



Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas



Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

Paula Gaviria Betancur
Directora General

Iris Marín Ortiz
Subdirectora General

María Eugenia Morales Castro
Directora Técnica de Reparación

Alicia Jacqueline Rueda Rojas
Subdirectora Técnica Reparación Individual

Lina Paola Rondón Daza
Asesora Dirección General - Coordinadora
Equipo Psicosocial

Jenny Alejandra Rojas López
Equipo Psicosocial

EQUIPO DE CONSULTORÍA

Marina Torres Flórez
María Díaz Galvis
Gabriela Becerra Parada
Juan Rodrigo Bohórquez Beltrán

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES (OIM)

Marcelo Pisani
Jefe de Misión - Colombia

Camilo Leguizamó
Coordinador del Programa de Fortalecimiento
Institucional para las Víctimas

Olga Rebolledo
Gerente de Rehabilitación

Esteban Moreno
Monitor Sénior de Rehabilitación

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)

Peter Natiello
Director - Misión en Colombia

John Allelo
Director de la Oficina de Poblaciones Vulnerables

Ángela Suárez

Gerente de Programa de Fortalecimiento
Institucional para las Víctimas

Este documento aporta elementos técnicos para incorporar las directrices del enfoque psicosocial en la ruta de atención, asistencia y reparación integral establecida por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. De igual forma surge como parte del Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas, desarrollado por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) con el aporte financiero de USAID, que apoya el fortalecimiento institucional del Estado colombiano en la política de reparación integral a las víctimas del conflicto armado. En consecuencia, el contenido de este documento ha contado con aportes técnicos y trabajo conjunto de la Unidad para las Víctimas y la OIM.

El desarrollo de este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). Sus contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o del Gobierno de Estados Unidos de América.

Bogotá, 2014

CONTENIDO

Convenciones y pistas	5
Presentación	7
Capítulo 1	9
Elementos conceptuales del enfoque psicosocial	
1.1. ¿Por qué cuidar la atención con las víctimas?	9
1.2. Elementos conceptuales del enfoque psicosocial	9
1.2.1. Principios orientadores del enfoque psicosocial para la atención a víctimas	11
1.3. Mínimos éticos para la atención a víctimas	17
Capítulo 2	21
Lineamientos para la incorporación del enfoque psicosocial en el “Modelo de atención, asistencia y reparación integral a víctimas”	
2.1. La acogida	22
2.1.1. La organización para el ingreso	23
2.1.2. El saludo	23
2.1.3. El direccionamiento	24
2.2. La bienvenida	27
2.2.1. La charla, el taller o el video	28
2.3. La orientación básica	30
2.4. Plan de atención, asistencia y reparación integral	33
2.4.1. Identificación, construcción y orientación sobre las medidas de asistencia	34
2.4.2. Asesoría sobre la reparación integral	37
2.4.3. La gestión de las remisiones	46
2.4.4. El cierre de la atención	47
2.5. El seguimiento a la atención	49
Capítulo 3	53
Recomendaciones para la atención a población con enfoque diferencial	
3.1. Atención a pueblos étnicos	53
3.2. Atención a niños, niñas y adolescentes (NNA)	59
3.3. Atención a personas mayores	61
3.4. Atención a las mujeres	62
3.5. Atención a población LGBTI	63
3.6. Atención a las personas con discapacidad	65

Capítulo 4	71
Recomendaciones para la atención por tipo de victimización	
4.1. La atención a víctimas de MAP, MUSE y AEI	71
4.2. La atención a víctimas de desplazamiento forzado	72
4.3. La atención a víctimas de violencia sexual	73
4.4. La atención a víctimas de tortura	75
4.5. La atención a víctimas de homicidio	77
4.6. La atención a víctimas de secuestro	78
4.7. La atención a víctimas de desaparición forzada	81
4.8. La atención a víctimas por despojo y abandono forzado de bienes	82
4.9. La atención a NNA víctimas de reclutamiento forzado	83
4.10. La atención a víctimas de lesiones personales	85
Capítulo 5	91
Recomendaciones para la atención sobre medidas de asistencia	
Capítulo 6	99
Caja de herramientas	
6.1. Ejercicios para la expresión de habilidades psicosociales	99
6.1.1. Generando acuerdos mínimos y reglas del juego para la actividad grupal	99
6.1.2. Identificación de aspectos positivos	99
6.1.3. Identificando nuestras distancias	101
6.1.4. Ejercicio de autocuidado: los sustratos del relato de la víctima	101
6.1.5. La asistencia como impulso para el crecimiento	103
6.1.6. Movilizando hacia la disposición positiva	104
6.2. Herramientas e instrumentos para la acción sin daño en la atención a víctimas	105
6.2.1. Matriz orientadora de la acción sin daño para la atención y la asistencia a víctimas	105
6.2.2. Acciones y palabras para la acción sin daño	106
6.2.3. Prácticas para el auto-cuidado y la prevención del desgaste emocional y laboral	108
6.2.4. Coordinación de acciones internas y de acciones externas	109
6.2.5. Sugerencias para el cuidado emocional a víctimas en situación de crisis	110
6.2.6. Herramientas para facilitar la información y la orientación para el acceso a medidas de asistencia y reparación integral	113
6.2.7. Matriz diferencial de sentimientos y emociones	115
Glosario de términos	117
Referencias y consultas	129

CONVENCIONES Y PISTAS



LA MIRADA PSICOSOCIAL

aparece en los momentos del texto donde se sugiere el ejercicio reflexivo para hacerse preguntas personales sobre cómo transformar desde el enfoque psicosocial la relación con la víctima (*mirada hacia adentro*) y cómo plantearle preguntas (*mirada hacia afuera*), a partir del significado que esta le da a la experiencia durante la atención, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada caso.



TENGA EN CUENTA

este tipo de cuadros agrupa recomendaciones puntuales sobre el momento o tema que se está desarrollando y que no se deben dejar pasar para asegurar la incorporación del enfoque psicosocial. Así mismo, se pueden encontrar algunas anotaciones sobre otros apartes del manual que permitan complementar la sección.



EVITE

presenta los errores más frecuentes que se cometen en la atención, relacionados con la sección o tema que se está desarrollando. Aquí se agrupan acciones, afirmaciones, intervenciones u omisiones frecuentes que **NO SE DEBEN REALIZAR**.



ACCIÓN SIN DAÑO

estos cuadros presentan algunas reflexiones, recomendaciones o acciones desde la acción sin daño para mitigar y prevenir la revictimización y la generación de nuevos daños en la atención. Sin embargo, la mirada de la acción sin daño está inmersa en la forma de atender que se plantea en las distintas intervenciones.



PENSANDO EN CLAVE PSICOSOCIAL

estos cuadros que están al final de los momentos de la ruta permiten identificar en qué acciones concretas se imprime el enfoque psicosocial. Es un buen termómetro para autoevaluar el uso que se les da a los elementos del enfoque en la intervención.



HERRAMIENTA

significa que en la "Caja de herramientas" se encuentra una herramienta frase, ejercicio, metáfora, tipos de preguntas, material gráfico, etcétera, para apoyar la recomendación que se sugiere.



GLOSARIO

significa que el término que aparece subrayado se enuncia para buscar la definición o ampliarla en el glosario.

PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

Este documento presenta recomendaciones para incorporar el enfoque psicosocial en el Modelo de atención, asistencia y reparación a víctimas, aplicable tanto en los Centros Regionales de Atención Integral, como en las estrategias complementarias de atención a los procesos de rehabilitación física, mental y psicosocial de las víctimas. El ejercicio fortalece la perspectiva del enfoque psicosocial con la incorporación de la mirada desde la acción sin daño aplicada a la atención de las víctimas (individuales) de infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH), o de violaciones graves y manifiestas a los Derechos Humanos (DD. HH.), según las consideraciones del artículo 3 de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011). Con este documento se pretende brindar lineamientos generales y herramientas de formación, consulta y orientación para el desarrollo del trabajo de los equipos de atención.

La estructura general del documento consta de seis capítulos. El primer capítulo recoge las principales premisas que orientan epistemológicamente el enfoque psicosocial desarrollado por la Unidad, haciendo énfasis en la importancia de ligar estrechamente la acción sin daño al quehacer psicosocial. En este capítulo se incluyen principios generales aplicables a las diferentes modalidades de intervención, orientadas a favorecer la dignificación y el reconocimiento de las víctimas, el ejercicio de empoderamiento y la acción sin daño en la atención. De igual manera se incluyen los mínimos éticos que se deben considerar para una adecuada implementación de estos enfoques en los procesos de atención y asistencia.

El segundo capítulo desglosa cada uno de los momentos de la Ruta individual de atención, asistencia y reparación integral construida por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas¹, con el fin de aportar lineamientos que promuevan la incorporación del enfoque psicosocial teniendo en cuenta las particularidades de cada momento de la ruta.

El tercer capítulo presenta las recomendaciones específicas en la atención para incorporar el enfoque psicosocial según las características diferenciales de la población. De igual manera, el cuarto capítulo ofrece herramientas que pueden guiar la atención a la población víctima, de acuerdo a los diferentes tipos de victimización. El capítulo quinto ofrece los mínimos psicosociales para una adecuada orientación sobre cada una de las medidas de asistencia contempladas en la Ley 1448 de 2011.

El capítulo sexto contiene la recopilación de preguntas movilizadoras, sugerencias para la intervención y ejercicios prácticos que se denominan “Caja de herramientas”, con el fin de enriquecer la intervención de los equipos de trabajo. Por último, se incluye un glosario de términos que facilitará la comprensión del documento.

1- De aquí en adelante la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se abreviará por su nombre resumido Unidad para las Víctimas.

Capítulo 1

Elementos conceptuales del enfoque psicosocial

1.1. ¿Por qué cuidar la atención con las víctimas?

Las víctimas del conflicto armado en Colombia han sufrido diferentes tipos de daños ocasionados por las violaciones a los DD. HH. y las infracciones al DIH. Por un lado, existen daños objetivos que afectaron bienes materiales susceptibles de ser medibles y cuantificables. De otro lado, están los daños psicosociales y morales, que afectaron a las personas, y 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, es muchas veces intangible y, por lo mismo, desconocerlo impide el restablecimiento de los derechos.

Los efectos ocasionados por el conflicto armado han permeado todas las dimensiones de lo humano y afectado las categorías emocional, cognitiva y comportamental; los procesos relacionales a nivel familiar, barrial y comunitario, y los ámbitos social, económico, político y cultural. La violencia ejercida contra la población 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, imposibilitado la continuidad de tradiciones culturales, obstaculizado la participación política e instaurado nuevas formas de pensar y relacionarse.

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 las comunidades afectadas desde un enfoque psicosocial, mediante el cual los funcionarios y

colaboradores deben reconocer la integralidad de la persona que ha sido víctima, teniendo en cuenta el contexto en el que se ha desenvuelto, los hechos que ha vivido, el significado que les ha dado a estos hechos, el sufrimiento que ha experimentado y las capacidades que posee.

En este sentido, todos los funcionarios como representantes del Estado deben realizar la atención teniendo en cuenta el enfoque psicosocial y deben velar por la reconstrucción de la confianza entre las víctimas y el Estado. Por ello es fundamental cuidar de las víctimas, no generarles mayores daños de los que ya han tenido que vivir, favorecer el reconocimiento de sus fortalezas y relacionarse con ellas desde sus recursos y no únicamente desde su sufrimiento.

1.2. Elementos conceptuales del enfoque psicosocial

La Ley 1448 de 2011 busca desarrollar una política de reparación integral que orienta las actuaciones de la política pública al restablecimiento de los derechos de las víctimas y el alivio o la posibilidad de revertir los daños que se les han causado. En ese sentido, ha dispuesto² que las “medidas de atención, asistencia y reparación integral contenidas en el Decreto 4800 de 2011 se encaminen a reducir y propender por solventar los impactos y daños ocasionados por las infracciones al DIH o las violaciones graves y manifiestas a los DD.HH. ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011”.

2- Ver Decreto 4800 del 2011, Artículo 6

Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 163 del Decreto 4800³, la Unidad para las Víctimas ha establecido que el enfoque psicosocial es una de las miradas que deben ser transversales a todo el proceso de atención durante el acceso a los derechos de las víctimas en lo que respecta a las medidas de asistencia y reparación integral.

Desde esa perspectiva se ha avanzado en la construcción de alternativas complementarias entre sí que buscan mitigar el impacto emocional que emerge a partir de las graves violaciones a los DD.HH. y de las infracciones al DIH, teniendo en cuenta que se ha reconocido que la afectación psicosocial no necesariamente se traduce a categorías de lesión o de secuelas, y no solo se comprende desde las acepciones de la enfermedad o la psicopatología. Por ello, se busca ajustar los mecanismos, programas y planes de la Unidad para las Víctimas enfocados a la atención con enfoque psicosocial, para que respondan a los diversos daños psicosociales que caracterizan las diferentes expresiones del sufrimiento y no solo a las que se experimentan como enfermedad⁴.

Lo anterior supone que el avance en la generación de alternativas para la atención psicosocial será posible si se consideran tres premisas⁵. **La primera**, contemplar que las expresiones del sufrimiento han sobrevenido como respuestas normales ante eventos anormales, que deben ser desnaturalizados, como los que han ocurrido en el contexto del conflicto armado. En ese sentido, el foco de la atención, al considerar la condición de anormalidad, no está en la persona sino en los hechos de violencia asociados al conflicto armado, de manera que se naturalizan y validan las respuestas frente a las violaciones que han sufrido las víctimas, las cuales requieren otras posibilidades de acción. Se puede suponer que el conflicto armado ha generado diversas formas de sufrimiento y este supuesto determina que el trabajo con las víctimas es una labor en la cual los funcionarios y funcionarias se enfrentan con una población que está sufriendo⁶.

La segunda premisa considera que las personas afectadas por el conflicto armado interno no solo están sufriendo. Existe una cantidad enorme de cualidades, fortalezas, recursos personales y sociales que caracterizan el devenir de la historia personal

3- 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 con sus competencias, incluida la Unidad para las Víctimas.

4- Los estudios sobre víctimas y afectación psicosocial en condiciones de conflictos armados, han demostrado que la afectación con compromiso en psicopatología clínica está o 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 (Tres veces víctimas. MSF, 2010).

5- Las premisas son tomadas de: Unidad para las Víctimas (2012). Documento de trabajo. Directrices para la incorporación del Enfoque psicosocial en los planes, acciones y proyectos para la atención y la reparación integral de las víctimas.

6- 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 la población desplazada es reforzada por su proveniencia rural y (ii) se explicó el alcance de las repercusiones psicológicas que surge 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.

y social de las víctimas, y los hechos de violencia son solo un aspecto de lo que les ha ocurrido a las personas. Ellos y ellas, por ejemplo, han emprendido actos de supervivencia, de resistencia, de heroísmo, de desarrollo frente a la adversidad, de reorganización psicológica, familiar y social. Es decir, cuentan con un conjunto de recursos y mecanismos de afrontamiento que les permite continuar la vida actual y la perspectiva de futuro, por lo cual es tan importante considerar su sufrimiento, como sus recursos y cosmovisiones, porque ambos hacen parte de los elementos por considerar en la intención de promover el restablecimiento, que debe darse desde las mismas posibilidades de las víctimas.

La tercera premisa considera que todas las personas pueden hacer algo frente al sufrimiento de los otros. En ese sentido, las apuestas del Equipo Psicosocial de la Unidad para las Víctimas están orientadas a fortalecer las capacidades y habilidades de todos los funcionarios y colaboradores para reconocer y dignificar a las víctimas. Lo anterior se realiza a través de la construcción de protocolos de asistencia, atención y reparación con enfoque psicosocial, la formación en acción sin daño y la puesta en marcha de acciones movilizadoras, es decir, acciones en la construcción de la relación con las víctimas que permitan reconocer que cada encuentro con ellos y ellas es único y debe tener un efecto reparador.

Estas premisas promueven el restablecimiento de los derechos vulnerados y la satisfacción y reparación de las necesidades afectadas por el conflicto, en las cuales todos los actores involucrados, víctimas, servidores públicos e instituciones cumplen un papel único en este restablecimiento.

Entender el enfoque psicosocial en la asistencia y reparación integral implica hacer una lectura del mismo en su transversalidad, es decir, como un

componente existente en todas y cada una de las dimensiones de la Ruta de atención, asistencia y reparación integral.

En este sentido, el desarrollo de las apuestas psicosociales de la Unidad para las Víctimas implica tener presente, en primer lugar, que cada acción debe conducirse a comprender la historia y el contexto, los cuales permiten analizar la multiplicidad de daños que han sufrido las víctimas y que demandan construir alternativas de la intervención psicosocial acordes con todas esas expresiones de la afectación psicosocial. En segundo lugar, supone comprender que el sufrimiento hace vigente la vulneración producto del hecho violento y se presenta como algo que actualiza, perpetúa y puede hasta exacerbar la violación a la dignidad humana. Por ello, la permanencia transversal del enfoque psicosocial se entiende como un enfoque paralelo a la exigibilidad y a la garantía de derechos, que posibilita la búsqueda de estrategias de superación como un proceso.

1.2.1. Principios orientadores del enfoque psicosocial para la atención a víctimas



La incorporación del enfoque psicosocial en la atención a víctimas se debe orientar prioritariamente hacia las acciones reparadoras, para lo cual se apoya en tres principios que definen la relación que se construye en la atención: la dignificación y el reconocimiento⁷, el empoderamiento y la acción sin daño.

7- El uso del término “dignificación y reconocimiento” para la nominación de uno de los principios orientadores toma su nombre de uno de los propósitos que define la concepción del enfoque psicosocial construida por la Unidad para las Víctimas (presentada previamente en este documento). Atendiendo a que uno de los propósitos de este documento es nutrir y complementar la mirada que se ha venido construyendo previamente, se decidió utilizar el mismo término para caracterizar uno de los elementos centrales para la implementación del enfoque psicosocial. Lo anterior, no excluye la responsabilidad de la función pública de dignificar y reconocer a las víctimas en cualquiera de las acciones que se realicen en la atención, sea para la asistencia o para la reparación integral.

La definición de los principios orientadores del enfoque psicosocial no busca generar categorías excluyentes entre sí, sino enunciar los fundamentos que deben apoyar la atención para lograr el propósito reparador que se pretende. Esto implica comprender que la dignificación y el reconocimiento, el empoderamiento y la acción sin daño están estrechamente relacionados y se complementan entre sí, que los límites entre ellos son difusos y que se requiere de una mirada integradora que los reconozca como el marco común del enfoque para enriquecer la atención integral y alcanzar con ella un efecto reparador por sí mismo. A continuación se conceptualizan estos principios y se describe su operacionalización, pensando en la manera como se pueden poner en práctica.

Dignificación y reconocimiento

El principio de dignificación y reconocimiento se orienta fundamentalmente en el cuidado emocional de las víctimas como seres valiosos, importantes y únicos con igualdad de derechos, teniendo en cuenta la mirada psicosocial que permita preguntarse antes de la atención:



¿Cuál es el rol que estoy ejerciendo en el momento de la atención como representante del Estado? A partir de este, ¿qué estoy haciendo para reconocer y dignificar a la persona que voy a atender?

La expresión en el escenario de atención de este principio puede enfocarse en las siguientes acciones:

a. Ofrecer un buen trato físico, verbal y psicológico y una atmósfera cálida, que reconforte, tranquilice y dignifique a la víctima.

- Saludar cálidamente. El saludo es el primer contacto y genera un impacto de disposición positiva. La amabilidad, el respeto y el apoyo en gestos como la sonrisa, el contacto visual y

el saludo de mano crean un clima de acogida, empatía y confianza.

- Generar espacios de diálogo y confianza en condiciones de privacidad, que permitan crear una atmósfera de confidencialidad.
- Manejar adecuadamente el lenguaje no verbal haciendo conciencia de las diferentes manifestaciones del cuerpo como medio para comunicarse con la víctima, a través de la conducta física, la conducta paralingüística y la proxemia, es decir, la manera como las acciones del cuerpo se relacionan con el(la) otro(a).
- Actuar con convicción y responsabilidad para favorecer el acceso a los derechos y la satisfacción de las víctimas asumiendo un compromiso ético en la interacción.



¿Cómo servidor público, soy consciente de los mensajes implícitos que transmite a la víctima en la atención?

b. Escuchar activamente, concentrando el esfuerzo en entender a la víctima a través de los paráfraseos y clarificaciones, lo cual se puede lograr a través de las siguientes acciones:

- Realizar un encuadre y un cierre claro, con las personas que estén interactuando en cada momento del proceso. La víctima necesita entender en qué consiste cada fase del proceso de la atención, el alcance de las acciones por desarrollar, el rol de quien la atiende y lo que sigue después de concluir la intervención, lo cual implica un adecuado cierre del proceso, una vez abordadas las necesidades de la víctima.
- Verificar lo que la víctima nos dice con preguntas para saber si es correcta la propia comprensión.
- No interferir o suponer expresiones o significaciones del relato de la víctima,

teniendo en cuenta que cada persona tiene su propio discurso al cual le otorga significados únicos de acuerdo a su experiencia, evitando juicios morales o culturales.



c. Hacer una validación emocional permanente. Ayudarle a relativizar sus emociones, a través de una retroalimentación positiva y a normalizar las reacciones que se presentan en

la atención, comprendiendo los problemas, necesidades e intereses que subyacen a sus sentimientos y expresiones, apoyándose en las siguientes acciones:

- Acompañar a la víctima en sus diferentes estados emocionales, cuidarla y asistirle expresando sentimientos solidarios, reconociendo su experiencia, sufrimiento, expresiones emocionales y significaciones.
- Para validar el discurso de la víctima evite juzgar o filtrar las solicitudes. Se debe atender a todas las víctimas que lo requieran con la mejor disposición y sin ninguna excepción.

d. Entender el contexto en el que se desarrolla la interacción con la víctima y ser capaz de comprender su sufrimiento y afectación, los daños causados, los factores de vulnerabilidad y las demás condiciones que incrementan el daño, operativizado de la siguiente forma:

- Hacer una lectura del contexto de la víctima, identificando estados físicos (cansancio, frío, estar mojado por la lluvia, estados gripales u otros síntomas de malestar) y estados emocionales (molestia, rabia, ansiedad, señales de afán, etcétera).
- Tener en cuenta siempre la situación de seguridad física y emocional de la víctima,

es decir, reconocer integralmente el tema de seguridad tanto personal como del grupo familiar y que puede relacionarse con riesgos y amenazas reales o subjetivas.

- Identificar durante la atención las redes de apoyo que podría tener la víctima y reconocer el rol que esta persona ejerce dentro de dichas redes, además de saber cómo activarlas e indagar sobre los valores, intereses compartidos, creencias, con el fin de posibilitar acciones que la lleven a acceder a otras redes encontradas en el lugar en que vive.



¿Cuál fue mi rol en el proceso?
¿Siento que mi atención fue importante para el avance en el proceso de asistencia y reparación de la víctima?

Empoderamiento

El principio del empoderamiento busca fortalecer las capacidades, autoconfianza, responsabilidad y autonomía de las víctimas para tomar decisiones e impulsar cambios positivos con respecto a la situación en la que viven. En la atención, el empoderamiento se puede lograr a través de las siguientes acciones:

a. Reconocer a la víctima como sujeto activo de sus derechos a partir de las siguientes acciones:

- Fomentar el derecho a la autonomía y la libertad de la víctima, evitando la dependencia hacia el funcionario, hacia las medidas de asistencia o hacia las instituciones. Lo anterior invita a favorecer la expresión de sus ideas, deseos y proyecciones.
- Fortalecer una apreciación positiva de sí misma y fomentar su capacidad para manejar su propia vida, a través de la libre determinación⁸

8- Ryff, Carol & Keyes, Corey Lee. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*. 69 (4), 719-727.

y la responsabilidad personal en las decisiones autónomas frente a su proceso.

- Acompañar a la víctima a construir el sentido de la atención como una acción reparadora; es decir, ofrecer herramientas para resignificar el daño sufrido por la víctima, que le permita convertirse en el actor de su propia vida.



¿Con qué acciones favorezco que la víctima pueda identificar su propio proyecto de vida?

¿Qué capacidades propias siento que me han servido para lograr que mis acciones en la atención sean bien recibidas por las víctimas y generen en ellas efectos positivos?

b. Priorizar la perspectiva de las víctimas y potenciar sus recursos personales:

- Hacer valer siempre el espacio de la atención como el espacio de la víctima y no del funcionario. Prestar atención plena, generar un espacio de conversación entre iguales (sin hacer uso del poder del funcionario para administrar el espacio e inducir a decisiones), pedir permiso y disculparse ante las interrupciones.



- Identificar conjuntamente con la víctima sus capacidades y recursos. Hacer un inventario de recursos personales, familiares y comunitarios de apoyo que le facilitan el agenciamiento y la autogestión, es decir, la

capacidad de actuar con diligencia para lograr un propósito personal.

- Reconocerle a la víctima sus recursos personales, capacidades y sentido de valía, reforzando su potencial para alcanzar objetivos, asumir la vida y buscar alternativas de cambio.



¿Cómo sería la relación entre las víctimas y el Estado si en cada atención resaltáramos sus capacidades y fortalezas?

Acción sin daño



¿Qué acciones de las instituciones y de los funcionarios que representan el Estado pueden ocasionar daños y más dolores en la víctima, provocando la

retraumatización y la revictimización?

La acción sin daño parte de reconocer la integralidad de la experiencia y la historia de las víctimas en cuanto a su sufrimiento, capacidades, recursos y potencialidades como personas. En relación al sufrimiento se presentan tres formas: aquel ocasionado por el conflicto armado; el ocasionado por la revictimización en el proceso de restauración o la exigibilidad de sus derechos, que se puede generar desde el funcionario como representante del Estado o cuando las medidas de asistencia se convierten únicamente en medidas asistencialistas, y aquel que se atribuye a la vulnerabilidad general producida por las características demográficas individuales (edad, salud, ciclo de vida, género, etnia); la composición del hogar y el contexto (condiciones higiénicas y ambientales, procesos políticos, económicos y sociales, y la educación), sin desconocer que estas tres formas de sufrimiento pueden presentarse simultáneamente en la experiencia de la persona, por lo cual no son excluyentes entre sí. Para la atención y asistencia se hará énfasis especial en el sufrimiento causado por revictimización y vulnerabilidad, ya que este puede ser ocasionado en la atención que establece el funcionario dentro de las instituciones estatales.

El enfoque de acción sin daño busca garantizar a las víctimas la palabra y la participación real en el acceso a derechos, como sujetos activos

de los mismos⁹. Además de ello, promueve que se reconozcan como seres humanos capaces de resignificar su sufrimiento, de hacer, rehacer y transformar su mundo¹⁰, y como consecuencia de ello, sus proyectos de vida. En tal sentido, la acción sin daño como elemento del enfoque psicosocial se transversaliza con este en todas las intervenciones, y con el enfoque diferencial en la validación de la singularidad, pues orientan la forma de atender y de interactuar con las víctimas, teniendo en cuenta la disposición positiva hacia los otros, el cuidado propio y de los otros y el compromiso ético, desglosados en algunas acciones específicas y recopilados en la matriz construida con este propósito denominada “Matriz orientadora de la acción sin daño para la atención y la asistencia a víctimas”. (ver página 105)

De acuerdo con la mirada de la Unidad para las Víctimas, este principio corresponde a un conjunto de acciones que previenen la retraumatización y la revictimización, cuidando que quien atiende no genere más lesiones emocionales a través de la intervención¹¹. En el marco de la atención, la acción sin daño se manifiesta en:

a. Asumir una actitud de disposición positiva hacia la víctima, relacionándose desde la aceptación, el cuidado y el equilibrio emocional:

- Hacer sentir y hacer evidente que no solo se está oyendo lo que la víctima le dice, sino que además se observa, atiende, interesa y se centra en su relato.

- Evite: asumir actitudes evasivas por factores externos (el ruido del ambiente, las interrupciones de terceros, teléfonos, celulares o el uso de herramientas informáticas), pues esto interfiere en la comunicación y la empatía.
- Permitir la expresión plena de sentimientos y emociones. Mostrar siempre disposición para recibir y acompañar el llanto, lamento, ira, rabia y demás expresiones emocionales de la víctima, sin asustarse, evadir u obstaculizar la situación. Es importante respetar los silencios necesarios para elaborar sus sentimientos.
- b. Reconocer el sufrimiento, el daño y las experiencias de las víctimas —con base en el cuidado de los otros— sin sobredimensionar ni subestimar, sino partiendo de sus propias expresiones y significaciones,** es decir, sin exagerar expresiones o menospreciar la importancia del relato de la víctima.
- Reconocer las expresiones del sufrimiento de las víctimas, causado por su vulnerabilidad, por la victimización y por hechos de revictimización.
- Utilizar el contacto físico en forma asertiva, para desarrollar cercanía y sostén emocional, de acuerdo con las necesidades emocionales de la víctima. Puede que la víctima manifieste la necesidad de contacto físico (posturas corporales que demuestran la dificultad para sostenerse físicamente sin la ayuda de un tercero o la dificultad manifiesta para respirar), de manera que se le pueda apoyar tomándola de la mano, apoyando su mano en el hombro,

9- Bello y Vásquez. Acción sin daño. Reflexiones para el contexto Colombiano. PIUPC- Cosude. Universidad Nacional de Colombia. Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A. Bogotá, 2011, p.8.

10- Torres F., Marina. La acción de los derechos humanos: La agencia humana en Anthony Giddens Para un acercamiento a la noción de agencia para los derechos humanos. Tesis de la Maestría en Derechos Humanos y Democracia, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) México, agosto de 2012.

11- Unidad para las Víctimas (2012). Documento de trabajo. Directrices para la incorporación del Enfoque Psicosocial en los planes, acciones y proyectos para la atención y la reparación integral de las víctimas.

tomándola del brazo, brindando un abrazo, de acuerdo con la necesidad que se identifique. El contacto físico para la contención emocional puede tener un efecto positivo. Ya que ayuda a la víctima a ubicarse en el momento presente y sentirse acompañada. No obstante, es necesario reflexionar acerca de los momentos en los cuales el contacto físico puede generar efectos negativos en la víctima, evitando hacerla sentir invadida o violentada.

- Ser genuino ante las expresiones emocionales de la víctima. El relato y las expresiones emocionales de la persona pueden despertarle sensibilidad y es recomendable expresar lo que se está sintiendo de manera sincera. Reconocer la emoción propia, así como la de la víctima, crea un clima de mutua aceptación y genera un diálogo emocional espontáneo.
 - Validar la diferencia reconociendo las características particulares de las víctimas por su pertenencia a grupos poblacionales diferenciales, así como sus necesidades específicas de atención de acuerdo con el tipo de victimización(es) sufrida(s), para adecuar la atención a esas particularidades (ver capítulo 3 y 4).
- c. **Actuar con ética y claridad, fortaleciendo el hábito de la reflexión y autoevaluación sobre las acciones y la forma de brindar la atención, desde lo individual y como equipo de trabajo.**
- Emplear una comunicación verbal clara y sencilla, evitando el uso de tecnicismos, siglas, calificativos o valoraciones subjetivas,

y teniendo en cuenta las formas verbales utilizadas en las zonas rurales y diferentes regiones geográficas, así como los usos diferenciales del “usted”, el “vos” y el “tú” que deben ser adecuados a los contextos culturales y al ciclo generacional de la víctima.



- Cuidar de sí mismo(a) durante la atención estableciendo la diferencia entre la realidad de la víctima y la propia; es decir, comprender su realidad sin involucrarse en la misma, ni absorber el dolor y el sufrimiento. Esta práctica adecuada evita caer en el agotamiento emocional y laboral conocido como “Burnout”.
- Asumir un compromiso ético actuando responsablemente en la realización de su labor, no solo por cumplir con las obligaciones contractuales, sino poniendo sus habilidades, capacidades y recursos personales al servicio de la dignidad y los derechos de la víctima¹² y no como “un favor”¹³.
- Evite: **prejuicios, rotulaciones y estigmatizaciones.** Calificar a una persona por su apariencia — por ejemplo, pensar que si está bien vestida no es víctima o no necesita de las medidas de asistencia —, por su origen regional — “allá en la costa son muy perezosos”, “los santandereanos son peleones” —, o con calificativos que denoten lástima — “pobrecitos” — o desconfianza — “aprovechados” —. Esto desconoce el sufrimiento de las víctimas y vulnera la dignidad, la capacidad de afrontamiento y el buen nombre.

12- Torres F., Marina. (2012). La acción de los derechos humanos: la agencia humana en Anthony Giddens Para un acercamiento a la noción de agencia para los derechos humanos. Tesis de la Maestría en Derechos Humanos y Democracia, presentada a la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO, México, p. 58-59, 89.

13- Mate, Reyes. (2008) Justicia de las víctimas. Terrorismo, memoria, reconciliación. Madrid: Anthropos, p. 33-34.

- Hacer una adecuada gestión de los conflictos. Es posible que se generen tensiones relacionadas con la falta de información, las demoras, algunas actitudes de los funcionarios o las fallas y eventualidades en la operación del servicio. Es recomendable reconocer las emociones que acompañan un reclamo o una inconformidad e identificar y controlar los impulsos propios para evitar actitudes de reto, recriminación y confrontación con la víctima, promoviendo la comprensión y la concertación.



¿Qué obstáculos personales hay en mí que pueden interferir con el reconocimiento de la víctima como sujeto de derechos subvalorando la expresión de sus sentimientos?

¿Cómo le permito a la víctima

comprender que es un sujeto de derechos y que los funcionarios tenemos responsabilidades frente a la garantía de los mismos?

1.3. Mínimos éticos para la atención a víctimas

- Se debe atender al principio de autonomía, que parte de la conciencia de que una persona es capaz de procurar sus propias soluciones. Este reconocimiento exige respetar los ideales de autorrealización de las víctimas siempre que no atenten contra los ideales de las demás personas. A partir de lo anterior se promueve la conciencia sobre las víctimas como sujetos activos frente al Estado.
- Se debe centrar la atención en el respeto a la libertad como la oportunidad efectiva que tiene la víctima para elegir y tomar decisiones para la realización de su propio proyecto de vida.
- El trato y la atención hacia la víctima debe ser siempre respetuoso, solidario y digno, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y las razones por las cuales la persona se ha acercado a solicitar orientación, así como, resaltando su dignidad humana.

- Es necesario guardar la debida confidencialidad y realizar un manejo adecuado de la información, documentación y trámites realizados con las víctimas.
- Se debe cumplir con la normatividad nacional e internacional referida al respeto de los DD. HH., del DIH y del marco legal a nivel nacional
- Acoger los principios éticos de imparcialidad política y religiosa, lo que significa que no habrá prejuicios de este, ni de ningún otro tipo que interfieran la atención a las víctimas. Las creencias o prácticas religiosas de las personas encargadas de la atención no deben interferir con los procesos de atención ni con las creencias de las personas o comunidades con las que se relaciona, por más similares o diferentes que sean.



Tenga en cuenta...

La víctima necesita sentir una relación más cercana con el Estado, y la atención es una buena oportunidad para humanizar esta relación.

Respetar el uso de la palabra, escuchar con atención, mantener el contacto visual en forma continua y anotar aspectos que denoten habilidades, capacidades, necesidades e intereses, para lograr una contextualización clara del relato de la víctima.



Evite...

La interrupción de terceras personas durante la atención, ya que eso afecta el clima de confidencialidad y la fluidez del relato de la víctima.

Reforzar actitudes y comportamientos que puedan causar desgaste emocional y generar nuevos daños en la víctima. Cuando usted identifica un estado emocional y le ayuda a la víctima a reconocerlo —por ejemplo, un sentimiento de miedo—, se debe cuidar de no estimular en la víctima actitudes de desconfianza hacia los otros como respuesta a este miedo.

Mostrar duda o cuestionar la intención de la víctima o la veracidad de su información.



Los habitantes del barrio Villas de Aranjuez en Cartagena están transformando espacios considerados tradicionalmente como focos de violencia y conflicto, en lugares para el encuentro de los habitantes.

