestre de 2023 y finalizó en diciembre 2024.

Dado que los espacios de escucha son fundamentales para promover la participación comunitaria y la corresponsabilidad en la salud en tanto brindan un lugar seguro para compartir experiencias y necesidades; estos se convierten en puntos de partida para diseñar intervenciones conjuntas que respondan a las

2 La cointervención social ha sido concebida como el eje transversal y diferencial del programa de Trabajo Social de la Universidad Central (UC) y como propuesta en construcción, ha requerido el abordaje crítico y reflexivo de un conjunto de elaboraciones conceptuales que han permitido ganar claridades frente a las distancias, cercanías y precisiones de la propuesta con otras elaboraciones ya exploradas, dando continuidad a la línea que establece el Proyecto Académico de Programa (PAP Trabajo Social, UC 2021). La coordinación general del proyecto estuvo a cargo de Julia Beatriz Bedoya Ramírez, quien se encargó de la dirección, el análisis y la gestión integral del proceso y es la autora principal. Para el trabajo de campo, se contó con la participación activa de un equipo de estudiantes integrado por Paula Tatiana Arenas Gómez, Juliana Isabel Bossa Castro, Luisa Fernanda Fontecha Melo, Ivonne Izasa López, María Fernanda Pardo Hernández, Laura Vanessa Patiño González, Yuri Tatiana Rincón Pérez y Paula Natalia Vásquez Casas. La Mesa Técnica Distrital, conformada por Conchita Ramírez, Deyanira Cuervo, también la secretaria técnica del Consejo Distrital de Reconciliación, Convivencia y Transformación del conflicto, conformada por la consejera presidenta Judith Suárez y el secretario Buen Ergues Vargas Chaparro, con el apoyo de Dina Vanessa Vargas Garzón, se encargó de la auditoría y seguimiento del proceso revisión de este documento y del proyecto.

demandas de la población. Al igual que la capacitación de los equipos de trabajo garantiza una atención integral y centrada en las personas.

En este orden de ideas la iniciativa se basa en la articulación de recursos y capacidades de diferentes actores, como la academia, las instituciones gubernamentales y las comunidades. Al trabajar en conjunto, se ofrece una respuesta integral y más efectiva a las necesidades de las personas afectadas por el conflicto armado y otras situaciones de vulnerabilidad. De igual forma, la mediación, como herramienta de transformación social, permite construir puentes entre las diferentes partes involucradas y facilitar la búsqueda de soluciones consensuadas que promuevan la inclusión social y la construcción de paz.

Fue así como se hizo un proceso a partir de fases, constituido por el entrelazado de tres factores, a saber: la búsqueda de los recursos (necesarios para responder a la demanda), la formación (de los actores que brindan el servicio), el acompañamiento de las personas a los servicios. El acompañamiento implicó también un trabajo de seguimiento y preparación con cada uno de los aliados que fueron: la Universidad Central, área de Bienestar Estudiantil, la Fundación Soy Mujer, Bioética con Sentido y la Consejería para la Paz distrital Bogotá, propiciando una red en conjunto con la academia, proponiendo una estrategia previamente definida que posibilitó y garantizó la atención de las necesidades y dificultades que se identificaron en las personas o los grupos de la comunidad y/o usuarios de las instituciones involucradas.

Para analizar la proyección de la propuesta, se revisó la coyuntura política, social y económica del país, la cual se vio agudizada por la declaración del confinamiento como una estrategia para mitigar los efectos del virus COVID-19, contexto en el cual se puso en evidencia el descontento y la preocupación por la falta de respuesta institucional, provocando la necesidad de reivindicar desde múltiples lugares la condición de ciudadano y afectación de su salud emocional y la proyección de sus Derechos a causa de la pandemia.

Por otro lado, la organización Mundial de la salud (2022), contempló la salud mental como “una parte integrante de nuestra salud y bienestar generales y un derecho humano fundamental. La salud emocional, significa ser más capaces de relacionarse, desenvolverse, afrontar dificultades y prosperar”(Página 22) acotar esta definición implica destacar la importancia en términos de bienestar para las personas y como derecho en el cual, desafortunadamente, muchos de los gobiernos e incluso las instituciones no le brindan la mayor atención y cuidado, pero con la intención de aportar en este tipo de iniciativas

que pone la mirada sobre este eje fundamental de la vida de las personas que se relacionan.

¿Por qué resulta importante retomar este eje? pues precisamente la implicación está en la identificación que hace la Organización Mundial de la Salud en el año 2022, y nos deriva a la pregunta ¿Somos capaces de relacionarnos, desenvolvernos y por ende enfrentar dificultades?

Desafortunadamente es sabido que existen una serie de condiciones sociales, económicas, políticas e incluso territoriales que nos ubican en desventaja para poder tener, como se diría coloquialmente, una vida próspera y placentera, siendo mayormente plausible la superación de estos obstáculos. No obstante, debe ser un compromiso de todos el presentar o generar factores protectores frente a estos obstáculos, tal como lo indica la OMS en la identificación de la salud emocional como un derecho fundamental que debe ser garantizado y promovido por los diferentes actores sociales, institucionales y gubernamentales.

Esta iniciativa se enmarca en un enfoque de derechos humanos, priorizando la búsqueda de la convivencia pacífica, el bienestar emocional y el logro de los objetivos de vida de las personas. Desde el trabajo social, se contribuye a crear espacios que promuevan una cultura de cuidado, respeto y dignidad, garantizando así el ejercicio pleno de los derechos humanos de todos los involucrados en el proceso.

Pero, antes de entrar a profundizar en la propuesta, se detallará una tabla que explica factores tanto de riesgo como de protección.

Tabla 1

Comparación de los factores de riesgo emocional de la población estudiantil UC

<i>Factores de riesgo</i>	<i>Busca: factor de protección</i>
Fracaso escolar.	Capacidad para afrontar el estrés y la perdida de una asignatura o del semestre académico.
Personas que deben cuidar a pacientes continuamente enfermos, su salud emocional se ve afectada por estrés.	Capacidad para enfrentar la adversidad y la frustración
Abuso o abandono de menores	Adaptabilidad
Insomnio crónico	Autonomía
Consumir sustancias adictivas.	Ejercicio, actividad física periódica y constante

Tabla 1. (Continuación).

