

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

## **METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**

### **Agradecimientos**

El Equipo Psicosocial de la Unidad para las Víctimas, desea hacer expreso su agradecimiento a los profesionales psicosociales que han hecho posible que 5.705 víctimas del conflicto armado colombiano hayan sido atendidas por la Estrategia de Recuperación Emocional en su componente Individual.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

**TABLA DE CONTENIDO**

**INTRODUCCIÓN ..... 3**

**JUSTIFICACIÓN ..... 3**

**ANTECEDENTES ..... 5**

**OBJETIVOS..... 10**

**ALCANCE ..... 10**

**DEFINICIONES..... 11**

**ACTIVIDADES ..... 14**

**PROTOCOLO DE LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL – EREI-..... 14**

**HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS..... 15**

Terapia Breve ..... 15

Hipótesis ..... 17

Preguntas ..... 17

La queja como síntoma ..... 20

Acompañamiento ..... 21

**ABORDAJE DE LOS SOBREVIVIENTES EN LOS MOMENTOS DE CRISIS ... 22**

**ELEMENTOS PARA LA ACCIÓN SIN DAÑO ..... 23**

Elementos para la Acción sin Daño: ..... 24

**REFERENCIAS ..... 25**

**CONTROL DE CAMBIOS..... 26**

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

## INTRODUCCIÓN

En este documento se presenta la Estrategia de Recuperación Emocional a Nivel Individual que tiene como objetivo ofrecer una alternativa para el acompañamiento psicosocial de las víctimas que se encuentran afectadas emocionalmente a causa de los hechos de violencia ocasionados por el conflicto armado colombiano.

La Estrategia forma parte del Programa de Acompañamiento Psicosocial y acoge los principios generales del enfoque psicosocial adoptado por la Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas.

Esta estrategia se desarrolla a través de encuentros, en los que se genera un espacio de confianza, seguridad y solidaridad entre los participantes, buscando fomentar la recuperación, la construcción de significados, la autorregulación emocional y la representación del sufrimiento. Adicionalmente, se desarrolla en los Centros Regionales para la Atención a las Víctimas y parte del principio de voluntariedad de quienes están interesados en participar en ella.

A lo largo de este documento se exponen los elementos conceptuales que fundamentan la estrategia y se presenta las herramientas metodológicas en las que se cimientan los diferentes encuentros y que sirven de guía para el abordaje de los acompañamientos individuales.

## JUSTIFICACIÓN

Dentro de los propósitos de la Unidad y de acuerdo con las competencias otorgadas por la Ley y por el Decreto 4800 hoy actualizado en el Decreto 1084 de 2015, se ha contemplado que el acompañamiento psicosocial es una de las condiciones que debe ser transversal a todo el proceso de atención<sup>1</sup>, bien sea para el acceso a los derechos de las víctimas en Asistencia (medidas orientadas a superar las condiciones de vulnerabilidad) o, en su proceso de Reparación Integral (medidas orientadas al restablecimiento individual, familiar, social y comunitario). En esa perspectiva, se ha buscado avanzar en la construcción de alternativas complementarias entre sí, que busquen mitigar el impacto emocional que emerge a partir de las graves violaciones a los Derechos Humanos y de las Infracciones al Derecho Internacional Humanitario (Gaviria, 2015).

Con este fin, la Unidad para las Víctimas ha creado la estrategia de Recuperación Emocional a Nivel Individual, la cual tiene su génesis en las acciones focales que han venido siendo implementadas por los profesionales psicosociales de la Unidad,

---

<sup>1</sup> El artículo 163 del decreto 4800 contempla que “La Unidad Administrativa especial de Atención y Reparación Integral a Víctimas diseñará las directrices del enfoque psicosocial como componente transversal el cual contendrá los lineamientos que respondan a la necesidad de materializar el enfoque desde una perspectiva de reparación integral en todas las acciones, planes y programas de atención, asistencia y reparación integral que se implementen en el marco de la Ley 1448 de 2011”, En razón de ello esas directrices deben ser adoptadas por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas, de acuerdo a sus competencias, incluida la Unidad de Víctimas.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

y que son entendidas como una atención específica a necesidades de naturaleza psicosocial que se presentan durante los procesos de acceso a derechos de las víctimas. Son consideradas acciones focales, aquellas intervenciones en donde se requiere el desarrollo de un abordaje psicosocial específico, ante las eventualidades que surgen.

En el desarrollo de estas acciones focales, se fue evidenciando la necesidad de contar con profesionales psicosociales en los Centros Regionales de Atención a Víctimas, que pudieran asistir de manera oportuna y adecuada a las víctimas que por diferentes razones, desbordan su emocionalidad en el proceso de atención, de esta manera se busca garantizar el acompañamiento psicosocial en el proceso de atención y asistencia y adicionalmente, pueden generarse acciones de articulación para su posterior ingreso a la oferta de Rehabilitación existente.

Esta estrategia se implementa en los Centros Regionales de Atención a Víctimas<sup>2</sup>, espacios a los que acuden las víctimas con múltiples necesidades asociadas a la ruta de asistencia, atención y reparación: personas que manifiestan necesidades asociadas con el acceso a los derechos que se adquieren de forma independiente bajo la categoría de víctima, como la verdad, la justicia o la reparación, o a solicitar acompañamiento a necesidades asociadas a su situación de vulnerabilidad económica.

En ese contexto, pueden ser emergentes las necesidades de atención psicosocial asociadas a la respuesta emocional que se evidencia cuando las víctimas ponen en el escenario público –frente a los funcionarios públicos y/o contratistas, así como ante otras víctimas y/o sobrevivientes- su situación emocional, bien sea que ésta esté asociada, o no, a la experiencia de una situación de crisis, al cúmulo de sensaciones de disminución o fragilidad, o a secuelas de gran impacto asociadas con la experiencia violenta de los hechos sufridos en el contexto del conflicto armado y que aún no habían podido ser enunciados y acompañados a nivel psicosocial.

Todas estas condiciones hacen pensar que las necesidades que sobresalen en el contenido emocional de las víctimas pueden ser atendidas disponiendo un esquema de trabajo mediante el cual se logra desarrollar un proceso de acompañamiento emocional de hasta máximo cinco encuentros, para poder dar herramientas que permitan apoyar el proceso de estabilización emocional a nivel individual.

<sup>2</sup> Los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas son una estrategia de articulación interinstitucional del nivel nacional y territorial que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal en aras de facilitar los requerimientos en el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral, funcionan en un espacio permanente que reúne la oferta institucional y se implementan de manera gradual en los municipios en donde concurren la mayor cantidad de víctimas, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada territorio, al igual que los programas, estrategias e infraestructura existentes.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

## ANTECEDENTES

La complejidad de las situaciones de conflicto armado y de las afectaciones que trae sobre amplios sectores de las poblaciones expuestas a los distintos hechos de violencia, han precisado el abordaje de estas implicaciones con unas perspectivas comprensivas de la dimensión colectiva y contextual. Esto en razón al carácter intencional del daño que se produce, de la insuficiencia de las consideraciones individuales, de las particularidades de los impactos teniendo en cuenta grupos étnicos y diferencias de género, de la diversidad étnica y cultural que hace diferenciales los efectos y del reconocimiento de las múltiples formas de afrontamiento que despliegan los grupos humanos para superar sus dificultades. Los impactos y el grado de afectación no son uniformes en todas las personas y culturas. Dependen, entre otros factores, de la existencia de problemas psicológicos previos, la experiencia anterior de otros hechos traumáticos, la etapa de ciclo vital en que se encuentran las personas, los recursos personales y el grado de apoyo para enfrentar los hechos, incluyendo las condiciones socioeconómicas (Beristain, 2010).

