



El futuro
es de todos

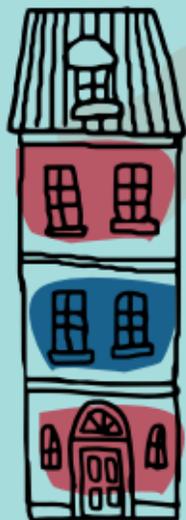
Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

CÓMO ATENDER A LAS PERSONAS MAYORES VÍCTIMAS DEL CONFLICTO



¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS MAYORES VÍCTIMAS?

Son aquellas personas **mayores de 60 años** incluidas en el RUV que sufrieron un hecho victimizante ocasionado en el marco del conflicto armado.



¿SABÍAS QUÉ?

En la segunda Asamblea Mundial de Envejecimiento y Vejez en Madrid (España), en 2002, Naciones Unidas recomendó el término **PERSONAS MAYORES** para referirse a quienes han cumplido 60 años. Se recomienda no utilizar el término abuela o abuelo para dirigirse a ellas, porque no todas las personas mayores tienen nietos. Es recomendable no usar el término tercera edad, porque no se han establecido niveles de edades para determinar que se trata de la tercera y, así mismo, no se debería usar adultos mayores, para no excluir en el lenguaje a las mujeres y los hombres como sujetos.



¿QUÉ DEBEMOS TENER PRESENTE?

Que la mirada a la vejez depende de la cultura del lugar, la historia, la clase social y el tipo de vida que se ha llevado.



AL HABLAR CON LAS PERSONAS MAYORES

Tenga en cuenta:

1

Utilizar un tono y volumen de voz moderado.



AL HABLAR CON LAS PERSONAS MAYORES

2

Siempre pregunte a la persona mayor si usted ha sido clara con la información entregada, así: **Señor / Señora, ¿Sí he sido clara con la información? ¿Sí me he hecho entender?** Use un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, sin tecnicismos, ni abreviaturas (SIGO, MAARIV, RUV).



AL HABLAR CON LAS PERSONAS MAYORES

3

Concentre su atención en la conversación.

Haga sentir importante a la persona con quien usted habla.



AL HABLAR CON LAS PERSONAS MAYORES

4

Si la persona mayor está acompañada, diríjase por igual a ella y a su acompañante.

No hable solo con el acompañante.



AL HABLAR CON LAS PERSONAS MAYORES

5

Las personas mayores víctimas necesitan **establecer** o **restablecer la confianza** en la institucionalidad. Establezca contacto, retire las barreras visuales y físicas que se interponen entre la persona y usted, como el monitor del PC, carteles, mesas grandes u otros elementos.



AL HABLAR CON LAS PERSONAS MAYORES

6

Las personas mayores son ciudadanos sujetos de derechos.

No interponga distancias por razones de su conocimiento académico, su cargo, su función, su edad o su poder.



AL HABLAR CON LAS PERSONAS MAYORES

7

El respeto por el tiempo de los demás es importante.

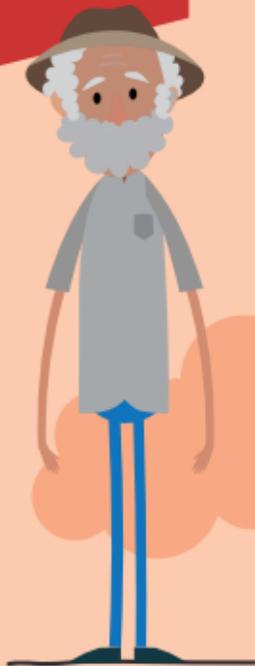
Si tiene que retirarse del puesto por razones justificadas, informe por qué se retira y por cuántos minutos estará ausente.



8

Al hablar con las personas mayores presencialmente:

- ✓ No adopte tonos paternalistas, “¿cómo le va a mi viejito?”
- ✓ Ni adopte tono de lástima: “pobrecito”.
- ✓ No infantilice a la persona mayor llamándolo como Rosita, Juanito, Pedrito.
- ✓ Los tonos discriminatorios, autoritarios, desconsiderados ¡Evítelos!
- ✓ Si la persona no sabe leer y/o escribir o tiene dificultades para hacerlo, pregúntele si requiere algún apoyo de su parte.
- ✓ Evite el exceso de confianza, no se refiera hacia a ellas como si fueran de su propiedad con frases como “llegaron mis viejitos”, “no se me demoren”.