<i>Factores de riesgo</i>	<i>Busca: factor de protección</i>
Cualquier tipo de abuso en la infancia	Sentimientos de seguridad
Inmadurez y descontrol emocional	Sentimientos de dominio y control
Abuso de alcohol u otras sustancias	Buena crianza (buen peso al nacer, lactancia materna, escuela de padres)
Sufrir agresión, violencia y trauma	Alfabetización/acceso a la educación
Conflictos familiares	Aapego positivo y lazos afectivos tempranos
Soledad	Interacción positiva entre padres e hijos
Enfermedades de los padres	Habilidades para la resolución de problemas
Duelos no trabajados	Conducta social
Entornos marginales sin servicios	Inteligencia emocional
Eventos de mucha tensión y conflicto personal.	Autoestima
Situaciones familiares disfuncionales	Habilidades para la vida
Acoso escolar o laboral (bullying)	Resiliencia
Situaciones de desplazamiento y víctimas del conflicto en Colombia.	Apoyo social de la familia y amigos

Como se analiza en la tabla anterior, se estableció una conexión lógica entre el riesgo y el factor o factores de protección, basándose en el entendimiento de cómo estos últimos podrían mitigar o prevenir el impacto negativo del riesgo. En este paso, se consideró que un factor de protección podría ser relevante para varios riesgos.

La tabla 1, busca establecer relaciones lógicas entre los riesgos y los factores. Si bien en algunos casos hay una relación directa, en muchos los factores de protección tienen un alcance más amplio y pueden ser relevantes para múltiples riesgos, es un intento de organizar esta información de manera clara, pero reconoce la complejidad de la interacción entre riesgos y protección en la realidad.

El enfoque de las emociones para este proceso desde la mirada del trabajo social tendrá un corte de la teoría de James-Lange con su hipótesis acerca del origen, la naturaleza y la transmisión de las emociones. Así mismo, se abordará, la fundamentación teórica de, Jean Piaget, en la que considera que “las emociones actúan como influencias continuas en el proceso de desarrollo, en las atribuciones de éxito o fracaso, en la percepción selectiva, en las funciones del pensamiento sentimientos de éxito o fracaso que facilitan o inhiben el aprendizaje” (Piaget, 1981).

En tanto las emociones son respuestas psicofisiológicas complejas que experimentamos como reacciones a estímulos internos o externos; son una parte fundamental de la experiencia humana y desempeñan un papel crucial en nuestra vida cotidiana. Algunas características importantes de las emociones según revisiones desde otras disciplinas como la medicina, la psicología, la filosofía plantean lo siguiente:

Respuesta biológica: las emociones a menudo desencadenan cambios fisiológicos en el cuerpo, como es la frecuencia cardíaca, la presión arterial, la liberación de hormonas y la activación del sistema nervioso autónomo.

Experiencia subjetiva: cada emoción se asocia con una experiencia subjetiva única. Por ejemplo, la alegría, la tristeza, el enojo y el miedo tienen características y sensaciones emocionales distintivas.

Expresión facial y corporal: las emociones suelen manifestarse a través de expresiones faciales y gestos corporales específicos. Por ejemplo, una persona puede sonreír cuando experimenta alegría o fruncir el ceño cuando está enojada.

Cognición: las emociones también están vinculadas a pensamientos y juicios; nuestras emociones pueden influir en cómo percibimos y evaluamos situaciones y eventos.

Motivación: Las emociones pueden servir como motivadores para la acción. Por ejemplo, el miedo puede motivarnos a evitar situaciones peligrosas, mientras que la alegría puede motivarnos a buscar actividades placenteras.

Socialización: las emociones desempeñan un papel importante en nuestras interacciones sociales. La capacidad de comprender y expresar emociones es crucial para la comunicación y las relaciones interpersonales.

Entonces, las emociones pueden ser muy variadas y van desde emociones básicas como el miedo, la ira, la alegría y la tristeza hasta emociones más complejas, que se pueden indicar como desagradables. La investigación en psicología y neurociencia ha abordado ampliamente el estudio de las emociones para comprender cómo se originan, se expresan e influyen en nuestro comportamiento y bienestar.

El concepto de las emociones es fundamental para el Trabajo Social, ya que nos permite comprender e interpretar las realidades sociales desde una perspectiva más humana y profunda. En este sentido, la teórica Teresa Matus, desde su enfoque psicosocial, nos recuerda que “no hay intervención sin interpretación social” (Matus, 2002, p. 27). Esto significa que, como trabajadores sociales, de-

bemos ir más allá de los hechos: necesitamos entender las emociones y los sentimientos que dan forma a las identidades y a las subjetividades de las personas. Así, la intervención se convierte en un proceso de interpretación que nos ayuda a conectar con la experiencia emocional de quienes acompañamos.

El proceso implica comprender el mundo que nos rodea y, al momento que vamos creando lo que nos gusta e identifica, no lo hacemos en solitario; y el trabajador social al interactuar con la comunidad con la que trabaja, tiene injerencia en el proceso, pero esto no como un proceso lineal sino por el contrario reciproco.

Es decir, que a su vez debe permitir y/o fomentar la autonomía de las personas, para ello, cada vez se hace más complejo en los contextos del quehacer profesional buscar la innovación y, al mismo tiempo, la protección y el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas,

Metodología

Es fundamental destacar que la metodología y la intervención social están estrechamente vinculadas. La intervención al requerir de una estructuración metodológica rigurosa ha contribuido significativamente a posicionar al trabajo social como una disciplina científica y reflexiva. Esta relación permite diseñar procesos más eficientes y alcanzar resultados tangibles en la transformación de las comunidades (Guzmán, Mina & Gil, 2023).