Proyecto Comunidad-es arte, biblioteca y cultura:
Acciones colectivas para el fortalecimiento del tejido social



Capítulo 2

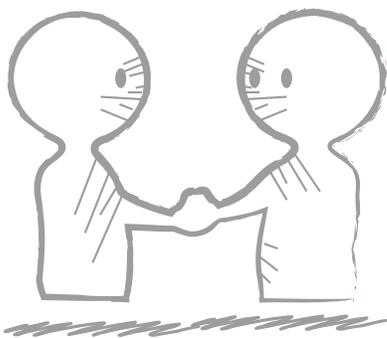
Lineamientos para la incorporación del enfoque psicosocial en el Modelo de Atención, asistencia y reparación integral a víctimas

El Modelo de atención, asistencia y reparación integral a víctimas construido por la Unidad para las Víctimas consta de cinco fases referentes a los diferentes momentos de interacción entre la persona y la institucionalidad. En este sentido, se asume que el proceso de atención empieza desde la llegada de la persona al punto de atención y se extiende a cada uno de los escenarios en donde ella se relaciona con los diferentes agentes que acompañan el proceso. Las fases en su orden funcional son las siguientes:

- 1. Acogida:** consiste en la organización previa al ingreso de las víctimas al centro de atención, y la recepción inicial con el objetivo de identificar el motivo de consulta y brindar un adecuado direccionamiento, teniendo en cuenta los criterios para la atención prioritaria y diferencial.
- 2. Bienvenida:** este momento busca aprovechar la antesala en la atención, a través de una “espera activa” en la que se socializa la dinámica de atención, se explica la ruta por seguir, la ubicación de las entidades presentes y los horarios de atención. También se complementa la información con una introducción sobre la reparación integral y sobre los tipos de victimización que son reconocidos en el marco de la Ley 1448 de 2011.
- 3. Orientación básica:** agrupa las gestiones y procesos relacionados con la atención para el acceso a la oferta institucional y a las medidas de asistencia y reparación, entre los que se encuentran brindar información general, recibir documentación y PQR, tramitar novedades de registro y realizar solicitudes de ayuda humanitaria y seguimientos a las mismas.
- 4. Plan de atención, asistencia y reparación integral:** es el momento de la identificación de necesidades y potencialidades de la víctima, la información y orientación al respecto y el diseño conjunto de un plan de atención, asistencia y reparación integral con el fin de favorecer el acceso a la oferta institucional y mitigar las condiciones de vulnerabilidad.
- 5. Seguimiento:** consiste en una atención posterior en la que se revisa el estado de avance y desarrollo de las acciones previstas en el Plan de atención, asistencia y reparación integral, construido en el momento de la atención. Aquí se deben identificar y analizar los cambios ocurridos en el proceso, el impacto causado en las condiciones de vida de la víctima, las barreras y dificultades presentadas y la calidad de las actuaciones realizadas, para hacer los ajustes necesarios que favorezcan el acceso a los derechos.

2.1. La acogida

Bienvenido(a)... Para mí
es un gusto atenderlo(a)...



Preguntas clave:

- ¿Cuáles son mis mejores recursos personales para generar bienestar y confianza en la relación con la víctima?
- ¿Reconozco la diferencia y las particularidades de cada persona desde una mirada de respeto y cuidado emocional?
- ¿Pongo al servicio de la atención toda mi concentración y escucha plena para lograr un adecuado direccionamiento?

Objetivo

Dignificar y reconocer a la víctima, acogiéndola con sentido de humanidad y buen trato. Identificar el motivo de consulta y brindar un adecuado direccionamiento hacia las diferentes fases de la ruta, teniendo en cuenta los criterios para la atención a poblaciones diferenciales y con necesidades prioritarias.

2.1.1. La organización para el ingreso

Hace referencia a la preparación previa que se debe realizar para el momento de ingreso de las víctimas al centro de atención. La adecuación del espacio físico es fundamental como expresión de un reconocimiento de la víctima como sujeto de derechos.

- Antes del ingreso, es recomendable adecuar el espacio físico disponible, distribuyéndolo y delimitando áreas para garantizar comodidad a la víctima, teniendo en cuenta que esta puede realizar viajes intermunicipales o desplazamientos a pie desde zonas alejadas y necesita un lugar de espera donde puedan descansar. **Las víctimas no deben aguantar largas esperas de pie y en condiciones adversas.**
- Aunque los espacios de atención varían entre un centro y otro, se debe procurar un lugar limpio, con adecuada ventilación, iluminación, que permita la circulación segura en caso de una eventual evacuación y considerar las adecuaciones de los espacios para las personas con alguna dificultad física.
- Deben alistarse los insumos necesarios para la atención: revisar el funcionamiento de los equipos, papelería, teléfono o celular, lapicero, etcétera. Si no se tiene acceso a equipos o sistemas, se debe prever la contingencia necesaria para hacer el adecuado registro de información.

2.1.2. El saludo

Es el primer contacto en la interacción y cumple el rol de "termómetro emocional", pues indica el clima en el que se va a desarrollar una conversación. Por ello, es importante dirigirse con calidez y amabilidad para que la víctima se sienta bien recibida.

La víctima puede manifestar desconfianza o resistencia, derivadas del dolor y la frustración acumulados desde la victimización, e incluso por experiencias de revictimización en las instituciones en donde puede haber revivido relaciones de exclusión, maltrato y anulación. **Se puede distensionar el clima emocional y darle un nuevo sentido a la relación con la institución.**



¿Cómo hago sentir reconocida y digna a esta persona a través de mi saludo?

Se sugiere hacer un reconocimiento antes de la atención de la víctima, lo cual significa establecer si la persona viene acompañada de un niño(a), persona mayor o discapacitado(a). Es un buen recurso hacer la lectura del estado físico o emocional del acompañante, como una señal de actitud empática.



¿Qué trato quisiera yo recibir si estuviera en la situación de esta persona?

¿Tengo presente que la pertenencia a un grupo de población diferencial parte de la autopercepción de reconocimiento y pertenencia? ¿Tengo conciencia sobre mis propios prejuicios hacia las poblaciones que percibo como diferentes? ¿Cómo puedo controlar que estos no estén interfiriendo en la atención?



Acción sin daño

Demostrar lástima, vulnera la dignidad de la víctima y es diferente a tener una actitud comprensiva y de consideración.

2.1.3. El direccionamiento

Es una acción fundamental para favorecer una adecuada atención, ya que implica el reconocimiento de la víctima como un ser humano particular, y realizar una escucha activa que permita entender sus necesidades e identificar la mejor remisión posible para que estas puedan ser atendidas.

El direccionamiento es una estrategia para asignar los turnos de atención, teniendo en consideración el tipo de servicio que las personas requieren y las necesidades especiales de atención.

Es necesario realizar algunas preguntas de control para distribuir los turnos de acuerdo con el tipo de solicitud inicial con la que se presenta la víctima en el centro de atención: **¿En qué podemos servirle?, ¿Es la primera vez que asiste a un centro de atención o ya lo había hecho?, ¿Qué trámite o solicitud quisiera gestionar el día de hoy?**

Criterios para el direccionamiento en los puntos de atención o centros regionales:

De acuerdo con el tipo de servicio ofrecido en el centro —o en las modalidades alternativas de atención—, las vías de direccionamiento son las siguientes: solicitud de registro en el RUV (Ley 1448 de 2011), orientación básica, asistencia, reparación y seguimiento. No se realiza un direccionamiento específico hacia el momento de bienvenida, ya que se trata de una actividad prevista para el momento de la espera general de todas las víctimas que asisten al servicio.

Criterios complementarios para el direccionamiento:

Independientemente de la necesidad o la expectativa de la víctima, un adecuado direccionamiento debe considerar, además, la correcta aplicación del **enfoque diferencial** para atender a las necesidades especiales de atención que requiere la situación particular de ciertas víctimas —asociada a su edad, género,

condición sexual o pertenencia a comunidades étnicas—. La aplicación de estos criterios parte de la premisa de que, dado que estas poblaciones han estado en condiciones de discriminación anteriormente, el Estado debe realizar acciones afirmativas que ayuden a mitigar el impacto de esa discriminación histórica y generar nuevas formas de relación, en donde estos grupos sean dignificados y reconocidos.

Si bien es cierto que algunas características o situaciones particulares se pueden identificar con una adecuada observación, es importante validar dicha situación apoyándose en la siguiente afirmación: **“Usted se identifica con alguno de los siguientes grupos...”** (se complementa con las diferentes categorías, dependiendo de si se aborda la pertenencia, étnica o la orientación sexual). Es necesario tener en cuenta que las personas están en todo el derecho de abstenerse de responder acerca de estos temas.

Las anteriores preguntas deben estar dirigidas a través de la búsqueda de información y no desde la lógica de la evaluación o confrontación; por ello, es necesario indagar ampliamente sobre el reconocimiento étnico, a partir de una conversación enfocada en la relación con el territorio y el manejo de la lengua, entre otros.

Otro criterio que se debe tener en cuenta para el direccionamiento es la noción de **atención prioritaria**. La prioridad —que se aplica en la asignación de los turnos de atención— es una medida de dignificación que parte de reconocer oportunamente las condiciones físicas o psicológicas que puedan estar dificultando la exposición de la víctima a tiempos prolongados de espera.



¿Estoy comprendiendo y aplicando claramente el enfoque diferencial y el criterio de prioridad? ¿Comprendo las diferencias entre estos?

A continuación se definen cada uno de los elementos que deben ser tenidos en cuenta en las vías del direccionamiento:

a. Solicitud de Registro en el RUV (Ley 1448 de 2011).

Este direccionamiento se aplica para personas que hayan sufrido victimizaciones y que manifiestan no haber puesto en conocimiento los hechos ante ninguna autoridad. Sea en los centros de atención o en otras estrategias de atención, esta solicitud se enfoca en un representante del ministerio público (presente en el centro, en la oficina más cercana de Personería, Procuraduría o Defensoría, o ante el personero(a) municipal en el caso de municipios).

Si bien es importante tener en cuenta los términos que establece la ley para la recepción de solicitudes de registro, es importante remitir a todas aquellas personas que lo deseen con una orientación previa sobre lo que dicta la ley en este sentido.

Apoyarse en la verificación del RUV y de las diferentes bases de información disponibles permite tomar decisiones sobre el direccionamiento¹⁴.



Acción sin daño

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.

Si la persona aparece en las bases de datos (RUV o SIPOD), se direcciona hacia la orientación básica.

Si la persona no aparece en las bases de datos, se le debe explicar cuidadosamente que necesita realizar la declaración y direccionarla hacia el ministerio público:

Es posible que no haya realizado aún una declaración sobre los hechos que la (lo) victimizaron a usted (o a su familia).

¿Estas situaciones fueron declaradas ante alguna autoridad? En caso de que hubiese declarado, ¿recibió usted algún tipo de respuesta sobre este trámite?, ¿le llegó alguna carta?, ¿le dieron algún código de registro?

Si una persona no fue incluida y requiere información para acceder a los recursos procedentes contra todo acto administrativo, es necesario asesorarla sobre estos recursos. Si se desconoce la información o no hay certeza de ella, se debe direccionar hacia la asesoría jurídica —sea en el punto de atención si existe el servicio, o hacia otros puntos de la oferta complementaria—, de manera que pueda recibir la orientación frente a los recursos jurídicos a los que tiene derecho.

b. Orientación básica.

Este tipo de servicio responde a las siguientes solicitudes y expectativas:

- Víctimas que requieren información general sobre la Unidad, los servicios, la ley y las entidades encargadas de la atención.
- Recepción de documentación y peticiones, quejas y reclamos.
- Trámite de novedades de registro.

14- Es fundamental tener presente que actualmente se está migrando información de los diferentes sistemas de registro para homogenizar el Registro Único de Víctimas, razón por la cual se debe tener en consideración la consulta de las diferentes bases de registro existentes para agotar una correcta búsqueda de información sobre las víctimas.

- Víctimas que requieren seguimientos sobre información puntual relacionada con gestiones realizadas previamente en el diseño del Plan de asistencia y reparación integral (números de ayuda humanitaria u otra información que no requiere de tiempos prolongados de asesoría).

c. Atención para la asistencia.

Este tipo de direccionamiento se hace para los siguientes solicitantes:

- Víctimas que acuden por primera vez en situación de vulnerabilidad por la falta de servicios de asistencia.
- Solicitudes de ayuda humanitaria.
- Víctimas que acuden con necesidades de asistencia y requieren la orientación para la construcción del Plan de atención, asistencia y reparación integral en su momento de asistencia. Este servicio se presta de acuerdo con la demanda directa de las víctimas.

d. Atención para la reparación y seguimiento.

Este tipo de direccionamiento se refiere a:

- Víctimas contactadas previamente por teléfono y citadas a los centros para iniciar el diseño del Plan de atención, asistencia y reparación integral en el momento de reparación.



Tenga en cuenta...

- **Lo diferencial no siempre es prioritario**, ya que no todas las características propias de las poblaciones diferenciales

necesariamente requieren de una atención prioritaria. Lo diferencial hace referencia a las características particulares que requiere cierta atención, mientras que lo prioritario se refiere al grado de urgencia con la que se debe prestar dicha atención. Por lo mismo, este doble criterio de lo diferencial-prioritario se aplica para la atención de niños menores de 8 años, mujeres con niños menores o gestantes o lactantes, personas mayores, personas en situación de discapacidad, u otras situaciones que se evalúen son de carácter prioritario.

- **Las víctimas se presentan al punto de atención acompañadas de sus niños(as).** La adecuación del espacio, la asignación de turnos, el ambiente para la espera y la atención deben tener en cuenta sus necesidades.



¿Qué apoyos puedo gestionar para garantizar un acompañamiento digno y con calidad para los niños(as)?

- **Ayudar a derribar las barreras del lenguaje.** Se debe facilitar un traductor para las víctimas de comunidades étnicas que no hablen el castellano, ya que la barrera del lenguaje les impide acceder de manera efectiva a sus derechos.



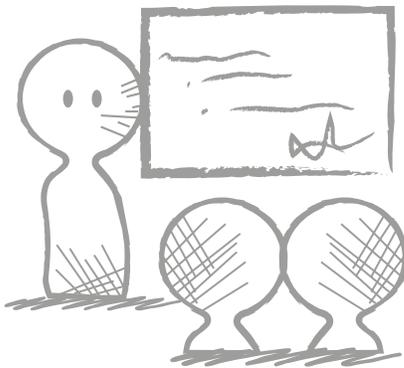
¿Si yo hablara otra lengua y no pudiese entender lo que me dicen en la atención, cómo me sentiría? ¿Qué gestión puedo hacer para facilitar la comprensión de la víctima?

- **Facilitar, coordinar y orientar con disposición positiva.** Si una víctima citada para hablar sobre las medidas de reparación presenta alguna inquietud con respecto al acceso a la oferta institucional para la asistencia, se le debe facilitar la atención a ese requerimiento.

- **Sensibilizar a la población general sobre la necesidad de dar prelación a ciertas personas** y explicar los criterios para la asignación de turnos de atención diferencial o prioritaria.

2.2. La bienvenida

La ley contempla varias medidas de asistencia y reparación...



Preguntas clave:

- ¿Cómo puedo reconocer la situación y el contexto de la víctima?
- ¿Qué necesito comunicar para que la víctima sienta confianza en este servicio?
- ¿Qué recursos puedo utilizar para integrar la información sobre los diferentes tipos de victimización, cuidando su bienestar emocional?
- ¿Cuáles son los retos adicionales del trabajo en grupo durante esta fase?

Objetivo

Empoderar a la víctima brindándole información que le facilite la identificación de sus derechos y los hechos victimizantes que no hayan sido declarados hasta el momento y se deban registrar en el RUV.

La bienvenida es un tiempo de espera activa que busca potenciar el proceso de atención en favor de las víctimas y promover el ejercicio de sus derechos. Se trata de brindar información sobre la dinámica de atención, la ubicación de las entidades presentes, los horarios de atención, las generalidades de la ley y los diferentes tipos de victimización, con el apoyo de un video, charla o taller, de acuerdo a los recursos disponibles.

2.2.1. La charla, el taller o el video



¿Cuál es el sentido del video, charla o taller para la víctima?

- Tener en cuenta la distribución y el uso del espacio marca el estilo de comunicación que se quiere establecer con las víctimas. Para generar una atmósfera apropiada, se recomienda organizar el espacio disponible preferiblemente en forma de U o en semicírculo, de manera que se promueva la participación activa y la integración en una comunicación “cara a cara”.
- Independientemente del recurso que se utilice, se sugiere que el video, charla o taller se divida en dos momentos. El primero es la introducción general, en la cual se hará referencia a la dinámica de atención en el centro donde se esté trabajando, el cual contiene información que permita presentar a la Unidad las funciones y el alcance del servicio; explicar los momentos de la ruta que va a recorrer la víctima; enumerar las entidades presentes y su rol en el servicio; aclarar los horarios de atención, la forma en que se asignan los turnos y los tiempos aproximados de espera, y compartir información sobre los canales de contacto de la Unidad abiertos a los usuarios. Un segundo momento hace referencia a la presentación sobre la intención de la Ley

1448 de 2011, procedimiento para acceder a sus beneficios tanto en asistencia como en reparación y tipos de victimización.



¿Cuál es la importancia de informar adecuadamente a las personas que atiendo, teniendo en cuenta sus características y necesidades?

- Si percibe indisposición o desgaste emocional en el momento de la intervención grupal, es importante que realice alguna actividad que distienda a las víctimas y genere un ambiente más favorable para la atención, ya que la indisposición emocional disminuye la capacidad cognitiva para recibir y comprender la información que se brinda, y predispone a las víctimas a respuestas emocionales negativas.
- En este caso, es recomendable realizar un breve reconocimiento de la situación, para luego trabajar en disponerlas positivamente para la atención. Se puede apoyar en la siguiente intervención:

“Para nosotros es importante que ustedes estén aquí. Sabemos que han pasado por muchas experiencias dolorosas y han tratado de lograr un bienestar y mejorar su vida¹⁵. Pueden contar con nuestra disposición y compromiso para acompañarlos en el camino de restablecimiento de sus derechos. (...) Los invitamos a estar tranquilos(as) y a recibir toda la orientación que hoy les vamos a brindar.”

- Si se mantiene la atmósfera de indisposición, es importante apoyarse en otro ejercicio para distensionar y favorecer una disposición positiva para la actividad grupal y para la atención. Puede utilizar el ejercicio “Movilizando hacia la disposición positiva”, que se encuentra en el capítulo sexto o cualquier otro recurso metodológico de apoyo.

15- Algunas de estas frases están referidas en la introducción del video que apoya el “primer paso” en el Protocolo de atención para enlaces de reparación, construido por la dirección de Reparación y el Equipo Psicosocial de la Unidad para las Víctimas.

- Se debe emplear un lenguaje claro y sencillo, con recursos pedagógicos.
- Se debe realizar la adaptación necesaria en formas y contenidos, de acuerdo con las necesidades específicas de las personas en situación de discapacidad visual, auditiva, los niños y niñas o los grupos étnicos que hablan diferente lengua al castellano; se sugiere recopilar diferentes materiales de apoyo realizados por las entidades del SNARIV, como el caso de la publicación sobre la Ley de Víctimas para niños(as) diseñada por el ICBF.
- En el caso de los centros de atención integral, es conveniente mantener una adecuada

comunicación entre los funcionarios(as) encargados de los diferentes momentos de la atención con el fin articular el paso de una a otra actividad para asegurar la orientación y la participación de las víctimas en cada uno de los espacios, en un marco de reconocimiento, dignificación y empoderamiento.



¿Las personas habrán comprendido adecuadamente la información del video, charla o taller? ¿Qué emociones se movilizaron en las víctimas?

¿Cómo puedo ayudar a generar conciencia sobre este impacto y a naturalizar estas emociones?



Evite...

- “Dictar” una charla magistral o emplear cualquier otro tipo de metodología que refuerce la actitud pasiva de las víctimas en el proceso.
- Generar falsas expectativas con el ánimo de aliviar temporalmente a las víctimas.
- Forzar la atención grupal, es mejor motivarla explicando el sentido y la bondad de la información.
- Suponer que la información fue entendida y avanzar en la charla sin verificar periódicamente la comprensión de las víctimas.
- Iniciar la actividad con pocas personas, ya que es probable que deba interrumpir o retomar algunas explicaciones a medida que vayan llegando otras víctimas y esto dispersará la atención (depende del contexto y la modalidad de atención).



Tenga en cuenta...

- Debe crear un ambiente de aprendizaje y apropiación de la información para favorecer la participación activa. **Facilite las preguntas y el diálogo.**
- La apropiación de la información y la orientación debe **empoderar a la víctima para su propia gestión** y para ser agente multiplicador en la orientación de amigos y conocidos.

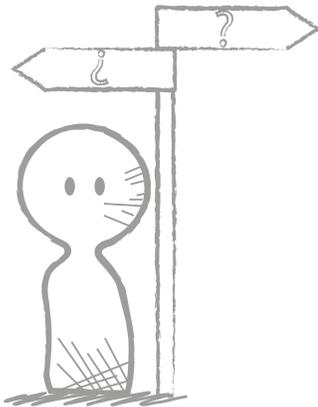


Hacer explícitos los **acuerdos mínimos y las reglas del juego para la actividad grupal**, respetando a los demás. Apóyese en el ejercicio sugerido en la caja de herramientas (ver página 99) y refuerce la importancia de mantener una actitud de atención plena, recomendando al grupo evitar las interferencias en la atención (uso de celulares u otros distractores) y proponiendo algún tipo de moderación para la realización de preguntas

- Si la presentación de las victimizaciones genera exacerbación emocional individual o colectiva, priorice siempre el cuidado de las víctimas sobre la entrega de información. En caso de ser necesario, brinde un breve espacio de cuidado, reconocimiento y estabilización emocional antes de continuar con la información.

2.3. La orientación básica

Bienvenido... estoy aquí para responder a las inquietudes generales que tenga...



Preguntas clave:

- ¿Qué sentido tienen la información y la orientación en el proceso de reparación integral?
- ¿Qué particularidades requiere la atención para marcar la diferencia y lograr la dignificación de las víctimas?
- ¿Cómo se puede orientar desde una actitud de cuidado por el otro?
- ¿Cuál debe ser el enfoque de la orientación para contribuir al empoderamiento de las víctimas?

Objetivo

Empoderar y dignificar a las víctimas a través de los procesos puntuales de información, trámite y documentación, relacionados con el acceso a la oferta institucional y las medidas de asistencia y reparación.

Las principales funciones de la orientación básica consisten en:

a. Brindar información:

Es la información entregada sobre trámites generales, los requisitos para la realización de solicitudes, las generalidades de la Ley de Víctimas —su alcance y las medidas de asistencia y reparación contempladas—, el proceso para el ingreso al RUV y demás información general sobre las funciones de las entidades que conforman el SNARIV.



¿Estoy escuchando con atención la forma en la que me habla la víctima? (volumen, tono, timbre), ¿Comprendo el contexto que le da sentido a la manera de comunicar de la víctima? (acento, modismos regionales, estado de ánimo, uso del “tú”, usted”, “vos”, “sumercé”).

b. Recibir documentación y PQR:

Consiste en la recepción de documentos sobre trámites, solicitudes y gestiones relacionadas con los procesos de atención, asistencia y reparación integral, así como todas las comunicaciones, peticiones, quejas y reclamos, dirigidas a la Unidad para las Víctimas.



Es muy valiosa su acción como una forma de gestionar la restitución de sus derechos...



Acción sin daño

La petición, queja o reclamo se acompaña de una carga emocional que es importante identificar para ayudar a elaborar.

El reconocimiento de la emoción adversa ayuda a equilibrar emocionalmente a la víctima y lo(a) protege de engancharse con respuestas emocionales.

- Demuestre su responsabilidad personal e institucional para facilitar el avance del trámite.
- Verifique la documentación, retroalimente positivamente y oriente para que la víctima sienta que usted actuará de forma diligente.
- Fortalezca la perspectiva de la víctima y valide la gestión que está realizando para reafirmar la intencionalidad del trámite (esta acción que se está realizando puede favorecer el avance del proceso...).
- Valide la PQR como una expresión legítima del derecho de la víctima a hacer uso de los mecanismos que favorezcan y agilicen la respuesta oportuna y las decisiones de fondo (me parece muy importante lo que está haciendo, es usted muy valiente. Esta es una forma de hacer valer sus derechos).



¿Cómo puedo acompañar a la víctima en su emoción, manteniendo el control sobre mis propias reacciones?
¿Qué significa la víctima para mí como intermediario(a) cuando recibo documentación

o trámite una PQR?

c. Tramitar novedades de registro:

Estos trámites tienen una importancia significativa para la víctima, porque le abren la posibilidad de acceder al reconocimiento de los derechos que le han sido vulnerados como consecuencia de la victimización; por lo tanto, el rol y la actitud del (la) funcionario(a) será lo que facilite la asistencia y reparación de las víctimas del conflicto.

d. Realizar solicitudes de ayuda humanitaria.

Colaborarle a la víctima para hacer las solicitudes y los respectivos seguimientos para la asignación de las ayudas humanitarias —desde el reconocimiento de su derecho a la asistencia y no como “un favor”—. Adicionalmente, es necesario tener claro y comunicar a la víctima que la ayuda humanitaria es de carácter transitorio; en este sentido, se debe aprovechar la atención para favorecer el empoderamiento de la víctima y brindarle las herramientas necesarias que le permitan la autogestión.



¿Qué imaginario trae la víctima con respecto a la ayuda humanitaria? ¿En qué momento la ayuda humanitaria logra favorecer el empoderamiento? ¿Cómo puedo acompañarla

a dotar de sentido la ayuda humanitaria como parte del proceso de reparación integral?



Se recomienda revisar en la caja de herramientas “La asistencia como impulso para el crecimiento”. (ver página 103)



Tenga en cuenta...

- **Que la forma como usted orienta es fundamental para que tenga éxito el reto de reparar a todas las víctimas de nuestro país; es una parte fundamental de este proceso.**

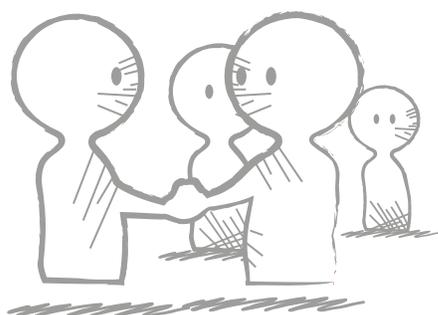


Evite...

- Que la víctima tenga que regresar posteriormente al centro para acceder a un servicio que podría quedar cubierto en el momento —salvo que no cuente con la documentación necesaria para realizarlo.
- **Descalificar o cuestionar** a la víctima si verifica alguna inconsistencia o error.
- **Personalizar la petición, queja o reclamo**, porque es un mecanismo dirigido hacia la institución y no hacia usted como funcionario (a). Permita que la víctima realice la gestión a su manera.

2.4. Plan de atención, asistencia y reparación integral

Vamos a hacer una identificación de las necesidades que tiene y que aún requieren algún tipo de gestión para acceder a la oferta de servicios de asistencia...



Preguntas clave:

- ¿De qué manera puedo potenciar sus recursos para fortalecer su autonomía y empoderamiento en favor de su bienestar?
- ¿Cuál es la importancia de trabajar desde la perspectiva de la víctima en la construcción del Plan de asistencia y reparación integral?
- ¿Qué elementos de mi atención facilitan un ambiente de confidencialidad, confianza y reconocimiento para la víctima?

Objetivo

Empoderar, dignificar y reconocer a la víctima, estableciendo sus necesidades y potencialidades en asistencia y reparación para facilitar el acceso a los servicios que ayuden a mitigar la condición de vulnerabilidad ocasionada por el conflicto armado. Adicionalmente, se busca dotar de sentido el proceso de reparación integral. El Plan de atención, asistencia y reparación integral (PAARI) es un instrumento cuyo objetivo es identificar las carencias en medidas de asistencia y reparación y así garantizar el acceso a las mismas.

En este paso se debe generar una interacción movilizadora que permita avanzar en los cuatro propósitos trazados para este momento:

- La identificación, construcción y orientación sobre las medidas de asistencia
- La asesoría sobre la reparación integral
- La gestión de remisiones
- El cierre de la atención

Es indispensable que:

- El saludo que da inicio a la atención se apoye en las recomendaciones emitidas para el momento de la acogida. **No se trata de seguir instrucciones**, sino de poner toda la intuición y el sentido de humanidad al servicio de la relación con la víctima.
- En el momento de presentarse, es importante realizar un encuadre adecuado, aclarando el rol que se cumple y clarificando que el funcionario(a) es un eslabón en la cadena que va uniendo los procesos de asistencia con la reparación integral; que tiene acceso a algunas bases de consulta (no a todas) y no puede modificar o corregir información de algunas de ellas, y cuál es el uso que se dará a la información solicitada (registros, caracterización, solicitud, trámite).
- Es importante verificar la correcta aplicación de los criterios de atención prioritaria —si los hubo— y validar con la víctima la existencia de condiciones particulares para la aplicación del enfoque diferencial. Esto permitirá revisar y ajustar los criterios al interior del equipo de trabajo, pero sobretodo hacer reconocimiento emocional de la víctima frente a su necesidad diferencial o prioritaria.
- Es importante aclarar a la víctima que, después de conocer sus inquietudes y necesidades, es posible que se ausente del puesto para comentar con sus compañeros y definir las mejores alternativas de gestión para su caso, y luego regresar a conversar sobre las vías

posibles para avanzar en las diferentes rutas. Esta aclaración le da sentido a la interrupción — que de otra manera se podría interpretar como un signo de desinterés— y la incorpora como un momento más del proceso de atención.



¿Si yo estuviese en el lugar de la víctima, qué sentiría si narrara un relato de alto contenido emocional y la persona a la que le estoy contando interrumpiera la atención y se ausentara?

2.4.1. Identificación, construcción y orientación sobre las medidas de asistencia

Este primer momento corresponde a la orientación que se da a la víctima sobre los temas relacionados con la asistencia y el acceso a la oferta de servicios.

- Validar los “motivos de consulta” que la víctima manifiesta y atenderlos prioritariamente es una señal de reconocimiento y dignificación.
- Se sugiere apoyarse en la lista de chequeo del formulario del PAARI para hacer un inventario de necesidades de asistencia, que incluya la información sobre la gestión previa realizada y los servicios de asistencia recibidos (con tiempos, montos, prórrogas, si las hubiese); sin embargo, se debe generar una conversación cálida, coherente y amable con la víctima y no someterla a una encuesta que puede resultar extenuante. En este sentido, es importante revisar el formulario del PAARI con anterioridad y buscar dentro de los recursos elementos que ayuden a aplicarlo en el marco de una conversación empática, respetando siempre la dignidad de la víctima.
- Para fortalecer el empoderamiento, es necesario invitar a la víctima a reflexionar sobre las medidas de asistencia como un apoyo

transitorio para mitigar la vulnerabilidad e impulsarla hacia el restablecimiento pleno de sus derechos. De manera tal, que se reafirme la responsabilidad personal de asumir su propia gestión con el fin de mitigar la condición de vulnerabilidad actual en el largo plazo, permitiendo una mejora en la calidad de vida.



¿Qué valoración hace la víctima frente al hecho de solicitar los servicios de asistencia para resolver mitigar sus necesidades?

- Una vez realizada la orientación sobre las medidas de asistencia, es importante revisar el inventario de necesidades construido previamente con la víctima para verificar que está comprendiendo la orientación brindada frente a las necesidades establecidas y que se está atendiendo la expectativa de la víctima. Puede utilizar frases como:

Hasta el momento conversamos de que identificamos estas necesidades y miramos que la mejor alternativa para usted es:

Don / Doña además de las inquietudes que traía y que conversamos, ¿se le ocurre ahora algo más que no haya mencionado hasta el momento, o que haya pensado durante la atención?

- Si se generan nuevas consultas o trámites en el centro de atención, se deben facilitar los medios la información suficiente (papel, esfero, indicación sobre dónde tomar copias, etcétera.) para favorecer la gestión antes de que la víctima se retire del servicio.
- Cuando usted identifique que hay otros hechos victimizantes que la persona no ha declarado, es necesario que se apoye en preguntas que permitan saber si la persona identifica estos hechos como delitos sobre los cuales tiene derecho a la verdad, la justicia y la reparación.

¿Cuáles pueden ser las razones para que



la víctima no hubiese comentado antes sobre esta(s) victimización(es) en otros escenarios institucionales?

Estas preguntas reflexivas pueden aportar elementos para comprender mejor la experiencia de la víctima y generar una conversación empática que permita precisar mejor la información al respecto:

¿Vivió alguna experiencia que le haga pensar que fue víctima de otro delito además del (de los) que ya había comentado previamente? ¿Qué tipo de trámites ha realizado frente a esta(s) situaciones que me comenta?



Se deben formular preguntas puntuales para verificar si los hechos narrados corresponden a fechas y actores victimizantes contemplados en el marco de la ley, con el fin de orientar a la persona para que realice la declaración. No se trata de tomar la declaración o hacer una entrevista para caracterizar los hechos y profundizar en el modo, tiempo y lugar, sino de hacer preguntas puntuales que permitan una respuesta clara frente a la expectativa de la víctima de acceder a las rutas de asistencia y reparación en el marco de la Ley 1448 de 2011. Se recomienda la revisión del ejercicio de autocuidado Los sustratos del relato de la víctima que puede dar referencia para ayudarlo a la víctima a controlar la profundidad del relato (ver página 101).



¿Qué implica emocionalmente para la víctima pensar sobre los hechos victimizantes?

Es clave considerar la importancia del cuidado emocional en este momento de la conversación. Se trata de la posibilidad de acercarse a la experiencia emocional de la víctima, que se puede apoyar en intervenciones como: "Puedo comprender que pensar en el hecho y en quienes pudieron haberle hecho daño es doloroso". "La información que me

está compartiendo es muy valiosa... tranquilo(a)... que es muy posible que haya cosas que uno olvide o que la mente no pueda recordar ahora, porque son muy dolorosas”.

Se trata de reconocer que el sufrimiento puede despertar emociones en la víctima que se acompañan y contienen, desde la propia sensibilidad y humanidad. Si se rememoran las reacciones para acompañar a alguien cercano en un momento difícil, es posible comprender cuál es la actitud esta vez para acompañar a la víctima.



¿Cómo puedo hacer conciencia de mis propias emociones para estar con las víctimas sin temor a no saber cómo reaccionar?



Puede ser de enorme utilidad tener en cuenta algunas afirmaciones que se encuentran en la Caja de herramientas y que pueden apoyar el reconocimiento y la normalización de las respuestas emocionales (ver página 106 y 110).

- Cuando no se tiene claro si los hechos de los que le habla la víctima y que aún no han sido declarados por ella corresponden o no a lo estipulado en la Ley 1448, es conveniente realizar algunas preguntas para ampliar la información antes de sugerirle a la víctima que realice la declaración. Esto puede generar falsas expectativas si los hechos no se dieron en el marco del conflicto armado. Para ello se puede abordar la información sobre el hecho victimizante con preguntas como:



¿Cuándo le ocurrió esto que me está contando? Para ayudarle a la persona a recordar fechas se pueden utilizar situaciones que sirven que se encuentran a continuación:

¿Recuerda si ocurrió cerca de su cumpleaños / para la época de Navidad / Semana Santa?

¿Qué edad tiene su hijo(a)? ¿Esto ocurrió antes o después de que naciera su hijo?,
¿Cuándo ocurrió el hecho, usted ya se había casado? ¿Estaba recién casado(a) o ya había pasado un tiempo?

¿Usted identifica a los responsables de este daño o tiene alguna idea de quién podría haber sido el causante? Esta pregunta se hace para verificar que no se trate de actores que no contempla la ley. Si no hay información, es fundamental tranquilizar a la víctima y explicarle que la responsabilidad de investigar lo que pasó es del Estado y no de él (ella).