9

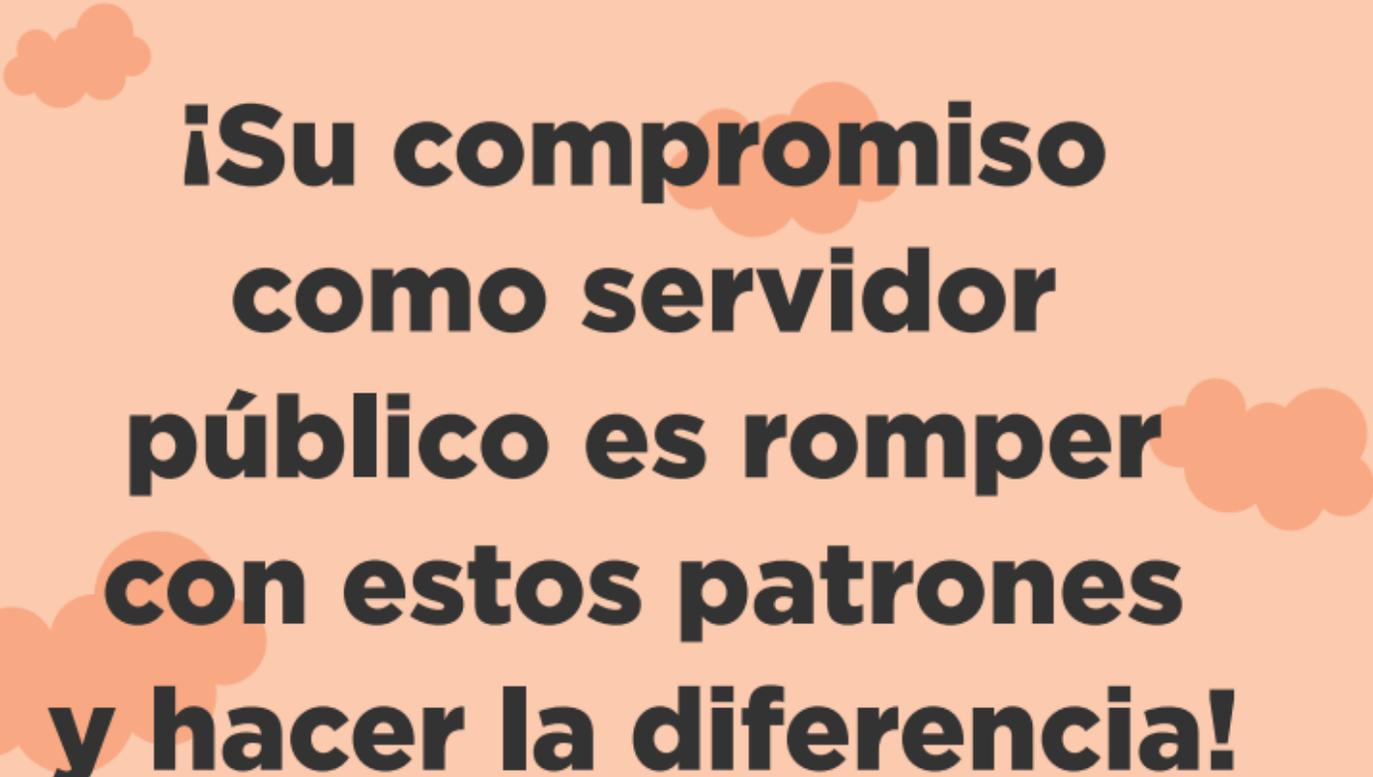
Para la atención telefónica y virtual, tenga en cuenta:

- ✓ Recuerde siempre: saludar y presentarse de manera clara con su nombre y apellido, cargo, entidad que representa, motivo de la llamada.
- ✓ Reduzca el tiempo de espera de las llamadas, module el tono de voz (por ningún motivo grite).
- ✓ Demuestre respeto e interés por la persona escuchando atentamente lo que tiene para decirle, evite transmitir la sensación de estar perdiendo tiempo, permita que exprese de manera espontánea.
- ✓ Facilite la construcción de empatía para promover una comunicación asertiva.
- ✓ Recuerde que usted es un servidor público que representa a la Unidad para las víctimas y que su misión es dignificar a estas personas como ciudadanas con derechos brindando la mejor orientación.



RECOMENDACIONES FINALES

- ✓ Promueva la atención priorizada de las personas mayores, así reduce tiempos de espera.
- ✓ Como en todo proceso de atención a ciudadanos víctimas del conflicto armado, evite imprudencias realizando comentarios que pongan en vergüenza a la persona, vulnerando su dignidad.
- ✓ No ser víctima de discriminación es un derecho fundamental.
- ✓ Todas las personas mayores (independientemente de la edad, sexo, pertenencia étnica, discapacidad, orientación sexual, identidad, expresión de género, religión y nacionalidad) merecen recibir un buen trato.
- ✓ Recomiende a todos los servidores públicos de la Unidad o cualquier otra entidad que atienden personas mayores (servicios administrativos, vigilancia, aseo, recepción), tener en cuenta estas recomendaciones en toda atención realizada.
- ✓ Los estereotipos, la estigmatización (“todos son iguales, todos están enfermos, todos son personas solas y aisladas, son rígidos y no aceptan cambios”, etc.) y la discriminación (desprecio e indiferencia) son las construcciones sociales que vulneran los derechos de las personas mayores.

The text is centered on a light orange background. There are several decorative orange cloud-like shapes scattered around the text: one in the top left, one behind the word 'compromiso', one behind 'romper', one behind 'patrones', and one behind 'diferencia!'.

**¡Su compromiso
como servidor
público es romper
con estos patrones
y hacer la diferencia!**



www.unidadvictimas.gov.co

Línea de atención nacional: 018000911119

Línea de atención en Bogotá: 4261111