En esta propuesta, se utiliza el enfoque cualitativo para explorar el campo de acción. Nos basamos en una estructura de preguntas específicas que serán analizadas durante las fases III y IV, enfocadas en la construcción de protocolos de atención para espacios de escucha y emoción. Este proceso se fundamenta en la metodología propuesta por Denzin y Lincoln (1994).

Los participantes de este proyecto serán los Acompañantes Emocionales que desarrollaran sus acciones dentro del Proyecto: Espacio de escucha y acompañamiento emocional; quienes ejercieron el rol de acompañantes, están en formación del pregrado de Trabajo Social.

Cosecha de alcances de resultados

La Cosecha de resultados es un método de evaluación que nos permite identificar y analizar los cambios producidos por el proyecto. Combina enfoques cualitativos y cuantitativos para recopilar información detallada sobre los re-

sultados obtenidos. Es una herramienta muy utilizada en proyectos de cooperación, dado que nos ayuda a comprender mejor el impacto de nuestras acciones y a tomar decisiones más informadas. En el caso del proyecto permitió:

- Identificar resultados concretos: se busca evidenciar cambios en el comportamiento de los actores sociales involucrados, sean cambios esperados o no.
- Comprender el “por qué” de los cambios: se analizará cómo las acciones implementadas en el Espacio de Escucha contribuyeron a estos cambios.
- Valorar el significado de los resultados: se pondrá en contexto los hallazgos, relacionándolos con la teoría del cambio y el contexto social en el que se desarrolla el proyecto.

La Cosecha de resultados es una metodología que indica el desarrollo del proceso, demostrando sus resultados. Al identificar qué estrategias son efectivas y para quién, podemos ajustar la iniciativa en consecuencia y garantizar que esté generando un impacto positivo en la comunidad, las fases realizadas fueron:

Fase I: Diagnóstico colaborativo y sensibilización a la cointervención

Esta primera fase fue entre el 11 de agosto y el 16 de octubre del 2023, los estudiantes de sexto semestre, en colaboración con Bienestar Universitario, estudiaron el mundo de la cointervención a través de un proceso de diseño relacional, en el cual identificaron, de manera conjunta, los principales desafíos en materia de salud emocional e inclusión social que enfrenta la comunidad universitaria. Este diagnóstico colaborativo permitió diseñar estrategias de intervención y fortalecer la práctica de la cointervención, contribuyendo a la construcción de una comunidad universitaria más inclusiva y solidaria.

El programa de Trabajo Social UC asume la formación, la práctica y los ejercicios pedagógicos por medio de la cointervención, la cual brinda herramientas de análisis e investigación en los estudiantes y corresponsabilidad tanto en lo metodológico como en lo teórico y práctico que oriente a un ejercicio de trabajo más en conjunto e interpretativo con las comunidades.

Fase II: Fortalecimiento de capacidades en cointervención

Esta fase su objetivo principal, fue transformar a las estudiantes de sexto semestre en agentes de cambio capaces de brindar acompañamiento y primeros

auxilios emocionales., mediante un proceso de formación intensivo, entre octubre del 2023 y marzo del 2024, las estudiantes capacitadas con las herramientas teóricas y prácticas necesarias para desarrollar competencias claves como la escucha activa, empatía y la comunicación assertiva.

Tabla 2. Fortalecimiento de Capacidades en Cointervención

Módulo 1: Fundamentos de la Cointervención y Primeros Auxilios Psicológicos	Módulo 2: Habilidades de Comunicación y Escucha Activa	Módulo 3: Atención a Población específica	Módulo 4: Diseño e Implementación de Intervenciones	Módulo 5: Ética y Reflexión Profesional
Concepto y principios de la cointervención	Escucha activa: técnicas y protocolos	Abordaje de la violencia de género: atención a mujeres, víctimas y población trans.	Diseño de planes de intervención individualizados	Estudio ontológico de la escucha
Primeros auxilios psicológicos: identificación y manejo de crisis	Comunicación no verbal	Atención a niños, niñas y adolescentes	Uso de la Cámara Gesell (en colaboración con la Universidad La Salle)	Reflexión sobre la propia práctica profesional
Gestión emocional: estrategias para regular las emociones propias y ajenas	Empatía y asertividad	Trabajo con familias	Consentimientos informados y recepción de casos	Supervisión y acompañamiento
Inteligencia emocional: su rol en la relación acompañante	Habilidades sociales para establecer relaciones de confianza	Trauma generado por el conflicto armado	Orientación y acompañamiento en el proceso de escucha	
Código ético del trabajo social.			El sentido de ser mujer y sus emociones	

Se implementaron talleres teórico-prácticos y simulaciones de casos reales, para poner en práctica lo aprendido y recibir retroalimentación personalizada. Al finalizar esta fase, las estudiantes estarán preparadas para diseñar e implementar intervenciones de cointervención en diversos contextos, contribuyendo así a mejorar la salud emocional y el bienestar de las personas.

Aprendizaje experiencial en la Red de Familias Centralistas

También participaron familias de la Universidad Central, para implementar un programa de intervención familiar basado en métodos clásicos como el estudio de caso y seguimiento familiar. A través de técnicas de Mindfulness, se facilitó la identificación y gestión de emociones, con el objetivo de fortalecer los vínculos, redes familiares y prevenir situaciones de riesgo.

Esta experiencia permitió a los estudiantes poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula y desarrollar habilidades clave para la intervención en el ámbito familiar.

Fase III: cointervención y acompañamiento psicosocial

Acercamiento a las comunidades: en esta fase, la cual inició en el mes de marzo hasta agosto de 2024, presentó acercamientos en las diferentes instituciones aliadas, para conocer de cerca las realidades de las poblaciones beneficiarias. A través de la cointervención, se busca establecer relaciones de confianza que respondan a las necesidades específicas de cada comunidad.