En este sentido, las víctimas del conflicto armado en Colombia han sufrido diferentes tipos de daños ocasionados por las violaciones a los Derechos Humanos (DD.HH.) y las infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH). Estos daños han sido tanto a bienes materiales, susceptibles de ser medibles y cuantificables, como a los inmateriales tales como los psicosociales y morales, que se expresan a través del miedo, el sufrimiento emocional, la aflicción física y moral. Este daño, afecta también el proyecto de vida de las personas, siendo intangible y por lo mismo, desconocerlo impide el restablecimiento de los derechos (Gaviria, 2014).

Según Gaviria (2014), los efectos ocasionados por el conflicto armado han permeado todas las dimensiones de lo humano y han afectado las categorías emocional, cognitiva y comportamental, los procesos relacionales a nivel familiar, barrial y comunitario y, los ámbitos social, político y cultural. La violencia ejercida ha lesionado la dignidad humana y limitado el proyecto de vida de muchas personas y familias, lo que ha fracturado el tejido social de las comunidades. Lo anterior acarrea el sufrimiento ocasionado por el conflicto armado como un proceso complejo que invita a llevar a cabo la atención de las personas y comunidades desde un enfoque psicosocial, mediante el cual se debe reconocer la integralidad de las personas que han sido víctimas, teniendo en cuenta el contexto, los hechos que ha vivido, el significado construido a dichos hechos, así como el sufrimiento que ha experimentado y las capacidades que posee.

Lo anterior supone la incorporación de estrategias para la atención psicosocial, inscritas no sólo en las medidas de rehabilitación, sino como propuestas complementarias que faciliten la incorporación de acciones que promuevan el restablecimiento de las víctimas.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

Para ello es fundamental la comprensión de los daños psicosociales de las víctimas del conflicto armado colombiano, y si bien han sido pocos los estudios sobre la prevalencia de la afectación en salud mental, se ha reconocido que la afectación psicosocial no necesariamente se traduce en categorías de lesión o de secuelas y no sólo se comprende desde las acepciones de la enfermedad o la psicopatología<sup>3</sup>. Por ello, se deberán ajustar los mecanismos, programas y planes de acción a la atención de los diversos daños psicosociales de las víctimas que caracterizan las diferentes expresiones del sufrimiento y no sólo las que se experimentan como enfermedades<sup>4</sup>.

Lo expuesto hasta el momento implica que el avance en la generación de alternativas para la atención psicosocial será posible si consideramos en la intervención las siguientes seis premisas:

Premisas	Explicación
1. El sufrimiento emerge luego de vivir las graves violaciones a los DD.HH. e infracciones al DIH, como una consecuencia natural	<p>Comprender y ayudar a otros a comprender que las expresiones del sufrimiento han sobrevenido como formas de respuesta natural ante eventos anormales como los que han ocurrido en el contexto del conflicto armado colombiano. En ese sentido, llamamos la atención al considerar que la condición de anormalidad no está en la persona, sino en los hechos de violencia registrados.</p> <p>En este orden de ideas, es importante entender que el conflicto armado ha generado diversas formas de sufrimiento y que este supuesto ubica en perspectiva que el trabajo con las víctimas es un trabajo frente al cual los <u>funcionarios públicos y contratistas se</u></p>

<sup>3</sup> La noción de Lesión Psicológica, se ha comprendido desde la clínica, como la deficiencia, discapacidad o el menoscabo que afecta la capacidad de adaptación de la víctima en sus diferentes áreas de funcionamiento. La Secuela Psicológica, se define como la discapacidad y minusvalía permanente, no susceptible de mejora o que representan advertencias sobre dificultades en la recuperación de las víctimas, según los pronósticos de la afectación que padezcan (Esbec & Gómez, 2000). Psicología forense y tratamiento jurídico legal de la discapacidad. Madrid. Editorial EDISOFER.

<sup>4</sup> Los estudios sobre víctimas y afectación psicosocial en condiciones de conflictos armados, han demostrado que la afectación con compromiso en psicopatología clínica está sólo en el 30 %, aproximadamente, de las víctimas que consultan por necesidad de atención terapéutica. Adicionalmente no todos los que tienen una psicopatología, reflejan condiciones de discapacidad, donde el porcentaje se reduciría aún más (Médicos sin Fronteras, 2010).

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

enfrentan diariamente a una población que está sufriendo<sup>5</sup>.

2. Las víctimas no solo están sufriendo, cuentan con recursos de afrontamiento y capacidades para afrontar la adversidad.

La vida se nutre de múltiples momentos, que enriquecen la existencia y se alimenta de los recursos que las personas tienen para hacer frente a las situaciones críticas. Ante la adversidad los seres humanos recurrimos a los aprendizajes de otros, a la historia propia y a las redes familiares, comunitarias e institucionales que tenemos al alcance. Esta premisa nos invita a reconocer la existencia de esos múltiples recursos con los que cuentan las víctimas y sobrevivientes del conflicto armado, entre ellos la capacidad de supervivencia, la resistencia, la persistencia y el heroísmo, entre otros.

Es tan importante considerar el sufrimiento, como los recursos personales, familiares y sociales, pues todos son elementos fundamentales para promover el restablecimiento y recuperación emocional.

3. Todos podemos hacer algo para aliviar el dolor.

Todas las personas podemos hacer algo frente al sufrimiento de los otros y en ese sentido, la apuesta de la Unidad para las Víctimas está orientada a fortalecer las capacidades y habilidades de todos los funcionarios, en el enfoque psicosocial. Entendiendo

<sup>5</sup>Al respecto, la Corte Constitucional en el seguimiento de las acciones en materia de atención a las víctimas de desplazamiento forzado, ha referido que el sufrimiento acentúa la condición de vulnerabilidad, como la sensación de pérdida en el "plano afectivo, relacional, familiar e identitario que acompaña la condición del desplazamiento. Así, por ejemplo, en la sentencia T-602 de 2003 se precisaron los efectos nocivos de los reasentamientos que provoca el desplazamiento forzado interno dentro de los que se destacan "(i) la pérdida de la tierra y de la vivienda, (ii) el desempleo, (iii) la pérdida del hogar, (iv) la marginación, (v) el incremento de la enfermedad y de la mortalidad, (vi) la inseguridad alimentaria, (vii) la pérdida del acceso a la propiedad entre comuneros, y (viii) la desarticulación social.", así como el empobrecimiento y el deterioro acelerado de las condiciones de vida. Por otra parte, en la sentencia T-721 de 2003 (i) se señaló que la vulnerabilidad de los desplazados es reforzada por su proveniencia rural y (ii) se explicó el alcance de las repercusiones psicológicas que surte el desplazamiento y se subrayó la necesidad de incorporar una perspectiva de género en el tratamiento de este problema, por la especial fuerza con la que afecta a las mujeres.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

que cuidar y acoger el dolor de quien ha sufrido graves violaciones los DD.HH o al DIH, no es tarea exclusiva de profesionales en psicología.