- En caso de que no se trate de tiempos o actores victimizantes reconocidos por la ley (hechos cometidos por delincuencia común), es una responsabilidad del funcionario(a) aclarar el alcance de la ley para no generar falsas expectativas y evitar revictimizaciones. Es fundamental reiterar que el objetivo de la atención no es filtrar solicitudes o casos, sino orientar a todas las personas que consideran que tienen derecho de acceder a los beneficios de la ley, de manera que si una persona decide iniciar trámites para que se le reconozcan otras victimizaciones —aunque se considere que estas no están cobijadas por la ley— siempre se debe brindar la información pertinente para que la víctima lo pueda hacer.



¿Cómo puedo manejar la reacción de una víctima ante la negación de inclusión en el Registro Único de Víctimas, y qué nuevas posibilidades le puedo brindar si no está de acuerdo con la decisión de no inclusión?

- Una vez identificadas la totalidad de las victimizaciones, es necesario acompañar a la víctima a establecer las acciones que necesita gestionar y a conocer la oferta de servicios de asistencia que contempla la ley para todas las victimizaciones.

- Revisar la información que aparece en el respectivo sistema es importante para tener claridad sobre los hechos victimizantes mencionados por la víctima y las acciones emprendidas en momentos previos a esta atención. Se debe verificar si la víctima ya ha realizado algún tipo de trámite; cuáles son las medidas de asistencia que ha recibido y cuáles le hacen falta, teniendo en cuenta sus necesidades o si ha recibido algún otro tipo de atención. Si los datos no coinciden con la información reportada por la víctima, se debe validar con ella lo que aparece en el sistema.
- Integrar el proceso judicial y el proceso administrativo. Es posible que la víctima haya iniciado trámites ante diferentes entidades por otras victimizaciones sufridas, sin haber accedido a la Ruta de asistencia, de manera que es importante aclarar que es posible participar en ambos procesos y explicar las diferencias en la naturaleza de los procesos, el tiempo que deben tomar, los requerimientos (cuándo se necesita abogado y cuándo no) y las restricciones frente al reconocimiento de una doble reparación por el Estado.



¿Podré acompañar a la víctima para enfrentar los riesgos de seguridad (o de cualquier otro tipo) que ella cree que se pueden activar y

de los que en el marco de la atención no tengo información alguna?

- Valorar y respetar la decisión de la víctima. Es importante estimular su autonomía para la toma de sus propias decisiones. La información y orientación que se le brinda a la víctima es un insumo importante para que pueda proyectar alternativas y caminos que ella misma debe elegir. Este es uno de los aspectos más importantes del empoderamiento y la recuperación de su dignificación y valía.



¿Cómo me siento cuando otras personas respetan las decisiones que tomo sobre mis propias necesidades o mi propia vida?

- Una vez recogida y verificada la información, se deben tener en cuenta los canales de referencia que se podrían activar para facilitar el acceso a la oferta de servicios. Estos canales proveen alternativas para implementar las medidas contempladas en el Plan de asistencia y reparación integral que construyó en conjunto con la víctima.
- Se debe atender a los criterios metodológicos que provea la Unidad para las Víctimas para la aplicación de la construcción del PAARI, de acuerdo con las orientaciones que se emitan en este sentido.
- Así como en los demás pasos, es recomendable cerrar verificando la comprensión de la víctima sobre los temas abordados, la claridad frente a los trámites que debe realizar y el tiempo en el que tendrá que asistir nuevamente para algún seguimiento si fuese necesario.
- Acompañela a establecer las acciones que necesita gestionar para garantizar el acceso a los servicios que requiere.

¿Cuál es la siguiente gestión que va a realizar?
¿Y luego de esto qué más necesita hacer?

2.4.2. Asesoría sobre la reparación integral

Es importante explicar y orientar a todas las víctimas sobre las generalidades, los principios y el alcance de cada una de las medidas de la reparación integral, enfatizando en el proceso para acceder a ella con el fin de que comprenda que esta atención no es únicamente un espacio para hacer trámites, sino que está articulada con otras acciones que pretenden velar por el

cumplimiento de sus derechos a la asistencia y a la reparación integral.

Es el momento de explicar que la reparación y la asistencia no son excluyentes y se complementan en el marco de un proceso que se construye sobre tres pilares fundamentales: los **principios orientadores** de la ley, los **derechos** en los que está basada la ley las **medidas** que conforman la reparación integral.

Los principios orientadores¹⁶

- La mirada reflexiva del funcionario(a) sobre los principios orientadores que le dan sustento a la ley permite aterrizar los principios en la práctica, de manera que toda acción en torno a la atención tenga un propósito reparador. La incorporación del enfoque psicosocial y de la acción sin daño supone pasar a la acción a través de la adecuada ejecución, procurando:

Principios orientadores	
Recuperación de la dignidad	¿Qué acciones me permiten garantizar el respeto a la integridad y a la honra de la víctima?
Buena fe	¿Cómo puedo acompañar a la víctima desde una comprensión neutral de su relato y no desde el juicio sobre la autenticidad de su versión?
Igualdad	¿Reconozco a cada víctima como un ser particular y único, y atiendo a cada uno (a) con la misma calidad y respeto?
Enfoque diferencial	¿Puedo identificar las particularidades de cada víctima y tener en cuenta sus necesidades diferenciales para adecuar la atención?
Participación conjunta	¿Construyo un proceso con la víctima, en el cual respeto sus ideas y estimo su participación?

¹⁶ Estos principios corresponden al marco de principios orientadores de la Ley de Víctimas, que se retoman en este apartado con el fin de acercar al funcionario(a) a la reflexión sobre los aspectos que debe involucrar para proveer una orientación suficiente sobre la reparación, entendiendo que esta se da en el momento de asistencia y que será complementada en el momento de la intervención del enlace de reparación.

Respeto mutuo	¿En qué forma invito a la víctima a mantener una actitud de respeto recíproco durante la atención?
Progresividad y gradualidad	¿Comparto con la víctima la información relacionada con el ritmo de las acciones incluidas en el proceso de atención, con el fin de generar expectativas reales sobre alcance y tiempos de la misma?
Complementariedad	¿Estoy enlazando mis acciones para que la víctima pueda sentir que son parte de un proceso integral?
Derechos de las víctimas	¿Dejo claro a la víctima que la atención es un derecho que ella tiene?
Protección integral	¿Abordo integralmente los riesgos y temores de la víctima para que se sienta realmente protegida?

Fuente: Elaboración propia con el base en los principios orientadores de la Ley 1448 de 2011

Los derechos

- La orientación sobre la reparación integral debe involucrar la explicación sobre los derechos que enmarca la Ley de Víctimas: el derecho a la verdad, la justicia y la reparación integral¹⁷. **Es clave enlazar la reparación integral con otros derechos complementarios en la ley** que amplían la perspectiva de la víctima sobre la necesidad de velar integralmente por la restitución de los derechos vulnerados.
- Es importante tener en cuenta que la responsabilidad del funcionario(a) no se limita a explicar a la víctima el significado de los derechos, sino que debe traducirse en el ejercicio pleno de estos en el escenario de la atención. Su objetivo entonces es brindar una atención desde la verdad como principio ético, que sea justa y que —por sí misma— resulte reparadora.

17- De acuerdo con lo contenido en los artículos 23, 24 y 25 de la Ley 1448 de 2011.

Derecho a la verdad

Significado	Desde el enfoque psicosocial y la acción sin daño
<p>El derecho de la víctima a conocer la verdad sobre la forma como ocurrieron los hechos, los victimarios y sus motivaciones es un aspecto fundamental para explorar en la atención, por el efecto reparador que puede significarle.</p> <p>Es necesario tener en cuenta que hay personas que, en algunos casos, no quieren saber la verdad acerca de lo sucedido porque esto les puede causar más dolor, lo cual es totalmente respetable.</p>	<p>¿Qué significado le da la víctima a la posibilidad de acceder al derecho a la verdad?</p> <p>¿Cómo estoy significando la "verdad de la víctima" en la atención?</p>

Derecho a la justicia

Significado	Desde el enfoque psicosocial y la acción sin daño
<p>Entendiendo que este no es exclusivo de los procesos judiciales sino que también se traduce en una atención justa, supone que el funcionario(a) se preocupe por investigar y esclarecer el estado de las solicitudes, actuando siempre de forma imparcial, en el marco del respeto por los derechos de la víctima.</p>	<p>¿Qué significado tiene para la víctima el acceso a la justicia?</p> <p>¿Qué transformación puedo lograr a partir de la claridad a la víctima sobre su posibilidad de acceder a la justicia y a la reparación en forma simultánea, para que ella pueda tomar una decisión informada?</p>

Derecho a la reparación¹⁸

Medida	Significado	Mirada en clave psicosocial: preguntas para el funcionario (a)	Mirada en clave psicosocial: preguntas que el funcionario(a) puede usar
Indemnización	<p>Debemos reconocer que la indemnización no es “un pago por los muertos o por el sufrimiento”, pues el dolor y las experiencias de violencia que han tenido que vivir las víctimas no son cuantificables, ni es posible pagar el daño que se les ha causado. No se busca compensar la pérdida en forma económica. Se debe dar a conocer a las víctimas que ellas tienen derecho a estar en mejores condiciones económicas, como lo estarían si el conflicto armado no les hubiese afectado.</p>	<p>¿Cuál es el significado y el sentido reparador que la víctima le da a la indemnización?</p> <p>¿Cómo la quiere articular para invertir en un nuevo proyecto de vida?</p>	<p>¿Qué significado tiene para usted que el Estado le entregue dinero y por qué razón cree que lo hace?</p> <p>¿Qué cree que el Estado busca reconocerle con ese dinero?</p>

18- Unidad para las Víctimas (2012). Documento de trabajo. Directrices para la incorporación del Enfoque Psicosocial en los planes, acciones y proyectos para la atención y la reparación integral de las víctimas.

Rehabilitación

Son aquellas medidas que contribuyen a la recuperación física, moral y psicológica de la víctima. Esta medida busca su restablecimiento, lo que le implica incorporar al devenir de su historia personal la capacidad de superación y de resistencia. Las medidas de rehabilitación pueden atender distintas expresiones del sufrimiento, pero todas deben estar orientadas a la reconstrucción del proyecto de vida de las víctimas, lo que permite no solo la transformación de la perspectiva del futuro —un nuevo proyecto de vida—, sino que ellas, a nivel individual o colectivo, puedan construir formas de vida posible en el presente.

¿Cuáles son las afectaciones que la víctima identifica haber sufrido y qué cree susceptible de recuperarse después de esta afectación?

Cuando escucha la palabra "rehabilitación", ¿en qué piensa?

¿Qué cosas le gustaría lograr durante su proceso de recuperación?

¿Cómo la rehabilitación puede ayudarle a construir nuevas esperanzas, proyectos personales o sueños?

Restitución

Desde el enfoque psicosocial se debe ser consciente de que ninguna situación asociada al sufrimiento puede ser restablecida como si el daño no hubiese ocurrido. Sin embargo, sí es posible incorporar a la historia personal, familiar y colectiva el sufrimiento como una condición integrada al devenir, como superación, como algo que no se olvida y como la construcción de identidades de resistencia y transformación. En este sentido, la medida de restitución busca que las personas integren a la memoria individual y colectiva la experiencia de la sobrevivencia, la recuperación de la seguridad, la sensación de apoyo y fraternidad. También se busca la restitución plena de los derechos vulnerados, la recuperación de la estabilidad de las familias y las comunidades, el alcance de una subsistencia digna y de la sensación de libertad para elegir por donde movilizarse o residir en el territorio nacional.

¿Qué impacto emocional le genera a la víctima la forma en que se propone la medida?

¿Qué sensación tendrá la víctima sobre su derecho a elegir su lugar de residencia y opinar sobre su proceso de restitución?

¿Qué imaginarios tendrá una familia o una comunidad sobre el lugar que tuvieron que dejar hace tiempo y al cual ahora quieren retornar?

¿Será que estos imaginarios son acordes con lo que van a encontrar?

¿Hasta dónde siente que es posible restituir lo que perdió como consecuencia de la victimización?

¿Cómo se imagina que es el lugar a donde lo van a retornar o reubicar?

¿Cómo se imagina que serán las relaciones con las personas que viven en este lugar?

¿Qué cree usted que puede ser lo más difícil cuando llegue al lugar de reubicación o retorno?

Satisfacción

La perspectiva psicosocial en las medidas de satisfacción buscará dar reconocimiento al sufrimiento; hacer visible la afectación; sacarla de la esfera de lo privado y hacerla pública y crear mecanismos para dotar de representación lo que hasta ahora había sido impedido. Las medidas de satisfacción sirven como escenarios de representación del sufrimiento, que al ser representado es posible retroalimentar y significar. En este sentido, las medidas de carácter simbólico siempre deben ser pensadas y construidas junto con las víctimas, para que realmente sea su representación la que salga a flote y no la de los funcionarios. Estas medidas buscan restablecer la dignidad individual al hacer reconocimiento del sufrimiento de los dolientes, pero también tienen una orientación colectiva, al poner a la sociedad en relación con su pasado.

¿Cuál es la comprensión que tiene la víctima sobre los daños que se busca mitigar/reducir con estas medidas?

¿Por qué será importante la representación del sufrimiento?

¿Cómo se logra que las víctimas se sientan dignificadas a través de las medidas de satisfacción?

¿Qué tanto pueden aportar las medidas de satisfacción para que usted se sienta reconocido (a) como sujeto de derechos?

¿Qué cree que se generaría en la sociedad si a través de las medidas de satisfacción se hace público lo que ha pasado en el país y lo que ustedes han tenido que vivir?

Garantías de no repetición

Son aquellas medidas que garantizan a la víctima que los hechos que le originaron el daño no van a volver a ocurrir, y que los grupos armados y el Estado aportan para que así sea. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el conflicto armado no es solamente la aparición de la violencia, pues también juegan un papel importante los contextos de vulneración que existían antes y los imaginarios que tenían las comunidades en las cuales se legitimaban las acciones violentas o la discriminación, pues esto facilitó que se instaurara el conflicto armado en algunas zonas. El enfoque psicosocial en las medidas de no repetición propende por la transformación de los imaginarios sociales que sirvieron de base para enquistar prácticas de victimización en las comunidades y en la sociedad en general, los imaginarios que se construyen en situaciones de violencia y que naturalizaron las violaciones a los DD. HH. y las infracciones al DIH.

¿A qué factores podría atribuir la víctima, la posibilidad de que los hechos que la victimizaron ocurran o no nuevamente?

¿Cómo puede aportar la víctima desde su experiencia cotidiana a modificar las lógicas de confrontación por otro tipo de relaciones—cooperación, colaboración, respeto—?

¿Cómo puedo como funcionario aportar durante la atención a la transformación de los imaginarios de discriminación y naturalización de la violencia?

¿Cómo entiende usted esta medida de las garantías de no repetición?

¿Usted cree que hubo condiciones en su comunidad que permitieron que los hechos de violencia se desarrollaran y mantuvieran?

¿Qué responsabilidad cree que tiene toda la sociedad en lo que ha pasado por el conflicto armado?

La sensibilización sobre la reparación integral adquiere un sentido pleno si se integran los conceptos a la experiencia personal de la víctima. Se sugiere entonces priorizar esta experiencia cuando se expliquen los conceptos, es decir, la ruta, la integralidad de las medidas y los mecanismos de atención.

- La Unidad para las Víctimas ha definido algunos criterios para convocar a la elaboración del Plan de atención, asistencia y reparación integral, que se deben compartir para que la víctima pueda entender que se trata de un proceso a mediano plazo, que supone la valoración del grado de vulnerabilidad y que está priorizando a quienes ya habían gestionado solicitudes por vía administrativa, para poder responder con un criterio de integralidad.



¿Cómo puedo motivar a la víctima para que mantenga el interés en el proceso de reparación?

2.4.3. La gestión de las remisiones

Una vez diseñado el Plan de asistencia y reparación integral, se identifican y revisan las necesidades de gestión para realizar las respectivas remisiones internas o externas, en función de la disponibilidad de servicio en el centro de atención o en las sedes de las instituciones externas. Para realizar una adecuada remisión, se debe aplicar el procedimiento definido, atendiendo a las siguientes consideraciones:

- La remisión no es un trámite puntual, sino un proceso multidireccional de comunicación para la acción. Su objetivo es operativizar y dinamizar la respuesta a las necesidades de la víctima, en un ejercicio dinámico que cobra vida con la interlocución entre quién remite y quién recibe.
- La víctima cumple un rol importante en el proceso de remisión, ya que puede realizar

su respectiva gestión para promover el cumplimiento institucional frente a sus derechos. El proceso de atención debe motivarla a gestionar ante las entidades y funcionarios indicados, expresando su solicitud amablemente, en términos de derechos y no de favores o de ruegos, en afirmaciones como: “En su condición de víctima del conflicto armado, solicite la orden para sus exámenes médicos y la entrega de medicamentos con prontitud, ya que esto es parte de su derecho a la salud, tal como lo contempla la Ley de Víctimas”.



Acción sin daño

Además de entregar la dirección completa (calle, carrera, barrio, número de piso, de oficina), se deben verificar los días y horarios de atención así como algunas indicaciones sobre qué transporte tomar y los puntos de referencia para facilitar la orientación.

Recuerde que la posibilidad de que la víctima acceda a un servicio depende en buena medida del esfuerzo que usted haga para orientarla claramente.

- Humanizar la remisión: ponerle cara, nombre, responsable y ubicación a la persona que atenderá a la víctima en el siguiente paso, permite conectarla emocionalmente con quien la va a atender. Esto implica transmitir fielmente el caso de la víctima, tanto la información, como el significado emocional y el sentido que la persona transmite frente a su necesidad.



¿Qué debo decir y cómo debo expresarme sobre el caso para movilizar al otro a que brinde

la atención en forma efectiva? ¿Cómo convierto la remisión en una oportunidad para incrementar la confianza de la víctima en las instituciones?

- Una correcta remisión previene que la víctima se pierda en la ruta o abandone el proceso de recuperación de sus derechos por falta de información clara y precisa sobre cómo acceder a los servicios y a la reparación integral.



¿Habrá quedado clara la información que le brindé a la persona de acuerdo con su plan de asistencia? ¿Tendrá seguridad sobre cuál es el paso

siguiente, a qué lugar acudir, con quién hablar y con qué propósito?

2.4.4. El cierre de la atención

- Es el momento de validar la comprensión de la información entregada, establecer con claridad los pasos de la ruta y verificar el estado emocional de la víctima. El proceso de atención es un espacio para la víctima, y su perspectiva y necesidades deben ser priorizadas hasta el final.
- Para verificar la comprensión y apropiación de la información, se puede preguntar a la víctima al respecto:

¿La información que le he compartido es clara para usted?, ¿Tiene alguna inquietud que aún no haya quedado resuelta en la atención?

(si se identifican vacíos o confusiones, se debe clarificar la información).

De acuerdo con lo que conversamos hoy, ¿cuáles serían entonces los pasos a seguir para usted?

- Además de la comprensión y apropiación, es fundamental hacer un reconocimiento emocional al cierre de la atención e identificar las emociones que han movilizad la interacción con el funcionario(a) y con la entidad que representa:

¿Si hubiera traído tres emociones en una mochila, cuáles serían?, ¿cuáles son las tres emociones que ahora tiene para guardar en esa mochila imaginaria?,

Verificar los efectos de la atención para el empoderamiento, el fortalecimiento de la autonomía y la generación de nuevos aprendizajes significativos para la víctima también resulta necesario: ¿Qué de nuevo se lleva de esta conversación que hemos tenido?

- La víctima ha recibido su servicio y es quien mejor lo puede retroalimentar. Cada impresión y percepción debe recibir con humildad y agradecimiento, con el único objetivo de revisarse personalmente para poder hacer las cosas cada vez mejor.

Se puede cerrar con frases como: "Le agradezco si me quiere compartir algo que cree que puedo fortalecer o cambiar para mejorar en mi trabajo".



Tenga en cuenta...

- **Fortalecer el compromiso personal que la víctima debe asumir con su propio proceso de autogestión.** Esto implica participar activa y autónomamente, comprender y cumplir su rol en las dinámicas institucionales.

- En caso de tener que interrumpir la atención, se debe anotar —a modo de ayuda de memoria— el último tema para retomar más fácilmente al regreso. Esto impacta positivamente a la víctima pues sabe que el funcionario(a) estaba escuchando con interés pleno en su experiencia emocional. Antes de iniciar la atención, se debe aclarar el tiempo que va a tomar, con el fin de tratar adecuadamente los temas necesarios.
- El reconocimiento de la calidad de víctima de una persona es fundamental para preservar la dignidad.
- Algunas víctimas creen equivocadamente que solo cuando hay un fallecido / desaparecido / secuestrado es que deben denunciar ante la Fiscalía, y que los temas sobre el desplazamiento forzado son los que se declaraban ante la antigua Acción Social. Se debe explicar la diferencia entre denunciar y declarar.
- Si la víctima tiene preocupación de perder las ayudas o los servicios de asistencia por participar en la ruta de la reparación o en el proceso penal, es importante tranquilizarla y darle claridad para que tenga la confianza de participar integralmente de las rutas, si ese fuese su deseo.



Evite...

- Asumir que tiene el control sobre la atención, ya que el espacio de la atención es de y para la víctima. Si se presenta alguna interrupción, es clave solicitar el permiso a la víctima para interrumpir (usted me permite un minuto para) y disculparse antes de retomar (disculpe la interrupción. Ya estoy de nuevo con usted).
- Tomar decisiones sobre lo que la víctima debe o tiene que hacer, porque luego usted no estará con ella para ayudarle a asumir el impacto que esto le genere. "Es su deber denunciar los hechos que me está contando, porque por eso es que todo queda impune".
- Cerrar abruptamente la atención, dejarla inconclusa o sugerir que esta debe cerrarse, utilizando preguntas como: "¿No sería más, verdad?".
- Reaccionar negativamente o intentar justificarse ante la retroalimentación. Cuando usted pide una retroalimentación hacia su trabajo, debe tener la disposición de recibir todos y cada uno de los comentarios. Permita a la víctima hablar con confianza y aproveche la atención como un espacio de aprendizaje y mejora continua para usted.

2.5. El seguimiento a la atención

¿Cómo vamos avanzando en el proceso de asistencia y reparación?
¿Cuántos pasos hemos dado y cuántos pasos nos quedan?



Preguntas clave:

- ¿La víctima ha logrado asumir un rol activo en su proceso o debo reforzar aún más esta actitud?
- ¿Cómo favorezco el empoderamiento, la autogestión y el acceso a derechos desde mi compromiso moral?
- ¿Cómo brindar cuidado emocional a las víctimas que no tienen respuestas o aún no son satisfactorias?

Objetivo

Reconocer la capacidad de gestión de la víctima, a partir de la revisión del estado de avance y desarrollo de las acciones previstas en el Plan de asistencia, atención y reparación integral, construido en el momento de la atención. Identificar y analizar los cambios ocurridos en el proceso, las barreras y dificultades presentadas, la calidad de la gestión y el impacto de esto en las condiciones emocionales de la víctima, para generar los ajustes necesarios que favorezcan el acceso a derechos.

- El seguimiento debe partir de la revisión de las gestiones definidas en el plan y su estado, con el fin de articular los avances y generar nuevas acciones para optimizar el proceso de gestión para el acceso a las medidas de asistencia y reparación integral.
- Se debe verificar que ya se hayan iniciado todos los trámites posibles para atender la situación de la víctima y que no se

hubiesen presentado nuevas condiciones de vulnerabilidad como consecuencia de la afectación que deban ser atendidas. Para ello, hay que **revisar conjuntamente con la víctima los trámites y remisiones previstos en el PAARI** e identificar obstáculos o barreras de acceso para superarlas. En caso de que la víctima no haya realizado las gestiones para el acceso a servicios, se debe reforzar la orientación previa, basada en el Plan

diseñado conjuntamente y en los compromisos asumidos en la atención inicial, teniendo en cuenta las razones por las cuales la víctima no realizó la gestión.

- Generar las alertas institucionales¹⁹ y promover las acciones correctivas para garantizar la adecuada prestación del servicio (por ejemplo, cuando se identifique la negativa injustificada para la prestación de un servicio o se atienda en forma indebida).
- Si es posible hacerlo, el funcionario(a) debe generar **contactos cordiales** para revisar estas situaciones con las personas de otras entidades con quienes se ha comunicado o a quienes les ha dirigido las remisiones, con el fin de dinamizar la efectividad en la atención de forma oportuna.
- Validar el impacto emocional generado en la víctima por todas las situaciones presentadas en la gestión realizada después de la atención inicial. Se debe analizar el efecto causado, los estilos de afrontamiento y los posibles daños y vulneraciones que pudieron haberse generado, y **atender las necesidades de cuidado emocional que requiera la víctima**, desde sus propios conocimientos y habilidades de contención o haciendo uso de la oferta psicosocial complementaria de la Unidad.
- Se deben hacer los ajustes necesarios para favorecer el cumplimiento de las necesidades de la víctima, si no se han logrado mitigar las condiciones de vulnerabilidad o si se identifican nuevos factores de vulneración de derechos.
- Es necesario utilizar todos los medios al alcance para revisar nuevas alternativas que permitan agilizar las gestiones que no se han ejecutado efectivamente.



En caso de identificar dificultades en el proceso de gestión de la víctima, ¿qué opciones le puedo entregar para que la persona exija sus derechos y dinamice la gestión?



Tenga en cuenta...

- Si la víctima manifiesta no haber realizado gestiones por falta de tiempo, dinero, desmotivación, o por motivos de salud, comprenda que estas son razones válidas y usted no debe juzgarla. Es importante permitirle reflexionar sobre el valor de su acción para lograr su propio beneficio y sobre la importancia de participar activamente en el proceso.
- Revisar las acciones previstas y buscar nuevas alternativas, recordando a la víctima con amabilidad el compromiso que ella asumió consigo misma para apoyar la gestión del proceso.
- Si identifica un caso que requiere otro nivel de intervención para favorecer su avance, apóyese en la oferta complementaria de la Unidad (apoyo jurídico, psicosocial).

19- Se debe informar al coordinador del centro de atención o superior inmediato sobre qué alertas se van identificando con el fin de promover acciones institucionales. Al respecto, los órganos de control pueden acompañar estos seguimientos para garantizar el correcto ejercicio de la función pública.



Evite...

- **Devolver a la víctima en el proceso.** Si identifica nuevas condiciones de vulnerabilidad, realice inmediatamente la orientación, sin retroceder a la víctima hacia procesos anteriores. Usted tiene todas las herramientas para gestionar las novedades desde el seguimiento.
- **Cuestionar o regañar por la falta de acción de la víctima,** ya que el avance en la gestión dependerá en gran parte de su motivación y su expectativa. El reproche desmotiva a la víctima, la vulnera emocionalmente y puede amenazar su participación activa en el proceso.

Pensando en clave psicosocial...

Puedo decir que realicé una atención en clave psicosocial ya que...

- ¿Me interesé en hacer sentir bien a la víctima? SÍ/NO
- ¿Reconocí en la víctima a una persona igual, evitando asumir un rol de poder y control? SÍ/NO
- ¿Me fijé conscientemente en su estado físico (cansancio, enfermedad, mojado(a) por la lluvia) y emocional (tristeza, rabia, miedo, afán), y se lo comuniqué en señal de comprensión? SÍ/NO
- ¿Estuve atento(a) a las características diferenciales en las víctimas y las validé con preguntas? SÍ/NO
- ¿Actué en forma solidaria? SÍ/NO
- ¿Utilicé los espacios y aproveché los recursos metodológicos para generar conversaciones reflexivas entre iguales? SÍ/NO
- ¿Me preocupé porque todas las víctimas comprendieran y se apropiaran de la información? SÍ/NO
- ¿Cuidé las emociones de las víctimas y utilicé algún recurso para calmar el clima emocional cuando fue necesario? SÍ/NO
- ¿Validé el derecho que tiene la víctima a hacer peticiones, quejas o reclamos para lograr la reivindicación de sus derechos? SÍ/NO
- ¿Me tomé el tiempo para orientar a la víctima sobre la necesidad de mantener ordenada la información, con copias de recibidos y no entregar los documentos originales? SÍ/NO
- ¿Recibí con humildad y gratitud las impresiones de la víctima sobre mi atención y voy a aplicar las recomendaciones que me dio para mejorar en mi trabajo? SÍ/NO

Capítulo 3

Recomendaciones para la atención a población con enfoque diferencial



Las poblaciones reconocidas como diferenciales —por situaciones de edad, género, etnia, orientación sexual o discapacidad— tienen derechos particulares, dado que han atravesado históricamente por situaciones de vulnerabilidad (establecidas en los estándares de derechos humanos internacionales) que se han profundizado a partir de las victimizaciones sufridas con ocasión del conflicto armado. A continuación se ofrecerán algunos comentarios puntuales desde una postura de acciones afirmativas, que complementen la perspectiva para la atención diferencial de cada uno de estos grupos. Las herramientas que se plantean para la inclusión del enfoque psicosocial en la atención a los diferentes grupos poblacionales no pretenden estandarizar la atención, ya que son guías que deben ajustarse a la particularidad del individuo que se está atendiendo.

Dichas particularidades deben ser aceptadas desde el respeto y el reconocimiento legítimo de la diferencia, centrando la atención en un propósito básico de inclusión social, garantía y restablecimiento de derechos y mitigación del sufrimiento causado por el conflicto armado. Se debe cuidar siempre del otro durante la interacción, para favorecer la dignificación, el reconocimiento y el empoderamiento, desde una acción sin daño, teniendo en cuenta que validar la diferencia posibilita la afirmación de los seres humanos como iguales en dignidad y derechos, y que las experiencias de vida diferentes no deben

ser motivo de exclusión ni estigmatización, sino una oportunidad para integrar lo diferencial a la atención.



¿Cómo me gustaría ser atendido(a) si perteneciera a un grupo étnico; si fuera persona mayor, niño, niña o adolescente; si perteneciera a la comunidad LGBTI o si estuviera en situación de discapacidad física, visual o auditiva?

3.1. Atención a pueblos étnicos

En el momento de la atención dirigida hacia los pueblos étnicos, es necesario en primera instancia, reconocer las particularidades de cada quien, teniendo en cuenta las comunidades a las cuales pertenecen y su manera de relacionarse con el mundo.

Las poblaciones indígena, afrodescendiente, raizal, palenquera y rom han sido grupos históricos inmersos en procesos de exclusión, estigmatización y vulneración de derechos, de manera que la victimización sufrida en el marco del conflicto tiende a exacerbar las condiciones de vulnerabilidad previas.

Para comprender las relaciones sociales y políticas de las comunidades étnicas, se pueden caracterizar tres ejes fundamentales, los cuales se deben tener en cuenta con las personas que se atienden:

1. **Vínculo comunitario:** la distinción entre individuo y comunidad no es tan clara como en las sociedades occidentales, pues las unidades familiares son extensas y poco diferenciadas en lo relativo a líneas de ascendencia; es decir, las decisiones y proyecciones político-organizativas de la comunidad se generan "en familia". De esta manera, el individuo no puede entenderse sin su relación con su familia y su comunidad, y las decisiones personales están necesariamente enlazadas a los proyectos colectivos.
2. **El arraigo territorial:** los pueblos étnicos se perciben como extensión de la naturaleza y como un solo punto más dentro de una unidad cósmica superior.
3. **La referencia ancestral:** su base cohesiva fundamental para los indígenas y los afrodescendientes se encuentra en el pasado, en sus muertos, en su historia y en la genealogía particular, y no existe una distinción clara entre dicho pasado y la actualidad, ni se cohesionan con base en un futuro, como es característico de las sociedades occidentales con sus ideas de desarrollo, progreso, porvenir, etcétera.

Con estos ejes es posible comprender un poco más el hecho de que detrás de cada víctima o afectado del conflicto armado, perteneciente a un pueblo étnico, existe una comunidad o un territorio que también son víctimas o afectados.

Para los pueblos étnicos, toda práctica individual o colectiva expresa un sistema de conocimientos socialmente construidos y compartidos que terminan orientando las acciones de los sujetos; así, el estilo de vida de un sujeto o un grupo en relación con su salud, cuerpo, sexualidad, pareja y familia, entre otros, está directamente relacionado con su sistema de creencias, valores y las actitudes que sobre dichos principios haya construido.

Toda interlocución con las víctimas que pertenecen a pueblos étnicos debe partir del reconocimiento

de la sabiduría ancestral y de sus propias formas de sanación y de cura.

INDÍGENAS

Según la cosmovisión de los pueblos indígenas (base del pensamiento, usos y costumbres de un pueblo), la personalidad del individuo depende principalmente de la influencia que ejercen sobre él los espíritus del día de su concepción, del día y lugar en que se produjo el nacimiento. El comportamiento obedece, además, a su entorno familiar y comunitario, de manera que el desarrollo de la personalidad del ser humano está influenciada por las distintas energías de los espíritus y referentes humanos (padres, abuelos, líderes, etcétera), su medio social, su medio natural, cósmico y lo místico de sus prácticas rituales (el intangible). Estos elementos obran sobre él y, por ende, hacen que en momentos de riesgo y amenaza se "desequilibra y desarmonice".

Para los pueblos indígenas, el equilibrio dinámico del sujeto y su bienestar es el equilibrio con sus iguales, su medioambiente, los espíritus (ancestros-dioses) y las fuerzas naturales (la lluvia, el trueno, etcétera). El conflicto armado afecta o incluso puede romper ese equilibrio.

Los mitos, los rituales, los símbolos y las manifestaciones artísticas son considerados para los indígenas como la representación social de su salud. Forman parte de su identidad el bienestar subjetivo, la percepción de la propia eficacia, la autonomía y la autorrealización de las capacidades intelectuales y emocionales; están presentes en la vida diaria, la jornada productiva, las fiestas, el ciclo de vida, entre otros.

Se debe establecer un diálogo intercultural que evidencie los mecanismos de afrontamiento y sanación de los sujetos de comunidades indígenas, que permita conocer sus necesidades, pero sobre todo que reconozca la existencia de otras lógicas de vida, las respete y las potencie, favorezcan el empoderamiento, la autonomía y recuperación de la confianza en sí mismos (fortalecimiento de

la **identidad**) y con los demás, posibilitando la relación entre el ser, el saber y el saber hacer.

AFRODESCENDIENTES

Las comunidades afrodescendientes también tienen una visión holística del individuo, y para su bienestar se requiere comprender tres dimensiones del equilibrio: la armonía del cuerpo, la armonía de la mente y la armonía del espíritu, la cual incluye la armonía entre la persona y el ambiente sociocultural y natural. Cuando una de estas dimensiones se ve afectada, se deben tener en cuenta las tres a razón del abordaje holístico.

Las comunidades afrocolombianas asentadas en los litorales Pacífico y Atlántico (zonas históricas de ocupación de comunidades negras) en su conjunto no cuentan con una lengua materna como tal; sin embargo, las comunidades palenqueras y raizales cuentan con su propia lengua, lo cual implica hacer un reconocimiento práctico y detallado de las particularidades ligadas al idioma y la tradición oral de estos dos pueblos:

Pueblo raizal de San Andrés, Providencia y Santa Catalina: Marcelino Hudgson, sacerdote católico y líder comunitario, lo describe así: “El raizal es aquel nacido en la isla... Son aquellas personas reconocidas como nativas, criadas en la isla... Tenemos una historia, un legado cultural formado por el componente inglés y español y sobre todo por el africano... Tenemos una riqueza cultural que se expresa en nuestro idioma: el creolle, en la practicidad de vivir... Estas condiciones nos hace un grupo diferente a todo el conglomerado colombiano”.

Comunidad palenquera-San Basilio de Palenque: “El término palenque se define como aquel lugar poblado por cimarrones o esclavizados

africanos fugados del régimen esclavista durante el periodo colonial²⁰”.

