



Herramientas para la atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado

Herramientas para la atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado

Contenidos

Pág.

Unidad 1 ACOMPañAR LOS PROCESOS DE LAS VÍCTIMAS	3
Unidad 2 HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL A LAS VÍCTIMAS	8
Unidad 3 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS	12
Unidad 4 FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO	16
BIBLIOGRAFÍA	27



Mapa Conceptual

HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL DE LAS VÍCTIMAS

Herramientas para la atención con enfoque psicosocial de las víctimas

HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL A LAS VÍCTIMAS

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

Unidad 1

ACOMPañAR LOS PROCESOS DE LAS VÍCTIMAS

Dentro de los procesos de atención, asistencia y reparación a las víctimas, se deben tener en cuenta algunos principios básicos inherentes al mismo:

1. Tener en cuenta las necesidades psicosociales de las víctimas.
2. Abrir procesos que puedan tener acompañamiento.
3. Tener en cuenta el proceso y la voluntad de las víctimas.
4. Manejar la información y expectativas de las víctimas.

Veamos cada uno de ellos:





Figura 1. Las madres de Soacha, un símbolo de las víctimas. Archivo EL TIEMPO.

Fuente: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14392515>

Tener en cuenta las necesidades psicosociales de las víctimas

La atención con enfoque psicosocial no se limita a la atención emocional para la elaboración de un duelo, sino que debe contemplar las necesidades psicosociales de las víctimas. Es muy importante que usted tenga en cuenta las siguientes necesidades:

Seguridad y Protección	El miedo es uno de los aspectos emocionales que casi siempre está presente. Por ello se debe buscar procurarle a la víctima un espacio seguro y donde se sienta protegida.
Identificación	Reconocerle a la persona la experiencia y el acceso al ejercicio de sus derechos.
Información	Se debe orientar y dar información relacionada con los hechos victimizantes y los procesos de atención y reparación.
Acciones de Reconstrucción	Fortalecer los lazos de soporte afectivo y social como apoyo a la infancia, escolarización y reagrupamiento familiar.
Participación	Las víctimas deben participar en las decisiones relacionadas con su vida.
Trato Digno	Se debe abordar la atención como un proceso de restitución de derechos y no de suplir necesidades.
Atención al Impacto Emocional	Apoyo individual o mediante grupos de apoyo mutuo o terapéutico.



Figura 2. Ana Dolores Mosquera navega por las aguas del río Atrato, frente a Quibdó, con el retrato de sus dos hijos que asesinaron y desaparecieron los paramilitares. (2011)

Fuente: <http://especiales.semana.com/especiales/proyectovictimas/galerias/leon-dario-pelaez/index.html>

Abrir procesos que puedan tener acompañamiento

Que una víctima comparta su testimonio o las denuncias del hecho victimizante con usted, le supone a ella abrir un proceso de dolor y tristeza, pues evoca los actos violentos. En este sentido, es importante que tenga en cuenta que debe contar con el tiempo necesario para adaptarse al ritmo de la persona, evaluar su estado una vez concluida la atención y hacerle un seguimiento unos días después.

En términos generales, su actuación se debe resumir en:

1	Su rol debe ser conductor, de referencia y debe estar disponible para acompañar el proceso.
2	Después de abrir un proceso (por ejemplo, recibir un testimonio), debe evaluar a la persona y realizarle un seguimiento.
3	Es importante conocer los sistemas para identificar las necesidades de las víctimas.
4	Remita cuando así lo considere necesario, para que la víctima pueda acceder a una atención especializada.



Figura 4. . Lina. Víctima de violencia sexual. Fuente:

<https://www.eltiempo.com/colombia/la-dura-carga-que-llevar-las-victimas-de-violencia-sexual-276816>

Tener en cuenta el proceso y la voluntad de las víctimas

Tanto la voluntad como el proceso de las víctimas, son dos factores clave a la hora de prestar atención con enfoque psico-social, y estarán determinados por la existencia de un entorno seguro, una relación de confianza y el ritmo de asimilación del hecho victimizante.

Aspectos a tener en cuenta a la hora de entrevistar a una víctima

Hablar sobre los hechos victimizantes conlleva a un desgaste psicológico. Provea todos los mecanismos para brindar apoyo antes, durante y después de la entrevista.

Si existe apoyo emocional, hablar sobre los hechos puede tener efectos positivos sobre la salud a largo plazo, aunque en el corto plazo puede afectarla.

La participación en grupos de afectados puede ayudar a las personas que tienen dificultades para expresar sus sentimientos o percepciones sobre el hecho victimizante.

Tenga en cuenta las diferencias culturales en la forma de expresar las emociones.



Figura 4. . Lina. Víctima de violencia sexual. Fuente:

<https://www.eltiempo.com/colombia/la-dura-carga-que-llevan-las-victimas-de-violencia-sexual-276816>

Manejar la información y expectativas de las víctimas

Las expectativas de las víctimas se pueden enmarcar dentro de algunas de las siguientes categorías:

Expectativas de las Víctimas

Conocer los hechos o el destino de sus familiares.

Obtener alguna forma de justicia.

Obtener formas de reparación y recursos para mejorar su vida.

Reconstruir sus relaciones.

Obtener apoyo o ayuda para manejar el sufrimiento generado por los hechos victimizantes.

Recomendaciones para manejar las expectativas de las víctimas

Evite malentendidos

Existen diferentes normas e instancias en el proceso de atención y reparación que puede confundir a la víctima. Conozca muy bien los diferentes procesos y explique en qué consiste su actuación.

Pros y contras	Evalúe en conjunto con la víctima, las diferentes opciones y vías legales con que cuenta. Recuerde valorar también las limitaciones y posibilidades reales de cada una.
Sólo información veraz	Sólo de información si está seguro de ella y teniendo en cuenta el principio de acción sin daño.
Informe los derechos de las víctimas	Conozca y transmita los derechos que tienen las víctimas, verificando su adecuada comprensión por parte de ellas.
Estrategias de información	Asegúrese de que usted y su institución cuentan con recursos pedagógicos para difundir la información relacionada con la atención a víctimas y sobre las rutas de acceso a los derechos establecidos en las diferentes normativas.
Escucha activa	Sin la escucha activa, no podrá atender y responder adecuadamente a las expectativas de las víctimas.