4. El sufrimiento es simbolizado en formas diversas

El sufrimiento tiene diferentes formas de expresión; hay diferentes formas de sufrir. No todas tienen expresión a través del llanto o de la tristeza; ni todas, a través de la enfermedad. En ese sentido, es diferente también el sufrimiento de las mujeres, los hombres, los niños, los adolescentes, las personas mayores. Algunas veces el sufrimiento se expresa con la presencia del dolor en el cuerpo, algunas veces en la enfermedad, incluso el sufrimiento puede estar presente en el silencio. Con la incorporación del enfoque psicosocial, se espera poder aproximarse a las diferentes formas de expresión del sufrimiento para percibir las y ser un destinatario de esas diferentes formas de expresión.

5. Se debe permitir el paso por el dolor. Se debe permitir el sufrimiento de lo que se ha perdido.

El dolor debe tener unos espacios de expresión, de manera que mediante el relato pueda tener lugar la construcción de la experiencia dolorosa. Con esta premisa se busca que la expresión de la afectación emocional, pueda constituirse, es decir, existir en el diálogo con algún destinatario del dolor.

Se busca hacer posible en un espacio para la localización del sufrimiento, que las víctimas puedan sufrir todo lo que en el contexto del conflicto armado ha constituido para ellas una pérdida.

6. La representación permite la recuperación.

Representar significa poner en el espacio público el dolor que ha sido invisibilizado o que no ha encontrado un lugar simbólico que cuente además con un testigo de éste. En ese sentido,

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

se puede representar en la palabra, a través de las diferentes expresiones artísticas o en las diferentes formas de simbolización que funcionan como formas dialógicas en el espacio colectivo.

Esta premisa es la materialización del enfoque de los derechos humanos ligado al enfoque psicosocial, toda vez que invita a no abusar del poder de las palabras que niegan la realidad del dolor frente a las diferentes formas de representación de quienes sufren y de quienes se recuperan.

Ahora bien, las premisas expuestas en el cuadro anterior, se materializan a través de las diferentes estrategias que ha construido la Unidad para las Víctimas, entre las que se destacan:

1. *Estrategia de Recuperación Emocional a nivel grupal*: busca facilitar herramientas a los sobrevivientes del conflicto armado colombiano, a través de encuentros grupales que apoyan su recuperación emocional como parte del programa de acompañamiento.

Para el desarrollo de la estrategia se convocan las víctimas referidas por el módulo de Asistencia o del módulo de reparaciones del Plan de Asistencia, Atención y Reparación Integral -PAARI-.

La estrategia no desarrolla procesos de psicoterapia, tiene un diseño psicosocial preestablecido para cada uno de los encuentros con grupos de 10 a 15 personas. Durante su desarrollo, cada encuentro es guiado por un profesional psicosocial, en la modalidad fija, la estrategia se desarrolla en 9 encuentros. Actualmente la EREG, cuenta con tres versiones: adultos, jóvenes y adolescentes y niños y niñas.

2. *Estrategia para la Reconstrucción del Tejido Social – Entrelazando*: En el marco de la ruta de reparación colectiva, “Entrelazando” se ha concebido como una medida de reparación colectiva que se orienta a contribuir con la reconstrucción del tejido social fragmentado por el conflicto armado. Con relación a la definición de medidas y/o acciones conducentes a la reconstrucción del tejido social, el artículo 167 y 168 del decreto 4800, contempla la creación de Centros de Encuentro y Reconstrucción del Tejido Social, como unos espacios para las víctimas, sus familiares y sus redes de apoyo, que permitan brindar acompañamiento a las mismas, y de esta forma contribuir a la reconstrucción de confianzas y por consiguiente del tejido social fraccionado por la violencia. Para cumplir con los propósitos de la reparación colectiva (Artículos 225 y 226 del decreto 4800 de 2011), se

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

requiere un fortalecimiento en esas comunidades que permita aunar esfuerzos para la reconstrucción del proyecto de vida colectivo, la promoción de la reconciliación y la convivencia pacífica, la rehabilitación comunitaria articulada a la atención psicosocial y dirigida a la reconstrucción del tejido social y a la protección de la cultura. La estrategia se desarrolla durante cerca de 3 años a través de 5 componentes: Duelos Colectivos, Pedagogía Social, Resignificación de espacios, Imaginarios Colectivos y prácticas sociales.

3. *Comunidad-es: arte, cultura y bibliotecas*: esta estrategia se desarrolla en convenio con el Ministerio de Cultura y el Departamento para la Prosperidad Social –DPS- y, pretende implementar estrategias culturales que apoyen la reconstrucción del tejido social y el rescate del patrimonio cultural de poblaciones vulnerables del territorio nacional, así como la preservación de la memoria cultural en entornos de reubicación.

## OBJETIVOS

1. Propiciar espacios de confianza que les permitan a las víctimas, sentirse acompañadas en la estabilización emocional de la experiencia dolorosa.
2. Promover la toma de conciencia de la experiencia emocional y su relación con el daño psicosocial.
3. Promover la toma de decisiones para comenzar un proceso psicosocial orientado a aliviar los daños y construir soluciones.
4. Visibilizar aquellos “espacios” en donde las historias de dolor no han estado presentes y en donde ha sido posible la construcción de historias alternativas.
5. Visibilizar las herramientas que han sido utilizadas en otros momentos de igual expresión emocional y que han permitido solucionar diversas experiencias dolorosas.
6. Proponer como hipótesis elementos de pensamiento que permitan ampliar la narrativa que predomina sobre los hechos de violencia y las consecuencias de los mismos.

## ALCANCE

Esta estrategia no pretende aliviar todos los daños sufridos por las víctimas, sino ofrecerse como una alternativa para el acompañamiento en los lugares de mayor demanda por la asistencia del Estado, que son los Centros Regionales para la Atención y Reparación a las Víctimas o los Puntos de Atención a las Víctimas.

En el contexto de ésta estrategia, se buscará trabajar un máximo de 5 encuentros con las personas que lo deseen y, cuando el profesional así lo identifique, se articulará con el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, PAPSIVI. Para estos casos, se diligenciará un formato con la víctima, de forma que la remisión obedecerá a la decisión voluntaria del sobreviviente frente a su proceso de cambio, de ésta manera, la elaboración del motivo de remisión será un proceso acordado y conjunto. Para finalizar el proceso, estas remisiones serán cargadas a

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

la herramienta del Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las víctimas, MAARIV.

Además de lo expuesto hasta el momento, es importante mencionar que, dadas las particularidades de cada una de las regiones, las distancias que existen a los CRAV o PAV y las condiciones socioeconómicas de las personas, muchas de las víctimas solo asistirán a un encuentro de la EREI, razón por la cual en este único encuentro se debe lograr: una apertura y acogida emocional con las víctimas; situar la experiencia emocional en el presente y la subjetivación de la experiencia presentificada en la vida cotidiana.

## **DEFINICIONES**

**ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL:** El acompañamiento psicosocial se entiende como el apoyo a las personas víctimas del conflicto sociopolítico colombiano brindando espacios tanto para la expresión y el reconocimiento del impacto emocional que los hechos violentos han tenido sobre ellas, como para favorecer el agenciamiento de sus recursos. Este acompañamiento implica una posición respetuosa de reconocimiento de la autonomía, considerando que todos y cada uno de los seres humanos –con el apoyo justo–, son capaces de asumir su propia vida con capacidad decisoria y responsabilidad, aún en las circunstancias más penosas.