PUEBLO ROM

El pueblo rom presenta elementos étnico-culturales que lo distinguen de otros pueblos como de sociedades mayoritarias en donde se encuentra. Sus características específicas son:

Lengua materna: cuentan con un idioma propio de tradición oral, el romanés, hablado cotidianamente. Una de las características del ser radica en el valor de la palabra, ya que este pueblo es de tradición oral y milenaria. Las fuentes escritas no existen y se le atribuye todo a la fuerza de la oralidad. Es decir, existe una coherencia entre lo que se piensa, se dice, y se hace.



Teniendo en cuenta el valor de la palabra para el pueblo rom, ¿qué puede significar para ellos los compromisos que adquiere con él / ella en la atención?

Relación con el pasado, presente y futuro: poseen una conciencia histórica sui generis, que se resume en esencia en un presente continuo, es decir, un recuerdo cercano que permite preguntarse de dónde proviene su ascendencia en lo que se refiere a su vitsa o clan, y que lo relacionan con lo más inmediato que es su abuelo, bisabuelo, pues es el recuerdo más próximo que la persona posee. Una particular concepción del aquí y el ahora se refiere en términos del espacio y el tiempo; es decir, no existe un interés por reivindicar un territorio, ya que el territorio para el pueblo rom es el mundo; las fronteras son líneas imaginarias que el mismo ser humano se ha inventado con el ánimo de controlar al hombre mismo y su entorno.

20- Palenque de San Basilio, Obra Maestra del Patrimonio Intangible de la Humanidad, Presidencia de la República, Ministerio de Cultura, ICAN, 2002.

Justicia propia: poseen un mecanismo de justicia propia denominado Kriss Rromaní, que no es otra cosa que la búsqueda permanente de la armonía y del equilibrio. Es la forma del pueblo rom de dirimir los conflictos y dar solución a los problemas que pueden existir en la kumpania (reunión de familias que se establecen en las ciudades y que componen grandes grupos familiares rom).



Acción sin daño

Se debe ser cuidadoso en las preguntas y la conversación con el pueblo rom, teniendo en cuenta su concepción del pasado, el presente y el futuro.

Dinámicas sociales, planes de vida: presentan dinámicas relacionadas con el fluir de la vida, en relación con los sentidos de "proceso" que se puede explicar mediante el concepto de la incertidumbre y la teoría del caos, como fenómenos no de reacción y acción, sino más bien como parte del cosmos al que hay que dejar correr como las aguas del río que llegan al mar, en donde los conceptos de planificación y planeación son ajenos al pueblo rom. Podría decirse más bien con un sentido de "proceso".



¿Reconozco los planes de vida de los rom durante el proceso de reparación o atención?

La familia: es el núcleo básico del pueblo rom. En este aspecto es importante tener en cuenta que el concepto dista de la familia nuclear de occidente, ya que una familia gitana es extensa y está compuesta además del padre, la madre y los hijos, de miembros de la madre y del padre. Para ir más allá, el pueblo rom es una gran familia y en el mundo la autoafirmación es el trato de primos.

Sobre el cuerpo: el cuerpo es sagrado como la vida misma. Tiene diferentes funciones tanto a nivel individual-privado como desde el relacionamiento de lo público en la comunidad. En su contenido y en su forma debe dar una apariencia estética desde el cúmulo de valores que se demandan el vivir en la kumpania, como la exaltación de un pueblo estéticamente hermoso. Por otra parte, el cuerpo es el primer territorio de los rom y a partir de ello se llevan a costas con usos y costumbres milenarias.

Sobre la sexualidad: reviste gran importancia, ya que está demarcada por los roles del hombre y la mujer en la kumpania. La sexualidad abordada desde el sexo es un tema tabú que debe tratarse con cada género por separado. Los términos de la sexualidad contemplada desde lo cotidiano se dan en el respeto, desde lo individual hacia lo colectivo.

Sobre los sentimientos: abarcan toda la complejidad de relacionamiento del pueblo rom tanto en su interior como externamente. Los sentimientos son tan grandes y vastos que se deberían clasificar en negativos y positivos para analizar las conductas que personal y grupalmente corresponden a realidades que no han sido muy apremiantes para sus integrantes.

Sobre la vida-muerte: la vida es única y se debe vivir como si fuera el último día, estar siempre en búsqueda de la felicidad a través de vivir únicos momentos. La vida es la oportunidad que se tiene para compartir en solidaridad y amor con quienes los rodea desde lo personal y en comunidad. La muerte es inevitable que nunca se piensa que llegará. Existe un gran respeto por nuestros muertos y se trata de que partan en paz.

Sistema religioso: la religión se adapta de acuerdo a la región donde se vive. La religiosidad toma aquellos elementos comunes que el pueblo rom tiene dentro de su espiritualidad, y refuerza patrones culturales de solidaridad y amor por los demás.

Salud: corresponde al bienestar y a bien ser. Están relacionados intrínsecamente con el

colectivo y lo personal. Una persona saludable en la comunidad romaní es respetada y aceptada por el colectivo. En cuanto a la enfermedad, las personas se solidarizan para que esta se mejore prontamente, en este caso se enferma la familia y la comunidad. Existen diferentes tipos de enfermedades, como las culturales, en las cuales los gitanos son expulsados de la comunidad y están en estado de rigate o marimé.



¿Cómo puedo establecer una interacción empática y dignificante de la persona que atiende y que habla otra lengua diferente al castellano? A partir

de las diferentes cosmovisiones que presentan los pueblos étnicos, ¿qué puede significar para ellos el tipo de relación que adquiero en el momento de la atención?

- Es necesario brindar prioridad a la perspectiva y a las significaciones que se expresen en relación con sus derechos y la forma de acceder a ellos, así como la relación con la institucionalidad. Se les debe escuchar en forma activa a través de sus intérpretes y retroalimentar los aspectos de la conversación para verificar la mutua comprensión de la comunicación y conocer si hay recelo²¹ o desconfianza hacia quienes atienden.
- Los pueblos indígenas y las comunidades afrodescendientes han sido reconocidos por la Corte Constitucional y el marco legal como sujetos de derechos colectivos porque así se autoperciben. Por eso es de gran importancia cuidar de no mirar a las víctimas como entes separados, sino en relación con su entorno de vida, con los otros y con la comunidad.



¿Qué significaciones propias de su cultura y forma de ver el mundo me expresa, para reconocerlas y orientar la atención de acuerdo a esto?

Desde sus significados culturales y sus formas de ver el mundo, ¿qué recursos comunitarios siente que se fortalecen y le pueden ayudar en el proceso de reparación?



Acción sin daño

Se deben reconocer las comunidades étnicas como sujetos colectivos de derechos, su autodeterminación (capacidad de decidir libremente) sobre lo que esperan de la atención, de su presente y su futuro. Se debe evitar imponer ideas y realizar acciones que generen dependencia.

Para facilitar la resignificación de los hechos dolorosos y de su sufrimiento, es necesario conocer cuidadosamente sus imaginarios al respecto. Su visión del mundo y su relación con la naturaleza, las personas y con la muerte son particulares y obedecen a valores ancestrales, tradiciones, usos y costumbres en torno a lo cual gira su vida y sentimientos. Se deben reconocer y dialogar, respetando tales perspectivas.

21- Flórez, Jesús Alfonso. La acción sin daño y el enfoque étnico. Encuentro internacional Retos y propuestas sobre acción sin daño y construcción de paz. Panel: Género y etnia desde el enfoque de acción sin daño y como aporte a la construcción de paz. Bogotá, septiembre de 2009. P. 3. En disco.

- En la historia de Colombia, hablar de “negros o de indios” es sinónimo de pobreza, marginación y abandono, al extremo de ser excesivamente excluyente, por lo cual es fundamental generar un diálogo dignificante que rompa con estos rótulos de estigmatización.²²
- El daño histórico de la inequidad, la marginación y el etnocidio de indígenas y afrocolombianos ha fortalecido el desconocimiento de sus raíces étnicas, sociales y culturales, de sus territorios y el valor para ellos como comunidad. Suele caerse en el error de pensar que “lo étnico es un problema”, y se desnaturaliza el contenido cultural autóctono de sus costumbres y su sabiduría ancestral, tergiversando su sentido.



¿Qué estrategias puedo emplear para generar un diálogo que proteja a la víctima de revivir los daños históricos que le han sido causados a su comunidad? ¿Identifico alguna particularidad en la narración que me permita entender un impacto colectivo?

¿Cómo afectó el hecho violento a su familia o a su comunidad?

- Para la atención a personas de comunidades específicas con diferencias culturales importantes, es fundamental contar con mecanismos de atención que incluyan cercanía cultural, adecuación al contexto y con el cuidado de no separar la atención de su perspectiva e interés, pues desde allí se puede construir una interacción empática y cercana que permita identificar elementos valiosos y necesarios para ella.

Es importante tener en cuenta las características específicas desde la perspectiva de género y curso vital que tienen los grupos étnicos, pues imprimen una lectura particular sobre las personas con las que se interactúa, para definir la forma de acompañamiento y evitar las generalizaciones en la comprensión de su caso.



¿Cómo influyen las relaciones de género al interior de las comunidades étnicas para favorecer el acceso a derechos en igualdad de condiciones?

- El enfoque diferencial debe ser sensible a las diferencias significativas entre la filiación étnica con presencia de discapacidades o pertenencia a zonas rurales o urbanas. Por ejemplo, cuando el conflicto armado interno afecta a las comunidades afro, estas tienen un sentido de vida en que la violencia transforma a la vida y termina afectándolo todo. Por medio de la lucha por la vida se está diciendo: “Nosotros no somos seres de guerra, somos hombres y mujeres de paz”. Los elementos culturales, entonces, se constituyen en una fortaleza que ayuda a minimizar el terror y la muerte²³.

Las significaciones sobre sí mismos y su comunidad son de gran importancia para establecer una interacción empática. Una organización afrodescendiente plantea: “No lo hacemos con un enfoque diferenciado ni nada de eso, sino que se trabaja en conjunto y se habla de la comunidad negra, no se habla de mujer negra, ni hombre negro”. En este mismo sentido, la representante de una organización indígena afirma: “Por encima de ser mujer está el hecho de ser indígena”²⁴.

22- Ibid., p. 5

23- Corporación AVRE. Sur occidente Colombiano. Identidad cultural y género en el acompañamiento psicosocial y en salud mental. Documento de Sistematización. ARFO editores e impresores Ltda. Bogotá. 2009, p. 65-67

24- Ibid., p. 113.

Otro ejemplo para las comunidades afrodescendientes son las prácticas culturales como el compadrazgo, las fiestas familiares, las leyendas, las historias, los valores de la familia extensa (los vínculos familiares trascienden la consanguinidad), pues se convierten en un factor de protección social y de cohesión comunitaria. De igual manera, la música, pues por medio de ella se educa se informa y se hace política. Así mismo, la alegría para ellos es una alternativa contra el conflicto y la muerte, por medio de la cual se siembra vida y se promueve su comprensión.²⁵



¿Cuáles recursos específicos desde su cultura y forma de ver la vida permiten que construyamos con esta persona nuevos sentidos de su situación? ¿Cómo el contexto

rural o urbano favorece la garantía de derechos a esta persona?

3.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes (NNA) son actores fundamentales en la familia y en la sociedad, y han sido victimizados de forma recurrente en el conflicto armado, tanto por la acción directa hacia ellos, como por la afectación a los miembros del núcleo familiar, con lo cual se vulnera de forma significativa el curso normal del desarrollo psicoafectivo, emocional y cognitivo y sus derechos básicos. La interacción con ellos supone comprender que están en proceso de formación y desarrollo físico y psicológico, lo cual implica unas significaciones y un lenguaje particular que se debe respetar, estableciendo una relación de cuidado y protección.



¿Cuáles son las significaciones particulares del NNA sobre las experiencias vividas?

- Es necesario saber si el NNA ha tenido alguna atención por otras entidades como el ICBF y en caso afirmativo, partir de esos procesos para disminuir el riesgo de revictimización.
- Para el direccionamiento, es necesario consultar la información con los adultos acompañantes para identificar los niños(as) menores de 8 años.
- La disposición hacia los NNA y el reconocimiento de su individualidad son expresiones de dignificación que se logran con la comunicación directa —no mediada por sus padres o acudientes— y el acercamiento a la experiencia emocional de ellos. “Frente a lo que comenta tu (familiar), ¿qué opinas tú?”
- Los impactos causados por la acción a la familia hace de los niños(as) las víctimas más vulnerables en el conflicto armado. Sin embargo, y a pesar de los hechos de victimización vividos o presenciados, es frecuente que haya una escasa comunicación de la experiencia. Es importante respetar el silencio, pero generar un ambiente de confianza que les permita recordar y contar las situaciones vividas, acompañando los aspectos que generan miedo y dolor y validando las significaciones de los impactos, si los hay.

“Es necesario saber que este es un espacio seguro para que nos cuentes solo lo que tú nos quieras contar y que estás en toda la libertad de decirnos con quién te sientes más cómodo (a) para hablar”.

25- Ibíd., p. 65



¿Cómo puedo lograr una transformación en la situación emocional y en los impactos por las experiencias vividas del NNA a través de la garantía

de los derechos?

- Es importante advertir a los cuidadores, padres y familiares sobre la importancia de observar y reconocer en los NNA todas aquellas reacciones emocionales y comportamentales que se puedan derivar de las experiencias traumáticas asociadas al conflicto armado, de manera que se busquen los apoyos profesionales para mitigar los daños causados. El/la menor debe cumplir un rol protagónico en la atención, pues una comunicación empática podrá favorecer la construcción de un inventario de pensamientos, sentimientos y emociones que puedan servir de indicadores para la acción. A modo de ejemplo se puede preguntar:

¿Cómo puede saber tu (familiar) que te sientes triste / asustado(a) / miedoso(a)?

¿Qué sientes cuando recuerdas cosas que te duelen? ¿Qué podrían hacer tus familiares para que te sintieras mejor cuando te sientes mal?

- Los NNA cuentan con un alto potencial creativo y una marcada disposición para jugar e inventar nuevos recursos de comunicación. Además de reconocer esta particularidad, es fundamental poner la creatividad al servicio de una comunicación rica en recursos pedagógicos, entendiendo que el niño es un par y que puede aportar ideas y claves para dinamizar la atención.



¿Cómo puedo aprovechar la perspectiva del niño para encontrar nuevos recursos de comunicación que hagan efectiva la atención?

- Cuando los NNA van acompañando a los adultos, es recomendable que esperen en

un espacio diferente —acondicionado para ellos(as) de acuerdo con las posibilidades y recursos con los que se cuente—, mientras se presta la atención a su familiar. Uno de los principales recursos que se pueden utilizar fácilmente es la pintura. Se debe explicar siempre el motivo de la espera y generar la confianza para que el/la niño(a) pueda saber dónde encontrar a sus padres o cuidadores y comprenda claramente la dinámica de la atención:

Voy a conversar un rato con tu (familiar), y mientras él (ella) está conmigo, tú estarás en este lugar realizando X actividad. Aquí te puedes sentir seguro(a), tranquilo(a) y es importante que sepas que nosotros estaremos en (señalar el lugar de la atención) por si necesitas algo. ¿Estás de acuerdo? ¿Quieres preguntarme algo antes de que me retire? ¿Hay algo que te preocupe o inquiete de lo que te propongo?

- En algunos casos los menores pueden manifestar una negación ante la idea de quedarse solos por sensaciones de inseguridad; en estos casos es recomendable hacerlos seguir y darles un espacio durante la atención



- Es fundamental conocer la oferta institucional, e incluir en el Plan de atención, asistencia y reparación integral las gestiones necesarias para responder a todos los factores de vulnerabilidad que se identifiquen en el caso de los NNA, incluso si se trata de otros no relacionados con el conflicto armado. Las situaciones relacionadas con su dinámica familiar y comunitaria —abuso sexual, maltrato infantil, tortura, desconocimiento de sus derechos de paternidad/maternidad— deben ser incluidas para que los sistemas institucionales brinden la respuesta adecuada. Establecer una buena coordinación institucional para hacer una efectiva articulación de los casos brinda la

información, la orientación suficiente a las familias, teniendo presente que esta población es sujeto de atención específica del ICBF y que sus derechos son prevalentes sobre los de los adultos.

3.3. Atención a personas mayores

Las personas mayores cuentan con 60 años o más, bajo el entendido del artículo 3 de la Ley 1251 de 2008. Son dignos del reconocimiento y el restablecimiento de sus derechos, como todos los colombianos, pero hay que tener en cuenta que se enfrentan a mayores riesgos en relación con su vida y su integridad, especialmente en un contexto de conflicto armado, lo cual puede generar barreras para ejercer sus derechos. Por lo tanto, es importante atender a las siguientes recomendaciones:

- Reconocer y dignificar a las personas mayores con muestras sinceras de respeto y expresiones de calidez les permite sentirse valorados y reconocidos.
- Es importante otorgar permanente reconocimiento a las personas mayores, como seres humanos dignos, que aportan bienestar a la familia, la comunidad y la sociedad con su experiencia y sabiduría. Se ha estimado que, junto con los NNA, son las poblaciones más vulnerables y que mayores afectaciones físicas, psicológicas y sociales han padecido como consecuencia de las victimizaciones causadas por el conflicto armado.



¿Qué significaciones culturales tiene la persona mayor con respecto al trato que merece?

- Reconocer la experiencia y las capacidades de las personas mayores, centrándose en la posibilidad de poner en marcha medidas afirmativas a este sector de la población, porque enfrenta mayores barreras para acceder y ejercer los derechos que como ciudadano y víctima le pertenecen. Ahora

bien, a pesar del sufrimiento y la vulnerabilidad propia de la victimización, exacerbada por condiciones físicas relacionadas con la edad, las personas mayores son autónomas, capaces de manifestar su voluntad y agenciar sus derechos, y en este caso, las medidas de atención, asistencia y reparación. Por lo tanto, es importante fortalecer su valía personal y motivar el uso de capacidades integrándolo(a) activamente al proceso de atención, de modo que se priorice su perspectiva y significación de las victimizaciones así como sus expectativas frente al proceso.

- Aunque parece evidente, es importante tener en cuenta que los derechos de todas las personas se mantienen a lo largo del ciclo vital y no se reducen o limitan a medida que la persona envejece, sin desconocer los riesgos y las limitaciones a los cuales se enfrentan, mencionados anteriormente.
- La salud integral como principal recurso para la autogestión. Es de gran importancia acompañar a la persona para que identifique el valor de la salud física y psicológica, propendiendo por el autocuidado y la prevención. Motivarla para que acuda a consultar la atención profesional cuando se empiecen a sentir signos y síntomas psicossomáticos, es decir, signos emocionales que se manifiestan en el cuerpo.

¿Qué acciones debería realizar para cuidarse física y emocionalmente?

- Considerar las relaciones de arraigo que desarrolla la persona mayor con sus lugares de origen —su nicho de vida—, ya que este es un factor importante para entender y reconocer el sufrimiento intenso que les puede generar la pérdida de su tierra, en atención a que el desarraigo a la tierra va acompañado de la renuncia forzada a las tradiciones, los vecinos, la relación con el entorno, el ritmo de vida en un territorio diferente, el clima y todo el conjunto de elementos que

conforman el contexto de la pérdida para cualquier individuo, pero que pueden afectar en mayor medida a las personas mayores. Se deben explorar las posibles manifestaciones emocionales que puedan estar dando pistas sobre la afectación emocional que sufre la persona mayor. De igual manera, es importante reconocer el sufrimiento por la pérdida de sus hijos, parejas y conocidos y territorios o lugares sagrados.

- Si bien es cierto que ninguna víctima debe ser sometida a los “paseos institucionales”, se debe prestar especial atención al caso de las personas mayores para que esto no ocurra. Sus condiciones físicas y de salud requieren ser cuidadas, procurando una actitud facilitadora para agilizar y priorizar trámites y mitigar las barreras de acceso que se presenten.
- Es recomendable promover la presencia de su red de apoyo, preservando y fortaleciendo siempre su autonomía y su capacidad de gestión. Si una persona mayor asiste solo(a) al lugar de atención y percibe alguna dificultad para comprender la información o riesgos potenciales frente a su seguridad y su salud, se le sugiere la compañía de un familiar o una persona de confianza quien le apoye y realice los contactos y gestiones necesarios en caso de requerirlo, puesto que se pueden presentar problemas de salud, desbordes emocionales o desorientación frente a las remisiones.

¿Cuál es la persona más cercana a usted que puede apoyarlo(a) durante todo este proceso?

- En el caso de personas mayores de comunidades étnicas es fundamental indagar por el lugar que ocupa en su comunidad y hacer las articulaciones necesarias para integrar a las autoridades. En caso de que la persona mayor atendida sea autoridad, se debe analizar el apoyo que tiene de su comunidad y cómo esta puede contribuir.

3.4. Atención a las mujeres

Las mujeres se consideran un grupo poblacional con necesidades diferenciales de atención, ya que aún prevalecen y persisten en la sociedad patrones estructurales de exclusión —de la vida social, económica, cultural y política— y de afectación a través de diferentes tipos de violencia (de género, intrafamiliar, sexual y discriminación en relación con la propiedad). La experiencia de discriminación y desventaja en el acceso a derechos se exagera con las victimizaciones sufridas en el marco del conflicto armado.



¿Reconozco las situaciones de contexto vividas por la mujer y veo en ellas herramientas para priorizar sus necesidades y enfrentar la realidad generada por hechos victimizantes?

- Para el direccionamiento, la atención prioritaria se aplica a las mujeres que se presentan acompañadas de niñas y niños menores de 8 años, en estado de embarazo o con enfermedad o impedimento manifiesto. Se debe consultar a la víctima si desea ser atendida por un hombre o por una mujer, con el fin de garantizarle su comodidad sobre todo en los casos en los que se aborde el tema de la violencia sexual.
- Algunas de las victimizaciones más frecuentemente invisibilizadas en las mujeres se relacionan con la violencia sexual y la tortura, en sus diferentes modalidades. Se les debe acompañar en la exploración y el reconocimiento de esas victimizaciones y del impacto causado en su vida, procurando mitigar sentimientos de vergüenza, culpa y temor y evitando prejuicios en el momento de la atención. Resulta funcional apoyarse en afirmaciones como “es importante que comprenda que usted no tiene la culpa de lo que le pudo haber sucedido, y que usted fue víctima de otras personas” (sobre este tipo de victimización, se remite a la consulta

de los apartados sobre violencia sexual y tortura, respectivamente).

- Se debe fortalecer la valía personal en la mujer, haciendo énfasis en la identificación y retroalimentación de las capacidades y habilidades, acompañándoles a otorgar valor a sus roles (hijas, madres, amigas, hermanas, esposas), a sus oficios, su trabajo, su amor a los hijos y a la familia, a su sentido de responsabilidad, su valentía y liderazgo para afrontar y persistir a pesar de las situaciones adversas para sí misma. Se les debe motivar con el autocuidado a través de frases como: “Usted es un ser humano muy valioso”, “¡El amor con que usted ha sacado sus hijos adelante en medio de tantas dificultades es admirable!”.
- Tenga en cuenta que no todas las mujeres se ajustan al rol de esposas, madres o cuidadoras. Es posible encontrarse con mujeres que asumen otros roles a nivel familiar o comunitario, ya sea porque el conflicto las ha obligado a ello o porque ha sido una decisión personal. Es necesario respetar y validar este tipo de roles en la mujer.
- Es importante estar atento(a) a otras necesidades y vulnerabilidades que pueda identificar en la mujer (violencia intrafamiliar, madres cabeza de hogar, derechos de infancia y adolescencia establecidos en la Ley 1098 de 2006, como paternidad responsable, reconocimiento y alimentos, custodias de los hijos, separaciones conyugales, etcétera), de manera que se pueda favorecer el agenciamiento para mitigar la vulnerabilidad a través del acceso a la oferta institucional de programas específicos o con prioridad para la mujer, (ICBF, con su oferta para madres lactantes y gestantes; las comisarías de familia, las alcaldías, con los programas de promoción y prevención, salud sexual y reproductiva, persona mayor, madres cabeza de hogar, mujeres víctimas).

- La histórica opresión y marginación de las mujeres ha tenido repercusiones en el goce efectivo del derecho individual a la propiedad. En el caso del despojo y el abandono forzado de predios, dado que, previo a la ocurrencia de los hechos victimizantes muchos de estos estaban a nombre de los esposos y compañeros —como expresiones propias de la asimetría y desventaja histórica de la mujer frente a la propiedad y la posesión de la tierra 31—, la intervención debe enfocarse en el empoderamiento desde el reconocimiento mismo al derecho en calidad de cónyuge, compañera o madre.



¿En el caso del despojo, qué valoración hace la mujer con respecto a su derecho a la propiedad? ¿Qué puedo hacer para empoderar a las mujeres que atiendo frente a sus derechos sobre la propiedad y otros derechos que pueden ser invisibilizados?

3.5. Atención a población LGBTI



El enfoque diferencial de atención para la población con orientaciones sexuales diversas está relacionado con el hecho de que la población LGBTI ha sufrido estigmatización y exclusión social, económica y cultural. Esta situación de vulnerabilidad predispuso en numerosas ocasiones el hecho mismo de la victimización, ya que se convirtió en la “razón” del perpetrador para cometer el delito —como en el caso de las prácticas de exterminio y “limpieza social” aplicadas por los grupos armados al margen de la ley hacia la comunidad LGBTI—, lo que ha causado mayores afectaciones contra la identidad y la dignidad.



¿Qué valor relativo le da la víctima a su orientación sexual como causa de la victimización y “justificación” del perpetrador?

- Es recomendable acompañar a la víctima en la reflexión sobre la relación que ella establece entre su victimización y su orientación sexual e identidad de género. Se le debe ayudar a identificar los impactos que atribuye a su orientación sexual, en la afectación a terceros (persecuciones, daños e incluso la muerte) y los cuestionamientos que hace sobre su propia libertad para elegir su preferencia sexual por las consecuencias generadas.



¿Qué impactos le causó la victimización en su identidad y orientación sexual? ¿En la expresión de su condición sexual? ¿En la valoración de su cuerpo y su imagen corporal?

- Se debe reconocer a la persona como ser humano, independiente de su orientación sexual y posibilitar su derecho a elegir libremente sobre la misma y su identidad de género. También se debe tener en cuenta la lucha que aún continúa dando la comunidad LGBTI para ser reconocida como una población con igual dignidad y derechos, con base en el contexto en el cual ha estado inmersa debido a su orientación sexual.



¿En qué medida la víctima percibe esta libertad personal como un recurso que le permita afrontar y recuperarse del hecho victimizante?

- Se deben identificar aquellos imaginarios, prejuicios y estigmatizaciones propios de la cultura hacia los grupos con orientación sexual o identidad de género diversa. Es importante revisar y replantear estos prejuicios para poder dignificar en la atención desde el respeto, el reconocimiento y la aceptación sincera. La dignificación de las víctimas debe partir de la convicción profunda frente a la igualdad de derechos y a la autonomía para decidir libremente sobre la propia vida.



¿Qué lenguaje y actitudes debería utilizar para que una persona con orientación sexual diversa se sienta incluida y aceptada?

- En el caso de atender víctimas indirectas que hayan perdido familiares victimizados a causa de su orientación sexual, se debe facilitar la comprensión, y en algunos casos la transformación, de los sentimientos y juicios realizados por la familia en torno a la orientación sexual. Se debe apoyar la identificación de posibles ambivalencias —dolor por la muerte y rabia, rechazo o vergüenza por la orientación sexual asumida por su familiar—, los señalamientos y cuestionamientos —“es que si él(ella) no hubiese sido gay, no habría pasado todo esto” — e incluso las culpas y reproches frente a los conflictos vividos con su familiar —“y yo que le reproché tanto, que lo(la) obligué a que se fuera de la casa por su orientación, que lo puse en peligro (...)”.



¿Qué significado tiene la orientación sexual de su familiar para la persona que estoy atendiendo en relación con el hecho victimizante?

- Si se identifican ambivalencias, se debe apoyar a la víctima indirecta en la comprensión de los efectos en la elaboración del duelo por la pérdida de su familiar. Se le debe acompañar a entender la importancia de “aceptar” a su familiar para poder mitigar la culpa o la rabia que aumenta el sufrimiento por la pérdida. La aceptación plena promoverá la integración del recuerdo del familiar y la posibilidad de dignificar y honrar su memoria, así como la posibilidad de disminuir el sentimiento de culpa de la víctima indirecta.
- Es importante hacer claridad en que el enfoque diferencial para la población LGBTI se aplica para establecer criterios de atención que den

alcance a sus necesidades y perspectivas particulares, pero que ello no significa que se aplique como filtro para la atención prioritaria. Lo anterior significa que la pregunta frente a la orientación sexual o las preferencias sexuales se abordará en el momento de la atención — preferiblemente en la caracterización para el diseño del PAARI— y no en la acogida: **“Usted se identifica con alguna de las siguientes preferencias sexuales...?”**

- En el caso de mujeres u hombres transexuales, se les debe tratar de acuerdo con la manera como se identifiquen, independientemente de su cédula de ciudadanía, entre otras cosas.

3.6. Atención a las personas con discapacidad

- La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con limitación y las barreras actitudinales y del entorno, que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás personas, como lo establece la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.²⁶ En este sentido, son víctimas con discapacidad las personas que hayan sufrido un daño como consecuencia de infracciones del DIH o DD. HH., que además presenten una diversidad funcional o limitación física, sensorial, mental o cognitiva, y que al interactuar con la sociedad, pueda impedir el ejercicio de sus derechos. Existen por lo menos cinco tipos de discapacidad:

1. **Discapacidad física:** en esta categoría se encuentran las personas con movilidad reducida, con limitaciones en el movimiento, amputación, mutilación, ausencia o parálisis de una o más extremidades, que pueden requerir ayudas técnicas, prótesis u órtesis. Se encuentran, por ejemplo, las personas

que requieren silla de ruedas, caminadores, bastón y también a las de talla baja.

2. **Discapacidad sensorial:** son personas con alguna afectación parcial o total en la vista o audición, o tienen dificultades para comunicarse, percibir o desenvolverse en el entorno; por ejemplo, las personas con ceguera, con baja visión, sordas, con hipoacusia o sordociegas.
3. **Discapacidad intelectual/cognitiva:** son quienes en su proceso de aprendizaje, adquisición de conocimiento, pensamiento, razonamiento, solución de problemas, planificación, pensamiento abstracto respuesta a situaciones cotidianas requieren tiempos diferentes y operan de forma diversa; por ejemplo, las personas con síndrome de Down o con autismo.
4. **Discapacidad mental:** personas cuyas estructuras mentales hacen diferente su forma de pensar, de relacionarse con otros, de manifestar sus sentimientos o presentar un comportamiento; por ejemplo, personas con trastorno bipolar, con trastorno depresivo, con estrés postraumático o trastornos de ansiedad.
5. **Personas con discapacidad múltiple:** personas que reúnen varios de los tipos de discapacidad previamente enunciados.



¿Cómo define la víctima su propia discapacidad y cómo la define su familia o sus redes de apoyo? ¿Qué significaciones le da a su condición?

- La atención orientada a la dignificación de las víctimas implica el reto de estimular en la víctima y en su familia el reconocimiento sobre las capacidades y las posibilidades para el desarrollo individual.

26- La Convención fue aprobada mediante la Ley 1346 de 2009 y declarada exequible por la Corte Constitucional en la Sentencia C 293 de 2010.



¿Qué retos adicionales me plantea trabajar por el reconocimiento, la dignificación y el empoderamiento cuando se trata de una víctima en

condición de discapacidad?

¿Hasta qué punto la pérdida de la autonomía es la mayor afectación de la víctima que sufre una discapacidad?

¿Qué esfuerzos adicionales debo imprimir para estimular realmente el empoderamiento y la autonomía de la víctima frente al proceso, si la discapacidad mina aún más la capacidad de autogestión para la vida?

- El reto de la atención está en dignificar a la víctima “discapaz” haciéndola sentir capaz. Las víctimas con discapacidad necesitan ser reconocidas:
 - a. No desde su limitación sino desde su potencialidad
 - b. No desde su deficiencia sino desde su suficiencia
 - c. No desde su asistencia sino desde el reconocimiento de sus derechos
 - d. No desde su restricción sino desde su libertad.



¿Cómo puedo cuidar la interacción con la víctima de manera que me pueda relacionar con ella a través de su potencialidad como

ser humano y no desde su discapacidad y su limitación?

¿Qué cosas puedo hacer en la atención que estimule en la víctima la identificación de sus recursos personales?

- Para el direccionamiento es importante tener en cuenta que algunas de las formas de discapacidad alteran la calidad de la comunicación verbal —algunas de las manifestaciones de discapacidad cognitiva, las limitaciones auditivas

parciales y la sordomudez—, por lo cual se debe contemplar el apoyo personal con herramientas pedagógicas audiovisuales o el acompañamiento de un intérprete.



¿Qué esfuerzos y gestiones puedo hacer para favorecer las condiciones en las que la víctima pueda comprender lo mejor posible la orientación?

¿En qué tono y con qué velocidad debo hablar para ser comprendido(a) adecuadamente? ¿Qué debo tener particularmente en cuenta de mi lenguaje verbal y no verbal para apoyar la comunicación?

- En caso de que una víctima con discapacidad se acerque sin acompañante, es importante validar con ella la necesidad real de apoyo. **No debemos olvidar que la víctima llegó sola al servicio y que esto muestra que tiene un nivel de autonomía que usted no puede minar con conductas de tipo asistencial que ella no está solicitando.** No se hace por la víctima nada que ella no sea capaz de hacer por sí misma, de lo contrario se le estará negando la oportunidad de empoderarse.
- Si la persona llega con un acompañante, es posible apoyarse en él para facilitar la interacción y brindar la información y orientación de manera conjunta, sin dejar a la víctima por fuera del proceso.



Acción sin daño

Es necesario proveerse de medios y herramientas pedagógicas para apoyar una atención clara, oportuna y que permita el empoderamiento.

- Es fundamental indagar con la víctima si la discapacidad es una condición causada por

la victimización, o se trata de una condición previa y, de serlo, si el hecho victimizante la exacerbó o no. Este es un aspecto definitivo, porque marca el escenario desde donde se relaciona la víctima con su propia condición y puede dar indicios frente al impacto emocional —además del físico— que le pueda significar la discapacidad. Esta diferencia se puede percibir en afirmaciones como “yo estaba bien, mi vida era normal y cuando me vulneraron, mire cómo me dejaron” o “mi vida había sido difícil por la discapacidad que tengo desde pequeño(a) y con lo que me pasó se me complicó todo, ahora no solo tengo una dificultad sino dos”.



¿Cómo puedo ayudar a la víctima a descubrir nuevas formas de vida desde su experiencia?

- **Se debe verificar la situación emocional de la víctima y sugerirle alternativas que apunten al bienestar.** Sobre todo en el caso de las discapacidades físicas, es muy frecuente concentrarse en la manifestación expresa de la discapacidad y dejar de lado el cuidado y la consideración por la condición emocional. Se deben revisar las emociones asociadas a la condición y sugerir la búsqueda de atención especializada cuando haya expresiones permanentes de rabia, tristeza, incertidumbre, resentimientos.



¿Hago una lectura completa de la víctima, en su integralidad como ser humano? ¿Estoy teniendo cuidado de valorar su situación emocional, en igual proporción a su situación física?

- Es importante entender que la víctima con una discapacidad producida por la victimización debe realizar un trabajo intensivo que le permita elaborar la “pérdida” (de su función o de la condición previa al hecho victimizante) y aceptarse e integrarse en su nueva condición, para permitirse reforzar su valía encontrando su potencial, identificando sus recursos y desarrollando nuevas habilidades. En el caso de las víctimas cuya condición de discapacidad es preexistente, igualmente es importante verificar su grado de autoaceptación y la adaptación personal, familiar y social frente a la discapacidad.
- La información sobre sus derechos, la orientación con respecto a la oferta de servicios disponible y el estímulo hacia el empoderamiento para favorecer el acceso de la víctima a los servicios de rehabilitación funcional permiten dotar de sentido la rehabilitación —física y mental— como recurso para avanzar en su proceso de adaptación e integración social y laboral²⁷.



Tenga en cuenta...

1. La condición de discapacidad hace parte de la diversidad humana.
2. Todas las personas con discapacidad son sujetos de derechos, y su condición no justifica la limitación o el impedimento del disfrute de los mismos.

27- Recomendaciones extraídas de: Mora, Hernando (2009). Rehabilitación funcional, profesional y suministro de prótesis para la inclusión sociolaboral de víctimas de MAP, MUSE y AEI. En: Programa Presidencial para la Acción Integral contra Minas Antipersona (Paicma) (2009). Manual de buenas prácticas en asistencia a víctimas de MAP, MUSE y AEI. Colombia 2007-2009. Bogotá: Impresol ediciones.

3. Las personas con discapacidad pueden agenciar directamente sus derechos y también pueden requerir apoyos o asistencia para el ejercicio de los mismos.
4. Las víctimas con discapacidad han sido tradicionalmente una población invisible y excluida. Esto se evidencia en el subregistro de esta población. Las razones se deben a temores, aversiones o miedo a ser rechazado al reconocer una condición de discapacidad. También puede deberse a que se desconoce la condición de discapacidad.
5. No todos los tipos de discapacidad son notorias o evidentes. Por tanto, el proceso de atención es fundamental para que las víctimas reporten su condición de discapacidad, con el objeto de que reciban el trato diferencial que puedan requerir para poder garantizar plenamente la efectividad de todos sus derechos. En este sentido, es fundamental entender que la discapacidad no es una condición que anula a la persona o la pone en un lugar inferior respecto de las otras personas.
6. La discapacidad pudo ser preexistente al hecho victimizante, haberse adquirido en razón del hecho victimizante o haberse exacerbado en razón de la victimización. En cualquiera de los escenarios, se entiende que estas personas tienen la condición de víctimas con discapacidad, y como tales, merecen un tratamiento que les permita acceder y disfrutar de sus derechos en igualdad de condiciones a las demás víctimas.
7. **Hacer conciencia de las necesidades, posibilidades y restricciones que les puede plantear el espacio físico** a las víctimas con discapacidades físicas o sensoriales para procurar acondicionar el espacio disponible en consideración a ello (facilidad de acceso, espacios despejados, si es posible rampas y pasamanos).



Evite...

- Dirigirse con lástima o desagrado o fijar la mirada en la parte del cuerpo afectada. Mantenga su mirada en la integralidad de la víctima y el ambiente en que se encuentren.
- Rotular a la víctima por su discapacidad (el ciego, el cojo, el de la silla de ruedas, el manco, etcétera). Refiérase a ella y llámela por su nombre.
- Comentar la situación de la víctima con otras personas. No aclare a otros qué le sucede. Ella merece que le brinde confidencialidad y respeto.
- Hablarle de lo que usted sabe de la discapacidad. Permita que esta se exprese y que le dé a conocer la visión que tiene frente a la pérdida.

- Subvalorar lo que la víctima piensa de su discapacidad. Escúchela con atención y cree junto con ella estrategias de desarrollo. Evite afirmaciones de subvaloración como “usted no puede hacer eso por su limitación”.
- Dar por hecho que la discapacidad está relacionada necesariamente con el hecho victimizante y con un accidente con MAP, MUSE y AEI. Es fundamental no hacer inferencias sin documentar claramente el caso, pues usted necesita un panorama claro para comprender las implicaciones mismas del daño causado por la victimización y las alternativas de manejo que puede explorar para la víctima.

LAS SIGUENTES RECOMENDACIONES INCLUYEN LOS ASPECTOS GENERALES SOBRE LA ATENCIÓN DE LOS GRUPOS DIFERENCIALES



Tenga en cuenta...

- Los derechos de los NNA son prevalentes²⁸ y de forma individual, en atención a ese interés superior. El Estado debe brindarles las posibilidades para el restablecimiento pleno de sus derechos y las garantías para una adecuada calidad de vida, desde la identificación de los daños sufridos y las necesidades particulares por subsanar.
- En caso de que el NNA sea la víctima directa, es importante realizar la gestión para garantizar la presencia de un funcionario(a) del ICBF que apoye la intervención o respectiva toma de declaración por parte del Ministerio Público para efectos de su inclusión en el RUV.
- Las alcaldías y el ICBF tienen programas sociales orientados a las personas mayores, que dan prelación a quienes han sido víctimas de desplazamiento forzado. Es importante revisar la oferta institucional disponible e informar y orientar sobre los requisitos y vías de acceso.
- Establecer una relación con la víctima que le permita normalizar su “diferencia” y fortalecer su sentido de valía y potencialidad. Refuerce la esperanza, el optimismo, identifique las creencias limitantes y apoye su resignificación. Indague sobre los sueños, las metas, las aptitudes, las responsabilidades y motivaciones, y facilite la identificación de alternativas y posibilidades.
- Indagar sobre los procesos propios de comprensión que las comunidades étnicas le otorgan al tema de la discapacidad.

28- Consultar los estándares internacionales de Derechos Humanos y la Ley 1098 de 2006.

RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN POR TIPO DE VICTIMIZACIÓN

Capítulo 4

Recomendaciones para la atención por tipo de victimización

Se entiende como hecho victimizante las acciones que repercuten en violaciones a los DD.HH e infracciones al DIH ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, entre las cuales se encuentran el homicidio, masacres, secuestro, desaparición forzada, tortura, delitos contra la libertad y la integridad sexual, minas antipersonal MAP, MUSE, munición sin explotar y AEI, artefacto explosivo improvisado, vinculación de niños, niñas y adolescentes al conflicto, terrorismo, depono forzado de tierras y desplazamiento forzado, entre otros.

Las personas víctimas del conflicto armado han sido afectadas por diferentes hechos victimizantes, cada uno de los cuales generan daños a las mismas de acuerdo a su individualidad y al contexto en el que se encuentran.

Teniendo en cuenta estas afectaciones diferenciales, se presentan a continuación, algunos elementos que permiten a los funcionarios reconocer que las víctimas de la violencia han sido afectadas por uno o más hechos victimizantes y que no se deben estigmatizar dichas afectaciones, ya que hay muchas variables que inciden en las consecuencias que dejan los hechos victimizantes y la manera como se debe realizar la atención, valorando los recursos y las limitaciones únicos de cada persona.

A partir de este marco, las siguientes reflexiones son herramientas que no pretenden generalizar la atención a las víctimas, sino por el contrario, reconocer la multitud de particularidades que acompañan la reparación integral de las víctimas.

4.1 La atención a víctimas de MAP, MUSE y AEI

La victimización con minas antipersona (MAP), municiones sin explotar (MUSE) y artefactos explosivos improvisados (AEI) generalmente está asociada a lesiones físicas y psicológicas que generan incapacidad o discapacidad y afectan las condiciones de vida de la víctima en torno a su salud, movilidad, capacidades para el trabajo, actividades de rutina, vínculos y dinámicas relacionales, afectivas y de intimidad, entre otras. Lo anterior invita a tener en cuenta las recomendaciones y preguntas reflexivas planteadas para la orientación de la atención a personas con discapacidad, así como lo relativo a las lesiones personales, aunque es necesario aclarar que estas lesiones se presentan de acuerdo a la particularidad de cada persona y, por lo tanto, no se deben generalizar. Es necesario tener en cuenta lo siguiente para llevar a cabo la atención desde un enfoque psicosocial:



Acción sin daño

- 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.

- Las víctimas de MAP generalmente provienen de lugares de difícil acceso, lo cual muchas veces limita su atención únicamente a los cuidados médicos iniciales, privándolas de otras modalidades de intervención, incluida la atención psicosocial y la orientación jurídica que se requieren con respecto al accidente y sus secuelas.



¿Puedo reconocer las aspiraciones que la víctima tenía antes del accidente?

¿Cómo puedo ayudarla a diseñar alternativas de

recuperación que le permitan visualizar un nuevo proyecto de vida para integrar las aspiraciones previas a las posibilidades actuales?

Es importante reconocer que las condiciones contextuales, pueden ser, en este momento, sus principales redes de apoyo y que estas redes también necesitan ser acompañadas.



¿Qué recursos familiares y comunitarios pueden ser fortalecidos en el momento de la atención?

4.2. La atención a víctimas de desplazamiento forzado

Se considera desplazada "a toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o sus actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los DD. HH., infracciones

al DIH u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público"²⁹.

Teniendo en cuenta lo anterior, el desplazamiento forzado implica una ruptura en las relaciones de la persona que ha sufrido este delito, con su contexto inmediato dado que se ve obligada a dejar su lugar de residencia, su red de apoyo (algunas veces, familia, amistades, etcétera) y en algunos casos sus costumbres, formas de vida, hábitos y prácticas culturales; así mismo, muchas personas deben cambiar su actividad económica, lo cual impacta en los roles familiares y comunitarios.

Todo esto puede generar diferentes grados de desarraigo que se reflejan en cambios en la identidad (la forma de verse a sí mismo, la forma en que los demás lo ven a uno mismo o las percepciones subjetivas sobre la forma como lo ven los demás) y retos en el proceso de adaptación de acuerdo con el lugar de recepción.

- Es necesario validar el recorrido y toda la experiencia acumulada de la víctima antes de la llegada a la ruta de reparación integral, utilizando este recurso para generar un contacto empático.



Acción sin daño

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).

29- Artículo 1 de la Ley 387 de 1997. En disco.

Se deben verificar otras victimizaciones que han podido quedar invisibilizadas en los procesos de atención, rectificando que los delitos conexos cometidos por los perpetradores también sean informados y se inicie la gestión necesaria para acceder a las medidas de asistencia y reparación (el abandono forzado y despojo de bienes, el reclutamiento forzado de NNA, las amenazas, entre otros).



¿Estoy abordando de manera integral el caso de la víctima que ha sido desplazada o me estoy centrando en su desplazamiento únicamente?

¿Puedo identificar su bienestar emocional actual?

- Es importante involucrar a la víctima activamente y confirmar que ha comprendido los procesos. Es posible apoyarse en ejercicios de validación en los que se le solicite a la víctima parafrasear la orientación recibida, contando el cómo, el dónde y el para qué de las acciones que se acaban de identificar como necesarias.



¿Qué cree usted que posibilita el hecho de acompañar a la víctima a resignificar su sufrimiento? (se puede apoyar en el ejercicio de resignificación

planteado en la [Caja de herramientas](#)).

Se debe evitar relacionarse con la persona en situación de desplazamiento desde la vulnerabilidad. Esta persona puede haber pasado por un proceso prolongado de atención en diferentes instituciones, y a partir de esto haber fortalecido sus capacidades de resiliencia y sus redes de apoyo. Es importante señalarle las fortalezas con el fin de generar empoderamiento y hacer de este un proceso dignificante.

Las personas en situación de desplazamiento forzado (así como todas las víctimas del conflicto armado) han visto vulnerados sus derechos fundamentales, los cuales no se encuentran

solo en lo teórico o jurídico, sino que deben ser construidos en la interacción con el otro; es decir, al relacionarse con la víctima desde la igualdad, la dignidad, el respeto y el reconocimiento como sujeto de derechos.

4.3. La atención a víctimas de violencia sexual

La violencia sexual la constituye un espectro amplio de conductas en las que se obliga a la víctima a experimentar situaciones que involucran su cuerpo y su intimidad, en contra de su voluntad y consentimiento. Esto implica que la violencia sexual no es exclusiva de los actos en donde hay penetración forzada, lo cual supone caracterizar atentamente las conductas mencionadas en las narraciones de las víctimas, con el fin de ampliar sus posibilidades para lograr la dignificación y recuperación de sus derechos, ya que este delito se constituye de diferentes formas, como violación, desnudez y tocamientos forzados, esclavitud sexual, prostitución forzada, embarazo forzado, esterilización forzada o mutilaciones de órganos genitales (conductas que, en algunas ocasiones, han precedido las masacres y homicidios y quedan subregistradas).



¿Qué significa para la víctima la violencia sexual? ¿Su significación amplía o limita su acceso a la reclamación de sus derechos?

- El reto principal de la atención está en la capacidad que se pueda tener para promover la confianza en la víctima desde el primer contacto.



¿En qué forma el daño causado por la violencia sexual ha alterado la capacidad de confiar en los otros? ¿Mi identificación sexual limita la atención y protección a la víctima?

- Se sugiere tener en cuenta las recomendaciones emitidas con respecto a la atención para la mujer, que pueden tener un impacto importante para el abordaje del tema de la violencia sexual, ya que aunque no es un tema exclusivo de las mujeres, sí es mucho más frecuente su ocurrencia en este grupo poblacional.
- En este caso particular, es fundamental poner atención al ambiente de la intervención y procurar generar las mejores condiciones para ofrecer un lugar privado, seguro y tranquilo, libre de interrupciones. Un recurso importante para minimizar el riesgo de una revictimización también está en ofrecer a la víctima la posibilidad de elegir sobre el sexo de la persona por quien quiere ser atendido(a).



¿Qué valoración hace la víctima sobre la posibilidad de denunciar acerca de los hechos victimizantes? ¿Cómo se traducen los miedos, la vergüenza, el temor al rechazo

en la confianza de la víctima para comunicar sobre su situación actual?

- Si la víctima ha callado por mucho tiempo el hecho victimizante, es fundamental comprender e invitarla a hablar tranquilamente, valorando el gesto de confianza, apoyándose en comentarios como:

“Puedo imaginar que guardar este secreto para usted por tantos años pueda significar una carga pesada... Por eso quiero invitarla(o) a que lo comparta conmigo para que podamos buscar alternativas conjuntamente”.

- Se le debe ayudar a identificar aquellas personas con quienes tiene relaciones de

confianza e invitarla a apoyarse en ellas. En algunos casos, la victimización de la violencia sexual no ha sido comentada con nadie de la familia, y se debe ser cuidadoso(a) de respetar el silencio de la víctima. Es fundamental tener en cuenta esta recomendación al sugerir la denuncia ante Fiscalía, porque puede significarle a la víctima “abrir su secreto”, sin que esto desestime la denuncia; de hecho, lo contemplado en los artículos 41 y 42 de la Ley de Víctimas, con respecto a las condiciones especiales para rendir testimonio, le permitirá a la víctima tomar una decisión plenamente informada sobre su participación en procesos judiciales.

- Se le debe permitir a la víctima entender que “más que un acto sexual, se trata de un acto agresivo con una expresión sexual”³⁰. Es fundamental que la víctima comprenda que no provocó la agresión, que el único culpable es el victimario y que ninguna mujer/hombre/niña/niño merece o busca una agresión sexual.



¿Qué sentimientos y juicios aparecen hacia ella y hacia el perpetrador? ¿Cómo puedo aportar a que la víctima se descargue de responsabilidad, culpa y otros sentimientos

negativos hacia sí misma? **TENGA EN CUENTA:**

En caso de que la víctima entre en estado de crisis:

- Permítale expresar sus emociones.
- Ayude a comprender y resignificar que la motivación de quien ejerce violencia sexual no está necesariamente en buscar

30- ICBF/OIM (2009). Intervención en crisis durante la fase de emergencia para víctimas del desplazamiento forzado y desastres. Guía de gestión de caso psicosocial para unidades móviles. Bogotá, p. 101. Consultado el 28 de octubre de 2012 en: http://www.avivavoz.org.co/prensa/Publicaciones_PDFs_COL%20302.pdf

relaciones sexuales que no podría obtener de otra manera, sino en lograr dominación y degradación en su víctima, de modo que pueda comprender y normalizar sus sentimientos y reacciones emocionales.

- Manifiéstele que puede expresar sus emociones libremente, tomarse un momento para llorar o compartir los sentimientos generados por la victimización. Ayúdele a normalizar sus respuestas emocionales para que comprenda que lo que siente es una consecuencia del hecho victimizante.
- Preste atención a lo que le expresa con lenguaje no verbal (gestos, comportamientos, silencios). Esto le facilitará una lectura del contexto y de los estímulos, situaciones o personas que la alteran o le generan calma y serenidad.
- Así mismo, las prácticas que configuran la violencia sexual también pueden tener significados particulares en ciertos contextos culturales (las iniciaciones sexuales tempranas de los(as) niños y adolescentes llevándoselos a "gamonales" o los jefes de los grupos armados), pero ello no debe eximir

la responsabilidad de resignificar que ciertas prácticas culturales de iniciación sexual pueden ir en contra de la voluntad y el consentimiento de quien la padece.

4.4. La atención a víctimas de tortura

Se define como tortura "todo acto realizado intencionalmente por el cual se inflijan a una persona penas o sufrimientos físicos o mentales, con fines de obtener información por la víctima, como medio intimidatorio, como castigo personal, como medida preventiva, como pena o con cualquier otro fin. Se entenderá también como tortura la aplicación sobre una persona de métodos tendientes a anular la personalidad de la víctima o a disminuir su capacidad física o mental, aunque no causen dolor físico o angustia psíquica"³¹.



- Hay un espectro amplio de métodos, de modo que puede apoyarse en la clasificación de métodos de tortura de acuerdo con el Protocolo de Estambul³²(ver página 113) para identificar a qué tipo(s) de tortura hace alusión la víctima o qué conductas pueden ser reconocidas como tal y no son comprendidas o identificadas por la víctima.³³ **Se debe identificar cuidadosamente el hecho** con la ayuda de la víctima, explicándole la importancia de comprender el evento y las necesidades específicas de asistencia y reparación.

31- Esta definición de la Convención Interamericana para Prevenir y sancionar la Tortura amplía el concepto anterior de la Convención de Naciones Unidas, pues no exige el dolo para su comisión, ni requiere del sufrimiento, lo que la distingue de los tratos crueles, inhumanos y degradantes. Si incluye que sea una conducta tendiente a anular la personalidad de la víctima y dice que pueden calificarse como torturas físicas y psíquicas aquellos actos que han sido "preparados y realizados deliberadamente contra la víctima para suprimir su resistencia psíquica y forzarla a autoinculparse o a confesar determinadas conductas delictivas o para someterla a modalidades de castigos adicionales a la privación de la libertad en sí misma". Consultado el 6 de diciembre de 2012 en: Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, A.C. <http://www.cmdpdh.org/>

32- Para documentarse más detalladamente sobre el tema, se recomienda la consulta del "Protocolo de Estambul".

33- También pueden consultar otros instrumentos internacionales sobre el derecho de las personas torturadas, entre los que se sugieren:
1) ONU. Declaración sobre la protección de todas las personas contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (Resolución 3452 de la Asamblea General de Naciones Unidas, de 9 de diciembre de 1975).
2) ONU. Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (Resolución 39/46 de la Asamblea General de Naciones Unidas, de 10 de diciembre de 1984).
3) ONU. Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (Resolución 57/199 de la Asamblea General de Naciones Unidas, de 9 de enero de 2003).



negativos adicionales?

¿Cómo puedo ayudar a la víctima a identificar las afectaciones sufridas como actos de tortura, sin que ello le genere impactos emocionales



Acción sin daño

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, ya que la tortura es un tipo de violencia que busca deshumanizar a la víctima, y anula su poder de decisión.

- Se debe cuidar siempre que la interacción no genere un mayor daño y tener especial cuidado con la forma de realizar las preguntas, puesto que esta dinámica podría tener similitudes con el evento de interrogatorio agresivo de la tortura, en el cual se busca obtener información a través de técnicas que propicien dolor y sufrimiento. Es recomendable aclarar a la víctima que es libre de decidir si responde o no (respetando sus respuestas) y propiciar un relato libre sin muchas preguntas.
- La tortura está asociada a un momento de sufrimiento extremo y puede relacionarse con dolores somáticos transitorios, pero que suele dejar miedos, angustias y estados anímicos difíciles de asumir y comprender en el largo plazo. Reconozca la fuerza y resistencia de la víctima para superar los efectos del hecho.

- La tortura mina la percepción de autoconfianza, por lo cual es importante apoyar la identificación de las capacidades y valores que la persona muestra —inteligencia, fortaleza, persistencia, amor a la familia, trabajo constante, esfuerzo por superarse, etcétera— y hacer énfasis en su valor: “¿Qué le ha hecho fortalecerse después de su experiencia?”



¿Cuál ha sido el impacto de la tortura en la confianza hacia los demás? ¿Cómo se manifiesta esto en la atención? ¿Cómo puedo generar mayor confianza en otras personas y en las instituciones si identifico esta reacción en la persona?

- Para el caso de personas que pertenecen a grupos o colectivos, es importante identificar en dónde se encuentran focalizadas las necesidades que manifiesta la persona (pueden estar centradas en sí misma o en un grupo, como en el caso de los grupos étnicos).



Tenga en cuenta...

- **El impacto de la tortura puede tener expresiones muy diferentes** —enfermedad, minusvalía, dureza de carácter, desconfianza—, ya que no solo importa la técnica sufrida en la victimización, sino el significado que para cada individuo tiene el acto mismo³⁴. Esta construcción subjetiva frente al evento **guarda relación con varios aspectos:**

34- CODESECH, (1987). Seminario Internacional “La tortura en América Latina”. “Terapia de Torturados: Una reflexión de la práctica humana”. (Texto presentado en el seminario), (en disco). Buenos Aires, Argentina.

- El contexto de la tortura en donde se incluye el motivo de la misma o la elaboración que la víctima hace al respecto.
- El grado de comprensión o ambigüedad que experimentó la víctima.
- El tipo de secuelas o huellas físicas, la forma de aparición y duración del hecho violento (súbita, abrupta, inesperada o esperada).
- La frecuencia (si se trata de un evento único o de algo frecuente y repetitivo).
- La duración en tiempo de los actos de tortura (horas, días, meses, años).
- La cantidad y calidad de los métodos aplicados (un solo tipo de tortura o la combinación de varios métodos).
- El momento del ciclo vital en el que se es victimizado por hechos de tortura.
- Las experiencias previas o vivencias de hechos similares pasados o presentes.
- Las pautas de crianza, costumbres y valores culturales sobre la corrección, el castigo y la imposición de sanciones y penas.
- Las formas habituales de respuesta y los estilos de afrontamiento ante situaciones traumáticas.

- Dado que el recuerdo vívido de la situación de tortura a través del relato es una de las situaciones que mayor exacerbación emocional puede generar, se debe brindar el cuidado emocional y prever las coordinaciones necesarias para hacer una adecuada remisión

hacia los servicios de acompañamiento psicosocial y demás medidas contempladas de manera que se garantice una contención y atención efectiva, oportuna y no se genere revictimización por la falta de atención o paseos institucionales, ni se estandarice la atención, ya que las afectaciones y daños que este hecho victimizante genera están atadas a las particularidades del contexto y de la singularidad de la víctima. Es fundamental conectar emocionalmente el caso cuando se remita, aplicando los principios de acción sin daño: disposición positiva, cuidado de la víctima y compromiso ético.



¿Cuál es la mejor coordinación a nivel institucional que puedo utilizar y cómo debo aplicarlo en este caso, en atención a las particularidades que presenta la víctima de tortura para acercarse y confiar en las personas?

4.5. La atención a víctimas de homicidio

Al estar dirigida la atención a víctimas indirectas, se plantean retos frente a la interpretación de la experiencia traumática.



¿Qué imaginarios tiene la víctima frente a las condiciones de la muerte de su familiar (cuando no la presenció directamente)?
¿Qué sentimientos le genera el hecho de no haber podido estar allí en el momento de la muerte, o de haber estado?

¿Qué significados atribuye la víctima a la muerte de su familiar?



- La pérdida de un familiar genera sensaciones de vulnerabilidad e impotencia que trae como consecuencia una desorganización de todas las actividades que la persona venía desarrollando en su vida cotidiana

(costumbres, hábitos, visión hacia los demás), y puede ser una fuente de indefensión y descontrol. También es frecuente que se experimenten alteraciones en la percepción de seguridad, autonomía y bienestar.

¿En qué forma el homicidio alteró las actividades, las costumbres, los hábitos y la vida cotidiana del núcleo familiar?

- Es de entender que la muerte como un proceso natural implica la elaboración de un duelo que, sin embargo, se ve alterado en el caso de la muerte violenta por lo intempestivo del hecho, por la falta de claridad sobre los hechos y por las causas, así como el momento que ha pasado entre lo hechos y la atención recibida. Todo ello complejiza la aceptación de la pérdida. Cada persona vive un proceso de duelo diferente de acuerdo con los hechos, los vínculos con la víctima directa, la edad, el género, la cultura, lo cual implica comprender las particularidades de cada caso. Se deben tener en cuenta aquellas en las que perciba necesidad de atención terapéutica para contemplarla dentro del inventario de necesidades y el plan de asistencia.
- El relato de la victimización puede contener expresiones emocionales de duelo y desatar crisis emocional. Si es necesario, se brinda el cuidado emocional a la víctima con acciones y palabras de respeto, consideración, transparencia y calidez.



¿Qué lectura hago de las necesidades de contención y apoyo de la víctima?

- La expresión de la voluntad de apoyo y acompañamiento se puede hacer a través de una proxemia física (contención física, abrazo, tomar la mano), pero también se

puede lograr con frases de apoyo como: “¡Aquí estamos para acompañarlo(a) en su sufrimiento! ¡Miremos juntos cuál es la mejor vía que le encontramos a su caso!, ¿le parece?”. O sencillas acciones sinceras de apoyo y acompañamiento como: “Siento que está sufriendo. ¿Qué podría hacer yo por usted en este momento para ayudar a que se sienta más aliviado?”.



¿Con qué recursos cuenta la víctima para afrontar el impacto causado por el homicidio de su familiar y cómo estos pueden reorganizar su propia vida?

¿Cómo valora las diferentes medidas de reparación de acuerdo con los daños que siente que se han causado como consecuencia de la muerte de su familiar (la indemnización, el acceso a la verdad, las medidas de satisfacción)?

4.6. Atención a víctimas de secuestro

El secuestro es la privación ilegal de la libertad de una persona, mediante la sustracción o retención durante un tiempo determinado, que puede tener diversas motivaciones: la obtención de un beneficio económico en forma ilícita o una finalidad política, en la cual se convierte a la persona retenida en un “botín” para ejercer presión sobre algo que se quiere lograr ante el poder estatal u otra instancia³⁵.

35- ONU. Manual de lucha contra el secuestro. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. Nueva York. 2006. Prefacio.

Los efectos de este delito son diversos y afectan tanto a la víctima directa como a su familia y a su entorno, generando daños físicos o emocionales, así como fuertes impactos financieros y en la calidad de vida. Los efectos psicosociales de este delito tienen características muy particulares y dependen de múltiples factores, entre ellos:

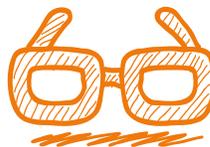
- Los autores del secuestro, el tipo de secuestro y el tiempo de cautiverio.
- Las condiciones alimenticias, sanitarias y emocionales brindadas por los victimarios durante el cautiverio.
- Las fortalezas y los recursos psicológicos previos a la retención.
- Los recursos intelectuales, valores, creencias y estrategias para resolver conflictos.
- La autoestima y las proyecciones hacia el futuro.
- La edad y el género.
- La presencia de experiencias traumáticas y otras victimizaciones como tortura, abuso sexual, lesiones personales, que complejizan el sufrimiento.
- El lugar y el rol que ocupe el secuestrado dentro del núcleo familiar, así como las circunstancias vitales en las que se encuentra la persona y su familia antes del secuestro.
- Las redes de apoyo afectivo y social con las que cuentan el individuo y la familia.



¿Comprendo que existe un contexto en el cual ocurrieron los hechos y este puede generar una situación de inseguridad familiar y personal? ¿Cuáles

de estos factores predominaron en la experiencia vivida por la víctima?

- Durante el periodo de cautiverio, la víctima experimenta miedo a morir, convirtiendo este temor en un fantasma permanente que lo acompaña —independientemente del trato recibido por los secuestradores— y que sigue presente muchas veces aún después de haber sido liberado. Este temor se exagera por el hecho de tratarse de una experiencia brusca que se presenta en forma imprevista.
- Las circunstancias físicas y ambientales del lugar de cautiverio suelen ser muy adversas y le hacen vulnerable a problemas de salud, que generalmente permanecen aún después de la liberación.



¿Puedo reconocer el impacto orgánico y funcional en su cuerpo, pensamientos, emociones, capacidades? ¿Identificó alguna dificultad para expresar sus sentimientos?

¿Ha podido retomar sus responsabilidades y su vida normal? ¿Cuáles han sido los principales retos para lograr adaptarse?

- Después del rescate o la liberación, puede persistir el temor recurrente de volver a ser secuestrado(a), lo cual implica una sensación de alerta y de extrañeza que impide acostumbrarse fácilmente a la cotidianidad, que antes de la victimización era rutina. Estas experiencias y sentimientos abrumadores en algunas ocasiones tienden a paralizar los procesos de pensamiento con respecto a lo que sucede en el entorno, al ordenamiento de ideas y a la selección de respuestas posibles. Pueden aparecer, entonces, impulsos de miedo y terror o respuestas automáticas y caóticas, que pongan en riesgo su vida e integridad física³⁶.

36- País Libre. Legislación Antisecuestro. Santafé de Bogotá: Ediciones Armor International, 1995.

- Es recomendable ayudarles a las personas a construir tareas sencillas para realizar cotidianamente, como organizar ideas por prioridad, pensar en metas con fechas de cumplimiento y generar hábitos cotidianos para ir readaptándose a su regreso. Si persiste la paralización por largo tiempo después de la liberación, es importante acompañar a la víctima a hacer conciencia de este aspecto y procurar jalonar ideas movilizadoras y reflexivas, con preguntas como: **¿Cómo ha ido retomando las responsabilidades con la familia? ¿Tiene usted algún proyecto próximo?**



Acción sin daño

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.



Es conveniente tener en cuenta el estado emocional de la víctima liberada para incluirla en el plan de asistencia o para generar las remisiones necesarias al respecto, teniendo en cuenta si presenta afectaciones propias de esta victimización como el “síndrome

del sobreviviente”, el “síndrome de Estocolmo” u otras condiciones que requieran atención especializada, como la triada típica compuesta por cefáleas frecuentes, pesadillas recurrentes y estados de tristeza más o menos periódicos³⁷. Esta actitud facilitadora, recursiva y creativa para favorecer el acceso y goce efectivo de derechos de las víctimas atendidas evidencia el compromiso ético aplicado, según el caso de la persona.



¿Qué recursos de afrontamiento utilizó la víctima durante el secuestro y cuáles está utilizando después del mismo? ¿Desde la perspectiva de la persona, cuáles son las acciones prioritarias para afianzar su recuperación física y psicológica?

¿Qué cree que facilita su reorganización y la asunción de sus roles personal, familiar y comunitario?

- Es importante tener en consideración que el secuestro genera víctimas directas e indirectas y que es probable que se reciba el grupo familiar, en el caso en que el delito aún no haya cesado y la persona continúe retenida. En este caso, se deben tener en cuenta algunas otras consideraciones para comprender las necesidades de las víctimas y favorecer una adecuada atención. Atendiendo a lo que estipula la Ley 1448 de 2011.



¿Cuál ha sido el impacto del secuestro en el grupo familiar? ¿Cómo puedo apoyar a esta familia para facilitar el acceso a la oferta institucional y mitigar la condición de vulnerabilidad?

¿Qué derechos debo ayudar a garantizar a esta familia con un familiar secuestrado?

37- Meluk, Emilio. El secuestro una muerte suspendida: su impacto psicológico. Santafé de Bogotá: Ediciones Uniandes, 1998.

- Reconocer el impacto del secuestro para la familia es fundamental, entendiendo que cada uno de los miembros puede reaccionar de forma diferente y que esto también puede generar nuevas dinámicas y tensiones que deterioren las relaciones.
- Favorecer la exploración de recursos personales y familiares para sobrellevar las cargas emocionales, económicas y sociales que genera la situación y acompañar la reflexión sobre la importancia de informar y mantener una comunicación con las autoridades son aspectos que le permitirán a la familia percibir un aporte de la atención y tener elementos para tomar decisiones frente a la forma en que se puede afrontar el secuestro. Es factible que, al igual que ocurre con la víctima después de la liberación, durante el cautiverio se produzca una especie de parálisis en el funcionamiento familiar que es clave ayudar a identificar, de manera que la familia pueda dotar de nuevos sentidos la espera de la víctima y las necesidades y responsabilidades que deben seguir afrontando.

4.7. La atención a víctimas de desaparición forzada

La desaparición forzada de personas es la privación de la libertad de una o varias personas mediante cualquier forma (aprehensión, detención o secuestro), seguida de su ocultamiento, de la negativa a reconocer dicha privación de libertad o de dar cualquier información sobre la suerte o el paradero de esa persona, despojándola así de los recursos y las garantías legales. Es un crimen de lesa humanidad cuando, entre otras características, los hechos se cometen de manera generalizada (multiplicidad de víctimas) o sistemática (como parte de una práctica frecuente)³⁸.



¿Cómo viviría yo la desaparición de uno de mis seres queridos? ¿Qué acciones haría para movilizar su búsqueda? ¿Cómo me deberían atender las instituciones a las que acudiera a gestionar el caso?

- Como punto de partida para dar una adecuada orientación, hay que tener en cuenta en qué situación se recibe el caso: cuando la persona manifiesta tener su familiar desaparecido y no ha hecho el registro en el RUV; cuando se recibe un caso con trámites previos ante la antigua Acción Social o ante la Unidad para las Víctimas; cuando la familia quiere acceder al proceso judicial para reclamar el derecho a la verdad y a la búsqueda de la víctima, o cuando se ha realizado investigación y la víctima ha recibido información sobre el hallazgo de los restos mortales de su familiar.
- Los familiares de las personas desaparecidas, por lo general, sufren profundamente la ausencia de su familiar, por lo tanto, puede apoyarse en otras frases de reconocimiento y sostén emocional: “En su sufrimiento, aquí estamos para apoyarle”, “Miremos juntos a ver qué vía mejor le encontramos a su caso, ¿le parece?”. O sencillas acciones sinceras: “Quiero darle un abrazo, ¿me lo permite?”. Todas estas iniciativas deben procurarse en un marco de profundo respeto y calidez, ya que es la forma en la que el sostén emocional proporciona mutuo entendimiento y empatía.



¿He formulado preguntas que inviten a la reflexión de las personas y no que las conduzcan a culpabilizarse por acciones que pudieron haber hecho y no han realizado? ¿Cuál ha sido el impacto psicosocial de la desaparición para esta familia?

38- USAID. Naciones Unidas (OACNUDH). La desaparición forzada de personas. Cartilla para víctimas. Primera edición. Abalon Impresores Ltda. Bogotá, 2009, p. 5.

- Cuando hay hijos(as) de la víctima directa, generalmente se presenta un impacto diferencial en los NNA, para enfrentar la ausencia de la víctima en el ámbito psicosocial y socioeconómico. Es fundamental ampliar la comprensión del impacto, integrando la perspectiva de los diferentes miembros del núcleo familiar, pues aunque el delito es uno mismo, los impactos pueden ser muy diferentes.



¿Cuentan las víctimas con redes familiares, sociales y comunitarias que puedan brindar un acompañamiento?
¿Cuáles derechos deben ser garantizados con urgencia?

4.8. La atención a víctimas por despojo y abandono forzado de bienes

El despojo de tierras es un tipo de victimización que se presenta en diferentes modalidades y a través de variados *modus operandi*, en atención a la complejidad y particularidad de las condiciones en las que ocurre el delito y a la calidad jurídica de la víctima (propietario(a), poseedor u ocupante).

- Estos casos deben procurar una remisión inmediata hacia la Unidad para la Restitución de Tierras con el fin de hacer una adecuada caracterización y tipificar el tipo de despojo o abandono. Sin embargo, respondiendo a la intención de este documento, es importante tener en cuenta algunos aspectos para facilitar un proceso reflexivo que dignifique, empodere y evite daños en la víctima.
- Se debe partir de la interpretación que hace la víctima sobre la victimización y las alternativas de reconocimiento de derechos frente a la misma.



¿Cómo puedo clarificar la información sobre los derechos de la víctima, cuidando el impacto emocional que dicha información genera?