Fase IV: espacios de escucha y acompañamiento emocional

El objetivo es acompañar a las personas en la identificación de sus recursos internos y en la búsqueda de soluciones a sus problemas, es un último momento creado desde el seguimiento y acompañamiento, ajuste a la iniciativa, vinculado en esta etapa una red del proceso:

En un circuito Pensar- Sentir- Decir- Hacer, con el cual se puede observar de manera relacional la experiencia corporal a partir de las sensaciones internas (que son la base de la creación de significado), articuladas con el pensamiento y el lenguaje como medio de comunicación cotidiana, y la actuación como forma de interacción”. (Ramírez Velázquez, 2016, p. 627).

Resultados

Los espacios de escucha emocional, abordados a través del lente del circuito Pensar, Sentir, Decir-Hacer propuesto por la autora mexicana, Josefina Ramírez Velázquez, nos permiten profundizar en la comprensión de los procesos cualitativos y las dinámicas subyacentes en las experiencias humanas.

De acuerdo con lo anterior la comprensión de las emociones y su impacto en el entorno social estudiado, depende de la interpretación individual como historia de vida teniendo en cuenta los procesos cognitivos evaluadores según Martha Nussbaum y en el lenguaje de la autora Ramírez Velázquez se plasma en una estrategia hermenéutica de comprensión de sí mismo, pensar con el entorno y volver así mismo, teniendo en cuenta lo común.

Este circuito sugiere que estos cuatro elementos están interconectados y se influyen mutuamente de manera cíclica.

Para entenderlo mejor, vamos a desglosar cada etapa

- **Pensar:** se refiere a nuestros pensamientos, creencias y percepciones acerca de una situación o experiencia. Estos pensamientos influyen en cómo nos sentimos, creencias y percepciones.
- **Sentir:** alude a las emociones que experimentamos como resultado de nuestros pensamientos. Nuestras emociones, a su vez, influyen en cómo pensamos y actuamos, sobre eso que pensamos.
- **Decir:** es la expresión verbal de nuestros pensamientos y sentimientos. Comunicar lo que pensamos y sentimos nos ayuda a clarificar nuestras ideas y a conectar con los demás.
- **Hacer:** consiste en las acciones que llevamos a cabo como resultado de nuestros pensamientos y sentimientos. Nuestras acciones, a su vez, influyen en nuestros pensamientos y emociones.

Algunos logros evidenciados son:

Escucha activa y profunda

Al respecto de la escucha encontramos que: “escuchar implica un proceso activo donde actúan los sentidos, así como la parte intelectual y afectiva, por lo que, atender requiere esfuerzo y concentración” (Moreira, 2021, p. 8) no se

trata simplemente del oído dado que sería el único encargado de realizar esta actividad, pero se nos olvida en muchas ocasiones enfocarnos en lo que nos están diciendo, desafortunadamente en un mundo en el que los aparatos digitales, las redes sociales, la multiplicidad de pensamientos y ocupaciones roban nuestros sentidos, es difícil concentrarnos tal como nos indica la autora y utilizar toda nuestra atención en el otro por lo que se propone los siguientes elementos a tener en cuenta los espacios de escucha realizados.

Facilitar la escucha de vivencias de violencia por parte de personas de la misma comunidad o de quienes les concierne la historia del conflicto fue parte de los ejercicios realizados en el proyecto. “La escucha profunda es una práctica que requiere atención plena, empatía y suspensión del juicio” (Böhm, 2010, p. 25).

Crear un espacio seguro y respetuoso para que las personas compartan sus memorias y emociones. Se logra mediante la práctica de la escucha que implica prestar atención plena a lo que la otra persona está diciendo, sin interrumpir ni juzgar fue un elemento clave para la participación ciudadana en el consejo distrital de paz, en el cual se logró la contribución y la colaboración de todos los sectores que por medio de esta estrategia lograron romper la rigidez y contribuir en la realización de acciones conjuntas como tareas del consejo distrital de paz Bogotá y el plan de acción, también contribuir a la sanación individual y colectiva, esta se evidencio por lo indicado por algunos líderes y lideresas por la disminución de pesadillas, flashbacks, hipervigilancia, ansiedad y depresión relacionados con el conflicto y acción de su ejercicio de liderazgo en el entorno social. “La sanación del trauma requiere contar la historia de uno mismo y ser escuchado por alguien que cree en uno” (Herman, 1992).

Aprendizaje y transformación

Un elemento para destacar son los procesos de aprendizaje y transformación, esto implica el conocimiento de lo que compone la vida de una persona a ese respecto encontramos “la comprensión del pasado es esencial para construir un futuro mejor” (Nussbaum, 1999, p. 31). Es así como la reflexión sobre el impacto del conflicto armado en la vida de las personas es fundamental para comprender las causas y consecuencias del mismo.

La metodología propuesta, al crear un espacio para la reflexión, puede contribuir a la construcción de una paz confiable en la construcción de diálogos

cotidianos comunitarios permanentes, producto de lo construido en los espacios de escucha se determina el cumplimiento de estos objetivos:

- Fomentar el aprendizaje a partir de la escucha de las experiencias de los demás.
- Invitar a la reflexión sobre el impacto del conflicto armado en la vida de las personas.
- Motivar a los participantes a asumir un rol activo en la construcción de paz.
- Fortalecer el compromiso con la no repetición del conflicto.

Reconciliación y construcción de paz

La reconciliación social es un paso indispensable para alcanzar la paz en Colombia. Este proceso, que implica la reparación de los daños causados y la reconstrucción de la confianza, se ve facilitado por el perdón, un acto que permite superar los resentimientos y avanzar hacia un futuro más unido, pero está inmerso en la subjetividad de las personas en el espacio íntimo y personal de las víctimas (Villa, et. al., 2023) en este mismo documento se considera importante la validación de los relatos que permiten entender el conflicto en sus diferentes linderos ya sea de índole: político, económico, social, histórico y cultural y tener una mentalidad abierta en busca de la reconciliación y por ende construcción de paz (Villa, et al., 2023) por todo lo anterior se ha venido trabajando en pro de los actores de este proyecto de la siguiente manera:

- Se abrieron 32 espacios para el diálogo y la reconciliación entre los diferentes sectores del Consejo Distrital de Paz.
- Promover el reconocimiento de las víctimas y la reparación del daño.
- Contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.
- Fortalecer el tejido social y la convivencia pacífica.