## **CRITERIOS DE REMISIÓN AL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL O A LA OFERTA TERRITORIAL EXISTENTE:**

- Síntomas persistentes y/o complejos que no se han aliviado con las medidas iniciales (terapia individual o la puesta en escena de sus recursos de afrontamiento y de la red de apoyo social).
- Intensidad de los síntomas persistentes y/o complejos que generan gran sufrimiento (desborde emocional caracterizado por llanto fácil, desespero, emociones de ira, rabia, agresividad, dificultad en el manejo de emociones y/o en la toma de decisiones, entre otros).
- Dificultades marcadas en la adaptación y respuesta a la vida familiar, laboral y/o social que requieren atención individual.
- Poco reconocimiento de los recursos y pérdida del sentido de vida que pueden llevar a la ideación o intento suicida.
- Problemas coexistentes al alcoholismo u otras adicciones que puedan perjudicar el funcionamiento global del Grupo Colaborativo, como la negación de su situación, respuestas de rechazo, discriminación y agresividad hacia ciertos grupos, presencia de síndrome de abstinencia.
- Trastornos mentales en tratamiento o con activación de síntomas como: Esquizofrenia, Trastorno Afectivo Bipolar, Fobias, Estrés Postraumático.

**ENCUENTROS INDIVIDUALES:** acompañamiento psicosocial individual para las víctimas que voluntariamente quieran participar. Es un espacio dispuesto para escuchar lo dicho y lo no dicho por las personas; es decir, para “prestar nuestros oídos a las historias de dolor”, y para facilitar que la persona visibilice sus recursos

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

y posibilidades. Son entendidos como aquellos escenarios en los que se construye un espacio de confianza, seguridad y respeto.

En cada uno de los encuentros planteados por la Estrategia pueden observarse las siguientes variables:

- Construcción de Contexto: condiciones de espacio originalmente planteadas y condiciones de tiempo.
- Recursos de afrontamiento: las personas sobrevivientes identifican las transformaciones ocurridas a partir del hecho de violencia, al igual que los elementos que sobrevivieron, los cambios positivos en su rol y los recursos personales a través de los cuales pueden ayudar a otros y a sí mismos.
- Soporte Social: las personas sobrevivientes se expresan sin reservas ante el profesional Psicosocial.
- Dinámica Emocional: las personas sobrevivientes narran los hechos de violencia, e identifican el sufrimiento como una emoción válida y natural ante lo vivido. El profesional psicosocial identifica si quien sobrevivió requiere atención psicológica individual o interconsulta por Psiquiatría.

**ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO:** Conjunto de medidas y acciones que buscan dar un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales en razón de pertenencia étnica, edad, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad<sup>4</sup> Y también de acuerdo a como está definido en la ley, decretos y/o resolución específica emitida desde Dirección y Subdirección General.

**MAARIV:** El Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (MAARIV) es entendido como el esquema operativo en el marco de la Ruta de Prevención, Protección, Atención, Asistencia y Reparación Integral para víctimas del conflicto armado. Adicionalmente, es la plataforma dispuesta por la Unidad para ingresar la información de las atenciones realizadas, así como las solicitudes recibidas.

**RECUPERACIÓN EMOCIONAL:** Es un proceso en el que las personas que han vivido hechos de violencia puedan narrar experiencias de vida diferentes al hecho victimizante a través de las cuales manifiestan mejoría y bienestar. Cuando una persona empieza a sentir que va a avanzando en su proceso de recuperación emocional, empieza a reconocer otros momentos de la vida - no sólo están presentes los momentos dolorosos, sino que existen recuerdos significativos de su pasado.

**REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS – RUV:** De acuerdo con el Título V Capítulo II de la Ley 1448 de 2011, el artículo 154 con relación al RUV dice: “La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, será la responsable del funcionamiento del Registro Único de Víctimas. Este Registro se soportará en el Registro Único de Población Desplazada que actualmente maneja la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional para la atención a la población en situación de desplazamiento, y que será trasladado a

<sup>4</sup> Resolución 0758 2014. Modelo de Operación con enfoque diferencial y de género.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas dentro de un (1) año contado a partir de la promulgación de la presente Ley”.

**SOBREVIVIENTE<sup>5</sup>:** Es entendido como agente de cambio que facilita el desarrollo armónico y transformador del grupo, en tanto es un sujeto activo de su propia recuperación. En la Estrategia de Recuperación Emocional a nivel Grupal, las personas que hacen parte de la misma son reconocidas como sobrevivientes, esto quiere decir que, si bien tenemos claro que luego de las graves violaciones a los derechos humanos y al DIH están sufriendo, también son personas resistentes, con recursos y posibilidades que les permite movilizarse, realizar cambios y ajustes en sus vidas. Con la categoría Sobreviviente, se pretende dar una conjunción a la noción de víctima, de manera que se permita construir una relación con las personas a partir de otros procesos asociados a su historia de vida y no sólo a su victimización. Eso no significa negar la ocurrencia de las violaciones o de sus impactos. Entendiendo que el reconocimiento de ellas como víctimas, es también el reconocimiento de las violaciones, de la comprensión del conflicto armado y de la violencia sociopolítica.

**MODELO DE OPERACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIA Y DE GÉNERO:**

Conjunto de orientaciones prácticas y operativas que permiten concretar acciones y mecanismos para la incorporación, apropiación e implementación efectiva del Enfoque Diferencial y de Género en los procesos misionales y de apoyo de la Unidad para las Víctimas a nivel nacional y territorial, con base en las necesidades y particularidades de las víctimas del conflicto armado que han sido previamente identificadas.

**Acciones Del Modelo De Operación Con Enfoque Diferencial Y De Género:** Las acciones del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género, son acciones formuladas para cada uno de los enfoques diferenciales, estructuradas en clave de la Ruta Integral Individual, siendo de implementación en los procesos y procedimientos de la Atención, la Asistencia y la Reparación de la Unidad para las víctimas.

- **Persona Mayor Víctima:** Persona de 60 años o más que ha experimentado alguno de los hechos victimizantes.
- **Envejecimiento:** Es un Proceso multidimensional de los seres humanos que se caracteriza por ser universal, heterogéneo, intrínseco e irreversible; se inicia en la concepción, se desarrolla durante el curso de vida y termina con la muerte.
- **Vejez:** Es uno de los momentos del curso de la vida que comienza a partir de los 60 años y termina con la muerte. De acuerdo a la Ley 151 de 2008, la vejez hace parte del curso de vida de la persona, con características propias y que se produce por el paso del tiempo en los individuos. El envejecimiento como la vejez son diferenciales para cada persona<sup>6</sup>.

**GUION METODOLÓGICO:** Es el protocolo utilizado para el desarrollo de acciones

<sup>5</sup> Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Estrategia de Recuperación Emocional a nivel Grupal. 2014.  
<sup>6</sup> Modulo enfoque diferencial de Envejecimiento y Vejez. Unidad para las víctimas 2015

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

del equipo psicosocial, con las personas víctimas del conflicto armado. En él, se define el paso a paso de las acciones a desarrollar, estas pueden ser: acciones focales, talleres de capacitación y/o transversalización del enfoque psicosocial. Lo que busca el guion metodológico es facilitar herramientas que permitan desarrollar el objetivo de la acción específica teniendo en cuenta las afectaciones diferenciales y las particularidades de la población focalizada en razón del enfoque diferencial y de género. Pueden generarse tantas acciones focales cómo se identifique en la necesidad de atención de las víctimas.