¿Qué significado tienen para la víctima los acuerdos “de palabra” que hubiese realizado con terceros frente a los predios que hoy reclama?

¿Cómo puedo salvaguardar el respeto y la buena fe hacia la víctima? (es clave entender que no todas las situaciones pueden ser acogidas por la ley, pero que el hecho de que no lo sean y que se deba informar claramente al respecto no le resta legitimidad y valor a los “negocios” realizados por la víctima).

¿Qué valor afectivo tiene el bien despojado o abandonado? ¿Cuáles son los valores intangibles que la víctima siente haber perdido con el despojo (relaciones afectivas, pertenencia cultural, fuente de trabajo, vínculo afectivo con la tierra, los animales, el clima, el estilo de vida, el sentido de pertenencia)?

- Es fundamental tener presente que los delitos de despojo y abandono forzado de tierras son, tal vez, los que más dificultades presentan para documentar adecuadamente tanto la relación jurídica como la existencia del daño. La orientación debe estar enfocada entonces en apoyar a la víctima en las posibilidades y recursos que tiene para complementar la información que posee, pero sobre todo en la importancia de presentar pruebas sumarias para que sean verificadas en el marco de la investigación que debe hacer el Estado, a través de la Unidad de Gestión de Restitución de Tierras, con la ayuda de la víctima.
- Las víctimas de despojo o abandono forzado tienen un interés particular con respecto a las medidas de reparación que puedan recibir, entendiendo que —a diferencia de otros tipos de victimización—, ellas generalmente han establecido un valor monetario a los bienes perdidos que esperan les sean compensados en la misma proporción.



¿Cuáles son las necesidades, las expectativas y las posibilidades que la víctima identifica para dar respuesta a su situación?

- El abordaje de los casos relacionados con tierras implica casi siempre la identificación de los vínculos afectivos entre los miembros de la familia, el reconocimiento formal o de hecho de las uniones conyugales, la existencia de diferentes tipos de familias y la puesta en evidencia de tensiones y otras particularidades psicológicas y jurídicas que rodean a los miembros de la familia (el no reconocimiento legal de los hijos que podrían ser herederos, la existencia de relaciones afectivas paralelas, sucesiones ilíquidas, etcétera).



¿Cuáles conflictos pueden aflorar con el inicio de la reclamación? ¿Qué significado tienen para la víctima?

¿Cómo puedo apoyar y contener a la víctima, para ayudarle a encontrar sentidos y mecanismos de afrontamiento frente a los posibles conflictos que se presenten?

- La orientación a la mujer debe tener especial interés en indagar su relación con la tenencia de los predios, el tipo de contexto cultural en el que se estableció relación con el predio, si ellas hicieron parte activa en el negocio realizado y la tenencia del predio y otros aspectos que configuran la historia emocional de la víctima con el predio. Es importante divulgar en la orientación que las mujeres gozan de especial protección del Estado en los trámites relacionados con la restitución de tierras.



¿Cómo creo que la pérdida de la propiedad incrementa la sensación de vulnerabilidad y desprotección de la mujer y su familia?

¿La reclamación de la mujer por el despojo de la tierra altera de alguna forma las creencias, los roles y las relaciones establecidas en la familia con respecto a la administración de los bienes?

4.9. La atención a NNA víctimas de reclutamiento forzado

De acuerdo con lo contemplado en el artículo 3 del Convenio 182 de la OIT, el reclutamiento forzado u obligatorio de niños para utilizarlos en el conflicto armado se incluye dentro de las peores formas de trabajo infantil. En este sentido, los niños, niñas y adolescentes se consideran como dobles víctimas en el marco del conflicto, tanto por la violación a sus derechos como por su participación en el conflicto armado y la afectación que este les genera, por lo cual su atención para la reintegración en sus comunidades de origen plantea retos importantes.

Los NNA son “utilizados” de diferentes formas: además de ser esclavos sexuales, los obligan a transportar armas, droga, manipular artefactos y sembrar minas. Los grupos armados suelen hacer una valoración de ellos como buenos guerreros porque en muchos casos no han construido una noción clara del peligro, entre otras formas. Todo lo anterior hace que estén expuestos continuamente a enfermedades, agotamiento físico, violencia sexual, graves lesiones, tortura e incluso muertes repentinas, como consecuencia de la forma como se les obliga a participar en ejecuciones sumarias, torturas, asesinatos, secuestros y ataques a civiles.

Por las particularidades de este delito, la atención plantea dos escenarios diferentes frente a los cuales es importante tener en consideración algunas recomendaciones específicas: la atención a la familia del menor reclutado que aún no ha logrado ser desvinculado de los grupos, y la atención con la presencia del menor que ya ha sido desvinculado de los grupos armados y está o se debe vincular a la ruta prevista por el ICBF.



¿Cuáles son las particularidades del lenguaje utilizado por el NNA? ¿Estoy validando la comprensión de la información por parte del NNA?

¿Cómo se está sintiendo el NNA durante la conversación? ¿Qué signos puedo identificar que me permitan saber si requiere una pausa, un silencio, si hay alguna manifestación emocional frente a la forma como se está desarrollando la atención?

- Sí el NNA está dispuesto, es importante indagar sobre el contexto en el que ocurrió el reclutamiento forzado, los significados que se le otorgan y la identificación de posibles factores de vulnerabilidad, previa y posterior. Todo esto debe aportar indicadores para el diseño del Plan de atención, asistencia y reparación, de manera que se mitiguen los factores de vulnerabilidad manifiesta.



¿Comprende usted que el reclutamiento se produce en un contexto algunas veces confuso, que ha afectado valores y comportamientos de

las familias y los ciudadanos?

Además de la presión de los grupos armados, ¿puedo identificar otras presiones familiares o culturales para haber facilitado la situación del reclutamiento (violencia intrafamiliar (maltrato físico, psicológico, abuso sexual, deserción escolar, presiones económicas)?

- La experiencia del reclutamiento favorece la construcción de nuevos imaginarios y formas de relación que están mediados por los símbolos y las dinámicas del conflicto armado, y el contexto de la atención puede facilitar la identificación de los mismos.



¿Qué significados construye el NNA sobre las experiencias vividas durante el reclutamiento?

¿Cuál es el nivel de conciencia que tienen los familiares (cuidadores) sobre los significados del NNA?

- Lograr una adecuada atención implica indagar y comprender los impactos generados por el delito, tanto para el NNA como para el grupo familiar; por ejemplo, en caso de que el menor se encuentre aún vinculado a los grupos armados o en el caso de que el NNA se encuentre en la atención.



¿Cómo narra él (ella) y su familia las afectaciones del reclutamiento (alteraciones de pensamiento, sentimiento, la visión de sí mismo(a), de los demás)?

- La atención integral y especializada para los NNA víctimas del reclutamiento forzado requiere una indagación detallada sobre los derechos vulnerados, tanto los que el NNA y el núcleo familiar señalan como aquellos que se puedan identificar en el marco de la entrevista, con el fin de realizar las gestiones respectivas para que el NNA pueda volver a gozar de sus derechos plenamente.
- Algunos NNA víctimas de este delito pueden desarrollar signos asociados a ansiedad, depresión, agresividad, trastornos sueño, dificultades de aprendizaje, desconfianza hacia los otros, entre otros, por lo cual es importante estar atento, pues aunque no se trata de realizar una intervención psicológica durante ciertas etapas de la atención, la identificación de alguno de estos signos debe derivar en una efectiva remisión a las instituciones pertinentes.
- En caso de sospecha de abuso sexual, no se debe insistir con preguntas que generen malestar en la víctima. Es necesario cuidar el relato del NNA para que durante la atención no aborden temas que pueden ser de difícil

manejo. Lo primordial es realizar la remisión correspondiente.

- Es importante recordar que generalmente los NNA son intimidados por los perpetradores para que no hablen con nadie sobre los hechos que han padecido, con amenazas de lastimarlos a ellos(as) o a sus familias si no obedecen a esa orden. Por lo mismo, es clave tranquilizar al NNA y aclararle de la confidencialidad y las precauciones que se está obligado a tener con la información recibida en la atención: **“Es importante que sepas que ya no está aquí la persona que te ha hecho daño para presionarte a callar. Ahora estás a salvo y puedes hablar de lo que tú quieras, puedes contar con toda mi confidencialidad para cuidar la información que me estás compartiendo”**.
- Como un aspecto importante, las víctimas de este hecho presentan altos niveles de resiliencia, lo cual genera la posibilidad de centrarse en sus recursos y en las capacidades obtenidas para superar estas afectaciones.³⁹

4.10. La atención a víctimas de lesiones personales

Las lesiones personales se definen como “cualquier daño del cuerpo o de la salud orgánica o mental

de un individuo causado externa o internamente por mecanismos físicos, químicos, biológicos o psicológicos, utilizados por un agresor, sin que se produzca la muerte del ofendido”.

El bien jurídico vulnerado está relacionado con la integridad corporal, es decir, lo relativo a la estructura física y orgánica de la persona. La lesión atenta contra este bien, generando un daño en el cuerpo, alterando su integridad física (por ruptura o mortificación de los tejidos que lo componen) o causando un daño en la salud (alterando la integridad fisiológica del organismo), así como una posible perturbación en el funcionamiento físico/biológico, o el psíquico-somático.



¿Cómo se manifiesta el sufrimiento en esta persona?,
¿Cómo le han impactado su proyecto de vida las lesiones que sufrió?

- Las lesiones psicológicas⁴⁰ se presentan en forma diferencial y particular, según la etapa del ciclo vital en que se encuentra la persona y sus características específicas. El género, las características culturales, étnicas y sociales influyen en la concepción de los fenómenos violentos y en el delito que produjo la condición de víctima. Las lesiones psicológicas como hecho victimizante son consideradas daños psicológicos que acarrearán afectación funcional de las personas o les generan condiciones de incapacidad o discapacidad.

39- ICBF, (2013). Estado psicosocial de los niños, niñas y adolescentes: una investigación de consecuencias, impactos y afectaciones por hecho victimizante con enfoque diferencial en el contexto del conflicto armado colombiano.

40- Se puede definir el daño psicológico, psíquico o emocional como “uno o varios eventos, vivencias traumáticas, sucesos inadecuados o inesperados, hechos dañinos o actos delictivos de uno o varios agresores que alteran el equilibrio emocional, psicológico o psíquico previo de una o varias personas, de manera directa o indirecta; dicho desequilibrio o perturbación puede tener una consecuencia permanente, transitoria, periódica o pasajera en mayor o menor grado en todas o diferentes áreas de la personalidad de la víctima, pudiendo existir alteraciones en el área emocional, cognitiva, afectiva, volitiva, espiritual, que afectan la capacidad de desarrollo o goce individual, familiar, laboral, social, espiritual o recreativo. Las perturbaciones o desequilibrios pueden o no llegar a cubrir los criterios para un diagnóstico de una enfermedad o trastorno mental de acuerdo con los manuales de las psicopatologías como el DSM-IV o el CIE 10, o simplemente consistir en síntomas de alteraciones emocionales sin naturaleza patológica permanente. En línea: <http://psicologos-forenses.blogspot.com/2010/11/dano-moral-dano-psiquico-dano.html>. Consultado en enero 19 e 2013.

El daño psicológico se refiere, por un lado, a las lesiones psíquicas producidas por un delito violento, y por otro a las secuelas emocionales que pueden persistir en la víctima de forma crónica y que interfieren negativamente en su vida cotidiana, pues lo que está alterado es la capacidad de afrontamiento y de adaptación de la víctima a la nueva situación (Pynoos, Sorensen y Steinberg, 1993. Una secuela habitual en víctimas de delitos violentos es la “transformación permanente de la personalidad tras la experiencia catastrófica” (CIE-10). En: <http://psicologoforense.com/s/tag/secuelas-psicologicas/> consultado en enero 19 de 2013

- Algunas de las lesiones personales con discapacidad se relacionan con las causadas por MAP y MUSE, por lo cual se recomienda la revisión de las recomendaciones señaladas en ese aparte.
- Las lesiones personales que causan incapacidad, producto de hechos victimizantes en el marco del conflicto armado, es uno de los delitos más invisibilizados en los procesos de información y orientación a las víctimas, ya que no son evidentes a simple vista y la víctima generalmente ignora que puede declarar los hechos que las causaron. Igual situación ocurre con las lesiones psicológicas producidas en el marco del conflicto, sobre las cuales se debe realizar una caracterización detallada en el momento de la construcción del Plan de reparación apoyado por los enlaces de reparación.
- El relato de las víctimas frecuentemente evidencia que fueron afectadas por este delito. Las personas refieren la existencia de cicatrices, deterioro de la salud física y mental, reducción de la funcionalidad de alguna de las partes del cuerpo, y atribuyen las causas a diversos hechos violentos que experimentaron en el marco del conflicto armado.
- Los mecanismos psicológicos para generar lesiones de este tipo implican la violencia o presión psicológica orientada a vulnerar a las personas en casos como por ejemplo la tortura, el secuestro, el chantaje, las amenazas, etc. En tal sentido, se recomienda tener en cuenta las recomendaciones sugeridas previamente para apoyar la atención y orientación a las víctimas sobre sus derechos.



¿Puedo identificar en la narración de la víctima una relación clara entre las lesiones y la existencia previa de otro tipo de victimización sin minimizar ninguno de los daños causados?

- En esta parte del proceso de atención corresponde mitigar y acompañar a resignificar el sufrimiento por efectos de las lesiones físicas o psicológicas, así como movilizar a la persona a gestionar sus derechos de asistencia y reparación integral, especialmente lo referente a las medidas de rehabilitación



¿Se ha generado en esta persona una forma diferente de entender su experiencia?
¿Esto cómo le puede motivar a mejorar su calidad de vida?



Tenga en cuenta...

- Entre las secuelas que se reconocen como lesiones personales se encuentran los siguientes tipos:
 1. **Estéticas:** deformidad física, de carácter transitorio, de carácter permanente.
 2. **Funcionales:** perturbación funcional de órgano de carácter transitorio, y de carácter permanente, de miembro de carácter transitorio y de carácter permanente. Perturbación psíquica primaria de carácter transitorio y de carácter permanente, secundario a daño en el sistema nervioso central de carácter transitorio y de carácter permanente. Perturbación psíquica secundaria y otro daño de carácter secundario transitorio y de carácter permanente.

3. **Carenciales: pérdida** funcional de miembro, pérdida funcional de órgano, pérdida anatómica de miembro, pérdida anatómica de órgano.
4. **Secuelas obstétricas agravante punitivo** (aumentan la pena); lesiones seguidas de aborto; lesiones seguidas de parto prematuro con consecuencias nocivas para la salud de la madre o del niño.

LAS SIGUIENTES REFLEXIONES SE DIRIGEN A CUESTIONES GENERALES ACERCA DE LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS SEGÚN LOS HECHOS VICTIMIZANTES:



Tenga en cuenta...

- En casos de desplazamiento: es posible que las víctimas hayan sido afectadas por las acciones de intermediarios que las desinforman y las engañan, lo cual incide en la credibilidad que ellas atribuyen a las instituciones y a sus propias gestiones, y agrava las condiciones de vulnerabilidad generadas por el desplazamiento. Es importante orientar, informar y remitir adecuada y eficazmente a las víctimas, y promover la autogestión para evitar cualquier relación de intermediación y dependencia.
- En casos de violencia sexual: aunque los casos de violencia sexual en hombres son muy escasos, no es un delito exclusivo de las mujeres y podría presentarse un caso que requiera su atención. Tome en cuenta las recomendaciones anotadas y ayude a revisar los sentimientos e ideas que la victimización por violencia sexual causa en torno a la pregunta y el cuestionamiento por la identidad sexual (asociado a los sentimientos de culpa por “haber permitido”, “por no haber sido lo suficientemente varón como para haberse defendido”, “por haber sido sometido a un estado de indefensión tan fuerte”).
- En casos de homicidio: las personas con víctimas por homicidio deben llevar a cabo un proceso de duelo que les permita afrontar las consecuencias y reorganizar su cotidianidad. Es importante entender que esta es una experiencia individual y subjetiva dinámica, que no ocurre de manera lineal y que puede tomar mucho tiempo para resolverse adecuadamente.
- En casos de reclutamiento forzado: el ICBF, además de prevenir el reclutamiento forzado, brinda atención psicosocial y ayuda a los NNA que se desvinculan de los grupos armados a restablecer sus derechos y a obtener su reparación integral.

Tenga en cuenta que la Unidad para las Víctimas debe articular estos casos con esta entidad.

- Para todos los casos: si la persona se desborda emocionalmente, producto de abrir el relato sobre sus victimizaciones, en todos los casos se debe brindar el cuidado emocional. Si se requiere, es importante realizar el acompañamiento en crisis, para lo cual se puede apoyar en las Sugerencias para el cuidado emocional de la víctima en situación de crisis y la resignificación.
- Es importante reconocer que las anteriores recomendaciones no están dirigidas a establecer un “paso a paso” de la atención, sino a ofrecer herramientas para facilitar e incorporar el enfoque psicosocial, reconociendo las particularidades de la víctima y de su contexto.



Evite...

- **En casos de lesiones físicas:** levantarse a llevarlo(a) de la mano. No debe ayudarlo(a) a sentarse ni decirle: “Pobrecito(a), que situación tan terrible”. Ante la persona con lesiones físicas, muchas veces se tiende a reaccionar exageradamente, con actitudes asistencialistas y sobreprotectoras.
- **En todos los casos:** formular preguntas que tiendan a culpabilizar o que tengan un carácter acusatorio. Para esto tenga en cuenta no solo el contenido de la pregunta sino el tono en el que la realice.
- **En todos los casos:** insistir con la misma pregunta si las respuestas no responden a la comprensión o exploración que pretendía; intente abordar de otro modo la información solicitada y permita descansos y cambios de tema si es preciso.
- **En casos de desaparición forzada:** subestimar sus expresiones y sus sentimientos, crear expectativas inciertas, con frases como: “De pronto aparece”, “hay gente que la está pasando mucho peor que usted”, “debería dar gracias por todo lo que tiene”, “así de triste he estado yo, pero eso pasa”, “para qué sufre más por eso, ya hay que olvidar”, “intente no pensar para no estar deprimido”. Estas frases alimentan el sentido de culpa y le hacen sentir más incomprendido.

“ Nosotras somos corazón y esencia, la organización nos da fuerza, nos da empuje para salir adelante, la organización ha sido parte de la vida porque cada una de nosotras le pone amor, nuestro tiempo. Somos las hermanas, las mamás, las tías, estamos aquí por la misma lucha, el mismo compromiso, el mismo amor.”

Organización de Mujeres



Capítulo 5

Recomendaciones para la atención sobre medidas de asistencia

Teniendo en cuenta que durante la atención a las víctimas, se hará necesario la orientación, información e identificación de necesidades de asistencia, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación, en este capítulo se recogen algunas consideraciones generales en el momento de abordar las diferentes medidas de asistencia, en el marco de la atención para la elaboración del Plan de asistencia y reparación integral, PAARI, reconociendo que las víctimas deben ser atendidas integralmente a través de diferentes programas en el marco de la reparación. Estas

claves están orientadas a la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, pero claramente no incluyen aspectos procedimentales ni normativos ya que no es el propósito de este documento. Para ello se remite a la consulta del manual construido por la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

Las preguntas que se presentan como guía en el momento de la interacción con la víctima, no pretenden estandarizar la atención, sino motivar la atención diferenciada.

Medidas de asistencia	Significado psicosocial	
Ayuda humanitaria	Es fundamental entender y aclararle a la víctima que el objetivo de la ayuda humanitaria es de carácter transitorio, por lo cual busca socorrer, proteger y atender a sus necesidades en el momento de la victimización, mientras ella logra las condiciones básicas de autosostenimiento. Por esta razón es necesario acompañarla en el proceso de resignificación del sufrimiento y del valor de sus acciones como sujeto de derechos, reconociendo de esta manera sus recursos propios de afrontamiento y sus habilidades para el empoderamiento.	¿Cómo puedo apoyarla para potenciar los recursos de la ayuda humanitaria de manera que le puedan generar alivio y motivación para autogestionar soluciones en el largo plazo? Se pueden utilizar frases como: "El amor a la familia que usted siempre ha tenido, su valentía para buscar formas de suplir necesidades a sus hijos, los cursos que ha realizado son como tesoros que usted ha forjado y le van a servir para que continúe con más ánimo" "Usted es un líder! Usted es una persona muy capaz. Estoy segura(o) de que saldrá adelante con todas las capacidades que tiene".

<p>Salud</p>	<p>Es necesario resignificar el concepto de la salud en la víctima como un derecho fundamental al que todo colombiano debe acceder y con mayor prioridad si ha sido víctima del conflicto armado. De igual manera, la persona debe entender la importancia de su poder de autonomía y responsabilidad frente a este derecho y es conveniente desmitificar en la víctima lo que suele pensar acerca de la atención psicológica como servicio solo para las personas con patologías mentales. La persona debe reconocer el valor de realizar autogestión adecuada en situaciones de emergencia, guardando un control emocional y dominio de impulsos que pueden confundir la capacidad cognitiva para pensar, actuar serenamente y con agilidad para favorecer la vida de quien requiere la atención, particularmente para la gestión con personas con alta vulnerabilidad como bebés, niños(as), adultos mayores, personas discapacitadas y mujeres en gestación.</p>	<p>¿Cómo el derecho a la salud potencia su capacidad de gestión y bienestar?</p> <p>“Así como nos duele cualquier parte del cuerpo y vamos al médico, es de igual importancia cuando sentimos malestares emocionales como tristeza, rabia, resentimiento, desánimo, pesadillas en forma permanente o sentimos inapetencia, insomnio, aislamiento. Busquemos ser atendidos por un profesional. Esto le puede pasar a cualquiera de nosotros en un momento difícil, y es bueno darle la importancia que merece”.</p> <p>“Aunque haya mucha preocupación, es importante que respire profundo, se calme para que pueda pensar tranquilamente y tomar decisiones que le ayuden a gestionar mejor”.</p> <p>“Recuerde el adagio popular que dice: ‘pensar antes de actuar’”.</p>
<p>Educación básica</p>	<p>La atención puede estar orientada en reconocer en la educación un factor de gran importancia en su proceso de empoderamiento personal y familiar. Esta reflexión le permitirá a la víctima la adquisición de aprendizajes que faciliten responder a sus necesidades reales a través de la autogestión y el desenvolvimiento en el nuevo contexto al cual se enfrenta.</p> <p>Es necesario tener en cuenta las necesidades diferenciales con respecto a esta medida de asistencia de acuerdo con los grupos poblacionales explicados anteriormente.</p>	<p>¿Qué aspectos contextuales y diferenciales de la víctima debo tener en cuenta para informar y orientar el derecho de la educación básica? ¿Cómo puedo estimular el empoderamiento desde la medida de asistencia en educación, apoyando en la víctima la construcción de sentido con respecto a las oportunidades que puede significar para ella? ¿Cree que aprender nuevas cosas le beneficia en algo? ¿Qué ventajas le ve a estudiar y a capacitarse? ¿Qué le gustaría estudiar o aprender? ¿Para qué serviría eso?</p>

Orientación ocupacional/ generación de ingresos	Es importante empoderar a la víctima en la búsqueda del potencial productivo, fortaleciendo sus capacidades y creando oportunidades para alcanzar la estabilización socioeconómica, guiándola a tomar decisiones acerca de las labores y ocupaciones nuevas que puede emprender desde sus propios intereses. También es fundamental no generar falsas expectativas frente a este proceso, por lo cual la información debe ser clara y verídica.	<p>¿De qué manera tengo en cuenta las necesidades reales de la víctima cuando informo acerca de la orientación ocupacional y generación de ingresos?</p> <p>¿La oportunidad de acceder a un mercado laboral podría contribuir a su reparación y al restablecimiento de sus derechos?</p>
Identificación	La orientación con respecto al proceso de identificación debe reforzar la reflexión sobre la identificación como derecho mínimo, ya que constituye además la principal expresión del reconocimiento de la existencia como ser humano y la calidad de ciudadano. La intervención debe entonces ser respetuosa y dignificante, estimular el interés y responsabilidad por la realización de trámite, rescatando y respetando siempre la existencia, la dignidad y el reconocimiento de la víctima como ser humano.	<p>¿De qué forma me concientizo acerca de las implicaciones que tiene contar con una identidad legal después de un hecho victimizante?</p> <p>¿Cómo se siente al tener una identidad legal después del hecho victimizante?</p>
Alojamiento temporal	La intervención debe ayudar a dotar de sentido la medida más allá del asistencialismo, para estimular el empoderamiento que les permita exigir el cumplimiento de las medidas y la búsqueda de soluciones habitacionales definitivas (como la realización de trámites para el acceso a vivienda urbana o rural, a través del Ministerio de Vivienda o del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de acuerdo con el caso). El acceso de la medida de alojamiento temporal constituye una experiencia de gran exigencia emocional para las víctimas, dado que deben acomodarse a otras costumbres y personas. Por ello, es fundamental potenciar la capacidad de adaptación para resignificar la experiencia emocional.	<p>¿Cómo puede fortalecer sus dinámicas individuales y familiares a través del alojamiento temporal y los cambios que esto implica en sus rutinas, sus prácticas, compartir con otras personas?</p> <p>¿Tiene conciencia la víctima sobre la medida de alojamiento temporal como un derecho y por ende sobre la posibilidad de exigir uno mínimos habitacionales y de seguridad?</p>

Alimentación	<p>Es importante abordar esta medida como el acceso al derecho como mínimo de dignidad y orientar hacia el empoderamiento para que la víctima se convierta en el propio gestor del cumplimiento de su derecho a la alimentación en forma permanente; así mismo, también permite participar de la responsabilidad conjunta para velar por la prestación adecuada del servicio. Partir de clarificar a la víctima que la asistencia es un servicio que tiene unos criterios de limitación y no un recurso disponible de manera indefinida, facilita a la víctima el proceso de resignificación del sentido de la medida de asistencia. Se sugiere apoyarse en el ejercicio “La asistencia como impulso al crecimiento”.</p>	<p>¿Cómo valora la víctima el acceso a la medida de alimentación? ¿Qué impacto emocional tiene para ella acceder? ¿Qué sentimientos positivos y negativos le genera acceder a esta medida? ¿Cómo puedo favorecer la identificación de alternativas y posibilidades para garantizar su derecho? ¿Qué capacidades fortalezo a partir del acceso a esta medida? ¿La atención puede favorecer la reflexión sobre la importancia de desarrollar hábitos alimenticios saludables?</p>
Asistencia funeraria	<p>Es necesario orientar esta medida desde la perspectiva del derecho a la asistencia para reivindicarlo y evitar la interpretación del auxilio como una caridad, una ayuda al “pobre” o al “desvalido”, miradas que refuerzan el asistencialismo y desdibujan la exigibilidad del derecho por la que debe velar la propia víctima y el Estado. De esta manera se debe favorecer el cuidado emocional de la víctima de manera que no tengan que repetir actos de dolor que generen revictimización por desgaste emocional y económico, especialmente cuando esta medida responde a los mandatos legales que cobijan a las víctimas de homicidio y desaparición forzada, los cuales han tenido que enfrentarse a largos periodos de espera y desde este proceso se debe atender el sufrimiento que emerge.</p>	<p>¿Qué significación otorga la víctima al auxilio funerario? ¿Qué necesidades y expectativas logran ser resueltas con la asignación de la medida? ¿En qué contexto cultural aparece la necesidad del auxilio funerario? ¿Qué impacto emocional puede tener para la víctima repetir más adelante una nueva exhumación?</p>
Reunificación familiar	<p>De acuerdo con la forma como se lleva a cabo este derecho, el cual ocurre en tres etapas: actualización de la evaluación socio-familiar; la evaluación de la información y la emisión del concepto sobre la viabilidad.</p>	<p>¿Cómo puedo acompañar a la víctima a prepararse emocionalmente para el impacto familiar que implica la reunificación familiar, teniendo en cuenta sus expectativas y las de los demás miembros?</p>

Cada una de ellas implica una serie de exigencias emocionales para todos los miembros de la familia, por lo cual es importante acompañar estas emociones a través de una información completa sobre el procedimiento de esta medida.

¿Qué cree que va a ser lo más difícil después de que se lleve a cabo la reunificación?

¿Qué espera del acompañamiento institucional en el proceso de reunificación familiar?



¿De qué manera influye el restablecimiento de derechos y el acceso a servicios de asistencia, en el restablecimiento psicosocial de esta persona y su dignificación y reconocimiento como ciudadano sujeto de derechos?

LAS SIGUIENTES SON RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL PROCESO DE ORIENTACIÓN ACERCA DE LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA:



Tenga en cuenta...

- Todas las víctimas incluidas en el RUV
- La oferta educativa rural – urbana pública, es: gratuita en transición y primaria, debe incluir alimentación escolar, transporte escolar, modelos educativos flexibles (estrategias escolarizadas, semi escolarizadas y no escolarizadas) y jornadas escolares complementarias. Es importante recordar que no se les puede exigir el pago de matrícula ni uniformes.
- A los niños, niñas y adolescentes víctimas, el Ministerio de Educación Nacional les da acceso preferencial, a través de cupos prioritarios y la vinculación al sistema educativo en cualquier momento del año escolar en que se presenten.
- En el caso de no tener certificados, deberán presentar exámenes para determinar el nivel escolar en el que se encuentran.
- Cada caso debe ser analizado para asegurar la vinculación al sistema educativo regular o con una metodología flexible, teniendo en cuenta que la institución debe ser cercana al lugar de residencia y que no se deben exigir documentos para la matrícula.
- Los recursos de inversión de la nación están dirigidos al desarrollo e implementación de proyectos y programas que corresponden a cada uno de los perfiles de la población, además se debe incluir la vocación productiva del territorio, lo cual da como resultado una variedad de programas y proyectos que deben responder a las necesidades de la población y los territorios, en este caso el derecho al trabajo.
- El SENA priorizó a la población víctima del conflicto armado, como beneficiaria para acceder a los apoyos de sostenimiento durante el proceso formativo.
- La Registraduría Nacional del Estado Civil es la entidad responsable de asegurar de forma gratuita la interoperabilidad oportuna de sus sistemas de información,

para garantizar el derecho mínimo a la identificación de la población víctima, ya que este proceso posibilita el acceso a una atención integral.

- Tener la información suficiente sobre la oferta contemplada en cada municipio o ciudad en relación a las medidas de alojamiento temporal, para no generar falsas expectativas a la víctima, y a la vez fortalecer la capacidad de auto-gestión y empoderamiento para promover en la víctima la exigibilidad de sus derechos.
- Indagar con las víctimas sobre los trámites realizados y las indemnizaciones o pagos recibidos previamente, para verificar si puedan haber recibido algún tipo de asistencia funeraria; en caso de que así sea, es importante saber comunicar que el derecho ya fue cobijado y explicar la fuente de donde provinieron los gastos.

En algunos pueblos donde ha ocurrido la violencia la gente no volvió más y nosotros tuvimos la valentía, la gallardía de volver a nuestro pueblo, para que nuestro pueblo no se quedara en el olvido, tuvimos ese gran valor, esa disponibilidad de durar meses allá en tierra para después otra vez volver a nuestro terruño para no dejar que este pueblo se nos acabara (...) nosotros hemos mostrado esa fuerza, hemos tenido esa resistencia, ese valor, esas ganas de no dejarnos acabar, de pronto nos sentimos como enraizados aquí en nuestra comunidad, nos sentimos como necesitados, como dueños de este terruño y que nos hace falta y en otra parte no vamos a estar bien, entonces es querer estar aquí y resistir, y enfrentar todo lo que ha venido.

Comunidad de Nueva Venecia - Magdalena





Comunidad El Tigre – Putumayo



Comunidad de Sitionuevo - Magdalena

“Una consecuencia después de tanta violencia es la fortaleza ¿no?, yo pienso que nosotras las mujeres hemos demostrado que a pesar de todo lo que nos ha pasado, siempre hemos tenido la frente en alto y hemos surgido ¿no?, y eso lo hemos demostrado, y día a días se va viendo”

Mujer comunidad el Tigre

CAJA DE HERRAMIENTAS

Capítulo 6

Caja de herramientas

El objetivo principal de este capítulo es ofrecerle al profesional algunas herramientas generales que se pueden utilizar en los diferentes momentos de la atención. Es necesario aclarar que estas no son las únicas, ya que por su conocimiento y experiencia puede apropiarse de otras herramientas. De igual manera, tiene toda la posibilidad de ser ajustados o modificados de acuerdo con el contexto y a las necesidades de la intervención.

6.1. Ejercicios para la expresión de habilidades psicosociales

6.1.1 Generando acuerdos mínimos y reglas del juego para la actividad grupal

Objetivo: apoyar la generación de un ambiente de colaboración con el fin de establecer un encuadre claro para la realización de actividades grupales

Desarrollo:

- a. Es posible apoyarse en intervenciones como esta: “Antes de comenzar, quisiera pedirles que cerraran los ojos un minuto. Piensen en las inquietudes y las dificultades que los han traído hasta acá; piensen en ello como una oportunidad para que todas las inquietudes y dificultades puedan ser resueltas en este sitio, porque para ello ha sido creado. Traigan todas esas dudas, esas preguntas sin responder, esa necesidad de saber y orientarse que todos nosotros tenemos, ya

que ello fortalecerá nuestro conocimiento. Escuchen atentamente, pregunten, participen, resuelvan sus inquietudes. El silencio y la atención nos permitirán comprender y actuar”.

- b. Clarificar y encuadrar el alcance de la actividad. La información que reciben durante el momento de la bienvenida puede generar preguntas, inquietudes y comentarios de las víctimas que es necesario atender en un tiempo determinado, lo cual debe estar claro en el transcurso de la actividad.
- c. Se debe definir y acordar con las víctimas en qué momento se realizan las intervenciones durante la charla, determinando los segmentos, mediante un sistema para moderar el tiempo de intervención, cuidando que todas las víctimas puedan participar.
- d. Se aclara expresamente que, aunque se comprende que algunas personas tengan inquietudes sobre su caso particular, estas se podrán realizar en el momento de la atención individual. Esto para controlar los desbordes emocionales y mantener encausado el objetivo de la actividad grupal.

6.1.2 Identificación de aspectos positivos (Técnica del sándwich)

Objetivo: lograr una retroalimentación positiva en la comunicación para favorecer la autoaceptación, la valoración y la identificación de alternativas y oportunidades de acción y mejoramiento del individuo.

Desarrollo:

Este ejercicio se realiza en tres pasos, de forma similar a como se prepara un sándwich (pan, contenido, pan) y debe partir de una escucha activa que permita retomar los principales elementos del relato de la víctima (se recomienda tomar nota previa para organizar una retroalimentación positiva clara).

PASO 1	<p>Se empieza mencionando los aspectos positivos de la comunicación y de la conducta, diciéndole lo que le gustó de lo que hizo, lo que cree adecuado, las acciones, actitudes, pensamientos, estilos de afrontamiento acertados o que le han favorecido de alguna forma. (Su iniciativa X ha sido bastante acertada, esta actitud X le ha permitido mostrar a sus hijos(as) o a su familia que a pesar del dolor, usted es capaz de...).</p>
PASO 2	<p>Se habla sobre las áreas / actitudes / comportamientos / acciones que se cree podrían mejorar. Se deben incluir aspectos que pueden incidir negativamente en el proceso de recuperación de la víctima, en el desarrollo de actitudes y pensamientos negativos o incapacitantes en ella o en su grupo familiar, o aspectos, temas o recursos que la víctima no ha explorado y que pueden potenciar su capacidad de acción. (No obstante / Sin embargo / A pesar de todos los aspectos positivos que mencioné, hay algo que es interesante analizar: ¿cuánto puede influir su estado de ánimo en el estado de ánimo de sus hijos? Usted dice que no ha podido acceder a X... y, sin embargo, no me ha mencionado cuántas diligencias o intentos ha hecho para que esto realmente pase. Me gustaría que pudiéramos mirar esto un poco más).</p> <ul style="list-style-type: none">• La comunicación con la víctima se da desde la perspectiva del potencial para mejorar y no desde el error o lo inadecuado.• Es importante separar la descripción de hechos de las emociones que éstos generan: <p>Usted me cuenta que muchos días no quiere levantarse de la cama, que no quiere hacer nada (hechos). Ahora bien, ¿no cree usted que esto puede estar afectando emocionalmente a su hijo(a) y posiblemente pueda estarle causando la tristeza y los problemas de rendimiento en el colegio que la preocupan?...</p>
PASO 3	<p>Finalmente, se facilita la identificación de herramientas, a partir de los aspectos positivos y negativos, que podrían permitir abordar un hecho conflictivo. (Usted cuenta con recursos y experiencias vividas que en otras oportunidades le han dado buenos resultados... ¿qué opciones podemos explorar para ayudarle a corregir / mejorar / prevenir... la situación que hoy se está presentando?)</p>

6.1.3 Identificando nuestras distancias

Objetivo: comprender las diferentes distancias que se pueden establecer en un contacto con otra persona e identificar pistas o claves para aplicarlas en la atención.