Enriquecimiento de experiencias

Como es de conocimiento de cualquier ciudadano Colombiano, el conflicto armado nos ha acompañado durante décadas, y para diferentes estamentos estatales en el imperante compromiso para la atención a la población víctima de estos desafortunados contextos, ha sido necesario la creación de los Consejos

Distritales de Paz; los cuales se articulan en la búsqueda nacional por la transformación de los conflictos en Colombia, y quienes se alinean a esta propuesta, para ser beneficiarios de herramientas y experiencias al igual que los estudiantes y la comunidades a quienes prestan tan valioso servicio. Pero, al igual que los otros actores, tienen también una experiencia, una historia, idea, imaginario cercano o no de lo que ha sido el conflicto en Colombia y es así como se han pensado para todos ellos:

- Brindar herramientas para la gestión de sus emociones.
- Ayudar a los estudiantes a comprender mejor sus intereses y a desarrollar su potencial.
- Fortalecer las capacidades del Consejo Distrital de Paz para acompañar a las comunidades en conflicto.
- Comunicación y sensibilización:

En el apartado anterior se menciona que cada persona tiene una experiencia e historia propia de cómo ha vivido el conflicto, pero el poder expresar y traer todo ese contexto por supuesto tiene una carga emocional muy fuerte; al mismo tiempo que tiene una validez histórica para las generaciones venideras, si pensamos en la transformación de los conflictos y el respeto por los derechos humanos que todos merecemos, que si bien en este tipo de espacios buscan precisamente hacer valer su relato y mejorar la forma como han sobrevivido a los conflictos por ello se buscó también:

- Difundir las historias y experiencias de las personas afectadas por el conflicto armado.
- Sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la paz y la reconciliación.
- Promover una cultura de respeto y tolerancia.

Es importante mencionar que estos son solo algunos de los resultados esperados. Los resultados específicos de cada proyecto dependerán de las características del mismo y de los objetivos que se persigan.

Para lograr estos resultados, es fundamental que la metodología se implemente de manera cuidadosa y rigurosa. Es importante contar con un equipo capacitado y con experiencia en el trabajo con comunidades afectadas por el conflicto armado. De igual forma es fundamental crear las condiciones nece-

sarias para que las personas se sientan seguras y cómodas para compartir sus experiencias.

La metodología propuesta tiene el potencial de generar un impacto positivo en la vida de las personas afectadas por el conflicto armado y en la construcción de una paz duradera.

Impacto a nivel individual

- Sanación emocional: al brindar un espacio seguro para compartir sus historias, la iniciativa contribuye a la sanación emocional de las víctimas, facilitando el procesamiento del trauma y la recuperación de su bienestar.
- Empoderamiento y desarrollo personal: Las experiencias enriquecedoras fomentan el crecimiento personal y el empoderamiento, permitiendo a los participantes desarrollar habilidades clave como la gestión emocional, la resolución de conflictos y el liderazgo comunitario. Por su parte, los estudiantes pueden aprender a gestionar sus emociones y a desarrollar su potencial, mientras que los miembros del Consejo Distrital de Paz pueden fortalecer sus capacidades para acompañar a las comunidades en conflicto.
- Reconocimiento de la identidad: al explorar sus propias historias y las de otros, los participantes fortalecen su sentido de identidad y construyen una narrativa colectiva que promueve la reconciliación y la paz.

Análisis

El circuito pensar-sentir-decir-hacer nos ofrece una herramienta valiosa para comprender cómo las personas construyen su realidad y se relacionan con el mundo. Al visualizar este circuito, podemos apreciar la complejidad de los procesos mentales y corporales que subyacen a nuestras experiencias. Además, este modelo nos invita a reflexionar sobre el papel del lenguaje en la construcción de nuestro conocimiento y en la comunicación con los demás, y tal como lo señala Ramírez (2016).

El trabajo social, en su constante evolución, ha integrado la comprensión de las emociones como un pilar fundamental de su práctica; al reconocer que las emociones son construcciones sociales complejas que moldean nuestras relaciones y alimentan los conflictos, los trabajadores sociales están mejor preparados

para intervenir en contextos desafiantes, como conflictos comunitarios y desastres naturales.

A través de herramientas como la escucha activa y el análisis de las relaciones sociales, los profesionales pueden identificar y abordar las emociones subyacentes a los conflictos, facilitando procesos de diálogo, reconciliación y construcción de paz. Esta perspectiva integral permite a los trabajadores sociales no solo aliviar el sufrimiento individual, sino también contribuir a la transformación de las dinámicas sociales y la creación de comunidades más resilientes y equitativas

Por medio de la práctica, los estudiantes de Trabajo Social han desarrollado la capacidad de:

- **Identificar y comprender las emociones propias y ajena**s: esta habilidad esencial permite establecer conexiones empáticas con los usuarios y comprender sus experiencias desde una perspectiva emocional. Autores como Daniel Goleman en su libro “Inteligencia Emocional” (1995) explora la importancia de la autoconciencia emocional para el desarrollo personal y profesional.
- **Analizar el impacto de las emociones en el comportamiento individual y social**: al reconocer la influencia de las emociones en las decisiones, acciones y relaciones, los trabajadores sociales pueden intervenir de manera más efectiva para promover comportamientos saludables y construir relaciones positivas. Estudios como los de James Gross en su obra The Handbook of Emotion Regulation (2007) profundizan en los mecanismos y estrategias para la regulación emocional.
- **Facilitar el desarrollo de habilidades de autorregulación emocional**: los trabajadores sociales acompañan a los usuarios en el desarrollo de estrategias para gestionar sus emociones de manera efectiva, previniendo así comportamientos impulsivos o destructivos. La psicóloga Marsha Linehan en su terapia dialéctica conductual (DBT) propone un modelo para el manejo de emociones complejas como la ira o la tristeza.

El ejercicio de la escucha activa como herramienta para la construcción de paz

La escucha activa, como pilar fundamental del Trabajo Social, se convierte en una herramienta invaluable para la construcción de paz. Por medio de la escucha atenta y empática, los trabajadores sociales crean espacios seguros para que las personas expresen sus emociones, experiencias y perspectivas.

Esta práctica permite: **Reconstrucción de la Historia:** La escucha activa permite a las personas afectadas reconstruir sus narrativas del conflicto, a menudo fragmentadas y desordenadas por el trauma. Al verbalizar sus experiencias en un espacio seguro, pueden empezar a darles sentido y a integrar los eventos en su historia vital como:

Externalización del trauma: al compartir sus experiencias, el trauma puede comenzar a externalizarse, a sentirse menos como una parte intrínseca y abrumadora del ser. La escucha activa valida la realidad de lo sucedido y ayuda a la persona a diferenciarse del evento traumático.

- **Identificación de patrones y conexiones:** a través de la escucha y la reflexión guiada, las personas pueden empezar a identificar patrones en sus experiencias, reconocer las secuelas del conflicto en sus vidas y establecer conexiones entre el pasado y el presente.
- **Empatía y compasión:** la escucha activa genuina se basa en la empatía y la compasión, lo que permite al facilitador ofrecer un acompañamiento emocional significativo. Sentirse acompañado y comprendido reduce la sensación de aislamiento que a menudo experimentan las víctimas de trauma.
- **Normalización de las reacciones:** el facilitador puede normalizar las diversas reacciones emocionales y psicológicas que surgen como consecuencia del conflicto, ayudando a las personas a entender que sus sentimientos son válidos y esperables en tales circunstancias.
- **Fomento de la auto-compasión:** un espacio de escucha seguro puede alentar a las personas a ser más compasivas consigo mismas, reconociendo el impacto del conflicto en sus vidas sin autocritica severa.

Generar confianza y empatía: la escucha activa fomenta la confianza entre el trabajador social y el usuario, creando un espacio donde las personas se sienten valoradas y respetadas. Carl Rogers, en su obra *El enfoque centrado en la persona* (1947), destaca la importancia de la empatía para establecer relaciones terapéuticas efectivas.

- **Comprender las causas y consecuencias del conflicto:** al escuchar las historias de las personas afectadas por el conflicto, los trabajadores sociales pueden comprender mejor las raíces del mismo y sus repercusiones en la vida de las personas. Autores como Johan Galtung en su libro *Sobre la violencia: 1990. Tres tipos de*

violencia (1990) analizan las diferentes formas de violencia y sus efectos en la sociedad.

- **Facilitar el diálogo y la reconciliación:** la escucha activa crea un espacio para el diálogo constructivo, promoviendo la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones pacíficas. John Paul Lederach en su obra *El arte de la mediación: La construcción de la paz en situaciones conflictivas* (1997) propone estrategias para la mediación y resolución de conflictos.

Por definición en el rol que se ejerce y a través de la comprensión de las emociones y la práctica de la escucha activa, el Trabajo Social se posiciona como una disciplina fundamental en la construcción de paz, el fortalecimiento de derechos humanos, la búsqueda por el bienestar de las personas es así en línea con lo expuesto se viene contribuyendo de la siguiente manera:

- **Prevenir la violencia:** al comprender las emociones que pueden conducir a la violencia, los trabajadores sociales pueden desarrollar estrategias de intervención para prevenir conflictos y promover comportamientos pacíficos. Estudios como los de Howard Gardner en su libro *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica* (1993) exploran el potencial de la inteligencia intrapersonal e interpersonal para la resolución de conflictos.
- **Sanar las heridas del conflicto:** la escucha activa y el acompañamiento emocional permiten a las personas afectadas por el conflicto procesar sus experiencias y avanzar hacia la sanación. Judith Herman en su obra *Trauma y recuperación* (1992) analiza las secuelas del trauma y propone estrategias para la sanación.
- **Reconstrucción de la Historia:** la escucha activa permite a las personas afectadas reconstruir sus narrativas del conflicto, a menudo fragmentadas y desordenadas por el trauma. Al verbalizar sus experiencias en un espacio seguro, pueden empezar a darles sentido y a integrar los eventos en su historia vital. Herman subraya la necesidad de contar la historia del trauma como un paso esencial hacia la recuperación.
- **Externalización del Trauma:** al compartir sus experiencias, el trauma puede comenzar a externalizarse, a sentirse menos como una parte intrínseca y abrumadora del ser. La escucha activa valida la realidad de lo sucedido y ayuda a la persona a diferenciarse del evento traumático.
- **Identificación de Patrones y Conexiones:** a través de la escucha y la reflexión guiada, las personas pueden empezar a identificar patrones en sus experiencias,

reconocer las secuelas del conflicto en sus vidas y establecer conexiones entre el pasado y el presente.

Promoción del acompañamiento emocional

- **Empatía y compasión:** La escucha activa genuina se basa en la empatía y la compasión, lo que permite al facilitador ofrecer un acompañamiento emocional significativo. Sentirse acompañado y comprendido reduce la sensación de aislamiento que a menudo experimentan las víctimas de trauma.
- **Normalización de las reacciones:** El facilitador puede normalizar las diversas reacciones emocionales y psicológicas que surgen como consecuencia del conflicto, ayudando a las personas a entender que sus sentimientos son válidos y esperables en tales circunstancias.
- **Fomento de la auto-compasión:** Un espacio de escucha seguro puede alentar a las personas a ser más compasivas consigo mismas, reconociendo el impacto del conflicto en sus vidas sin autocritica severa.



Fotografía 1. Reconociéndome.

Reconocimiento del otro desde el contacto físico



Fotografía 2. Creación del circuito pensar-sentir- decir -hacer/
Foto: Proyecto específico número # 4



Fotografía 3. Líderes Distritales- Sociales. Consejo Distrital de paz.
Foto: Proyecto específico número # 4

Conclusiones

La investigación formativa desde la interacción social en este caso como: La Escucha activa para el fortalecimiento de procesos sociales, se posiciona como una iniciativa pionera en el campo del trabajo social, al profundizar en la escucha una herramienta fundamental para la gestión de emociones y la construcción de acuerdos, permite un camino prometedor hacia la transformación social en el circuito pensar, sentir, decir y hacer.

La escucha, más allá de ser un simple acto de oír, es un proceso complejo que implica una serie de conexiones neuronales y emocionales. Al analizarla a través del circuito pensar, sentir, decir y hacer, podemos apreciar su profunda influencia en nuestra vida y en nuestras relaciones.

Pensar

- **Comprensión profunda:** la escucha activa nos permite comprender de manera más profunda los mensajes que recibimos, tanto verbales como no verbales. Esto estimula nuestro pensamiento crítico y nos ayuda a construir argumentos sólidos basados en información precisa.
- **Generación de ideas:** al escuchar a los demás, se abren nuevas perspectivas y se generan ideas innovadoras. La escucha activa fomenta la creatividad y la resolución de problemas.
- **Empatía:** la escucha empática nos permite ponernos en el lugar del otro y comprender sus sentimientos y perspectivas. Esto fomenta la empatía y la construcción de relaciones más sólidas.

Sentimiento

- **Validación emocional:** cuando nos sentimos escuchados, experimentamos una sensación de validación emocional. Esto contribuye a nuestro bienestar psicológico y fortalece nuestra autoestima.
- **Conexión emocional:** la escucha activa fomenta la conexión emocional con los demás, creando vínculos más profundos y significativos.
- **Gestión emocional:** al escuchar nuestras propias emociones y las de los demás, desarrollamos habilidades para gestionar nuestras emociones de manera más efectiva.

Dicir

- **Comunicación efectiva:** la escucha activa es fundamental para una comunicación efectiva. Al comprender lo que el otro está diciendo, podemos responder de manera más adecuada y construir conversaciones más significativas.
- **Expresión clara:** cuando nos sentimos escuchados, nos sentimos más seguros para expresar nuestras propias ideas y sentimientos de manera clara y concisa.
- **Negociación:** la escucha activa es una herramienta esencial en la negociación, ya que nos permite comprender las necesidades y posiciones de la otra parte y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

Hacer

- **Toma de decisiones:** la información que obtenemos a través de la escucha activa nos ayuda a tomar decisiones más informadas y acertadas.
- **Colaboración:** la escucha activa fomenta la colaboración y el trabajo en equipo, ya que nos permite comprender las perspectivas de los demás y trabajar juntos hacia un objetivo común.
- **Acción efectiva:** al comprender las necesidades y expectativas de los demás, podemos tomar acciones más efectivas para lograr nuestros objetivos.
- **Fortaleciendo la formación de profesionales comprometidos,** la investigación formativa con interacción social es fundamental para el desarrollo de futuros trabajadores sociales. A través de esta práctica, los estudiantes aprenden a escuchar activamente, a acompañar procesos sociales y a aplicar sus conocimientos teóricos a situaciones reales. Estas experiencias los empoderan para enfrentar los desafíos de una sociedad cada vez más compleja y construir relaciones basadas en la confianza y la empatía.
- **Empoderando a los líderes sociales,** los hallazgos de esta investigación permitirán fortalecer sus capacidades para liderar iniciativas transformadoras. Al practicar la escucha activa, los líderes sociales podrán fomentar el diálogo constructivo, gestionar conflictos de manera efectiva y generar un impacto positivo en sus comunidades.

En última instancia, esta investigación contribuye a la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Al promover la escucha ac-

tiva como una herramienta fundamental para la resolución de conflictos y la toma de decisiones consensuadas, se sientan las bases para una convivencia más armónica y un desarrollo social más inclusivo.

Este llamado a la acción invita a la comunidad académica, a las organizaciones sociales y a los líderes comunitarios a unirse en este esfuerzo. Juntos, podemos diseñar programas de formación en escucha activa, desarrollar materiales didácticos y promover la implementación de esta herramienta en diversos contextos. Al hacerlo, estaremos contribuyendo a la construcción de un futuro más justo, equitativo y pacífico para todos. El círculo hermenéutico, que implica un diálogo constante entre el sujeto y el objeto de conocimiento, encuentra en la escucha activa su punto de partida. Al escuchar activamente a los demás, ampliamos nuestra comprensión del mundo y de nosotros mismos, enriqueciendo así nuestro proceso de construcción de significados. Los espacios de escucha se convierten en espacios de aprendizaje mutuo y de crecimiento personal

Recomendaciones

El proyecto de interacción social al contar con la participación de líderes sociales quienes ayudan a promover los espacios por lo cual es importante su compromiso en la movilización de una sociedad que de alguna manera sigue enferma por conflicto armado y en términos de cifras se puede nombrar que se impactaron a 32 líderes sociales distritales en Bogotá, cabe aclarar que esto significa 32 historias de vida tocadas por el fenómeno de la violencia en el país pero a su vez relatos de grandes personas que ahora podrán comprender, difundir, y porque no replicar la importancia de los espacios de escucha.

Lo cual implica un importante aporte para fortalecer el tejido social y esto es fundamental para construir una sociedad más justa y equitativa. Al fomentar la cohesión social, la solidaridad y la participación ciudadana, podemos crear comunidades más resilientes y capaces de enfrentar los desafíos comunes. Además, la promoción de la cultura de paz y la resolución pacífica de conflictos son elementos clave para garantizar una convivencia armoniosa y duradera.

Establecer alianzas estratégicas con organizaciones sociales y líderes comunitarios: la colaboración con actores clave en el ámbito social permitirá facilitar el acceso a los participantes, la implementación de las estrategias propuestas y la sostenibilidad de los resultados

Establecer canales de comunicación: crear canales de comunicación fluidos y regulares con las organizaciones identificadas, a través de reuniones, llamadas telefónicas o plataformas digitales.

Definir roles y responsabilidades: establecer roles claros y compartidos entre los investigadores y las organizaciones aliadas, definiendo las responsabilidades de cada actor en la implementación de las estrategias.