## ACTIVIDADES

### PROTOCOLO DE LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL – EREI-

Es frecuente que en los Centros Regionales de atención a Víctimas (CRAV) o en los Puntos de Atención a Víctimas (PAV), la percepción de las necesidades de atención psicosocial oscilen entre quienes generalizan que ante todas las expresiones del sufrimiento deben acudir las víctimas a atención psicosocial, caso en el que los profesionales de otras disciplinas pueden percibirse sin herramientas frente al dolor de los demás y quienes observan que la respuesta de atención psicosocial de los centros se debe dar sólo en casos en los que exista una explícita solicitud por parte de las víctimas. Ambas consideraciones, sugieren que una de las tareas más recurrentes de los profesionales psicosociales, será la *socialización* constante sobre el quehacer de la Estrategia de Recuperación Emocional Individual que se desarrolla allí, su alcance y limitaciones.

Cabe resaltar que en muchas de las víctimas que acudirán a un primer encuentro con un profesional psicosocial lo harán porque su experiencia emocional ha desbordado las posibilidades de acogida de los funcionarios o servidores de los CRAV o PAV, caso en el cual el encuentro con los profesionales psicosociales, estará precedido por la puesta en evidencia del dolor que ocurrió frente a otras personas.

En este sentido, para la socialización de la EREI, los profesionales psicosociales deberán desarrollar guiones orientadores o metodológicos, los cuales buscan desarrollar los contenidos de cada uno de los procesos de formación apoyando la incorporación de herramientas de cuidado y acogida emocional a los funcionarios y servidores que trabajan en los CRAV o en los PAV. Con esto se busca que todos los funcionarios y servidores puedan dar una acogida emocional mínima a las

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

víctimas y que sólo sean remitidos a los profesionales psicosociales las necesidades que requieran un abordaje mayor por parte de los mismos.

Una vez socializada la estrategia, se dará inicio a la atención a las víctimas que sean remitidas por los funcionarios de los CRAV o PAV, la cual se desarrolla a través de cinco encuentros, los cuales son entendidos como aquellos escenarios en los que se co-construye un espacio de confianza, seguridad y respeto. Es además, un espacio dispuesto para escuchar lo dicho y lo no dicho por las personas, es decir, para “prestar nuestros oídos a las historias de dolor” y para visibilizar en los diversos relatos esas historias que se relacionan con los hechos de violencia. Por consiguiente, es un espacio cuyos destinatarios únicos son las víctimas del conflicto armado, quienes voluntariamente han decidido aceptar la invitación a participar de la estrategia, de acuerdo a los lineamientos orientadores que se encuentran en este documento.

En cada encuentro se trabaja alrededor de lo que se trae, de lo que se presentifica como real inmediato y por tanto vital. La historia puesta en escena, es vista, escuchada y devuelta por otros sensible al horror de la guerra, al vacío, al silencio y al paso detenido del tiempo, propiciando la integración de ese sufrimiento que emerge en el presente y que puede estar simbolizado de múltiples formas, no solo en el llanto.

En consecuencia, es importante que en la estrategia se construya una relación humana, de reconocimiento, dignificación y construcción de alternativas a partir de la formulación de preguntas que permitan abrir el marco de comprensión, las posibles acciones o emociones nuevas.

## **HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS**

### **Terapia Breve**

Ávila (1991), define la psicoterapia breve como aquella intervención con un objetivo focalizado que se desarrolla en un máximo de sesiones programadas desde el primer encuentro. Es así como *“la principal finalidad de la psicoterapia breve (PB) es cambiar la conceptualización del paciente sobre el trastorno o problema y, concomitantemente, cambiar sus sentimientos y acciones. Para lograrlo, la PB ha de incidir focal y selectivamente sobre las variables cognitivas o afectivas que puedan inducir el cambio”* (p. 175).

Intervenir las consecuencias de la violencia desde el enfoque de la terapia breve, permite que las víctimas que continúan en los entornos de violencia puedan elaborar las pérdidas asociadas a la situación traumática, es decir que la intervención no se hace sólo sobre la sintomatología asociada al trauma, sino que se desplaza a contextos relacionados con la elaboración, asimilación y el restablecimiento luego de las pérdidas.

Como la connotación subjetiva de pérdida está relacionada con la facultad de percibir la situación que resulta doliente, se deben tener en cuenta estrategias

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

encaminadas a la elaboración de la constitución del daño, el fortalecimiento de factores de protección y la potenciación de estrategias de afrontamiento.

La terapia breve, además se caracteriza por plantear un esquema técnico, en donde se define lo que se debe lograr en el proceso de acompañamiento, de forma que en corto tiempo se logre ayudar al consultante en un problema particular o en una situación específica. Según lo planteado por Fisch, Weakland, & Segal (1982), el esquema técnico es definido de la siguiente forma:

Definición del problema:

Es importante tomarse el tiempo para llegar a la definición del problema, esto, en ocasiones puede ser difícil ya que no siempre se tiene claro la razón o el motivo por el cual se está buscando el apoyo, no obstante, tener claro qué es lo que le molesta al consultante, posibilita al profesional definir las áreas en las que se requiere el apoyo. Por lo tanto, la brevedad del modelo es una consecuencia de focalizar el trabajo a realizarse, en este caso con el sobreviviente. En caso de que se identifiquen varios problemas, es importante preguntar ¿Cuál de los problemas identificados, quiere usted priorizar?

Soluciones intentadas:

Esta información es estratégica, ya que permite la identificación de lo que se ha venido haciendo para tratar de mantener o solucionar el problema. Las preguntas que se realicen deben propender por encontrar respuestas descriptivas, ya que es en las descripciones que se puede identificar lo realizado, así como evidenciar aquello que las personas no identifican como soluciones intentadas, pero que han contribuido en la solución del problema.

Construcción de una meta:

La construcción de la meta debe ser centrada en el problema y en las soluciones intentadas, debe ser real y alcanzable, de forma que el sobreviviente evidencie que es posible generar cambios y mantenerlos en el tiempo. De lo contrario, es posible que las personas que centren en las desesperanzas aprendidas, en decir, en la desmotivación por seguir intentando alternativas que no lo llevan a la meta propuesta y por ende a la solución del problema.

Reencuadre del cambio:

El reencuadre del cambio, hace referencia a todas aquellas acciones que se deben construir en el encuentro y que facilitan que la meta se mantenga en el tiempo. Es importante evidenciar que el cambio no sólo se construye en este punto del esquema técnico, sino que se comienza a presentar desde la misma definición del problema, la visibilización de lo que se ha hecho y la definición de la meta.

Prescripción de recaídas: En el proceso de acompañamiento, los consultantes ven el cambio como una posibilidad y construyen expectativas alrededor de éste. Por lo anterior es fundamental abordar

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

con ellos las recaídas y enmarcarlas, no desde la recurrencia de los hechos de violencia, sino desde la normalidad de los cambios que se presentan en la vida de todas las personas. De esta forma, es normal que en ocasiones se vuelvan a sentir tristes, preocupados, desesperanzadas, furiosas, entre otras. No obstante, la diferencia debe estar en el proceso construido y en los recursos que se han evidenciado, recursos que se pueden utilizar en escenarios con igual expresión emocional.

### **Hipótesis**

Las hipótesis son entendidas por Cecchin (1999), como el proceso de dar sentido tanto a lo que sucede en el encuentro como en la vida de las víctimas. Son además todas aquellas suposiciones o explicaciones provisionales que nos hacemos alrededor de las historias contadas; son la forma en la que buscamos entender algo de difícil comprensión y en esta medida es imposible no hipotetizar en un diálogo, sobre todo cuando este versa sobre algún problema. Es así como cuando algo no alcanza nuestro marco de referencia construimos una hipótesis para poder tratar con ello. En algunos casos podemos usar la hipótesis para dirigir las conversaciones y en otros para abrir la misma, introduciendo y enfatizando diferencias (Bertrando & Arcelloni, s.f.).

Las hipótesis no tiene carácter verdadero ni falso y la intención al realizarlas no es comprobarlas. Por lo anterior, aun cuando resulte errada, aporta información. Las hipótesis nos invitan a oír aquello que no se ha dicho, pero que se encuentra en el trasfondo de las historias, así como a ver e interpretar el lenguaje no verbal.

De esta forma, las hipótesis se definen como esquemas explicativos que le permiten al profesional responder el por qué se están presentando las situaciones o "problemas" por los cuales llegan los sobrevivientes a la Estrategia. Al mismo tiempo, facilita conocer las razones y no las causas y son de gran de ayuda en el proceso, debido a que potencian un proceso de cambio, en la medida en la que posibilitan que el profesional se conecte con la historia. Con ellas el profesional puede percibir, explicar o interpretar las narraciones (Ugazio, 1985).

### **Preguntas**

Podría asumirse, de acuerdo a lo planteado por Tomm (1988), que todas las preguntas llevan implícitas alguna intención y de forma consciente o no el profesional siempre tiene un propósito al preguntar; la intención más común tras las preguntas que hacemos es averiguar algo acerca de las personas o de su situación y de esta forma, con las preguntas invitamos a que nos compartan sus problemas, experiencias, historias, esperanzas o expectativas, entre otras.

Por lo anterior el objetivo de hacer preguntas es orientarse con respecto a la situación y para ello, de acuerdo con lo planteado por Tomm (1988), se pueden hacer cuatro tipos de preguntas diferentes, siendo estas:

#### Preguntas Lineales

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

Se hacen para orientar al profesional con respecto a la situación de la víctima; el propósito de estas preguntas es predominantemente *investigador* y la mayoría de las entrevistas o encuentros inician con este tipo de preguntas. Algunos ejemplos de estas preguntas son:

- ¿Qué lo ha traído hoy al Punto de Atención?
- ¿Qué es eso que lo hace sentir a usted triste?
- ¿Cuánto tiempo lleva sintiéndose triste?

Estas posturas y la construcción de hipótesis lineales, nos lleva a pensar que ciertas características o como la tristeza son intrínsecas de la persona y no se pueden cambiar.

### Preguntas Circulares

También se hacen para orientar al profesional, pero se basan en presupuestos circulares. El propósito de estas preguntas es predominante *exploratorio*. Estas preguntas permiten observar los patrones que conectan personas, objetos, acciones, percepciones, ideas, sentimiento, eventos, creencias y contextos. Algunos ejemplos son:

- ¿A parte de usted, quién más se preocupa?
- ¿Qué hacen esas personas cuando se preocupan?
- ¿Quién más siente esto que siente usted?
- ¿Todos lo siente igual o habrá alguien que lo sienta de forma diferente?
- ¿Si lo siente diferente, cómo lo sentirá esa persona?

Las preguntas circulares tienden a caracterizarse por una curiosidad general acerca de las posibles conexiones de eventos que incluyan la situación por la cual se consulta, más que por una necesidad específica de conocer el origen.

### Preguntas Estratégicas

Se hacen para influenciar a la persona de una forma específica y se basan en asunciones lineales. La intención de estas preguntas es predominantemente *correctiva*. Se asume que es posible la interacción instructiva. Algunos ejemplos son:

- ¿Por qué no hablas con él, si sabes que también se está sintiendo triste?
- ¿Le gustaría compartir con ellos la forma en la que se está sintiendo?
- ¿Qué pasaría si deja de llorar? ¿Cómo se sentiría si hace eso?
- ¿Qué pasaría si durante una semana usted intenta hacer algo diferente frente a su tristeza?

Al hacer estas preguntas el profesional está evidenciando sus puntos de vista acerca del "deber ser". Teniendo en cuenta esto, es importante que estas preguntas solo se formulen en momentos y situaciones particulares específicamente en aquellos casos en donde observamos que para la persona es difícil ver nuevas soluciones.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

### Preguntas Reflexivas

Son las preguntas que realizamos para generar movilizaciones en el sistema de creencias, en la emoción y la conducta de una persona. El propósito de estas preguntas es predominantemente *facilitador*. Con estas preguntas el profesional invita a movilizar los recursos de resolución de problemas. Un presupuesto importante de estas preguntas es que lleva a las personas a pensar que las situaciones no son estáticas, sino que evolucionan, por cuanto desencadena reflexiones. Algunos ejemplos de estas preguntas son:

- Si usted compartiera con los otros miembros de su familia cuán triste se siente, ¿Qué se imagina que harían ellos?
- Imaginemos que hay algo que su familia le quiere decir, pero no lo hacen porque siente que usted no podría oírlo, ¿Cómo podría convencerlos de que usted es lo suficientemente fuerte para oírlos?
- Si pudiera demostrarle a sus seres queridos que los quiere, incluidos aquellos miembros de su familia que ya no están con usted, ¿Qué tendría que hacer? ¿Cómo se los podría demostrar?
- Si pudiéramos encontrar una forma de decirle a su hijo que usted lo recuerda, si pudiera rendirle un homenaje a ese recuerdo y cariño, ¿Cuál sería el homenaje que le haría?

Estas preguntas son reflexivas en el sentido en que están formuladas para desencadenar que las personas reflexionen acerca de las implicaciones de sus percepciones y consideren nuevas opciones.

Para comprender mejor cada una de estas preguntas, así como sus pretensiones y alcances, presentamos el siguiente gráfico:



 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

### La queja como síntoma

Un Centro de Atención a Víctimas o un Punto de Atención a Víctimas, es por excelencia un espacio depositario de la "queja", porque en el campo de la atención y asistencia todo lo que se haga puede no ser suficiente frente al dolor y el daño sufrido, frente a lo irreparable que deja el conflicto armado.

La "queja" nos habla a los profesionales psicosociales de la EREI de algo que no anda bien. La queja, generalmente llega asociada a la expresión manifiesta de las inconformidades que se generan por la implementación limitada o insuficiente de la política o políticas para la atención de las víctimas. No obstante, la queja, no refiere únicamente al malestar que genera la política, también expresa algo que no anda bien en el sujeto que se queja, que habla, que se relaciona y encuentra como vehículo para hacerlo precisamente "la queja".

La "queja" aparece en los CRAV como la puerta de entrada para el acompañamiento individual, es el síntoma de aquello que está eclipsado en un único significado que se repite todas y cada una de las veces que se va al Punto de Atención, la queja se repite, pero no es narrada. Se hace visible para quien la expresa, pero pasa inadvertida de forma recurrente para quien no la ve, para quien no escucha.

Es por esto que es importante que veamos la "queja" como aquel reclamo de dignidad que nos hacen las personas y como una oportunidad para trabajar. Las quejas están motivadas por diferentes razones, la demora en el pago de la indemnización, en la cita para presentar el PAARI, las respuestas de algunos funcionarios a sus solicitudes o la falta de espacio para esperar cómodamente su turno para ser atendido. La queja puede ser entonces la expresión más evidente del malestar que genera la incertidumbre.

Tomando en cuenta lo anterior, es importante que dentro de la EREI podamos recoger y aceptar la queja cuando es válida. No obstante, no podemos permitir que este se convierta en el espacio para defender la política pública.

La queja, es como ya se ha mencionado, el inicio de una conversación alrededor de las oportunidades y las herramientas que se han empleado para "sobrevivir", así como de las emociones que se encuentran alrededor de éstas.

Algunas preguntas que nos pueden ayudar frente a situaciones como las mencionadas, son:

- A pesar de no haber recibido la ayuda humanitaria, usted ha logrado alimentar a sus hijos en estos meses, ¿Cómo lo ha hecho?
- Si bien en este momento no cuenta con vivienda propia, ha logrado encontrar la forma para siempre tener un techo donde dormir, ¿Podría compartirme cuál ha sido esa forma en que lo ha logrado?
- Cuando ha sentido que no cuenta con los recursos económicos para suplir

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

las necesidades del día, ha logrado suplir las necesidades de alguna manera, ¿Cómo lo ha hecho? ¿A quién le ha pedido a y u d a ?

## **Acompañamiento**

Para la Estrategia de Recuperación Emocional Individual, el acompañamiento será entendido como aquel espacio de aprendizaje que se construirá entre los profesionales psicosociales y los enlaces nacionales y, buscará el fortalecimiento de las habilidades terapéuticas en la atención psicosocial de caso único. Además será un espacio en donde a través de las conversaciones, las preguntas, la elaboración de hipótesis y los señalamientos, se construirán las comprensiones, de los acompañamientos realizados. Para esto se tendrán conversaciones en donde no habrá una jerarquización de los saberes ni una posición de experticia, sino un diálogo colaborativo en donde todos los que estén participando del acompañamiento podrán enriquecer el análisis del encuentro, a partir de sus creencias y experiencias.

Dado que el acompañamiento está compuesta por un conjunto de relaciones de las cuales construimos nuestra identidad profesional, cuando se nos invita a reflexionar acerca de nuestras contribuciones específicas podemos vislumbrar que somos personas que poseen conocimientos, competencias y capacidades (Markham, 2011).

Por lo anterior, el papel de quien acompañe será el de promover un clima de respeto, apertura, curiosidad, diversidad y confianza, además de ser el responsable de cuidar que todas las voces y las necesidades de los participantes del grupo sean representadas, escuchadas y consideradas. Es importante señalar que quien acompaña no puede creer que sus ideas tienen más peso, ni más importancia que las ideas de los participantes del grupo, él ofrece su experiencia en la práctica, así como sus habilidades para acceder a sus propios recursos y los recursos de los participantes y maximizar la diversidad en ideas, estilos y contextos. Como acompañantes, a veces somos maestros, a veces escuchas y a veces alumnos de los participantes. Nos enriquecemos de sus conocimientos, sus visiones del mundo y sus experiencias, pero sobre todo nos transformamos a través de las relaciones que se van construyendo al compartir con ellos y ellos con nosotros nuestras experiencias y nuestro trabajo (London & Rodríguez, 2000).

Con el objeto de lograr lo propuesto en este acompañamiento, las estrategias que serán empleadas por cada uno de los enlaces nacionales y sus grupos de trabajo, se describen a continuación:

- Acompañamiento en vivo: estas se llevarán a cabo en las visitas de seguimiento que hacen los enlaces nacionales. Se participará de un encuentro y se harán retroalimentaciones de las fortalezas y debilidad encontradas a la luz de las habilidades antes expuestas.
- “Estudio de caso”: para el contexto del acompañamiento acá expuesto, se entenderá como estudio de caso a aquellos estudios que harán a partir de la grabación en audio de un encuentro (es importante que se presente la

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

grabación completa). A partir de lo escuchado se hará preguntas que faciliten la reflexión del profesional frente a lo logrado en el encuentro y a las habilidades que se observaron. Este mismo ejercicio se podrá hacer a partir de la narración del profesional, en donde contará sus percepciones lo contado por el sobreviviente y sus propias comprensiones de las historias, emociones y habilidades desarrolladas.

- Lectura y retroalimentación de los formatos enviados: los enlaces nacionales retroalimentarán los formatos diligenciados por los profesionales psicosociales, a partir de la elaboración de preguntas que les permitan pensar nuevas alternativas de intervención, así como hipótesis y/o preguntas para elaborar en el siguiente encuentro.

### **ABORDAJE DE LOS SOBREVIVIENTES EN LOS MOMENTOS DE CRISIS**

La noción de crisis que se tuvo para el presente documento se encuentra asociada a la forma en que las personas responden y superan determinadas situaciones que pueden ser consideradas de alta tensión, así como también al papel determinante que cumplen los recursos personales, familiares y sociales en la evolución y contención de la misma.

En este sentido, la crisis es concebida como cambios en la cotidianidad, como situaciones que al presentarse o actualizarse (experiencias del pasado que se reviven) puede llevar a la persona a un desbordamiento emocional, pero a su vez, es una experiencia de vida que invita al cambio y a la realización de ajustes, por ello, es importante reconocer que la manera en que atendemos una crisis podrá permitir que esta se convierta en una oportunidad de crecimiento o estancamiento.

Para el abordaje de los sobrevivientes en los momentos de crisis, el profesional psicosocial podrá tener en cuenta:

- Si el sobreviviente presenta llanto fácil, sentimientos de rabia, molestia, angustia, entre otros, es importante mostrar interés por la expresión emocional que está presentando; de igual forma se debe intentar un acercamiento físico, previo consentimiento de la persona. Para este acercamiento es importante tener en cuenta los tres puntos de contención: mano, rodilla y hombro.
- Reconozca que este es un espacio para la expresión emocional, en tanto se ha construido una relación de confianza, apoyo y solidaridad que va a permitir la contención y fortalecimiento de las situaciones que se presenten en el encuentro.
- Trate de poner en palabras la expresión emocional del sobreviviente, a través del parafraseo. De esta manera, el sobreviviente se va a sentir reconocido, escuchado y validado en su dolor.
- Aborde los relatos del sobreviviente con preguntas reflexivas como por ejemplo: *¿Cómo se siente? ¿Qué lo hace sentir de esta manera? ¿Qué le dice el hecho de que en estos momentos se sienta de esta forma? ¿En qué otros momentos se ha sentido así?*
- Respete el silencio del sobreviviente, reconózcalo como una representación

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

de su emocionalidad, permítale la expresión de su emoción en su tiempo, espacio y forma de representación.

- Es importante poner en juego nuestra emoción o sentir, reconociendo que somos seres humanos que nos conectamos con el sufrimiento del otro. Para que nuestra emoción favorezca el abordaje de la crisis, es decir, para que la persona a partir de nuestra emoción pueda reflexionar frente a su postura ante la vida.
- Reconozca los recursos que la persona ha activado en diferentes momentos de la vida (la persona antes de la crisis ha estado durante el día poniendo en juego sus recursos, sin embargo, una nueva situación puede generar la crisis).
- Conecte la situación vivida por el sobreviviente en el momento de crisis con las reflexiones que el presente le trae, por ejemplo recoja el sentir actual del sobreviviente y los esfuerzos que ha hecho por buscar ayuda al ir al Centro Regional, o al estar en ese momento compartiendo su intimidad, conversando.
- Si durante el desarrollo del encuentro o de varios encuentros él o la sobreviviente presenta crisis que requieren de una atención psicológica clínica se hace necesario revisar los criterios de no ingreso y de remisión a especialista (psicología clínica o médico psiquiatra) para determinar si se requiere del direccionamiento al Ministerio de Salud y Protección Social.

### **ELEMENTOS PARA LA ACCIÓN SIN DAÑO**

El enfoque de acción sin daño nos invita a reflexionar sobre la actuación que emprendemos en el trabajo que realizamos, de manera que siempre se tenga conciencia del potencial riesgo de nuestras acciones con relación al trabajo que realizamos, dado que todo genera consecuencias en el otro o en los otros a quienes acompañamos o con quienes trabajamos.

De igual forma, el enfoque de acción sin daño busca orienta elementos que permitan cuidar del estado emocional de las víctimas y sobrevivientes que participen en cualquier acción que desarrolle la Unidad, para el diseño e implementación de la ruta de reparación individual o colectiva. Es decir, busca incorporar el quehacer de las acciones que eviten la retraumatización y la revictimización, lo cual se traduce en lograr una práctica de la atención de acción sin daño.

El protocolo de Acción sin Daño posibilita reflexionar continuamente sobre las consecuencias de los planes, programas y proyectos que se desarrollan con las personas que han vivido hechos victimizantes, reflexión que necesariamente debe pasar por la mirada autocrítica, en la que se reconoce que ningún funcionario de la Unidad está exento de hacer daño durante las intervenciones que realiza, ya que la atención está siempre en una realidad compleja de la cual solo tenemos una pequeña participación en el marco de la complejidad de la vida social, política, cultural, familiar e individual de los sobrevivientes.

Lo anterior implica que debemos siempre actuar con la participación de los sobrevivientes en la dirección de su protección y bienestar. Adicionalmente, el

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

Enfoque de Acción sin Daño implica reconocer el daño que ha dejado en la vida de las personas las victimizaciones y el conflicto armado, pero además, reconocer los efectos que pueden tener las propias acciones para no agudizar o profundizar los daños que ya existen.

### Elementos para la Acción sin Daño<sup>7</sup>:

- Demostrar lástima, vulnera la dignidad de la víctima y es diferente a tener una actitud comprensiva y de consideración.
- Hablar y escuchar mirando a la cara es un gesto de respeto. Establezca un equilibrio visual entre la consulta de la información en la base de datos y la víctima.
- La petición, queja o reclamo se acompaña de una carga emocional que es importante identificar para ayudar a elaborar.
- Es necesario proveerse de medios y herramientas pedagógicas para apoyar una atención clara, oportuna y que permita el empoderamiento.
- Priorice la perspectiva de la víctima y recuerde que ella tiene su propio potencial para desarrollarse.
- Levante un mapeo de intereses, roles y capacidades con la víctima y basado en ello ayúdele a formular acciones.
- Es importante reconocer el desgaste emocional de la víctima cuando exprese quejas e inconformidades frente al proceso de acceso a derechos (la espera y las gestiones infructuosas).
- Es fundamental que la víctima sienta que puede recuperar el poder de decidir sobre lo que ocurre en la atención y sobre su vida misma.
- Es importante hacerle sentir a la víctima apropiación del espacio de atención, con total libertad para expresar sentimientos, enfatizándole que cualquier decisión que se tome en torno a su situación proviene de ella misma.
- Generar compromiso frente a la gestión de su caso como oportunidad y ejercicio para fortalecer nuevo dominio y poder sobre su propia vida e integridad personal puede incidir positivamente en la sensación de autocontrol.

### 1. ANEXOS

- **Anexo 1:** Formato Guion Metodológico.
- **Anexo 2:** Formato Remisión Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a las Víctimas PAPSIVI.

### 2. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
---------	------------------	--------------------------------

<sup>7</sup> Gaviria, P. (2014). *Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a víctimas*. Bogotá: Procesos Editoriales.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017
V1	12/08/2014	Se crea la Estrategia	

## REFERENCIAS

- Ávila, E. (1991). *La psicoterapia breve y la intervención en crisis: dos estrategias de intervención en Salud Mental Comunitaria*. Revista. Psiquiatría Pública. Vol. 3 núm. 4. Octubre – Noviembre 1991.
- Bellak, L. (1986). *Manual de psicoterapia breve, intensiva y de urgencia*. México: Editorial Manual Moderno.
- Beristain, M. (2010). Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación en derechos humanos. Bilbao: Hegoa y Cejil.
- Bertrando, P. & Arcelloni, T. (s.f.) las hipótesis son diálogos: compartiendo las hipótesis con los clientes. Recuperado el 27 de abril de 2016 en: <http://win.associazioneculturaleepisteme.com/articoli/La%20hipotesis%20so%20n%20dialogos%20-%20Bertrando%20Arcelloni.pdf>
- Cecchin, G. (1999). Nueva visita a la hipotetización: la circularidad y la neutralidad: una invitación a la curiosidad. Revista Sistemas Familiares.
- Duque, V. (2005). *De víctimas del conflicto a promotores de cambio: trabajo psicosocial y reconciliación en Guatemala*. Recuperado el 29 de mayo de 2016 en: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/14997a.pdf>
- Esbec & Gómez. (2000). *Psicología forense y tratamiento jurídico legal de la discapacidad*. Madrid: Editorial EDISOFER.
- Fisch, R., Weakland, J., Segal, L. (1982). *Táctica del cambio*. Washington: Wiley. Gaviria, P. (2015). *Estrategia para la recuperación emocional a nivel grupal*.
- Documento de trabajo del equipo psicosocial de la Unidad para las Víctimas.
- Gaviria, P. (2014). *Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a víctimas*. Bogotá: Procesos Editoriales.
- Higuera, J. & Orozco, J. (2008). Evaluación de Estrategias Generativas y Narrativas en Grupos de Autoapoyo con afectados del Conflicto Político Armado Colombiano. Trabajo de grado para optar por el Título de Psicólogas, Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga.
- London, S. & Rodríguez, I. (2000). La supervisión como grupos de conversación colaborativas. Tomado de:

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL -EREI</b>		
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES FOCALES		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 400.08.20-11	Versión: 01	Fecha: 24/08/2017

<http://www.fesna.org/pdfs/SupervisionAlinde.pdf>.

- Markham, L. (2011). Cómo opera el poder de las relaciones de supervisión. Family Process, 50, (4).
- Médicos sin Fronteras. (2010). Tres veces víctimas. Víctimas de la violencia, el silencio y el abandono. Conflicto armado y salud mental en el departamento de Caquetá. Bogotá: sin editorial.
- Tomm, K. (1988). La entrevista como intervención. Parte III: ¿Cómo hacer preguntas circulares, estratégicas o reflexivas. Revista Family Process
- Ugazio, V. (1985). Hypothesisi MAKing: the Milan approach revisited. Applications of systemic family therapy.

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	24/08/2017	Creación de la Metodología.