La proxemia se refiere al espacio personal que una persona sitúa entre ella y los demás para sentirse cómoda, de acuerdo con el contexto y la situación en la que ocurre la interacción. Las formas culturales, las características de personalidad y el tipo de situación definen la forma en la que se establece el contacto y la distancia entre dos personas. El siguiente cuadro establece unos patrones de referencia sobre las cuatro posturas básicas: íntima, personal, social y pública.

Proxemia íntima: es la de mayor proximidad física y emocional, pero se emplea en momentos específicos y de corta duración (entre 10 y 30 segundos). Se da entre 15 y 45 centímetros, pero puede alcanzar incluso el contacto físico (0 centímetros) a través del contacto de manos, un hombro o un brazo. Se recomienda, para apoyar acciones de contención emocional cuando la víctima está emocionalmente desbordada, haciendo un primer contacto breve para evaluar la respuesta.

Para percibir la respuesta de la víctima y evaluar, tenga en cuenta: ¿Cómo reacciona la víctima?
¿Siento algún tipo de tensión muscular? ¿Alguna reacción desfavorable en su cara?

Proxemia personal: es la distancia propia de la atención, pues plantea una relación de conversación formal, mediada generalmente por el uso de escritos o mobiliario. El espacio que se conserva entre una persona y otra está entre los 45 centímetros y 1,20 metros. Puede alternarse con la proxemia íntima apoyando los brazos y manos en el escritorio para establecer contacto con la víctima.



¿Esta distancia hace sentir cómoda a la víctima? ¿En qué momento debo alternar mi postura para lograr más proximidad emocional con la víctima?

Proxemia social: es el tipo de contacto que se utiliza en las actividades grupales, en el que se establece una distancia física entre 1,20 y 3,60 metros. Generalmente se usa en los escenarios colectivos con el fin de tener igual visibilidad con los diferentes miembros del grupo y suele plantear una distancia adicional si el grupo está sentado y el interlocutor de pie. Se recomienda organizar las sillas en U, en semicírculo o en círculo para acercar la visibilidad y generar mayor proximidad y comunicación.

Proxemia pública: hace referencia a la distancia que se utiliza en escenarios abiertos para comunicar a un grupo de personas. Es una distancia de 3,60 metros o más y, dependiendo de las condiciones y recursos existentes, se puede apoyar en el uso de micrófonos o equipos de amplificación de sonido. Para los talleres y charlas, este tipo de proxemia no es recomendable, porque limita la cercanía que se busca lograr con la víctima y la posibilidad de atender a las señales del lenguaje no verbal.

6.1.4 Ejercicio de autocuidado: Los sustratos del relato de la víctima

Objetivo:

trabajar con la víctima en el reconocimiento del valor de su relato, de manera que aprenda a protegerlo, a compartirlo con una intencionalidad clara y, así mismo, a protegerse emocionalmente reservando su relato para ciertos momentos, ciertas personas y en ciertos ambientes.

Desarrollo:

- Se puede ayudarle a la víctima a resignificar el valor de su historia y la forma como puede “administrar” la información de su relato para no sufrir tanto desgaste emocional cada vez que esta debe hablar de los hechos de su victimización.

Quiero compartir con usted mi interés pleno de escucharlo(a) y recibir sus emociones. Sé que muchas veces algunas personas sienten que hablar y contarle todo lo alivia, pero también pasa que cuando uno le cuenta a alguien espera que esta persona haga algo para ayudarlo. De pronto uno pueda sentir que cuenta y cuenta su historia en todos los escritorios y no pasa nada, y eso puede causar dolor y frustración. Y eso es lo que quiero evitarle sentir hoy, haciendo un ejercicio que le podrá servir para evitar causarse dolor y frustración innecesariamente.

- b. Pero antes, si me lo permite, quiero hacerle unas preguntas cortas:

¿Qué siente cuando comparte detalladamente su relato? (Se puede guiar a la víctima con pistas: queda cansado, se le remueve su tristeza, descansa porque se desahoga, etcétera).

¿Qué espera que suceda cuando le cuenta a un funcionario lo que le pasó?

¿Cómo se siente cuando lo escuchan pero el funcionario(a) no tiene la posibilidad de hacer ningún trámite o ayudarlo a avanzar en algo?

¿A veces le ha pasado que cuenta su historia con mucho detalle y luego siente que “se regó”, “se derrumbó” y a fin de cuentas no pasó nada con eso?

Es muy importante acceder a esta información para validar cuál es la necesidad prioritaria de la víctima: si simplemente necesita descargarse emocionalmente, si se siente desbordada y siente que necesita hablar y tener un espacio de elaboración acompañado de otra persona que la pueda contener y apoyar con herramientas, o si tiene la expectativa de que contando en detalle pasen cosas que le permitan avanzar en el acceso a las rutas para el reconocimiento de sus derechos.

- c. Cualquiera que sea la necesidad, se debe aclarar a la víctima que esta atención es parte de un proceso y que en otros momentos

de la ruta de atención y asistencia o de la ruta de reparación esta podrá contar con la persona que puede atender adecuadamente esa necesidad (sea de acompañamiento psicosocial o jurídico).

Esta atención es solo uno de varios momentos que usted va recorrer en todo el proceso de atención y reparación. Cualquiera que sea la expectativa para hablar detenidamente de lo que le ocurrió a usted o a su(s) familiar(es), yo precisamente quiero orientarlo(a) para que conozca la ruta e identifique cuáles son los momentos en los que será más favorable para usted contar todo su relato. Porque tendrá el momento para que usted pueda analizar con alguien lo que siente que le ha generado daño de esta situación y las formas como siente que ese dolor podría ser aliviado, al menos parcialmente, para obtener nuevas posibilidades y nuevos caminos para sentirse mejor y avanzar en su proyecto de vida.

Antes de seguir, quiero que hagamos un ejercicio corto para identificar los diferentes niveles de información que puede tener su relato y cómo entrenarse para utilizarlo de acuerdo con lo que necesite y sienta que más le conviene para sentir que se protege emocionalmente, aunque tenga que hablar de eventos que le evocan dolor y sufrimiento.

(Se muestra en ese momento un artículo de prensa de cualquier tema, no de violencia por supuesto. El artículo debe tener título, subtítulo e información de contenido detallado).

Aquí tenemos este artículo de prensa sobre X tema. Si nos fijamos bien, el artículo tiene tres niveles distintos de información: el título (se va mostrando para que la víctima lo identifique); un subtítulo (se identifica también), que es como una leyenda en donde se cuenta alguna idea muy general del artículo que pueda ser llamativa, y un contenido detallado (se identifica para que la víctima lo ubique), que ya es donde se cuenta toda la historia con detalles.

Si cada nivel fuera una capa de tierra, tendríamos tres niveles (representar cada nivel con una tarjeta escrita que ya esté preparada). En el primero, que es el título, nos enteramos de esto (señalar los elementos escritos en la primera tarjeta); en el segundo, ya nos cuentan otras cosas (señalar los elementos adicionales que muestran más detalles escritos en la segunda tarjeta), y en el último nivel, se agrega toda la sustancia (mostrar algunos de los elementos de la tercera tarjeta).

Vimos que en este artículo hay tres capas diferentes de información: la que está encima, que es el título; una intermedia y otra más profunda. Ahora quiero que evoque su relato por un momento (dejar unos segundos de silencio para permitir el espacio al otro)...

Ahora, quisiera que me contara el título de su relato... una sola frase... (se le puede apoyar a construir la oración con el qué, quién, cuándo). Ese es el nivel de información que yo necesitaría que usted me comparta para darle algunas orientaciones.

El segundo nivel es el que necesitarán indagar en otros momentos (en la toma de la declaración, en el momento de interponer una denuncia ante la Fiscalía).

El tercer nivel... ese es el suyo. El más íntimo. Si usted siente que quiere o necesita compartirlo con alguien, está en su derecho porque es su voz. Pero las instituciones no necesitamos llegar hasta lo más profundo de su intimidad para poderlo comprender y ayudarlo a avanzar en el reconocimiento de sus derechos.

- d. Y ahora, repasemos un poco el ejercicio. Vamos a retomar los casos vistos en el video y la información que vio, para que me cuente si ha habido otras situaciones similares a las que vio en el video que le hayan ocurrido. Pero recuerde... estamos entrenándonos para manejar su información cuidadosamente. Así que, por favor, cuénteme solo el título, el titular. Y cuando yo sienta que usted se está pasando a la otra capa de información, le ayudaré a

recordar pidiéndole que se concentre solo en el título de su historia. ¿Le parece bien?

6.1.5 La asistencia como impulso para el crecimiento

Objetivo: apoyar la resignificación de las medidas de asistencia, la intención de las mismas y la responsabilidad que le genera a la víctima aprovechar el momento de la asistencia para buscar alternativas de estabilización.

Desarrollo:

- a. Este relato corto se puede leer para introducir una conversación reflexiva sobre el sentido de la asistencia para la alimentación.

Dale a un hombre un pescado y comerá un día; enséñale a pescar y comerá toda la vida. Ayudar a la gente a alimentarse a sí misma es mejor que darle de comer. Pero Óscar, Ana y su familia han tenido que abandonar sus cultivos y se han quedado sin sustento para comer. Este no es el mejor momento para enseñarles a pescar, sino más bien el momento de asistirlos y darles algo de comer, para que puedan recuperarse y obtener energía. Aun cuando la emergencia de Óscar, Ana y su familia ya haya pasado, todavía quedan algunas cosas por hacer para que ellos puedan aprender a pescar.

Para poder conseguir alimentos, Óscar, Ana y su familia deben ser fuertes física y mentalmente para plantar semillas y cuidar de su tierra, lo que significa que deben comer alimentos nutritivos. Allí, la asistencia cumple la función de apoyo, para proveerlos del alimento nutritivo y, con ello darles la fuerza, energía y ganas para cultivar.

Cuando Óscar, Ana y su familia puedan recuperar la energía, es el momento de aprovecharla para buscar nuevas formas de cultivo u otras alternativas para traer

alimentos a casa (búsqueda de alternativas creativas, asociación con otros para el trabajo comunitario, toma de decisiones inteligentes para generar ingresos). En esta segunda fase, Óscar, Ana y su familia aprovechan el “combustible” que les genera la asistencia en alimentación, para poner a rodar los motores que les permitan andar por su cuenta y encontrar nuevas fuentes de combustible cuando este se vaya agotando.

Para ellos es importante que les den un pescado para comer (asistencia) y saber aprovechar ese impulso para buscar los medios para aprender a pescar (autosostenibilidad).

Si a Óscar, Ana y su familia sólo les dan un pescado, a medida que pase el tiempo, aún tendrán las mismas necesidades y dificultades que les produjo el desplazamiento forzado y se sentirán estancados sin poder superar su situación de escasez...

EN CAMBIO...

Si a Óscar, Ana y su familia o les dan un pescado y aprovechan su energía para aprender a pescar, a medida que pase el tiempo, irán logrando satisfacer sus propias necesidades y disminuirán las dificultades que les produjo el desplazamiento forzado, e irán superando la situación de emergencia a la que se vieron enfrentados...

- b. Una vez concluida la lectura, se retoman las dos posiciones planteadas al finalizar la historia para apoyar la reflexión sobre el propio proyecto de vida y diseñar un listado de recursos que pueden aprovechar mientras reciben la medida de asistencia para avanzar en la consecución de una estrategia de alimentación autosostenible, que se nutra de toda la experiencia acumulada antes de la victimización y se complementa con nuevos aprendizajes y nuevas ideas.

6.1.6 Movilizando hacia la disposición positiva

Objetivo: estimular la disposición positiva en la víctima a través de un ejercicio de relajación y distensión emocional breve, que favorezca un ambiente de receptividad, respeto y concentración.

Desarrollo:

- a. Se inicia diciendo: “Los invito a regalarse unos minutos de relajación y descanso, cerrando los ojos, inhalando por la nariz suavemente el aire hasta llenar completamente el vientre... Luego retenemos contando hasta cinco... y votamos el aire por la nariz muy suavemente. Al ir respirando, soltamos el cuerpo como una motita de algodón y empezamos a sentirnos cada vez más tranquilos. (Se realizan varias repeticiones para ir alcanzando el ambiente que se requiere. Se motiva a todos a que lo realicen).



¿Con qué otros recursos cuento para movilizar la disposición positiva de las personas que atiendo?

- b. Si se percibe inconformidad en las víctimas con los procesos institucionales, es recomendable hacerles partícipes, en forma sencilla y clara, de los cambios, dificultades y nuevas disposiciones institucionales orientadas de acuerdo a la ley, explicándoles que el ajuste institucional es progresivo y busca favorecer su situación y el restablecimiento de sus derechos.
- c. Al validar la comprensión de la situación, se les puede invitar a disponerse favorablemente para recibir la información del video, charla o taller, y para luego pasar al momento de la atención.

6.2. Herramientas e instrumentos para la acción sin daño en la atención a víctimas

6.2.1 Matriz orientadora de la acción sin daño para la atención y la asistencia a víctimas

Aspectos orientadores para la aplicación de la acción sin daño en los procesos de atención y asistencia		Directrices y elementos orientadores de la Unidad para las Víctimas
A. Institucional		<ol style="list-style-type: none"> Acción sin daño como componente integrado al enfoque psicosocial Evitar la retraumatización y la revictimización: no generar lesiones en cualquier tipo de intervención que la Unidad tenga con las víctimas La acción sin daño coincidente con los principios y directrices básicas de los DD. HH. y el DIH Cuidado de las condiciones emocionales de la víctima Tips de advertencias para la acción sin daño
1. Cuidado de los equipos de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> Cuidado de los equipos y autocuidado (evitar y corregir el burnout) Capacitación Contextos de la acción y priorizar calidad sobre cantidad 	
2. Conectores	<ol style="list-style-type: none"> Articulación interna de las acciones a un mismo objetivo Articulación de acciones institucionales 	
B. En la dinámica de atención y asistencia		
1. Disposición positiva hacia las víctimas	<ol style="list-style-type: none"> Escucha activa Buen trato, interacción empática y calidez humana Naturalizar la diferencia 	
2. Dignificación y cuidado de la víctima	<ol style="list-style-type: none"> Conciencia de los daños, las capacidades, el afrontamiento y los derechos Diferencia poblacional, particularidades de las significaciones de las victimizaciones y evitar prejuicios Priorizar la perspectiva y participación de la víctima (principios éticos de autonomía y libertad) Cuidado, manejo emocional, ética y claridad en la información; principio ético: dignidad de la víctima 	
3. Compromiso moral	<ol style="list-style-type: none"> Responsabilidad y compromiso hacia las víctimas Actitud facilitadora Conectores: conectar las acciones hacia un mismo objetivo, empalme de la víctima al siguiente paso o proceso, conexión emocional del caso 	

6.2.2. Acciones y palabras para la acción sin daño

Acciones para construir cercanía

- Contacto de manos
- Darse la mano
- Mirada empática
- Sonrisa oportuna
- Cálido abrazo oportuno
- Tono y volumen de voz moderada
- Expresión gestual cálida
- Expresión amable y tranquila
- Acercamiento corporal moderado
- Acción de buen humor oportuno
- Fortalecer expresiones de optimismo y alegría

¿Qué es lo mejor que se le puede decir a una víctima del conflicto armado en la asistencia y atención? En esencia, algo para que se sienta reconocido, comprendido, apoyado, animado, motivado, es decir, dignificado y capaz. A continuación se presentan algunas frases que contribuyen a este propósito:

Frases para construir cercanía mitigando y evitando daños en la interacción

- Todo lo que usted ha hecho para salir adelante con su situación ha sido muy importante.
- Ha sido usted una persona muy resistente y valiente.
- Es usted muy importante para nosotros.
- Usted no está sola(o).
- Sé que está sufriendo y no vamos a dejarle sola(o).
- Comprendo su sufrimiento.
- Usted no es enfermo mental, ni persona rara, es apenas justo que reacciones así, ante tanto sufrimiento.
- Usted es una persona maravillosa, valiosa, inteligente, amorosa, de múltiples cualidades.
- Qué responsable ha sido usted.
- ¿Me permite darle un abrazo?
- Les queremos servir.
- Aquí, los queremos mucho.
- Permítame decirle...
- Usted me ha querido decir que...
- Permítame verificar si le he entendido sobre...
- Ha sido usted una persona muy paciente.

- Disculpenos, sé lo molesto que es esperar.
- Le pido el favor de tener un poco más de espera.
- Aquí, todas las personas están haciendo lo posible para agilizar las respuestas.
- Vamos a estar pendientes de su caso.
- Usted es el (la) líder de su vida y de su recuperación.
- Las ayudas son un apoyo para los esfuerzos y acciones tuyas en pro de su bienestar y el de su familia.
- ...Allá en su tierra producen un queso muy rico. En... hacen platos típicos deliciosos.
- ... estoy aquí para apoyarlo(a).
- ¿Cómo está / se siente / se encuentra...?

Cualquier elemento que resulte de estas frases o preguntas sirve para generar una comunicación empática en la que se puede hacer reconocimiento emocional de la víctima, validación de sus impresiones e incluso verificar si estuvo en los momentos anteriores de la ruta y si hay alguna experiencia particular que lo(la) haya predisposto positiva o negativamente para el momento de la atención.

Decir y hacerlo bien implica la construcción de cercanía en la interacción mediada por actitudes y sentimientos sinceros con calidez humana,

motivados por la comprensión de la situación de la otra persona. Cuando esto no sucede, se incurre en acciones mecánicas sin sentido y en emitir "frases de cajón" en forma forzada, que en poco ayudan la dignificación humana, el acercamiento emocional y su sostén.

Frases no recomendadas para el acompañamiento a víctimas del conflicto armado porque alimentan el sentido de culpa de quien está triste o alterado emocionalmente y le hacen sentir aún más solo e incomprendido:

- ¡Deje de quejarse! Usted no busca sino que le den y le den, está muy mal acostumbrado.
- ¡Las víctimas son muy pedigüeñas!
- ¡Usted no es víctima porque tiene con qué vivir. Jmmm y viste mejor que cualquiera!
- ¡Todo está en tu mente. Necesitas un hobby!
- ¡Estas así porque quieres. Si no te gusta como te sientes, cambia!
- ¡Venga, ánimo, qué saca con sufrir ya por eso! ¡Cuánto hace que eso pasó, ya olvídelo!
- ¡Hay gente que lo está pasando mucho peor que usted!
- ¡Debería dar gracias por todo lo que tiene, lo que se perdió se perdió!
- Sonríe. Hace un día maravilloso ¿Por qué no pruebas sonreír más?
- ¡Elije ser feliz! ¡Todo el mundo está triste alguna vez en la vida! Intenta no estar deprimido.
- ¡Póngase las pilas! ¿Cuántas veces ha venido y todavía no sale adelante? ¡Consiga un trabajo!
- ¡Lo que pasa es que eres un (a) egoísta! ¡Solo piensas en ti mismo(a)!
- ¡No es para tanto! ¡Lo que no lo mata, le hace más fuerte, nadie se muere el día de la víspera!
- ¡Sal y diviértete! Créeme, sé cómo se siente, yo estuve deprimido el mes pasado y me pasó.
- ¡Yo sí que tengo motivos para deprimirme y, mírame, aquí estoy luchando!
- ¡Ya se sabe que en este país de violencia hay que aguantar y ya, y hay que defenderse como uno pueda!

6.2.3. Prácticas para el autocuidado y la prevención del desgaste emocional y laboral

Realizar prácticas cotidianas para el autocuidado en la dinámica de atención a víctimas resulta una opción preventiva de gran valor. A continuación se proponen algunas que se pueden asumir o adaptar a cada situación personal, de contexto y cultura.

Prácticas cotidianas para el autocuidado

- Cuidarse físicamente: descansar y dormir lo suficiente, alimentarse en forma balanceada y regular, realizar ejercicios físicos.
- Hacer pausa cuando note que disminuye su ánimo, coordinación o tolerancia.
- Mantener, en la medida de lo posible, el contacto con familiares y amigos (redes sociales y de apoyo) y fortalecer las relaciones afectivas.
- Fortalecer habilidades y conocimientos.
- Flexibilizar la rutina laboral.
- No tratar de disminuir el sufrimiento con el uso de alcohol o drogas.
- Ocuparse y atender a su familia, después que ha vuelto a casa.
- Reflexionar sobre la experiencia que vive y lo que significa como parte de su vida.
- Buscar contacto con la naturaleza.
- Asumir el conflicto como una situación normal en las interacciones humanas y disponerse a transformarlo asertivamente, evitando que avance a problema o violencia.
- Actuar con disposición positiva, practicarla hacia sí misma(o).
- Ser sensible y consiente ante los sentimientos con los(as) otros (as), estableciendo un límite adecuado para su protección emocional.
- Buscar ayuda profesional cuando sea necesario.

Gráfico. Construcción propia con aportes de Arón y Llanos, 2004

Se debe practicar la autoobservación de síntomas físicos, psicológicos y comportamentales. Si son recurrentes, se acude a la atención médica y psicológica. La siguiente tabla brinda algunos elementos para la identificación de estas manifestaciones:

Físico	Comportamental	Social	Psicológico
Dolor de cabeza, cuello, espalda. Problemas del aparato locomotor, digestivo. Irritabilidad. Alteraciones del sueño y apetito. Problemas de piel. Mayor vulnerabilidad a todo tipo de enfermedades.	Ausentismo laboral. Llegar tarde al trabajo. Trabajar muchas horas pero lograr poco. Pérdida del entusiasmo. Facilidad para frustrarse. Aburrimiento. Rigidez. Dificultad para tomar decisiones.	Aislamiento de los colegas. Cerramiento frente a nuevas informaciones. Aumento de la irritabilidad con los compañeros de trabajo.	Dependencia al alcohol y las drogas como manera de anesthesiarse frente a la frustración, desmotivación, sensación de vacío, deterioro de la autoestima, visión negativa de la vida y de los demás, culpabilizar a otros o autoinculparse por la falta de logro con las personas que atiende. Sentimientos de omnipotencia, sensación de incompetencia profesional y fantasías de abandono del trabajo.

Se debe practicar el cuidado mutuo entre integrantes de los equipos de trabajo. A continuación se brindan algunas recomendaciones que se pueden complementar con otros recursos que ustedes conozcan o manejen.

- Crear espacios de discusión en el equipo, en los que sea posible la descompresión del material contaminante con pares profesionales, y mantener áreas personales (las que están por fuera del ámbito laboral) libres de esa contaminación a nivel de los equipos.
- Establecer códigos éticos de conducta y procedimientos para la resolución no violenta de conflictos al interior de los equipos de trabajo.
- Aliviar la situación con pasos para encausar la conducta, como reducción de la presión del tiempo, delegación y división de responsabilidades, definición de propósitos reales, discusión de opiniones normativas, creencias disfuncionales y patrones de pensamiento y estrategias para el desarrollo del trabajo eficiente. En todos estos casos la prioridad está en supervisar y trabajar sobre los temas conflictivos.
- Tratar la falta de autonomía y los conflictos con la autoridad (Sonnek 1995, 9).

6.2.4. Coordinación de acciones internas y de acciones externas

Hacer la articulación del caso es de gran importancia para evitar que la persona quede perdida o represada en la ruta de atención. Implica hacer la coordinación para garantizar el acceso a la (s) medida (s) de asistencia, teniendo en cuenta la importancia emocional del caso. Para ello, es necesario decidir cuál es el enlace que mejor se ajusta a la situación de la víctima. El siguiente esquema muestra gráficamente estas acciones:

Proceso de atención y asistencia Unidad para las Víctimas



Gráfico: Coordinación de las acciones en el proceso de atención para la ASD (construcción propia)⁴¹

41- Los números 1, 2, 3, 4 del primer recuadro representan las acciones de un equipo de trabajo en el proceso de atención. Entre acción y acción hay un conector de ubicación de la víctima en la siguiente. Se requiere la generación de acuerdos y comunicaciones entre sus integrantes de tal forma que la víctima quede articulada a cada acción o momento. Esto se realiza dentro del proceso de atención a partir del cual se deriva la persona con su caso a otras ofertas de la misma institución o de otras instituciones, para lo cual se requieren los conectores internos o externos. Los conectores unen las acciones internas y externas. Cuando estos faltan, las acciones de los procesos de atención quedan sueltas, aisladas, lo cual es un factor generador de daño para las víctimas. Utilizar conectores con alta calidad potencia la atención para el logro de los objetivos. Conectar no es solamente remitir o derivar.

6.2.5. Sugerencias para el cuidado emocional a víctimas en situación de crisis

Intervención en crisis

En algunos casos, pueden surgir situaciones de personas que estén extremadamente agitadas y aparentemente no puedan calmarse. Estas personas pueden constituir un riesgo para sí mismas y una amenaza para otras. Las ideas de suicidio, por ejemplo, son un tema frecuente. Es importante tener algunos conocimientos sobre cómo se pueden responder.

Primero, es necesario observar las prácticas de seguridad, incluyendo la propia. Es importante que la persona que presta apoyo guarde la calma y muestre una actitud relajada, confiada y no amenazadora. Para contrarrestar la tensión que pueda existir, se debe ejercer una influencia apaciguadora. Hay que tener cuidado de no exagerar la responsabilidad por el curso de los acontecimientos, ya que, en general, quien atiende tendrá muy poco control sobre el resultado de la intervención.

El objetivo de quien apoya será mantener la situación estable hasta que la persona tenga tiempo y recursos para recobrar la serenidad. Los siete pasos siguientes constituyen una secuencia aceptada para resolver una crisis.

1. Evaluar la situación.
2. Establecer contacto
3. Identificar el problema principal
4. Abordar los sentimientos y preocupaciones
5. Explorar estrategias alternativas para afrontar la situación
6. Formular un plan de acción
7. Efectuar el seguimiento

Ejercicio con base en: Apoyo psicológico basado en la comunidad, p. 43

Otra forma de respuesta frente a alguien en crisis

Frente alguien en crisis, se suelen hacer preguntas para evaluar su situación o dar un consejo buscando que sea útil. Aunque esta forma no es incorrecta, puede resultar ineficiente e interferir con una buena comunicación. Se puede hacer menos preguntas y formular algunas afirmaciones, por ejemplo: *Es muy útil saber esto. Me gustaría tener más información al respecto.*

Se debe intentar desarrollar diversas formas de comunicar un interés sincero por comprender y ayudar a la víctima. Cuando se recurre a las preguntas, estas pueden dividirse en abiertas y cerradas. Las preguntas abiertas se pueden responder de muy diversas formas y con un nivel de detalle muy variable. Las preguntas cerradas requieren como respuesta "sí" o "no", o a lo sumo

están limitadas a unas pocas opciones. En algunos casos, una pregunta cerrada puede brindarle toda la información necesaria. Ejemplos de pregunta abierta: ¿Cómo se siente hoy? Cerrada: ¿Se siente mejor hoy?

Otra manera de responder es comentar los pensamientos o sentimientos de la persona. Por ejemplo, se podría decir: “Después de haber escuchado todo lo que ha debido soportar, puedo comprender perfectamente por qué siente...”

Otra forma es parafrasear lo que la persona ha dicho. Esto le muestra que se está escuchando atenta y exactamente lo que dice la víctima. Un paso más en este sentido es compartir su propia reacción sobre la experiencia relatada o su interpretación sobre el significado de lo expresado. Si esto se realiza con cuidado, se puede ayudar a la persona a narrar su experiencia y encontrarle un sentido a lo que siente y al cambio sucedido. En la medida de lo posible, se evita dar consejos en forma directa, porque ello sugiere que se sabe más que la persona afectada. Por ejemplo, si la persona pregunta qué debería hacer, se podría responder: “Todavía no estoy seguro de cuáles son sus alternativas. Quizás podría explicarme con más detalle cuáles son sus preocupaciones y las opciones que tiene y decidir usted mismo cuál sería la mejor”.

Ante todo hay que recordar que la función es ser solidarios y transmitir un sentimiento de preocupación y respeto por la capacidad de las personas para reaccionar y recuperarse. En la medida en que se le muestre confianza en sus capacidades, se les ayudará a recobrar la confianza en sí mismas. En este proceso podrán apreciar con mayor claridad sus necesidades y recursos para la acción futura. Una vez se ha evaluado convenientemente la situación, las actividades deben orientarse a movilizar y habilitar a las personas para que puedan asumir su propio cuidado.

Construido con base en: apoyo psicológico basado en la comunidad, p. 49

Cómo resignificar ideas, sentimientos y emociones

Por ejemplo, la persona dice: “Yo he perdido todo, ya no me queda nada para poder salir adelante” (esto significa o equivale a: no tengo, ni cuento con nada, ni nadie para salir adelante. El problema con esa descripción, más allá de estar equivocada, es que lleva a la persona a sentirse muy mal cuando considera el tema, la aleja de las personas y le impide identificar recursos y posibilidades, con los que cuenta, puede centrarse en la idea de “víctima desvalida”.

Obviamente, el conflicto armado ha arrebatado a las personas seres queridos, bienes, vínculos afectivos, familiares, comunitarios, sociales, culturales, y con ello su tranquilidad, estabilidad emocional, provocando profundos sufrimientos. En todo ese cúmulo de adversidad quedan cosas que le han permitido soportar, afrontar, superar, sostenerse, sobrevivir, conservarse.

La estructura de resignificación, que funciona muy bien, es justamente decir, después de haber reconocido el significado que la persona le otorga “al sufrimiento”, provocado por tantas pérdidas (usted tuvo muchas pérdidas.... Enumerándolas sin subestimarlas ni sobredimensionarlas). Se

pueden realizar preguntas tipo mayéutica (ayudar a encontrar respuestas a través de preguntas):
¿Le ha quedado algo en medio de todas esas duras pérdidas? a lo que puede responder que no. ¿Vive con alguien de su familia? ¿Tiene amigos, vecinos? ¿Cuáles cualidades, de tantas que usted tiene, cree que le han permitido conservarse? ¿Qué piensa del valor de la vida de cualquier ser humano. Y de la suya? Irlas realizando de una en una después de de las respuestas (e ir anotando personas, recursos, capacidades que vaya nombrando).

Si la persona no identifica o nombra nada, es importante rescatar y evidenciar la importancia de la vida propia, de existir, de tener el cuerpo, las habilidades de pensar, hablar (con las que cuente y sean evidentes), amar, la posibilidad de nuevas relaciones, de conseguir y vivir nuevas cosas, conocer otras personas, etcétera.

Cuando se tenga el inventario de personas, cualidades, recursos, posibilidades, nuevos aprendizajes, proyectos, aspiraciones, se retroalimentan: He podido ver que usted dice que cuenta con.... ¿Qué piensa de esas cosas tan hermosas y buenas con las que cuenta? (no se hacen nuevas preguntas sin que haya respuestas a la anterior y se hayan reflexionado mutuamente en forma de conversación empática). Para nosotros, usted es muy valioso porque ha hecho cosas increíbles para seguir adelante a pesar de su sufrimiento. ¿Cree que es una persona valiosa para otras? ¿Por qué? Aquí también es de gran importancia reforzar la autovalía y autoaceptación.

Eso significa que usted cuenta principalmente consigo mismo como ese ser valioso que es; además, con personas y cosas muy importantes para salir adelante, las cuales son las que le han permitido ver el sol, respirar el aire, disfrutar algún alimento que le guste, tomar agua, amar y cuidar a quienes le quedan y le acompañan por la vida, pensar y esperar a quienes están lejos, trabajar para darles alimento y protección a los hijos, honrar y recordar a los que murieron, o no están con nosotros. Se acompaña el discurso con gestos, miradas, tonos de voz cálida y empáticas. Es importante reforzar ideas de aspiraciones o proyectos que se hayan identificado significativos para la persona, así como la presencia de personas en su vida para dinamizar la esperanza y el ánimo.

Si la persona adopta esta visión y descripción de recursos propios y personas, se identifica la importancia de su vida; es más probable que cambie el sentimiento de no contar con nada y nadie. Podrá ver y sentirse en su situación de forma diferente y con mayores recursos (desde los nuevos significados) para continuar, porque "sentir que perdió personas y cosas valiosas para su vida, por lo cual está sufriendo, es doloroso y desesperanzador". Ahora, "sentir que cuenta con personas, instituciones, recursos propios es mucho mejor que "sentirse sin nada y nadie en su sufrimiento". Lo que se siente proviene en gran medida de cómo uno describe lo que vive, y es por eso que llegar a descripciones funcionales a través de la resignificación es tan importante cuando uno puede invisibilizarse u obnubilarse por el mismo sufrimiento, que en muchos casos es inevitable dada su dimensión.

Lo anterior se puede también reforzar con el apoyo de afirmaciones que permiten el reconocimiento emocional, ya que muestran la disposición para estar con la víctima y ayudarle a normalizar sus respuestas emocionales:

“La acompaño en este momento de dolor. Es comprensible y normal llorar para expresar su dolor. Y seguramente es algo que usted necesita. Atienda el llamado de sus emociones”.

“Veo que sus ojos están sensibles. Eso que me cuenta le está generando sin duda una emoción muy fuerte. Si pudiera ponerle un nombre a esa emoción, ¿cuál sería?”.

Si la persona no está llorando pero muestra signos de tensión y congestión emocional, se le puede ayudar a desbloquear su emoción con la siguiente intervención:

“El dolor no siempre se expresa llorando... y cada persona tiene su propia forma de hacerlo. Luego uno no debe sentirse raro ni culpable por no expresar de la misma forma que se expresan otras personas”.

“Si ese dolor, que no se expresa en lágrimas, pudiera manifestarse en alguna parte del cuerpo, ¿en qué lugar de su cuerpo se expresaría?”.

6.2.6. Herramientas para facilitar la información y la orientación para el acceso a medidas de asistencia y reparación integral

CLASIFICACIÓN DE MÉTODOS DE TORTURA DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO DE ESTAMBUL

a. Traumatismos causados por golpes (puñetazos, patadas, latigazos, golpes con alambres o caídas).	b. Tortura por posición como suspensión, estiramiento de miembros, limitación prolongada de movimientos, posturas forzadas.
c. Quemaduras con instrumentos calientes, cigarrillos, líquidos hirviendo o sustancias cáusticas.	d. Choques eléctricos.
e. Asfixia con métodos húmedos y secos, uso de sustancias químicas, ahogamiento o estrangulamiento, sofocación.	f. Lesiones por aplastamiento, como aplastamiento de los dedos o utilización de un rodillo pesado para lesionar los muslos o la espalda.
g. Lesiones penetrantes, como puñaladas o heridas de bala, introducción de alambres bajo las uñas.	h. Exposiciones químicas a la sal, pimienta picante, gasolina, etcétera (en heridas o cavidades orgánicas).
i. Violencia sexual sobre los genitales, introducción de instrumentos, vejaciones, violación.	j. Lesiones por aplastamiento amputación traumática de dedos y miembros.

k. Amputación médica de dedos o miembros, extracción quirúrgica de órganos.	l. Tortura farmacológica con dosis tóxicas de sedantes, neurolépticos, paralizantes, etcétera.
m. Condiciones de detención, como celdas pequeñas o atestadas, confinamiento, condiciones antihigiénicas, falta de instalaciones sanitarias, administración irregular de alimentos y agua o de alimentos y agua contaminados, exposición a temperaturas extremas, negación de toda intimidad y desnudez forzada.	n. Privación de la estimulación sensorial normal, como sonidos, luz, sentido del tiempo, aislamiento, desatención de necesidades fisiológicas, restricción del sueño, alimentos, agua, baño, actividades motrices, atención médica, contactos sociales, pérdida de contacto con el mundo exterior.
o. Humillaciones como abuso verbal, realización de actos humillantes.	p. Amenazas de muerte, daños a la familia, nuevas torturas, prisión, ejecuciones simuladas
q. Amenazas de ataques por animales, como perros, gatos, ratas o escorpiones.	r. Técnicas psicológicas para quebrar emocionalmente al individuo, incluidas traiciones forzadas, agudización de la sensación de desvalimiento, exposición a situaciones ambiguas o mensajes contradictorios.
s. Violación de tabúes	t. Forzamiento de la conducta, como realización de prácticas contra la propia religión, inducción forzada a dañar a otras personas mediante tortura u otro maltrato, inducción forzada a destruir propiedades o a traicionar a otra persona exponiéndola a riesgos.
u. Inducción forzada a la víctima a presenciar torturas u otras atrocidades que se están cometiendo con otros ⁴² .	

42- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Protocolo de Estambul. Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Serie de Capacitación Profesional No. 8, Rev. 1, p. 55. Consultado en: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/training8Rev1sp.pdf>

Procedimiento para la solicitud del derecho a la restitución de tierras

- Acercarse a las oficinas de la Unidad de Protección de Tierras.
- Responder a las preguntas formuladas por el profesional del Proyecto Protección de Tierras que lo atienda, de manera veraz.
- Relatar con la mayor claridad y precisión posible los hechos referidos al despojo o abandono de tierras del cual fue víctima.
- Manifestar las pretensiones que se quieren hacer valer ante las autoridades.
- Presentar —si se tienen— los soportes que respaldan sus afirmaciones, en copia simple (no debe dejar los originales).
- Firmar el formato que con la información anterior pone a su disposición el profesional que lo entrevista.
- Recibir el desprendible con el número de la entrevista y con la firma del profesional que lo atendió.
- Estar pendiente a cualquier llamado posterior para ampliación, corrección o aclaración de su entrevista.
- Estar pendiente de la iniciación formal de su proceso en la Unidad Administrativa Especial de Gestión para la Restitución de Tierras y de las autoridades judiciales especializadas en el tema para efectos de la iniciación formal de su proceso.
- Informar a la víctima la importancia de hacer la gestión en las oficinas mencionadas, pues el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural no se hace responsable por la información suministrada o recibida por fuera de las oficinas anteriormente citadas.

6.2.7 Matriz diferencial de sentimientos y emociones

	Sentimientos	Emociones
Definición	Estado de ánimo por una impresión afectiva causada ante una persona, animal, cosa, recuerdo o situación general. Estables, duraderos y menos intensos.	Reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos. Inmediatas.
Ejemplos	Amor, odio, tristeza, inseguridad, simpatía, resentimiento, celos, orgullo.	Alegría, miedo, cólera, angustia, vergüenza.

Glosario

Glosario de términos

A

Acción reparadora:

Término referido al efecto que se espera lograr en el restablecimiento de la dignidad y los derechos de las víctimas, a través de la atención integral. Esto implica que la interacción que se construye en la atención debe necesariamente basarse en acciones de dignificación y reconocimiento, acciones de empoderamiento y acción sin daño.

Acciones afirmativas:

Medidas destinadas a corregir las discriminaciones contra ciertos grupos, como las mujeres, los afros, o los indígenas. Permite utilizar el criterio discriminatorio del pasado como etnia o sexo para mejorar la situación de estas poblaciones discriminadas.

Actitud facilitadora:

Es la actitud de las personas que atienden procurando disminuir las acciones y procesos de atención de tramitologías, dilaciones, dificultades y negligencia, utilizando sencillas acciones que agilizan, resuelven o facilitan el

desenvolvimiento y desarrollo de la atención a las víctimas según sus necesidades, fortaleciendo su bienestar, acceso y goce efectivo de sus derechos. Esta actitud es una de las expresiones del compromiso moral en la atención.

Adhesión solidaria:

Se entiende como el hecho de actuar y trabajar en equipo de manera diligente, comprometida y responsable en la construcción, implementación y evaluación del proceso de reparación integral.

Afrontamiento (estilos de):

Diferencias en la forma en que las personas hacen frente a los acontecimientos vitales y las situaciones adversas.

Agenciamiento:

Capacidad de actuar con habilidad y hacer las diligencias necesarias para alcanzar un objetivo o propósito, gracias al propio esfuerzo personal.

Ansiedad:

En el contexto de la atención y como interferencia de la escucha activa se caracteriza por la preocupación excesiva por las herramientas de información —la plataforma, el RUV, los formatos—, por pensar en qué responder, por el miedo a recibir preguntas que no pueda responder.

Asistencia:

El conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política” (Ley 1448/11, Artículo 49).

Atención:

Dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación. Al mismo tiempo se indica su complementariedad.

Autocuidado:

Se refiere al cuidado de sí mismo en la dinámica de atención a las víctimas, realizando prácticas sanas y adecuadas con el fin de evitar caer en el agotamiento emocional laboral conocido como *“burnout”*.

Autodeterminación:

Hace referencia a la facultad y derecho que tienen las personas y las comunidades de la libre decisión. En política, se refiere al principio jurídico según el cual los habitantes de un país pueden decidir sobre su estatuto político.

Autogestión:

Hace referencia a la capacidad de administrarse de forma autónoma, gracias a la habilidad para dirigirse hacia el logro de los objetivos personales con autonomía de gestión. Requiere del establecimiento de metas, la planificación y programación, el seguimiento de tareas y la autoevaluación, y busca desarrollar el empoderamiento para que los individuos puedan cumplir sus objetivos por sí mismos.

Ayuda inmediata:

Es la ayuda humanitaria entregada a aquellas personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria (Artículo 63 Ley 1448 de 2011).

Ayuda humanitaria de emergencia:

Es la ayuda humanitaria a la que tienen derecho las personas y hogares en situación de desplazamiento una vez se haya expedido el acto administrativo que las incluye en el RUV, y se debe entregar de acuerdo con el grado de necesidad y urgencia respecto de su subsistencia mínima.

Ayuda humanitaria de transición:

Según el Artículo 65 de la Ley de Víctimas, es la ayuda humanitaria que se entrega a la población en situación de desplazamiento incluida en el RUV que aún no cuenta con los elementos necesarios para su subsistencia mínima, pero cuya situación, a la luz de la valoración hecha por la Unidad para las Víctimas, no presenta las características de gravedad y urgencia que los haría destinatarios de la atención humanitaria de emergencia.

B

Burnout:

(del inglés: “fundirse o “quemarse”): *el burnout* y el estrés se originan en una vida en la que la aprobación interna y la satisfacción por la actividad que se está realizando se han perdido. Puede ser comprendido como la factura que estamos pagando por llevar una vida alienada y alejada de nuestra existencia real. El carisma y el compromiso social de los trabajadores se reemplaza por el agotamiento, la fatiga y otros malestares psicosomáticos, identificados en los ámbitos físico, comportamental, social y psicológico⁴³.

C

Crímenes de odio:

También llamados delitos de odio, corresponden a conductas violentas motivadas por prejuicios, que son expresiones propias de las diferentes sociedades humanas a lo largo de la historia. Este tipo de uso jerárquico y excluyente de la violencia se expresa en actos de violencia dirigidos contra personas que pertenecen a un grupo específico —social, racial o étnico— o que tengan una tendencia sexual o religiosa catalogada como “diferente”. Estos actos se basan en los prejuicios sociales y las actitudes de exclusión y se refuerzan con los mismos prejuicios, por lo cual es frecuente que sean “socialmente legitimados” y su sanción sea escasa o nula.

Compromiso ético:

Se relaciona con el principio de “beneficencia y no maleficencia. Se constituye en “una obligación de ayudar a otros a promover sus importantes y legítimos intereses”. En la “ética del trabajador” se le asigna un doble significado referido a “hacer bien una actividad y hacer el bien a otros mediante esa actividad bien hecha”⁴⁴.

Implica ser competente (preparación inicial y continua), ser eficiente (hacer bien el trabajo sin desperdicio de recursos), ser diligente (hacer el trabajo con cuidado, oportunidad y exactitud), ser responsable (responder ante sí mismo, la institución/organización y los destinatarios del servicio que prestan por el servicio prestado y sus consecuencias).

Desde el punto de vista del hombre y la relación con la sociedad, el compromiso ético hace referencia a las obligaciones y toma de decisiones con respecto a la organización y las reglas de una sociedad buscando el bien común de las personas que hacen parte de la misma.

Conducta física:

Es la conducta del cuerpo que se refiere a las manifestaciones de la cara (expresiones faciales, en su mayoría controladas por la boca y los ojos), las posturas corporales (brazos y piernas abiertos en actitud de apertura al contacto o cruzados a manera de defensa hacia el acercamiento de los otros), los gestos, el contacto físico y la forma general en la que se expresa una persona a través del cuerpo (se incluye el tipo de vestuario que se utiliza y su relación con el contexto en el que emplea).

43- Längle, Alfred (2009). El burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención. p. 12. Especialización Acción sin daño y Construcción de paz. Universidad Nacional de Colombia. 2009-2010. En disco.

44- Rodríguez, Ana Luz. El enfoque ético de la acción sin daño. Módulo 1. GTZ. Cooperación Suiza en Colombia. Bogotá, 2010. P. 49-50.

Conducta paralingüística:

Corresponde al estudio de la voz y requiere tener en cuenta su tono (balanceado, tratando de neutralizar acentos), el volumen (moderado y acorde con el empleado por la víctima), el ritmo (equilibrado y que sea comprensible) y el uso de vocalizaciones claras. Es importante tener en cuenta el uso de las pausas, la fluidez, así como el control de las risas, los suspiros y los bostezos y todos los usos de onomatopeyas y ruidos que denotan intencionalidades en la comunicación (señales de escucha, aceptación, negación, sorpresa, etcétera).

Contención emocional:

Hace referencia al acto de acompañar a la persona durante la atención, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional y respetando su propio ritmo y espacio. En el proceso de contención se favorece la expresión de los sentimientos mediante la escucha activa y la actitud empática, generando con ello un punto de apoyo al mundo emocional de la víctima. Esta acción clarifica las emociones, favorece la expresión emocional de la víctima y la elaboración de forma menos dolorosa frente a lo que está sintiendo. Realizar una apropiada contención requiere de sensibilidad, ética y experiencia, ya que quien la realiza debe ser capaz de identificar y manejar sus propias emociones con el ánimo de servir de soporte emocional⁴⁵.

Creencias limitantes:

Hacen referencia al sistema de creencias que emplea una persona desde donde se autoimpide tomar una acción, mejorar o cambiar. Son

creencias muy arraigadas, ya que tienen una correlación con personas, eventos o situaciones con las que la víctima tiene una conexión emocional fuerte; pueden provenir de las pautas de crianza y los reforzamientos de figuras de autoridad, pero también hay factores como la autoimagen de la persona, sus experiencias, aprendizajes y percepciones personales del mundo que también contribuyen.

Cuidado de los otros:

Este principio se fundamenta en preservar, conservar, asistir con interés de ayuda a otras personas, evitando que sufran un perjuicio dentro de la interacción y dentro de la atención que se brinda. Es importante tener conciencia y controlar que en el cuidado de los otros también cuidemos de nosotros mismos (ver auto cuidado, página 108).

Cuidado de los equipos de trabajo:

Se refiere a las acciones preventivas y correctivas del *burnout*, es decir, del desgaste emocional y laboral en los contextos laborales o institucionales, con responsabilidad de las instituciones contratantes. Esta dinámica implica, como elemento de gran relevancia, el autocuidado.

Daño iatrogénico:

Se refiere a “toda alteración del estado del paciente producida por el médico” y en la cual se consideran las consecuencias físicas, psicológicas, morales, económicas y demás, que deben admitir los sistemas médicos. Se tienen en cuenta tanto los efectos positivos como negativos del proceder de los sistemas médicos⁴⁶.

45- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011). Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a los derechos humanos. Serie Cuadernos de Capacitación, Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos. Consultado el 29 de diciembre de 2012 en: http://directorio.cd hdf.org.mx/transparencia/2012/fc_XX/guias_pfc pdh_2011/contencion.pdf

46- Rodríguez, Ana Luz. El enfoque ético de la acción sin daño. Oficina de Cooperación Suiza en Colombia / Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (GTZ).PIUPC. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. 2010, p.51.

Diálogo cultural:

Significa poner entre paréntesis nuestros conocimientos, presupuestos y concepciones del mundo, las cuales muchas veces universalizamos y damos por únicas, para pasar al reconocimiento del saber y del pensamiento del otro.

Dignidad:

Principio ético de la acción sin daño en cuanto al “respeto de la dignidad humana” de toda persona, lo cual fue proclamado universalmente como fundamento de la convivencia humana en el marco de la Proclamación Universal de los Derechos Humanos, en 1948⁴⁷.

Dignificar:

Hacer que tenga dignidad o aumentar la que tiene una persona o un grupo humano.

Discapacidad física:

Es la clasificación que cuenta con las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de poliomielitis, lesión medular (parapléjico o cuadripléjico) y amputaciones.

Discapacidad sensorial:

Comprende a las personas con deficiencias visuales, a los sordos y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.

Discapacidad intelectual:

Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras. Esta discapacidad abarca toda una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el síndrome Down y la parálisis cerebral.

Discapacidad psíquica:

Se refiere a las personas que sufren alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales.

Disposición positiva:

Indica que la persona que atiende o asiste a otra debe ponerse en situación conveniente o positiva desde sí mismo (autoaceptación, autocuidado, equilibrio emocional, tolerancia propia), para la puesta interactiva, y no de cualquier manera. Implica poner gran parte de su ser en beneficio y agrado de los otros (posición corporal, gesticulación, sentimientos solidarios, de reconocimiento, respeto sincero y visión positiva hacia las personas). Esto parte del sí mismo hacia los otros.

Duelo:

Reacción emocional que aparece ante una pérdida, que se acompaña por manifestaciones de sentimientos como tristeza, rabia, culpa e impotencia.

47- Bello, Martha Nubia. Vásquez, Olga. Acción sin daño. Reflexiones para el contexto colombiano. PIUPC. Universidad Nacional de Colombia-Cosude. Xpress Estudio gráfico y Digital S.A., Bogotá, 2011, p.7.

E

Empatía (o actitud empática):

Hace referencia a la habilidad de “ponerse en el lugar de la víctima”, para comprender y entender cómo piensa y captar su estado emocional. Esta actitud es clave para el proceso, ya que permite ver desde la perspectiva de la víctima su contexto, su sentir, su pensamiento y su forma de actuar, con el fin de hacerle saber que la comprendemos, y que comprendemos el significado y el sentido de los hechos y el impacto de los mismos en sus afectos, su pensamiento y su conducta.

Empoderamiento:

Ayudar a las víctimas a recuperar su autoestima y autonomía, tomando en cuenta sus capacidades y ventajas, así como sus problemas y debilidades.

Enfoque de género:

Es la comprensión de los diferentes y complementarios roles que hombres y mujeres juegan en la sociedad como uno de los pilares de la inclusión de la diversidad. En el caso de la mujer, se presenta una doble exclusión e incluso triple, cuando se unen a género y raza, condiciones como el desplazamiento y la pobreza, de las cuales ha sido víctima.

Enfoque diferencial:

Reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral que se establecen en la ley contarán con dicho enfoque (artículo 13 de la Ley 1448 de 2011). En tal sentido se asume como principio general y transversal en la atención y asistencia.

Escucha activa:

Hace referencia a la capacidad de poner atención al mensaje emitido por otra persona, utilizando diferentes vías y canales, con la finalidad de comprender integralmente lo que el otro(a) quiere decir y poder reaccionar ante el mensaje a través de una respuesta asertiva. Requiere disponibilidad de tiempo, apertura emocional y cognitiva, habilidades empáticas, la evitación de juicios y la garantía de un apoyo continuado, así como el control de las interferencias y los obstáculos personales que interfieren en la relación con la víctima, entre los que se encuentran:

- a. **La ansiedad**, caracterizada por la preocupación excesiva por las herramientas de información (la plataforma, el RUV, los formatos), por pensar en qué responder, por el miedo a recibir preguntas que no pueda responder.
- b. **La superficialidad**, entendida como la dificultad para recibir los sentimientos de los demás y la tendencia a huir de los temas emotivos o a buscar soluciones simples, sin profundizar en el análisis de las necesidades de las víctimas.
- c. **La tendencia a emitir juicios**, a imponer ideas, juzgar y leer la situación de las víctimas desde sus prejuicios.
- d. **La impaciencia**, que no permite que el otro se exprese a su propio ritmo y genera interrupciones reiteradas.
- e. **La pasividad**, que tiende a dar la razón a la víctima por la incapacidad de intervenir activamente.
- f. **La tendencia a predicar**, que se basa en respuestas con “sermones” sobre lo que el otro siente, piensa y debe hacer, anteponiendo su criterio al de la víctima para la toma de decisiones.

Etnia:

(del griego ἔθνος ethnos, "pueblo" o "nación") comprende un grupo humano que integra factores

biológicos (color de piel, rasgos, estatura) y culturales (historia, tradición, lengua o tradiciones) con un territorio (construcción espacial de la historia de un pueblo) con sistemas políticos, sociales y económicos que han trascendido de generación en generación⁴⁸.

Identidad:

Es la respuesta a quién soy, de dónde vengo y, en gran medida, con esta estructura individual se define para dónde voy. En términos étnicos, la identidad hace referencia al reconocimiento de los valores, referentes, símbolos, modos de vida y pertenencia a un grupo social que es reconocido por la combinación de sus condiciones físicas, culturales y la autoidentificación que marca su sentido de pertenencia.

LGBTI:

Corresponde a la sigla de reconocimiento para las personas con diferentes orientaciones sexuales: Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales, indicando la orientación sexual diferente a la heterosexual (atracción al sexo opuesto). La orientación sexual hace referencia a la atracción emocional, sentimental y afectiva hacia otras personas⁴⁹. Las categorías que indican la sigla se definen de la siguiente manera:

Lesbianas: mujeres que se sienten mujeres y les gustan otras mujeres.

GAYS: hombres que se sienten hombres y les gustan otros hombres.

Bisexuales: hombres que se sienten hombres y mujeres que se sienten mujeres que les gustan los hombres y las mujeres.

Transexuales: hombres o mujeres que se cambian de sexo porque sienten que nacieron en el cuerpo equivocado, independientemente de su orientación sexual.

Intersexuales: estos hombres y mujeres poseen características genéticas y fenotípicas propias de ambos sexos. Pueden sentirse atraídos por cualquiera de los dos géneros y están en una constante transición entre los mismos.



Ocupante:

Hace referencia a las personas que viven o explotan directamente terrenos baldíos, que son aquellos que pertenecen a la nación, que pueden ser adjudicados a través del Incodec. Para ello, la persona debe haber trabajado la tierra por lo menos durante cinco años, lo cual es demostrable con recibos, testimonios, etcétera.



Parafraseo:

Técnica que consiste en expresar con nuestras palabras una idea o frase, con el propósito de mostrar el grado de comprensión de la idea manifestada por otra persona. Algunos ejemplos de parafraseos son: "Permítame confirmar si le he entendido... Lo que usted acaba de mencionar es..., Lo que quiere decir con esto es..., ...Ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...".

48- Moreno, Paula, Afrocolombianos: la historia de nuestro futuro. Gestión del desarrollo para líderes afrocolombianas, Módulo II. Manos invisibles, NED. Cartagena. 2011, p. 5.

49- Mejía, Jorge y Almanza, Mauri: Comunidad LGBT: historia y reconocimientos jurídicos. Revista Justicia, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. ISSN: 0124-7441. 2010, p.79.

Poseedor:

Es la persona que se cree y actúa como dueña de un predio, y por lo tanto lo usa, explota o incluso arrienda a otros, pero no tiene el título de propiedad o el registro formal de dicho título ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos. La posesión se puede demostrar a través de una carta-venta, un contrato de compraventa, los vecinos que han sido testigos del tiempo de la posesión del predio, así como los recibos de pago de servicios públicos, de impuestos prediales y los contratos de arrendamiento en que el poseedor obre como arrendador.

Potencial humano:

Es el conjunto de potencialidades de una persona que le posibilitan mejoramiento y autorrealización personal, reflejado en capacidades, habilidades, destrezas y competencias.

Propietario:

Es aquella persona que tiene una escritura pública, una resolución del Incoder o del Incora o una sentencia de un juez para demostrar su condición de propietario del predio.

Proxemia:

Se refiere al espacio personal —descrito como el espacio que una persona sitúa entre ella y los demás—; este suele ser flexible en función de la cultura, el contexto, el tipo de relación y las características de personalidad. Existen cuatro posturas básicas: íntima, personal, social y pública, entre las cuales se recomienda asumir una proxemia personal y, si se requiere mayor proximidad para contener y acompañar a la víctima, cambiar hacia una proxemia íntima. Se recomienda la revisión del ejercicio sugerido en la Caja de herramientas (ver página 101).

R

Reconocimiento emocional:

Distinguir o identificar la situación emocional específica de cada persona manifestándose en la interacción, como por ejemplo, veo que está sufriendo mucho, se ve usted muy feliz.

Recursos:

Aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la persona en cuanto a sus capacidades, habilidades, formas de hacer y de afrontar situaciones. Estos pueden ser de diversos tipos: recursos personales, estilos de afrontamiento, resiliencia, nuevos aprendizajes, oportunidades, resistencia ante la adversidad, nuevos vínculos afectivos, amor a la familia, creencias, valores; recursos familiares: red de apoyo familiar, lazos afectivos, nuevos roles y responsabilidades; recursos comunitarios, vínculos grupales y redes comunitarias, amistades, relaciones de vecindad, actitudes de cooperación y solidaridad, liderazgos, pertenencia a grupos y asociaciones.

Resignificación:

Hace referencia al acto de dar un nuevo significado a una idea o un concepto, que se agrega al que ya tenía o permite cambiarlo por completo. Lo anterior ocurre en relación estrecha con la modificación del contexto en el cual esta idea o concepto ha sido construido previamente. Un ejemplo de esta construcción se puede identificar en la caja de herramientas.

Resiliencia:

Es la capacidad que tienen los seres humanos para sobrellevar y recuperarse de condiciones adversas.

Retroalimentación positiva (o *feedback* positivo):

Es un mecanismo de comunicación para compartir al interlocutor las impresiones, emociones, preocupaciones y sugerencias que surgen a partir de su relato, buscando que el impacto de la comunicación aporte efectos acumulativos, de reflexión, corrección, prevención para la acción y permita mejorar el funcionamiento del individuo en el largo plazo. Una de las técnicas más utilizadas para lograr la retroalimentación positiva es la técnica del sándwich. (ver página 99)

Retraumatización:

En el campo psicosocial se refiere a la ocurrencia de ciertos eventos asociados a las violaciones a los derechos humanos cuyo efecto previsible es el de incorporar nuevas situaciones dolorosas a un contexto humano previamente traumatizado. Estos nuevos procesos disruptivos que influyen sobre el psiquismo individual y colectivo, son desencadenados a partir de hechos contextuales que reproducen o acentúan una condición traumática preexistente⁵⁰

Revictimización:

Es la nueva victimización causada por diálogos, procedimientos, omisiones y otras acciones que lastiman a la víctima, le generan dolor y la sitúan en condiciones de mayor vulnerabilidad emocional o jurídica (crear falsas expectativas, formular juicios de valor, desestimar sus capacidades, entre otros).

S

Síndrome de Estocolmo:

Es un estado psicológico en el que la víctima de secuestro o una persona detenida en contra de su propia voluntad, desarrolla una relación de "complicidad" y simpatía hacia su secuestrador, a partir de la cual puede terminar ayudando a sus captores a alcanzar sus fines, a evadir a las autoridades. De acuerdo con la corriente psicoanalítica, el síndrome de Estocolmo sería entonces una suerte de mecanismo de defensa inconsciente del secuestrado, con el que se protege para no responder a la agresión de los secuestradores y con el que se defiende de sufrir un eventual *shock* emocional. Esta identificación con el agresor genera un vínculo en que el secuestrado empieza a tener sentimientos de simpatía y de agrado por su secuestrador.

Síndrome del sobreviviente:

Aparece como consecuencia del trastorno por estrés postraumático, cuando este se relaciona con la muerte de seres queridos, cuando se ha sido testigo de la muerte de otros o cuando se ha estado involucrado en una situación en la que otros han muerto, aunque no se haya sido testigo de dicho suceso. También es aplicado a todas aquellas personas que estuvieron expuestas a persecuciones, manifestado en rasgos casi constantes como temores, insomnio, diversas fobias y pesadillas, tendencia al aislamiento y depresiones crónicas de intensidad diversa, así como manifestaciones psicosomáticas asociadas generalmente con cefaleas⁵¹.

50- Madariaga, Carlos: Retraumatización: hacia una conceptualización necesaria. Consultado en enero 3 de 2013. En línea: <http://www.cintras.org/textos/reflexion/r32/retraumatizacion.pdf>, p. 1.

51- En línea: http://www.ieco.clarin.com/empleos/Sindrome-sobreviviente_0_169783024.html, consultado en enero 3 de 2013.

V

Validación:

Técnica para verificar si se ha comprendido correctamente el contenido de la comunicación verbal y la intencionalidad que el otro quiere manifestar. Es muy utilizada para confirmar algún indicio que se identifica por gestos o reacciones propias de la comunicación no verbal, pero que permiten comprender la carga emocional de ciertos temas, ideas o acciones en la víctima. Por ejemplo, se usa para confirmar si un gesto puede tener cierto significado para la experiencia emocional de la víctima (**veo que cuando hablamos de este tema, sus ojos se ponen llorosos y usted parece triste. ¿Estoy interpretando correctamente sus sentimientos? Lo que usted me quiere decir con esto es... ¿Sí le he comprendido claramente?**).

Verificación:

Confirmación de que lo que se intuye es lo que piensa, siente y expresa el otro para comprobar la validez de un enunciado recurriendo a la experiencia. El principio de verificación es un criterio de validación de enunciados si su verdad o falsedad puede ser comprobada mediante observaciones empíricas⁵².

Víctima:

Se entiende por víctima no solo a la persona cuyo derecho fundamental ha sido violado, sino también a sus familias y, cuando sea pertinente, las comunidades y organizaciones a las que pertenecía la víctima directa. Estas víctimas se reconocen también como sobrevivientes. "Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de DD. HH., ocurridas con ocasión del conflicto armado interno" (Ley 1448/11, artículo 3).

Vulnerabilidad:

Hace referencia a la incapacidad de resistencia, ya sea de una persona o grupo social, cuando se presenta un fenómeno amenazante, ambiental, social, físico o moral. Esta vulnerabilidad se presenta por distintos motivos como las características demográficas individuales (edad, salud, género, etnia, ciclo de vida); la composición del hogar y el contexto en donde se desenvuelven (condiciones higiénicas o ambientales, procesos políticos, sociales y económicos, educación).

52- Glosario de filosofía en línea:

<http://www.webdianoia.com/glosario/display.php?action=view&id=308&from=action=search%7Cby=V>, consultado en enero 19 de 2013.

“ Yo he sufrido mucho, he perdido a varios familiares míos por culpa de la violencia, después que empecé a ir a los puntos de atención de la Unidad, a lo que le decíamos UAO, y conocer gente, empecé a luchar por mí, empecé a ir a las reuniones que hacían y hoy día estoy muy orgullosa porque he podido ayudar a mucha gente, ya no me da pena hablar, ya se cuáles son los derechos que nosotros tenemos y cada cosa que hagan por el bienestar de nosotros hay que apoyarlo por eso vengo a estas reuniones que son muy buenas.”

Participante Estrategia de Recuperación Emocional a Nivel Grupal
Granada - Meta



Estrategia de Recuperación Emocional
Barbosa - Santander
Encuentro 9

Referencias y consultas

BELLO, Martha Nubia, y VÁSQUEZ, Olga (2011). Acción sin daño. Reflexiones para el contexto colombiano. PIUPC. Universidad Nacional de Colombia-Cosude. Xpress Estudio gráfico y Digital S.A.: Bogotá.

BELLO, Martha Nubia (2010). Trabajo psicosocial en contextos de violencia política. Universidad Nacional de Colombia: Bogotá.

CODESECH (1987). "La tortura en América Latina". Terapia de torturados: una reflexión de la práctica humana (texto presentado en el seminario internacional con este nombre). Buenos Aires, Argentina.

BEYES (2001). Psicología del sufrimiento y de la muerte. En: Martínez Roca: Barcelona.

Corporación AVRE (2009). Suroccidente colombiano. Identidad cultural y género en el acompañamiento psicosocial y en salud mental. Documento de sistematización. Arfo editores e impresores Ltda: Bogotá.

Corte Constitucional Colombiana. Sentencia C-37 de 2002. Magistrada Ponente Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá, 2 de mayo de 2002.

Corte Constitucional Colombiana. Ley 387 de 1997. En disco. Bogotá, 2012.

ECAP (Guatemala), GAC (España), GEZA (Austria) (2010). Consenso Mundial de principios y normas mínimas sobre trabajo psicosocial en procesos búsqueda e investigaciones forenses, para casos de desapariciones forzadas, ejecuciones arbitrarias o extra judiciales (en disco): Bogotá.

Decretos Reglamentarios de la ley 1448 de 2011, números 4633, 4634, 4635 de 2011, por lo cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas, al pueblo rom o gitano, a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras respectivamente. En disco.

FLÓREZ, Jesús Alfonso. La acción sin daño y el enfoque étnico. Encuentro Internacional "Retos y propuestas sobre acción sin daño y construcción de paz". Panel: Género y etnia desde el enfoque de acción sin daño y como aporte a la construcción de paz. Bogotá, septiembre de 2009. En disco.

FOS-Colombia, Paz Mujeres, Humanas Colombia. Violencia sexual en el marco del conflicto armado. Tema 3, p. 2. (En disco) y en línea. Consultado el 4 de diciembre de 2012 en: http://www.pazconmujeres.org/archivos/KIT_3_DEFINITIVO.pdf

ICBF / OIM. Intervención en crisis durante la fase de emergencia para víctimas del desplazamiento

forzado y desastres. Guía de gestión de caso psicosocial para unidades móviles. Bogotá, 2009. Consultado el 28 de octubre de 2012 en: http://www.avivavoz.org.co/prensa/Publicaciones_PDFs_COL%20302.pdf.

LÄNGLE, Alfried (2009). El burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención. En disco.

LIFSHITZ, Alberto. En Seminario. 2002. "El significado actual del 'primum non nocere', 2002; y 'Los errores médicos'", 2004. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Facultad de Medicina. Seminario "El ejercicio actual de la medicina". En: RODRÍGUEZ, Ana Luz. El enfoque ético de la acción sin daño. Oficina de Cooperación Suiza en Colombia / Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (GTZ).PIUPC. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 2010.

Ley 1448 de 2011 (junio 10), "por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones", en disco.

MADARIAGA, Carlos: Retraumatización: hacia una conceptualización necesaria. Consultado en enero 3 de 2013. En línea: <http://www.cintrass.org/textos/reflexion/r32/retraumatizacion.pdf>, p. 1.

MAPP-OEA. El enfoque diferencial del derecho de las mujeres en materia de restitución: recomendaciones y observaciones a la reglamentación de la Ley 1448 de 2011., p. 2. En línea: <http://www.mapp-oea.net/documentos/EL%20ENFOQUE%20DIFERENCIAL%20>

RESTITUCION.pdf. Consultado en diciembre 4 de 2012.

MATE, Reyes (2008). Justicia de las víctimas. Terrorismo, memoria, reconciliación. Anthropos: Madrid.

MEJÍA, Jorge, y ALMAZA, Maury (2010). Comunidad LGBT: historia y reconocimientos jurídicos. Revista Justicia, No. 17 - p. 78-110 - Junio 2010. Universidad Simón Bolívar: Barranquilla, Colombia. ISSN: 0124-7441.

MELUK, E. (1998). El secuestro, una muerte suspendida: su impacto psicológico. Ediciones Uniandes: Bogotá.

MORA, Hernando. (2009) Rehabilitación funcional, profesional y suministro de prótesis para la inclusión socio laboral de víctimas de MAP, MUSE y AEI. En: Programa Presidencial para la Acción Integral contra Minas Antipersonal, Paicma. Manual de buenas prácticas en asistencia a víctimas de MAP, MUSE y AEI. Colombia 2007-2009. Impresol ediciones: Bogotá.

MORENO, Paula (2011) Afrocolombianos: la historia de nuestro futuro. Gestión del desarrollo para líderes afrocolombianas, Módulo II. Manos invisibles, NED: Cartagena.

ONU. Declaración sobre la protección de todas las personas contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. En disco.

País Libre (1995). Crónica de un atroz delito. Ediciones Armor International: Bogotá.

PIUPC (2009). Módulo 3: El daño desde el enfoque psicosocial. Oficina de Cooperación Suiza en Colombia / Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (GTZ). Universidad Nacional de Colombia: Bogotá.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Protocolo de Estambul. Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Serie de Capacitación Profesional No. 8, Rev. 1, p. 55. Consultado en: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/training8Rev1sp.pdf>.

REBOLLEDO, Olga, y RONDÓN, Lina. Reflexiones y aproximaciones al trabajo psicosocial con víctimas individuales y colectivas en el marco del proceso de reparación. Revista de Estudios Sociales. Universidad de los Andes. En línea: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/648/view.php>. Consultado el 5 de diciembre de 2012.

RODRÍGUEZ, Ana Luz (2010). El enfoque ético de la acción sin daño. Oficina de Cooperación Suiza en Colombia / Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (GTZ), PIUPC. Universidad Nacional de Colombia: Bogotá.

RYFF, C., y KEYES, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*. 69(4), 719-727.

Seminario Internacional “La tortura en América Latina” (1985). “Terapia de torturados: una reflexión de la práctica humana (texto presentado en el seminario), (en disco). Buenos Aires, Argentina. CODESECH, noviembre de 1987.

TORRES F., Marina. La acción de los derechos humanos: la agencia humana en Anthony Giddens para un acercamiento a la noción de agencia para los derechos humanos. Tesis de la Maestría en Derechos Humanos y Democracia, presentada a la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso). México, agosto de 2012.

Unidad para las Víctimas (2012). Acción sin daño por rutas de reparación. Documento en construcción. Bogotá.

Unidad para las Víctimas (2012). Directrices enfoque psicosocial. Versión preliminar. Bogotá.

Unidad para las Víctimas. Equipo Psicosocial. Modelo de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas. Propuesta preliminar del 29 de octubre de 2012. Bogotá.

VÁSQUEZ, Olga del Pilar (2008). Estrategias metodológicas para prevenir, monitorear y evaluar el daño. PIUPC, Universidad Nacional de Colombia: Bogotá. En disco.

USAID. Naciones Unidas (OACNUDH) (2009). La desaparición forzada de personas. Cartilla para víctimas. Primera Edición. Abalon Impresores Ltda: Bogotá.

VILLARRAGA, Álvaro (2008). Lesiones personales. Pena especial. Documentos Universidad Libre: Cartagena. En línea: <http://resumenesdederecho.blogspot.com/2008/05/lesiones-personales-penal-especial-i.html>



procesos **digitales**

Calle 92 N° 15 - 62 Loc. 101 - 102
Tel.: (571) 7571500 - 8051520 - 6052034
www.procesosdigitales.com
Bogotá, D. C., Colombia

www.unidadvictimas.gov.co



Bogotá **426 1111** • Línea Gratuita Nacional **018000 91 11 19**

Síguenos en



@UnidadVictimas



/unidadvictimas



youtube.com/upariv



www.flickr.com/photos/unidadvictimas