Desarrollar proyectos conjuntos: diseñar y ejecutar proyectos en conjunto con las organizaciones aliadas, aprovechando sus conocimientos y redes para llegar a un mayor número de personas.

Promover el intercambio de conocimientos: organizar talleres, seminarios y espacios de diálogo para compartir conocimientos y experiencias entre los investigadores y los líderes comunitarios.

Aportes para transformar el futuro

La escucha activa, como herramienta fundamental para el cambio social, tiene el potencial de transformar radicalmente nuestras comunidades y construir un futuro más justo y equitativo. Al fomentar la empatía, el diálogo y la comprensión mutua, la escucha activa empodera a las personas, les otorga voz y les permite participar activamente en la construcción de sus propias realidades.

- **Adaptar las metodologías de investigación y las estrategias de intervención:** co-construir con los participantes metodologías y estrategias que sean significativas y pertinentes para sus realidades.
- **Fomentar la autocritica y la conciencia crítica** sobre los propios prejuicios y privilegios para asegurar una investigación intercultural y decolonial.
- **Fortalecimiento del impacto y la sostenibilidad:** diseminar los hallazgos de la investigación y fortalecer su impacto a través de la capacitación de diversos actores.
- **Establecer indicadores clave de desempeño** para evaluar los resultados de la investigación y garantizar su sostenibilidad
- **Fomentar la creación de redes colaborativas** que impulsen la práctica de la escucha activa y el intercambio de experiencias.

Referencias bibliográficas

- Arias, M. Mora, A. & Escobar, M. (2013). Cuerpo y subjetividad en estudiantes de la escuela secundaria. *Aletheia*, 5(2),128-151.
- Böhm, D. (2010). Sobre el diálogo. Editorial Kairós. Barcelona, España.Cabra, N.A. & Escobar, M.R. (2014). El cuerpo en Colombia: estado del arte cuerpo y subjetividad. Ediciones Universidad Central, Bogotá: IESCO: IDEP.
- Centro Nacional de Memoria Histórica. (2011). Ley de Víctimas 1148 del 2011. República de Colombia.
- Ciurana, E. (2018). Convivir en la diversidad: estrategias para la convivencia, la inclusión y la ciudadanía. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas* Vol.10 N.17. Asociación Latinoamericana de Sociología.
- Cuervo, E. (2016). Exploración del concepto de violencia y sus implicaciones. En *Educación Política y Cultur,* núm. 46, (pp. 77-97) Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco
- Denzin, N, Lincoln, Y. (1994). Introduction: Entering the Field of Qualitative Research”en Denzin, N. K., 6ta edition.
- Denzin, N. K., Lincoln, Y. S, (2011). *Handbook of Qualitative Research*. California: Sage Publications Inc. pp.1-761
- Escobar, M. (2003) Estado del arte del conocimiento producido sobre jóvenes en Colombia 1985-2003, Bogotá, Programa Presidencial Colombia Joven/GTZ/Unicef,
- Fandiño, Y. (2011). Los jóvenes hoy: enfoques, problemáticas y retos. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, vol. II, núm. 4, (pp. 150-163) Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación.jpg, México.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS). Definición global del Trabajo Social.
- Galtung, J. (1990). Violencia cultural. *Revista de investigación para la paz*, 27 (3), pp.,291-305.
- García, M. Arias, I. (2021) La juventud como protagonista en el último ciclo de protestas en Colombia. Nuevas narrativas y disputas ante el aislamiento *Revista argentina estudios de juventud.*
- Giddens, Anthony (2000). Un mundo desbocado, los efectos de la globalización en nuestras vidas. Buenos Aires, Argentina: Editorial Taurus.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional. Barcelona: Plaza y Janés.
- Gross, J. J. (Ed.). (2014). *The handbook of emotion regulation*. New York: Guilford Press., p.p,1-689
- Guzmán, A., Mina, T. y Gil, A. (2023). Metodología de intervención en Trabajo Social: contribuciones para su análisis *Revista Eleuthera*, 25(1), P. 203-223.
- Herman, J.L (1992). Trauma and recovery. New York. Hachette.Book Group In. c.
- Javaloy, F. (1993). El paradigma de la identidad social en el estudio del comportamiento colectivo y de los movimientos sociales. *Psicothema*, vol. 5, (pp. 277-286).
- López M. (2006) La ética y la cultura de la diversidad en la escuela inclusiva *Revista Electrónica Sinéctica*, núm. 29, agosto-enero, (pp. 4-18) Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente Jalisco, México

- Martínez, A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Política y cultura*, (46), (pp. 7- 31)
- Martínez, J. (2018). ¿Qué significa participar? Reflexiones sobre la construcción de las imágenes de la participación. *Papers. Revista de Sociología*.103.3 p.p 367-393
- Matus, T. 2002. Propuestas contemporáneas en trabajo social. Para una intervención polifónica. Buenos Aires: Espacio.
- Moreira, D.M. (2021). Técnicas de escucha activa en las habilidades lingüísticas de la básica superior de la Unidad Educativa San Cayetano Chone. [Investigación para obtener título de Maestría, Universidad San Gregorio de Portoviejo]. Repositorio San Gregorio.
- Nussbaum, M. (1999). El cultivo de la humanidad. Una defensa clásica de la reforma en la educación libera. Editorial Paidós.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022) “Informe mundial sobre salud mental: transformar la salud mental para todos. Panorama general [World mental health report: transforming mental health for all. Executive summary]”. Ginebra.
- Piaget, J. (1981). Intelligence and affectivity. Their relationship during child development. Annual Reviews Monograph. Palo Alto, California. Annual Reviews.
- Ramírez Velázquez, J. (2016). Las emociones como categoría analítica en Antropología. Un reto Epistemológico, metodológico y personal. En *Cartografías emocionales, las tramas de la teoría y la praxis*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rogers, C. (1947). El enfoque centrado en la persona. Madrid: Editorial Santillana.
- Villa et. al., 2023. Ciudadanos del común y construcción de paz. Creencias sociales sobre el perdón, la justicia y la reconciliación en Colombia. *Revista de Estudios Sociales*.86: 63-81.