Unidad 2

HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL A LAS VÍCTIMAS

De acuerdo con Alberto Fernández (2002), es posible aprender el arte de la entrevista y particularmente en el caso de los psicoterapeutas. Para ello es importante desarrollar algunas destrezas o habilidades que le presentamos a continuación:

1. Habilidades de Escucha.

Nuestra actitud general de escucha supone una disposición a recibir la comunicación proveniente de quienes atendemos. Esto se traduce en **manifestaciones físicas** como las siguientes:

Postura física:

- a) Ángulo-frente: ángulo de 90 grados.
- b) Inclinación hacia delante: interés e involucración.
- c) Apertura (manos y brazos).
- d) Mirada (contacto visual): ni fija ni inmóvil, sino centrada.
Atención a los momentos de pérdida del contacto visual.
- e) Relajación.

Actitud Interna:

- a) Silencio: dedicar sus reflexiones a quienes atendemos y no dedicarse a pensar en otras cosas.
- b) Suspensión del juicio: comprender el mundo de valores y significados de quienes atendemos, y cómo estos se manifiestan en su comportamiento.

2. Facilitación de la Actividad Narrativa.

Durante las atenciones, fijar la mirada a quien atendemos, levantar las cejas, hacer un movimiento con la mano, inclinarse hacia quien habla, emitir una palabra como “ya”, “sí” o “comprendo”, actúan

como señales del que escucha para animar al que en ese momento habla, a seguir haciéndolo.

Así mismo, podemos considerar lo siguiente:

- a) **Parafrasear:** la paráfrasis es una repetición de la idea que acaba de expresar la persona durante la conversación. Esta herramienta ayuda a quien atendemos a centrarse en un tema o un aspecto del mismo.

A diferencia del reflejo, se centra en los acontecimientos, comportamientos y pensamientos y no en las emociones que podemos suponer implicadas en ellos.

- b) **Reflejar empáticamente:** se puede utilizar en la conversación cuando se pretende que se centre sobre los sentimientos.

Es un instrumento poderoso para conseguir actualizar experiencias durante la atención y poder trabajar con sentimientos que están siendo experimentados en el aquí y el ahora.

- c) **Clarificar:** aquellas intervenciones

de el/la profesional en las que solicita a quien atiende que especifique (aclare) el significado en concreto de una palabra o algún aspecto de su narración.

- d) **Recapitular:** la recapitulación o resumen es una síntesis que hace el/la profesional de algo que ha sido comunicado previamente a quien atendemos, generalmente a través de una intervención más larga o intercalada con otra información.

- e) **Silencio:** da tiempo y espacio para la construcción de experiencias por parte de quien atendemos. Es una invitación a seguir hablando o una demostración de interés.

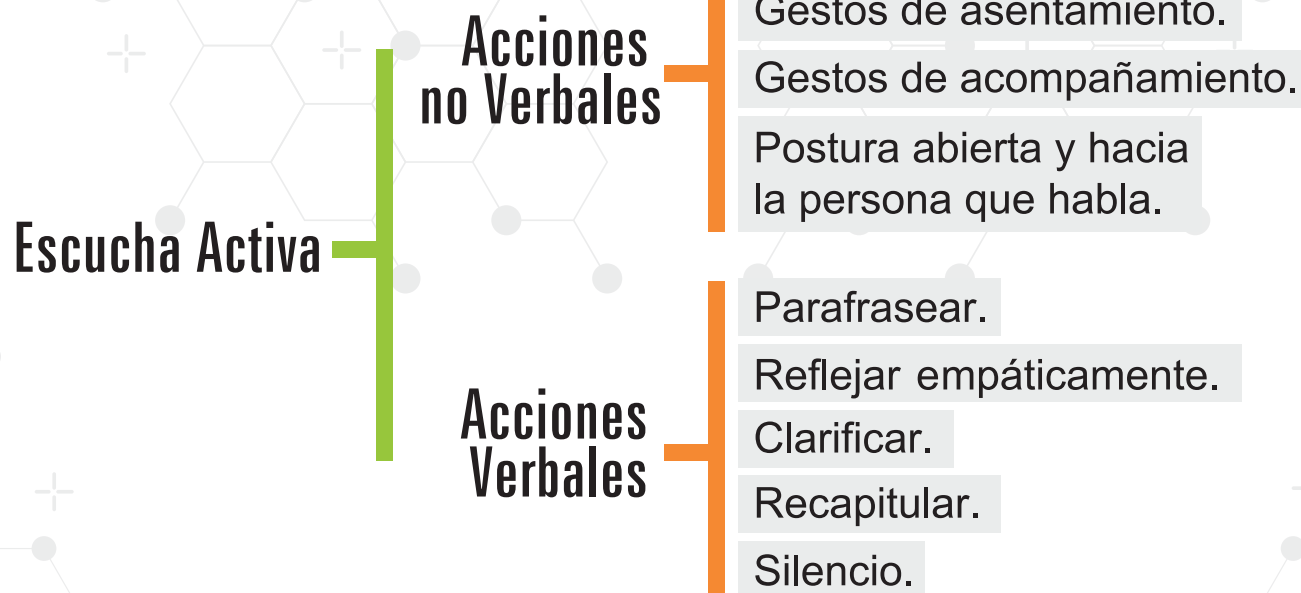


Figura 5. Escucha Activa.
Fuente: Adaptado de Fernández Liria, A. (2002). Habilidades de Entrevista para Psicoterapeutas.

3. Establecer una relación empática.

Parte del proceso general de atención a víctimas de graves violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario en el marco del conflicto armado en Colombia, es el de establecer una sólida **relación empática y de confianza** como elemento central durante la atención. Esto significa que la finalidad de la atención **no es el conocimiento del otro, sino la comprensión del otro**.

A continuación, se presentan otras recomendaciones a tener en cuenta para que la víctima encuentre un interlocutor que comprende su situación emocional y sus necesidades:

¿Qué hacer?	¿Qué no hacer?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ver como positivo la capacidad de resistencia y los afrontamientos exitosos. 2. Las víctimas hablan desde un punto de vista subjetivo; por lo tanto, no se trata de establecer la verdad en el relato, sino el significado subjetivo para cada quien. 3. Es preferible construir soluciones a dar consejos. 4. En casos en que se involucra a menores de edad, es conveniente la interacción constante con el adulto cuidador. 5. El ritmo lo ponen las víctimas, por lo que las atenciones deben ser pertinentes, respetuosas y sin apremio. 6. Los sentimientos de miedo, rabia y rencor afloran muchas veces; poner estas emociones en palabras, sin obtener rechazo o juicios a cambio, ayuda a la víctima a sentirse comprendida y a buscar otras alternativas de conducta. 7. Procure hacer seguimiento de las personas con las que ha tenido conversaciones de apoyo. 8. Narrar lo sucedido implica una preparación para quien relata y para quien escucha, por lo que es conveniente que se efectúe en un ambiente protegido y sólo cuando la víctima lo desee, cuando es útil y se den las condiciones. 9. Si la víctima se muestra hostil y lo juzga, puede estar transfiriéndole todo su dolor e indignación. En estos casos, trate de usar aquello que indique una disposición de ayuda, con el fin de acercarse a ella con empatía y disposición de escucha. Esta técnica puede consistir en parafrasear lo dicho por la víctima, por ejemplo: "usted acaba de decir que... quiero que me ayude a entender un poco más, quisiera hablar un poco más de ello". 10. Siempre, al finalizar la conversación clarifique y resuma para verificar los acuerdos, generar planes que aborden los problemas, poner tareas, crear confianza para que sea buscado en caso de que la persona se sienta mal. Si observa algún aspecto que ponga en peligro la vida de ella, busque a los familiares cercanos y considere la pertinencia y la urgencia de remitir el caso para atención psicosocial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ver como algo positivo los hechos violentos sufridos. 2. Ver como positivo el sufrimiento mismo. 3. Forzar un relato de los hechos. 4. Dar soluciones simplistas o descalificar lo que comunica la víctima. Evitar expresiones como "todos han pasado por esto", "el tiempo lo curará". 5. Tener actitudes magnánimas y salvadoras, no "echarse en sus hombros el problema". Recuerde que la idea es que la persona logre el mayor control sobre la situación. 6. Comparar las experiencias de la víctima con las del entrevistador u otras personas. Esta maniobra hace que la víctima se sienta incomprendida o juzgada. No emplee expresiones del tipo "a mí me ha pasado esto y lo que hice fue..." 7. Descalificar a otras personas en frente de la víctima. 8. Responsabilizar a otros de la situación: "voy a hablar con... a ver qué te hizo". 9. Apresurarse a dar consejos. 10. Abrir temas que no pueda cerrar en la conversación, pues la entrevista actual puede llegar a ser la única y su objetivo mínimo ha de ser actuar, sin causar un daño mayor. 11. Entrar en relaciones de poder o imposición: el entrevistador es un facilitador. Con frecuencia sólo se le solicita un apoyo en aspectos prácticos.

Tomado de: Universidad Nacional de Colombia. Diplomado en Herramientas de Acompañamiento Psicosocial a Víctimas de Violencia Política. Financiado por Unión Europea – Cordaid y Diakonia. Desarrollado por Corporación AVRE, Corporación Vínculos.

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Los primeros auxilios psicológicos fueron desarrollados por la Asociación Americana de Psiquiatría para situaciones de desastre, pero pueden aplicarse a momentos de crisis agudas por otros motivos.

En primer lugar, es importante saber que las personas pueden tener cuatro tipos de reacciones frente a una situación altamente estresante, como pueden ser las violaciones a los derechos humanos y las infracciones al derecho internacional humanitario en el marco del conflicto armado en Colombia.

Reacciones Normales

Esta reacción permite que la persona siga calmada y que actúe con claridad. No obstante, puede venir antecedida de reacciones corporales no incapacitantes

como sudoración profusa, temblores, náuseas, entre otros, que son propias del síndrome general de adaptación, que es un estado transitorio en el que puede costar pensar de manera clara.

Reacciones Paralizantes

Este tipo de reacción ha sido claramente descrita en la industria cinematográfica ante situaciones de desastre. La persona se queda paralizada o deambula como ausente. Si se intenta entablar una conversación con ella, la persona no responde, se encoge de hombros o balbucea algunas palabras. Estas personas suelen tener la mirada perdida y son incapaces de ayudarse.

Reacciones Hiperactivas

En este tipo de reacción las personas

empiezan a realizar acciones que no tienen sentido. Suelen cambiar muy rápido de una acción a otra y dan órdenes pero sin claridad en el propósito u objetivo de las mismas. Se muestran muy ocupadas, como si no hubiera tiempo que perder, y son incapaces de aceptar exigencias u órdenes diferentes a las propias.

Reacciones Corporales

Son las manifestaciones físicas que pueden o no alterar la consciencia y la toma de decisiones. Si bien estas manifestaciones suelen sobrevenir una vez se está fuera de peligro (llanto, debilidad, náuseas, vómito), algunas personas las manifiestan de manera temprana. Existe un tipo de reacción corporal que es la histeria de conversión, en la cual la persona manifiesta su ansiedad como una creencia arraigada y es incapaz de ver, oír y creer algo diferente.

4 Principios básicos de los primeros auxilios psicológicos:

Acepte el derecho de toda persona a tener sus sentimientos.	Usted no debe juzgar, culpar, cuestionar los sentimientos de la persona. Su labor es ayudarlo a superar sus sentimientos, no decirle cómo debe sentirse.
Acepte las limitaciones como reales.	Cuando se lesionan los sentimientos se requiere de un tiempo para recuperarse. Tenga esto en cuenta y procure darle las estrategias que se requieran a la persona, para que, con el tiempo, pueda superar la situación.
Mire las posibilidades en forma rápida y exacta.	Trate de identificar los intereses y habilidades de las personas, pues pueden convertirse en herramientas poderosas para superar la situación.
Acepte sus propias limitaciones para ayudar a otras personas.	Recuerde que usted no puede ayudar a todas las víctimas ni hacerlo todo por ellas. Reconozca cómo se encuentra usted emocionalmente y establezca hasta donde puede actuar.

5 Componentes de los primeros auxilios psicológicos (Slaikeu, 1996):

1. Realización del contacto psicológico mediante una escucha activa que permita la verbalización del sentir de la víctima y la disminución de ansiedad que le produce la situación crítica.
2. Analizar las dimensiones del problema teniendo en cuenta las situaciones previas, durante y posteriores al hecho violento.
3. Sondear las posibles alternativas de solución inmediatas y a mediano plazo.
4. Asistir en la ejecución de pasos concretos.
5. Seguimientos para verificar el progreso.

Planee y realice una amplia observación y evaluación de la situación: el propósito es determinar el nivel de riesgo y peligro de la situación, considerando:

- a) Necesidad de atención médica.
- b) Pensamientos o intentos de daño a sí mismo u otros.
- c) Si es víctima de violencia doméstica.

- d) Si hay niños en peligro.
- e) Necesidad de traslado a un hospital o lugar seguro.
- f) Si hay violencia cual es la posibilidad de protegerse.
- g) Hay influencia de alcohol o drogas.
- h) Presencia de armas en el lugar.
- i) Finalmente, si hay algún estado agudo de trastorno mental. Pánico, ansiedad, depresión, delirios, etc.

Es importante que la persona acepte la compañía y asistencia, y brindar una sensación de confianza de que se proporcionará ayuda. En este momento se promueve el establecimiento de relación y comunicación. Se busca animar a conversar y proporcionar calma. En caso de que la persona se encuentre muy alterada, siga las siguientes recomendaciones propuestas por la Organización Mundial de la Salud:

- Hable con un tono de voz tranquilo y suave.
- Si es culturalmente apropiado, intente mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella.
- Recuérdele que Ud. está allí para ayudarlo. Recuérdele también, si es cierto, que está a salvo.
- Si la persona tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo

que le rodea, una posible ayuda consiste en que contacte con su entorno actual y consigo mismo. Para ello puede pedirle que:

- o Ponga los pies en el suelo y note ese contacto.
- o Repiquetee con los dedos o las manos en el regazo.
- o Observe elementos tranquilizadores del entorno que le rodea, como cosas que pueda ver, oír o sentir, pidiéndoles que nos describan lo que ven y oyen.
- o Estimule a la persona a que centre la atención en su respiración y que respire despacio.

¿Qué no Hacer?

- Ofrecer algo que no pueda cumplir.
- Interrumpir el silencio y los tiempos de la persona para expresarse.
- Sentirse inútil o frustrado.
- Mostrarse ansioso.
- Dar respuestas a las situaciones, Usted debe, más bien, generar reflexiones.
- Sentirse afectado.
- Imponer creencias religiosas.
- Negar que usted puede necesitar o necesita ayuda.
- Permitir que las víctimas sólo se concentren en lo negativo.
- Ser paternalista.
- No reconocer el tiempo de recuperación.
- Confrontar a la persona.
- Hostigar con preguntas.
- Interpretar.
- Juzgar, aconsejar, educar.
- Tomar como mentira lo que dice la víctima.

RECUERDE... LAS TÉCNICAS NARRATIVAS, EXPRESIVAS Y PERFORMATIVAS.

En la atención a las víctimas del conflicto armado, generalmente predomina el uso del lenguaje verbal y escrito, sin embargo, como vimos en la Actividad de Aprendizaje 2, existen técnicas artísticas, culturales y de uso del cuerpo que también facilitan la expresión y canalización de las emociones.

Pese a que el uso de las técnicas narrativas, expresivas y performativas son muy común en los procesos de atención psicosocial como medida de rehabilitación a las víctimas, se recomienda tener conocimiento de ellas:

Técnicas Narrativas

“Para mí llenar estas líneas con mi historia no es fácil pues es volver al pasado, a revivir todo aquello que queremos olvidar. Pero olvidar no es fácil cuando fuimos tan brutalmente golpeados. (...) Ahora en mí hay una tristeza inmensa (...) Estoy escribiendo y también llorando (...) Yo elevo una plegaria para que estas guerras terminen. Con estas historias yo

les abro mi corazón y espero que comprendan mi dolor”.

(Fragmento de: “Tres sucesos amargos” por Amanda Uribe, en: Betancur y Nieto 2006: 31-43. Proyecto “De su puño y letra. Polifonía para la memoria. Las voces de las víctimas del conflicto armado en Medellín”).

Este es un proyecto de escritura pública que, a través de un taller de narración escrita, saca a la luz las virtudes narrativas de quienes no han sido oídos. Con una propuesta pedagógica más de cien personas –la mayoría de ellas iletradas– han escrito relatos, publicados en tres libros, distribuidos gratuitamente en la ciudad.

- Privilegian el lenguaje verbal y escrito.
- Recurren a los códigos simbólicos que se crean habitualmente y que son de uso cotidiano.
- Se orientan hacia la comprensión de situaciones bajo la premisa de que cada experiencia es relatada desde una mirada particular.
- Evitan la referencia a una verdad oficial o única.

Técnicas expresivas:



Figura 6. “Entretejiendo Memorias” es un ejercicio de reconstrucción de memoria a partir de la confección de colchas realizadas por víctimas del conflicto armado de los municipios del departamento de Nariño.

Fuente: goo.gl/U2LL49

La técnica expresiva permite canalizar, conducir, darle trámite e integrar las emociones dolorosas y difíciles que han surgido en determinada situación emocional, haciéndola más manejable para la persona.

Es importante utilizar la técnica expresiva porque la expresión de emociones puede permitirnos desahogar, dar información acerca de una situación, ayudarla a mejorar o sencillamente compartir.

Existen técnicas de creación artística como el dibujo, fotografía, plastilina, arcilla, etc.

También existen técnicas de realización simbólica como la línea de tiempo, siluetas humanas, mapas de proyección personal, mapa de riesgos, rituales, uso de velas, etc.

Técnicas Performativas



Figura 7. Jane Taylor, dramaturga y curadora sudafricana, y dos de los marionetistas de la obra “Ubú y la comisión de la verdad”, trabajaron en 2014 con un grupo de víctimas del conflicto en Colombia.

Fuente: Fotograma del documental “Las marionetas no mienten” En:

<https://www.youtube.com/watch?v=BJOgdDAoZHA>

El propósito de la técnica performativa consiste en sensibilizar corporal, vocal y actitudinalmente a los participantes, introducir la conexión mente - cuerpo - emoción y la empatía desde el cuerpo, explorar los roles y dinámicas relacionales de la familia a través de las imágenes compuestas y generar cercanía con herramientas performativas para ser trabajadas en la atención a las víctimas del conflicto armado.

Entre estas herramientas se encuentran las inspiradas en el sociodrama, psicodrama, teatro del oprimido y otras técnicas activas.

Unidad 4

FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

En este apartado se propone a las instituciones garantizar la disponibilidad de talento humano cualificado en la atención con enfoque psicosocial a víctimas. Esta cualificación va más allá de una actualización permanente en los contenidos teóricos y prácticos de la labor de atención; debe trascender hacia un trato digno y humano en el marco del goce efectivo de derechos y, adicionalmente, que garantice el bienestar y protección de la salud en el ámbito laboral a través de la prevención del desgaste emocional derivado de sus funciones de atención.

Formación

El fortalecimiento de competencias para la atención con enfoque psicosocial a las víctimas del conflicto armado es uno de los pilares fundamentales en procura del mejoramiento de la calidad de los procesos de atención y orientación a dicha población. Lo anterior, con el objetivo de contribuir a que cada encuentro con una víctima sea reparador en sí mismo, es decir, que la víctima halle un/a interlocutor/a que comprenda su situación emocional y sus necesidades; reconozca sus recursos y que la oriente en los mecanismos para el ejercicio de sus derechos a la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición.

Este primer componente indica el desarrollo de planes, programas, estrategias o proyectos de **formación continua**. La **formación continua** se entiende como aquellos procesos y actividades de aprendizaje y entrenamiento no conducentes a título, realizados por fuera de los programas de formación de educación superior y de educación para el trabajo y el desarrollo humano, dirigidos a desarrollar nuevas competencias o a fortalecer, complementar y actualizar las competencias propias de cada ocupación, profesión o especialidad, previo cumplimiento de los requisitos

establecidos legalmente para su ejercicio. Dicha formación debe incluir por lo menos dos niveles diferenciados:

1. Una formación general orientada a quienes prestan atención y orientación a víctimas del conflicto armado.
2. Una formación específica orientada a equipos que adelantan procesos de atención psicosocial como medida de rehabilitación.

Así mismo, deben estar orientados con **enfoque de competencias**, de tal manera que el talento humano que atiende y orienta a las víctimas posea los conocimientos, habilidades y actitudes que se expresan en el saber-saber, saber-ser y saber-hacer, acogiendo lo formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2010) al respecto:



Saber

Es el conjunto de **conocimientos** que se requieren para poder desarrollar las acciones previstas y adicionalmente

mantener interesados por aprender y autodesarrollarse, en el sentido de ser capaces de recolectar información, cuestionarla y analizarla para generar nuevos conocimientos. Como conocimientos a fortalecer en los procesos de formación se pueden mencionar los enfoques de la atención, los daños materiales e inmateriales, las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, entre otros.



Ser

Comprende el conjunto de **características personales** (motivación, compromiso con el trabajo, disciplina, liderazgo, entre otras) que resultan determinantes para la realización personal, el trabajo en equipo, el desempeño superior que genera valor agregado y el desarrollo personal al interior de las organizaciones. En esta categoría relacionada con las actitudes se pueden mencionar el respeto y aceptación de las diferencias, el trato digno a las víctimas, la disposición al servicio, la generación de alternativas, el reconocimiento de las poblaciones de

especial protección constitucional y el reconocimiento reflexivo de imaginarios, prejuicios y estereotipos, entre otras.



Hacer

Corresponde al conjunto de **habilidades** que evidencian la manera en que tanto las condiciones personales como los conocimientos se aplican en beneficio de las funciones propias del empleado público, desplegando toda su capacidad para el logro del objetivo propuesto. Como habilidades en la atención con enfoque psicosocial a víctimas se pueden considerar la empatía y asertividad, el manejo de emociones, el pensamiento crítico y creativo, la toma de decisiones y el manejo de metodologías participativas, entre otras.

Cuidado Emocional

El cuidado emocional se fundamenta en que la atención y orientación a la población víctima del conflicto armado en

Colombia demanda el desarrollo de actividades extramurales en zonas donde la situación de orden público es compleja, con labores que contienen altas cargas emocionales y de trabajo. A esto se suman una serie de particularidades que merecen especial consideración por parte de las instituciones que vinculan personal para el cumplimiento de sus funciones de atención y orientación a víctimas, por cuanto dichas particularidades pueden a su vez convertirse en una posible fuente de desgaste emocional.

A continuación, se mencionan cada una de ellas:

- a. Contexto de vulneración de derechos con ocasión del conflicto armado en Colombia.
- b. Los eventos corresponden a una violencia intencional ejercida por otros seres humanos.
- c. Víctimas, familias, comunidades y colectivos han sufrido daños que van más allá de las pérdidas materiales, por cuanto los hechos violentos han causado sufrimiento y perjuicio sobre su realización integral.
- d. La relación está cargada de incertidumbre acerca de los resultados, la desconfianza y las contingencias

son frecuentes, esto exige un alto grado de flexibilidad, adaptación al contexto local y tolerancia a la frustración (Rodríguez, Alfonso et al. 2013)

Fuentes de desgaste emocional

(Martin, C. 2007)

- El estrés día a día relacionado con el volumen y frustraciones del trabajo.
- El estrés acumulativo que se manifiesta con signos de fatiga y sobrecarga emocional.
- El estrés organizativo producto de trámites administrativos y el confrontarse con el dolor y situaciones de extrema pobreza, dolor y muerte.

Manifestaciones de estrés en quienes atienden población víctima del conflicto armado

(Perez - Sales, P. 2004)

- La pérdida de humor.
- Un lenguaje distante y “técnico” al hablar de las víctimas.
- La incapacidad para concentrarse.
- El cansancio excesivo y el insomnio o el hipersomnio.

- La incapacidad de desconectarse de la situación.

En personas dedicadas a labores sociales, de asistencia judicial y salud mental, se encuentran diversas formas de agotamiento y con una mayor presencia en quienes cumplen funciones con una alta carga emocional relacionada con el **acompañamiento en contextos de violencia**. Como formas de agotamiento en contextos laborales se encuentran:

- Síndrome de Burnout.
- Contaminación Temática.
- Traumatización Vicaria o Estrés Traumático Secundario.
- Traumatización de los Equipos y Fatiga por Compasión o Desgaste por Empatía.

RESOLUCIÓN 1166 DE 2018 RESOLUCIÓN 1166 DE 2018 y SU ANEXO TÉCNICO

1. ¿Qué son estos lineamientos?

Lineamientos orientados a que las entidades del SNARIV diseñen e implementen planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación y cuidado emocional, dirigidos al talento humano que atiende a las víctimas del conflicto armado en la entidad.

2. ¿Para qué sirven?

- Promover la **calidad de la atención** a las víctimas del conflicto armado.
- Incorporar el **enfoque psicosocial** en la atención.
- **Evitar acciones con daño** durante la atención.

- **Cualificar al talento humano.**

3. ¿Cuáles son los componentes de los lineamientos de talento humano?

Son dos componentes:

1. Formación:

Orienta el diseño e implementación de planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de **formación del talento humano para que se incorpore el enfoque psicosocial** como eje fundamental de su actuar frente a las víctimas.

2. Cuidado Emocional:

Orienta el diseño e implementación de planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de **bienestar y protección de la salud** en el ámbito laboral para prevenir el desgaste emocional del talento humano que orienta y atiende a las víctimas.

4. ¿Qué debo hacer?

Diseñar un plan o un programa o una

estrategia o un proyecto institucional de formación y cuidado emocional dirigido al talento humano que atiende y orienta víctimas del conflicto armado en la entidad.

5. ¿Qué pasos de seguir para el diseño del plan, programa, estrategia o proyecto institucional?

Paso 1. Identificación y caracterización del talento humano.

Paso 2. Identificación de avances y necesidades de formación y cuidado emocional.

Paso 3. Formular plan, programa, estrategia o proyecto institucional con los dos componentes: formación y cuidado emocional.

Paso 4. Seguimiento y evaluación.

6. ¿Quiénes deben adoptar los Lineamientos?

- Entidades del SNARIV del orden nacional y territorial (Gobernaciones y Alcaldías).

- En el sector salud, las entidades administradoras de planes de beneficios – EAPB (antes EPS) e IPS.

7. ¿Quién lidera la implementación de los lineamientos?

- Bajo el liderazgo de las oficinas de talento humano y de víctimas de las entidades territoriales.
- Para el talento humano del sector salud, bajo el liderazgo de las oficinas de talento humano y la Secretaría de Salud.

8. ¿Cuáles son las competencias de las entidades nacionales frente a los lineamientos de talento humano?

1. Ministerio de Salud y Protección Social

- Diseña, hace seguimiento y actualiza los lineamientos de talento humano.
- Realiza la articulación interinstitucional necesaria para la divulgación de los lineamientos con las entidades del SNARIV del

orden nacional y territorial.

- Da línea técnica y hace seguimiento a la implementación con sus referentes institucionales.

2. SNARIV – Nivel Nacional

- Diseña e implementa planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación y cuidado emocional dirigido al talento humano vinculado a la entidad.
- Incluye el plan, programa, estrategia o proyecto institucional en sus ciclos e instrumentos de planeación interna y hace la divulgación con sus referentes institucionales en territorio.
- Da línea técnica y hace seguimiento a la implementación con sus referentes institucionales en territorio.

9. ¿Cuáles son las competencias de las entidades territoriales frente a los lineamientos de talento humano?

- a) Coordina el diseño e implementación

de planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación y cuidado emocional dirigido al talento humano vinculado a la entidad.

- b) Articularse con las dependencias de talento humano de las Gobernaciones y Alcaldías.
- c) Incluir el plan, programa, estrategia o proyecto institucional en sus ciclos e instrumentos de planeación interna.
- d) Las Direcciones Territoriales de Salud socializarán y realizarán seguimiento a la implementación de los lineamientos a las EAPB e IPS.

10. ¿Cómo se va a reportar la información?

Entidades del Nivel Nacional reportarán avances en el diseño del plan, programa, estrategia o proyecto institucional con sus dos componentes en el objetivo específico 7 de los planes de fortalecimiento institucional. El reporte se realiza con una periodicidad semestral a partir del año 2019.

Entidades del Nivel Territorial reportarán avances en el diseño del plan, programa, estrategia o proyecto institucional con sus dos componentes a través del RUSICST. El reporte se realiza con una periodicidad semestral a partir del año 2019.

11. ¿Qué se va a reportar?

Lo primero que se va a reportar es el diseño del plan, programa, estrategia o proyecto institucional de formación y cuidado emocional dirigido al talento humano vinculado a la entidad.

Más adelante se va a reportar la implementación del plan, programa, estrategia o proyecto institucional de formación y cuidado emocional dirigido al talento humano vinculado a la entidad.

12. ¿Con cuáles documentos cuento para diseñar el plan, programa, estrategia o proyecto institucional de formación y cuidado emocional?

Departamento Nacional de Planeación.

Kit territorial.

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 1166 de 2018 junto con su anexo técnico.

<https://goo.gl/BRQuFB>

Ministerio de Salud y Protección Social. Documento Técnico Formación y Cuidado Emocional. 2018.

<https://goo.gl/xmSX4s>

13. ¿Qué contiene el anexo técnico de la Resolución 1166 de 2018?

Disposiciones para el diseño e implementación del plan, programa, estrategia o proyecto institucional en sus dos componentes: formación y cuidado emocional.

14. ¿Cuáles son las líneas de trabajo de cada componente?

Cada componente contiene tres (3) líneas de trabajo:

1. Formación:

- a) Línea de planeación.
- b) Línea de formación general con enfoque de competencias.
- c) Línea de formación específica con enfoque de competencias.

2. Cuidado Emocional:

- a) Línea de gestión del talento humano.
- b) Línea de planificación y desarrollo.
 - Planificación y desarrollo de planes, programas, estrategias o proyectos de cuidado emocional.
 - Planificación y desarrollo de encuentros grupales de cuidado emocional.
- c) Línea de promoción del autocuidado.

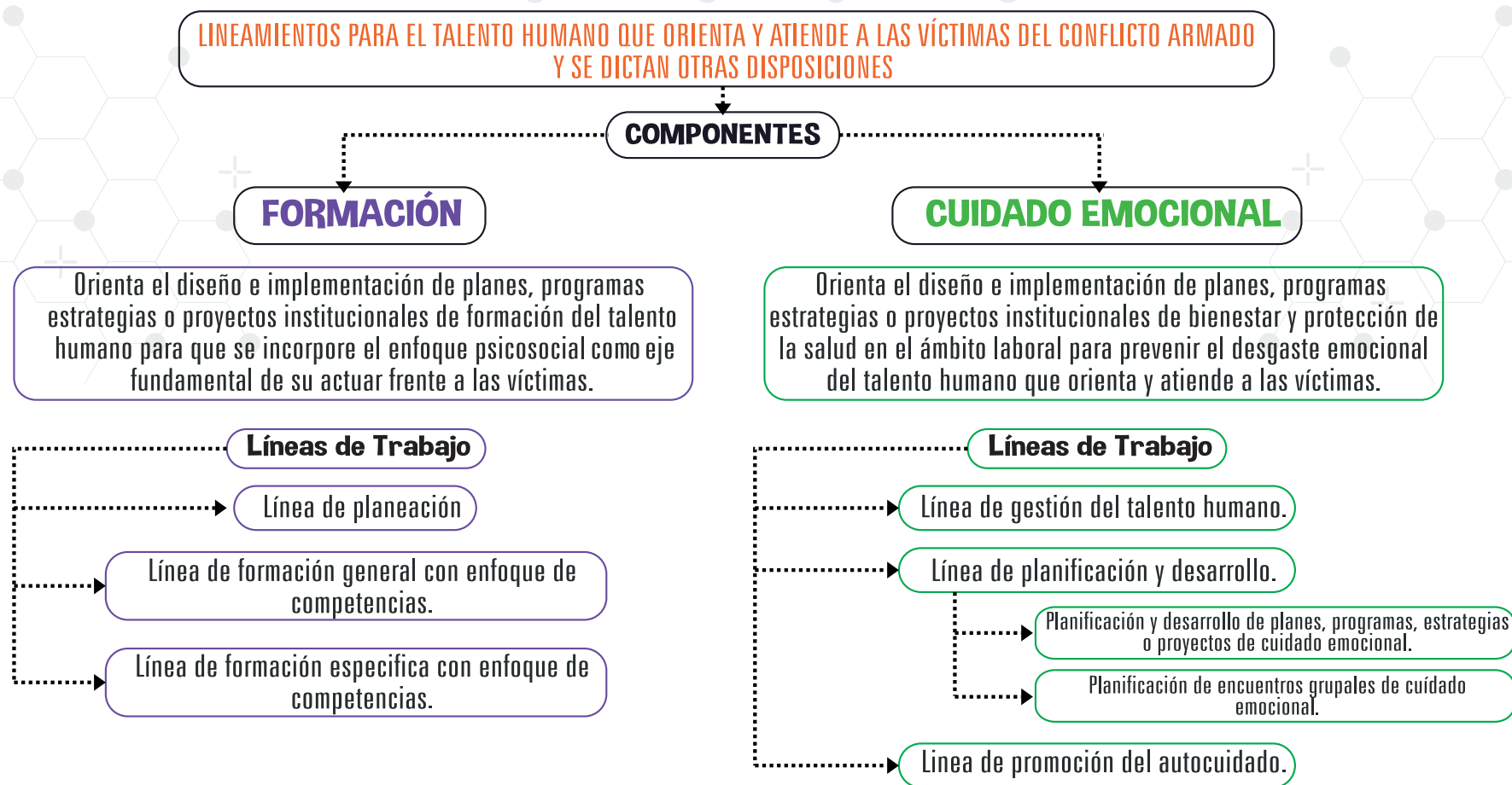
15. ¿Puedo articular lo dispuesto en la Resolución de talento humano con el plan de formación de la entidad?

Si se puede. Lo importante es especificar una línea relacionada con la formación en atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado, conforme a lo dispuesto en la Resolución 1166 de 2018.

16. ¿Puedo articular lo dispuesto en la Resolución de talento humano con el programa de bienestar de la entidad?

Si se puede. Lo importante es especificar una línea relacionada con el cuidado emocional del talento humano que orienta y atiende víctimas del conflicto armado, conforme a lo dispuesto en la Resolución 1166 de 2018.

ANEXO TÉCNICO RESOLUCIÓN 1166 DE 2018



Glosario

Acciones afirmativas: es la perspectiva que orienta el desarrollo de acciones por parte del Estado para reconocer las características y potencialidades particulares de unos determinados ciudadanos, de modo que por medio de estas se reduzcan escenarios de desigualdad en lo social, político, cultural o económico. Estas acciones se sustentan en la premisa del “trato distinto a los distintos”, en tanto hace referencia a sujetos de especial protección constitucional.

Acción sin daño: es un enfoque ético que propone que, en el momento de plantear las acciones y evaluar sus consecuencias, se incluya un análisis de las mismas desde el punto de vista de los valores y principios que las orientan considerando, además de otros criterios, unos principios mínimos -o ética de mínimos- como acuerdos y valores deseables de convivencia humana en condiciones de pluralidad y multiculturalidad, fundamentados en las nociones de dignidad, autonomía y libertad.

Atención con enfoque psicosocial: privilegia las acciones tendientes a contribuir en la reparación de la dignidad humana, generar condiciones para el ejercicio autónomo de las personas y las comunidades en la exigencia de los derechos y devolver a estas la independencia y el control sobre sus vidas y sus historias, entre otras cosas porque reconoce y valida las potencialidades y capacidades con las que cuentan las personas y las comunidades para recuperarse y materializar sus proyectos de vida.

Atención psicosocial: todos aquellos procesos articulados tendientes a favorecer la recuperación o mitigación de los daños psicosociales y el sufrimiento emocional generado a las víctimas, sus familias y comunidades, como consecuencia de las graves violaciones a los Derechos Humanos y las infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

Capacitación: para efectos de la presente

resolución, se entenderá como aquellas acciones que comprenden estrategias de formación y de cuidado emocional en beneficio del talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado.

Contaminación temática: efecto que tiene sobre las personas y los equipos el trabajar con temas de alto impacto emocional, como son el daño y la violencia en todas sus formas que se refleja en la forma en que las temáticas laborales se instauran en los ámbitos familiares, sociales y personales.

Cuidado emocional: conjunto de estrategias y mecanismos dirigidos a promover el bienestar psicosocial y a prevenir, atender y mitigar los factores que pueden generar desgaste emocional en quienes prestan orientación y atención a las víctimas.

Enfoque de competencias: marco que hace referencia a la necesidad, exigencia o

requerimiento de lograr y avanzar en el propósito de que el talento humano que atiende y orienta a las víctimas posea los conocimientos, habilidades y actitudes que se expresan en el ser, saber, hacer y saber – hacer para garantizar su idoneidad en dicho desempeño.

Enfoque de curso de vida: marco que permite el análisis del conjunto de trayectorias que tiene un individuo y su familia de acuerdo a los roles que desarrolla a lo largo de la vida, las cuales están marcadas por trayectorias y transiciones significativas. Lo anterior, está influenciado por las condiciones biológicas, psicológicas, sociales en los entornos que se desenvuelve el individuo a lo largo de la vida, por las expectativas sociales referentes a la edad, por condiciones históricas y culturales específicas, así como por acontecimientos individuales únicos.

Enfoque de derechos: marco de toda actuación estatal, gubernamental y ciudadana, que contribuye a la vigencia de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de 1991. Además significa la comprensión de las víctimas como

sujetos de derechos (tanto individuales como colectivos), que a través de la política de asistencia, atención y reparación, pueden tener acceso a la verdad, la justicia y la reparación integral.

Enfoque diferencial: marco que hace referencia a las especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones, tales como mujeres, jóvenes, niños y niñas, adultos mayores, personas con discapacidad, campesinos, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de derechos humanos y víctimas de desplazamiento forzado. En cuanto a los grupos étnicos, los Decretos-Leyes 4634 y 4635 de 2011 reconocen sus formas y costumbres propias frente a los daños producidos con ocasión del conflicto armado interno, como son los daños colectivos y daños individuales con efectos colectivos.

Enfoque psicosocial: perspectiva que sustenta las acciones tendientes a reparar la dignidad humana, generar condiciones para la exigencia de los derechos, y devolver a estas personas y comunidades la autonomía y el control sobre sus vidas y sus historias, entre

otras cosas porque reconoce y valida las potencialidades y capacidades con las que cuentan las personas y las comunidades para recuperarse y materializar sus proyectos de vida.

Enfoque transformador: marco que busca que las medidas de reparación contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que contribuyeron a la victimización, bajo el entendido que transformando dichas condiciones se evita la repetición de los hechos y se sientan las bases para la reconciliación en el país.

Factores de riesgo psicosocial: en el marco de las políticas de protección a las personas en el ámbito del trabajo se refiere a las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación pueda ocasionar efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Fatiga por compasión o desgaste por empatía: forma de agotamiento emocional, que se produce por la exposición al sufrimiento de otras personas víctimas de acontecimientos traumáticos relacionada con un deseo de ayudar a quien está sufriendo.

Formación continua: procesos y actividades de aprendizaje y entrenamiento, no conducentes a título, realizados por fuera de los programas de formación de educación superior y de educación para el trabajo y el desarrollo humano, dirigidos a desarrollar nuevas competencias o a fortalecer, complementar y actualizar las competencias propias de cada ocupación, profesión o especialidad, previo cumplimiento de los requisitos establecidos legalmente para su ejercicio.

Orientación y atención a víctimas: acciones que impulsan, gestionan y materializan las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, que están definidas en la Ley 1448 de 2011, sus decretos reglamentarios y demás normas que la modifiquen o sustituyan.

Síndrome de burnout: estado de estrés laboral derivado de demandas continuas de tipo interpersonal y emocional como resultado de la devoción a una causa, a un estilo de vida o a una relación que no produce las recompensas esperadas.

Talento humano: comprende a todas las personas que atienden y orientan

a las víctimas del conflicto armado, independientemente del modo de vinculación con las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación.

Técnicas narrativas: técnicas que privilegian el lenguaje verbal y escrito, recurren a los códigos simbólicos que se crean habitualmente y que son de uso cotidiano. Se orientan hacia la comprensión de situaciones bajo la premisa de que cada experiencia es relatada desde una mirada particular y evitan la referencia a una verdad oficial o única. Se privilegia la esfera simbólica cognitiva y comportamental.

Técnicas expresivas: técnicas que se ubican en el campo simbólico artístico y cultural, cuentan con una semiótica particular que se refiere a lo estético, lo escénico y lo arquetípico. Son herramientas orientadas a explorar las esferas trascendental, emocional y simbólica cognitiva.

Técnicas performativas: técnicas que por sí mismas tienen un efecto en la realidad. En la lingüística se considera así a las expresiones que poseen la condición

de superar la afirmación o descripción y trascender a la transformación de la realidad. En el campo de lo psicosocial las herramientas de este tipo son aquellas que en sí mismas producen cambios en la intersubjetividad, que tienen efectos inmediatos en las interacciones sociales. Entre estas herramientas se encuentran las inspiradas en el sociodrama, psicodrama, el teatro del oprimido y otras técnicas activas. Se orientan primordialmente hacia la esfera relacional, pero afectan las físicas, comportamentales, emocionales y cognitivo-simbólicas.

Traumatización de los equipos: efecto de reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de violencia.

Traumatización vicaria o estrés: traumático secundario. Efecto en quienes establecen relaciones laborales o de acompañamiento, consistente en reproducir en sí mismo los síntomas y sufrimientos de las víctimas de cualquier forma de violencia, sin haber sufrido directamente estas experiencias.



Bibliografía

Arón, A.M. y Llanos, M.T. (2004). Cuidado a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. Sistemas Familiares. Recuperado de: http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/10720/259/6/D-332-Ar%-C3%B3n_Ana_Mar%C3%ADA-2004-421.pdf

Centro Nacional de Memoria Histórica (2017). Al cuidado de la memoria. Caja de herramientas para trabajar en procesos de construcción de memoria histórica. Bogotá: CNMH – OIM.

Cléries, X. (2006). La comunicación: Una competencia esencial para los profesionales de la salud. España: Masson.

Fernández Liria, A. (2002). Habilidades de Entrevista para Psicoterapeutas. España: Editorial Desclee de Brouwer S.A.

Gobierno de Chile. Guía para la Reflexividad y el Autocuidado. Dirigido a profesionales y educadores de equipos psicosociales de los Programas del Sistema de Protección Social Chile Solidario.

Martin Beristain, Carlos. (2007) Manual sobre perspectiva

psicosocial en la investigación de Derechos Humanos. Bilbao: Hegoa.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Documento Técnico: Formación y Cuidado Emocional. Bogotá. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/Biblioteca-Digital/RIDE/DE/PS/formacion-cuidado-emocional-talento-humano-victimas.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – Estrategia de Atención Psicosocial. Bogotá.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Resolución 1166 de 2018. Lineamientos para el Talento Humano que Atiende y Orienta Víctimas del Conflicto Armado.

Organización Internacional para las Migraciones. (2016). Herramientas de cuidado psicosocial para organizaciones y trabajadores vinculados a contextos laborales de violencia sociopolítica. Bogotá: OIM.

Organización Mundial de la Salud. (2012). Primera Ayuda Psicológica: Guía para trabajadores de campo.

Pérez-Sales, P., & Truño i Salvadó, M. (04 de 2004). Guía Psicosocial Médicos Sin Fronteras España. Retrieved 18 de 04 de 2012 from ICRC Guidelines. Coping with stress in humanitarian actions: http://www.pauperez.cat/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=688&Itemid=5

Rodriguez, Alfonso et al. (2013) Propuesta epistemológica, estratégica y técnica para el cuidado emocional y relacional. En: La dimensión política del acompañamiento psicosocial. Corporación AVRE. 1ra. Ed.

Slaikeu, K. (1996). Intervención en Crisis: manual para práctica e investigación. México, D.F. : Manual Moderno.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2014). Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas.

Universidad Nacional de Colombia. Diplomado en Herramientas de Acompañamiento Psicosocial a Víctimas de Violencia Política. Financiado por Unión Europea – Cordaid y Diakonia. Desarrollado por Corporación AVRE, Corporación Vínculos.





BY



NC



ND

ATRIBUCIÓN, NO COMERCIAL, COMPARTIR IGUAL

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.



Créditos

PROGRAMA	Atención con Enfoque Psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado
NOMBRE DEL OBJETO	Herramientas para la atención con enfoque psicosocial de las víctimas
EXPERTOS TEMÁTICOS	Déborah Johanna Manrique Pérez
DISEÑADORA GRÁFICA	Caren Xiomara Carvajal Pérez
PROGRAMADORA	Nilda Inés Camargo Suescún
ASESORA PEDAGÓGICA	Luisa Fernanda López Carrascal

NOTA:

El curso virtual “Atención con Enfoque Psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado”, fue desarrollado en Convenio de Asociación 328 de 2015 suscrito entre el Ministerio de Salud y Protección Social y la Federación Médica Colombiana. Sus contenidos presentan actualizaciones y su diseño curricular fue modificado para responder a la metodología PHVA del SENA.