

¿CÓMO ATENDER A LAS PERSONAS MAYORES VÍCTIMAS DEL CONFLICTO?



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS MAYORES VÍCTIMAS?

Son aquellas incluidas en el RUV, mayores de 60 años, cuyo daño se ocasionó en el marco del conflicto armado en cualquier momento del curso de la vida.

SABÍAS QUÉ...

En la segunda Asamblea Mundial de Envejecimiento y Vejez en Madrid (España) 2002, Naciones Unidas recomendó el término PERSONAS MAYORES para referirse a quienes han cumplido 60 años. Por tanto, no utilizamos el término abuelos porque no todas las personas mayores lo son. No utilizamos tercera edad porque no se ha establecido cuales son los otros niveles de edades y no utilizamos adultos mayores, por género



¿QUÉ DEBEMOS TENER PRESENTE?

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

AL HABLAR CON LAS PERSONAS MAYORES

Tenga en cuenta:



Utilizar un volumen de voz moderado, hablar de manera clara y pausada

2

Pregunte si queda claro lo hablado o si es necesario repetirlo. Use un lenguaje fácil, sin tecnicismos, abreviaturas, ni siglas, o si las dice, explique a qué se refiere.

3

Concentre su atención en la conversación. Haga sentir importante a la persona con quien usted habla. **NO** se distraiga con el celular, computador, u otras cosas. **Mírela a los ojos y escúchela atentamente**

4

No la excluya de la conversación. Si la persona mayor está acompañada, diríjase por igual a ella y a su acompañante. No hable solo con el acompañante.

5

Las personas mayores víctimas necesitan confianza. Retire las barreras visuales y físicas que se interponen entre la persona y usted, como el monitor del PC, carteles, mesas grandes u otros elementos. Esto ayuda a que la persona sienta más confianza al exponer su situación.

6

Las personas mayores son sus iguales. No interponga distancias por razones de su conocimiento académico, su cargo, su función, su edad, su poder. No adopte un tono de superioridad.

7

El respeto por el tiempo de los demás es importante. Si tiene que retirarse del puesto por razones justificadas, informe por qué se retira y por cuántos minutos estará ausente. Dé las gracias cuando sea pertinente.

8

Al hablar con las personas mayores presencialmente:

- No adopte tonos paternalistas, “¿cómo le va a mi viejito?”
- Ni adopte tono de lástima: “pobrecito”.
- Los tonos discriminatorios, autoritarios, desconsiderados ¡Evítelos!
- Si la persona no sabe escribir o tiene dificultades para hacerlo, ayúdele con el debido respeto.
- Evite referirse a las personas como si fueran de su propiedad: no diga “llegaron mis viejitos”; “No se me demore”.



En conversaciones telefónicas:

- No deje en espera la llamada, hable en voz alta (sin gritar), diga su nombre y apellido con claridad, póngase a las órdenes de quien llama.
- Escuche con atención y concentración, no dé la sensación de que le están quitando tiempo, permita que la persona se exprese de manera espontánea y en el tiempo que requiera.
- Tenga en cuenta que está ante personas que han sufrido hechos victimizantes y sobre todo que confían en que Ud., les brindará ayuda.
- Recuerde que Ud. representa a la Unidad para las Víctimas y que de su gestión depende que la persona mayor obtenga las ayudas necesarias.



Recomendaciones finales:

- Cumpla lo que ofrece.
- Recomiende al personal de vigilancia, portería y aseo, dar trato amable y considerado a las personas mayores.
- Piense que las personas mayores necesitan comodidad: inste a sus superiores a ubicar asientos o a reducir el tiempo de espera.
- Evite hacer comentarios que avergüencen a la persona mayor o que vulneren su dignidad.

**Antes de
hablar...**

**¡Piensa
bien**

**lo que
dirás!**

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:  /unidadvictimas

 /unidadvictimas

 /unidadvictimas

 /unidadvictimascol

 /uariv

Bogotá Línea Gratuita Nacional
426 1111 01 8000 91 11 19

Sede administrativa: Calle 16 # 6-66. Edificio Avianca Pisos 19,
21, 32. **Conmutador:** 7965150 **Radicación de notificaciones
judiciales:** Carrera 6 # 14-98 piso 4



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN