

# **Estrategia de Cuidado y Autocuidado para Analistas-Transcriptores Sistema de Información Misional Comisión de la Verdad**

## **1. Presentación:**

El equipo de Transcripción y Etiquetado del Sistema de Información Misional (en adelante SIM) tuvo como tarea realizar la labor de escucha, posterior a la toma de testimonios y grabado de los mismos en el Módulo de Captura dispuesto por el SIM para toda la Comisión de la Verdad. Tal labor de escucha implicó que cada profesional realizara labores de transcripción, análisis y etiquetado; además demandó determinadas habilidades para el cuidado emocional y una preparación para realizar un proceso de sistematización de la información. Por la naturaleza de sus tareas, los analistas transcriptores estuvieron en contacto con testimonios e información sensible que los puso en riesgo enfrentado en muchas ocasiones momentos de estrés y desgaste emocional desencadenando la afectación no solo de la persona y el equipo, sino su desempeño laboral, y su calidad de vida.

En el proceso de desarrollo de las acciones de escucha, y dentro de la implementación del *Manual de formación en enfoque psicosocial* (2019), se reconocen escenarios en los que es debido el cuidado colectivo y el autocuidado como estrategias para la salud mental y el óptimo desarrollo de las actividades y tareas que implican la labor del transcriptor, como otros equipos de la Comisión.

Orientados por las experiencias de equipos de transcripción de Comisiones de la Verdad en latinoamérica, como la Comisión de la Verdad de Guatemala, y siguiendo caminos similares puestos en reflexión gracias a diferentes aportes realizados por los comisionados, los profesionales que han acompañado el grupo de analistas/transcriptores; el equipo Psicosocial, el área de Talento Humano y el Equipo de Líderes y coordinación del SIM, hicieron una apuesta al cuidado y

autocuidado, alrededor de todas las tareas que implican la escucha y procesamiento de testimonios en cada una de sus fases proyectando el cuidado del analista transcriptores tanto física como psicológicamente.

El presente es un documento que explica cómo desde el equipo de transcripción y etiquetado se trabajó una estrategia de cuidado y autocuidado que marcó pautas importantes especialmente para la salud mental de los analistas transcriptores y fue determinante en distintos momentos del tiempo de vida de la Comisión de la Verdad, además de contribuir con la consolidación de buenos hábitos de trabajo en distintos escenarios; y la cohesión y confianza del grupo de profesionales que desarrollaron la labor.

## **2. Estrategia de acompañamiento**

El desgaste profesional en quienes hacen parte del equipo siempre se evidenció como un riesgo pudiendo llegar a afectar tanto *física* como *emocional* y *psicológicamente* a las personas que hacen parte del mismo. El propósito de esta estrategia fue justamente desarrollar herramientas para manejarlo. Para lo anterior, se tuvieron en cuenta consideraciones y recomendaciones acerca del posible desgaste profesional asociado a las funciones del equipo de analistas transcriptores de la Comisión de la Verdad.

Según el *Manual de formación en enfoque psicosocial* (2019) de la Comisión, los efectos que tienen las personas y equipos que trabajan en temas del conflicto armado son (p. 79):

### **Trauma vicario:**

Ocurre cuando la persona que ayuda se encuentra muy afectada por la experiencia de las víctimas con las que trabaja, de manera que siente como propia la experiencia de los otros y le cuesta trabajo tomar distancia. Puede manifestarse en cuanto se empiezan a reproducir los síntomas y el sufrimiento de las víctimas de cualquier tipo de violencia.

**Agotamiento o desgaste emocional:**

Se deriva de la exposición sostenida a historias de dolor y sufrimiento o a una demanda permanente de atención que desborda las capacidades de las personas y los equipos. Es generada por la pérdida de sentido por lo que se hace y la incapacidad de conectarse con el dolor del otro, que lleva a actuar con cinismo y negligencia, o por el contrario, por un sobreinvolucramiento que genera daño.

**Fatiga por compasión:**

Se refiere al efecto que se produce en las personas por el sobreinvolucramiento con las personas que viven experiencias de sufrimiento. Las formas de pensamiento recurrente, la interacción permanente con otras personas y la imposibilidad de desconectarse pueden generar impactos negativos en su bienestar y en sus relaciones sociales cuando la mayor parte de sus pensamientos, conversaciones y emociones tienen que ver con el tema en el que trabajan. Esto suele estar unido a creencias como que el trabajo en causas sociales debe merecer la concentración total de las personas en estos temas, y a ideas de culpa en relación con la posibilidad de descansar o disfrutar la vida.

**Contratransferencia:**

Es el impacto que tiene el relato de la víctima sobre la experiencia o los problemas de quien escucha. Por ejemplo, escuchar sobre una violación sexual o la pérdida de un ser querido puede llevar a la persona que escucha a revivir sus propias experiencias de abuso o pérdida.

Desde la consolidación del equipo de profesionales analistas transcriptores en 2019, se tuvo la claridad que no se tendría contacto directo con los testimoniantes entrevistados. Lo anterior nunca excluyó la idea y el riesgo inminente de la

exposición permanente frente al contenido de los relatos escuchados dada la naturaleza del trabajo realizado.

En ese sentido, fue clara la afectación a la que los analistas-transcriptores estaban expuestos; casi que a un mismo nivel que los y las documentadores que se encontraban en territorio haciendo la toma de testimonios. A esto se le suma el hecho que el rol del analista-transcriptor se limitó a la escucha de las voces y la lectura de las narrativas sin tener oportunidad de interlocutar con los y las testimoniantes. En este sentido se generó también una alerta que radicó en tener que gestionar el sufrimiento y el dolor desde la distancia.

Como una variable más que generó alertas para establecer una estrategia especial de cuidado y autocuidado para el grupo de analistas/transcriptores, radicó también en considerar que la labor implicó estar sentados frente a un computador por largas horas, lo cual era un detonante de estrés físico, emocional y psicológico por una cotidianidad sedentaria.

Por todo lo anterior, además de las estrategias de autocuidado planteadas en el *Manual*, y del trabajo que se realizó con el enfoque Psicosocial de la CEV, se consideró importante contar con otro tipo de espacios auto-gestionados como equipo para incluirlos dentro de la jornada laboral.

- **Jornadas Grupales de Autocuidado:** En articulación con el equipo del Enfoque Psicosocial se acordó la realización de jornadas grupales de autocuidado, dirigidas a analistas/transcriptores/codificadores del SIM, en correspondencia con los acuerdos realizados y las necesidades identificadas durante los espacios de autocuidado realizados en el año 2019.

Se acordó la realización de encuentros mensuales, en grupos de 15 a 20 profesionales, que dieran la posibilidad de realizar diferentes actividades para la prevención del agotamiento emocional. Encontrando que los procesos grupales permitieron la descarga y contención emocional necesaria dado que los analistas/transcriptores lograban identificar necesidades propias en sus

compañeros y soluciones puestas en común para la mitigación de las mismas.

- **Conversaciones de apoyo individual:** Dada la naturaleza del trabajo realizado por analistas/transcriptores, fué necesario tener a disposición de las y los profesionales un espacio de conversación individual que consistió en la escucha activa de las emociones y sensaciones que generó la labor realizada de escucha de testimonios la mayoría de dolor y horror, y la devolución sobre posibles alternativas para la elaboración de la situación.

Este espacio logró disminuir la angustia emocional de las y los profesionales, realizar algunas recomendaciones sobre la importancia de reconocer en el cuerpo, los sentidos y el pensamiento, aquellos signos de alarma que pueden dar a conocer la existencia de un posible agotamiento emocional, y proponer alternativas individuales, grupales e institucionales para su abordaje.

- **Pausas Activas:** Las pausas activas consistieron en la dirección de ejercicios físicos cuyo desarrollo grupal permitió trabajar específicamente en los siguientes segmentos corporales: ojos, cabeza, oídos, cuello, hombros, brazos, muñecas, dedos, espalda. Los ejercicios se concentraron en el calentamiento muscular y el estiramiento, y combinaron series de respiración, desde la premisa de la respiración como una herramienta fundamental para la relajación, la disminución de tensión y el bienestar corporal y mental.

Las pausas activas permitieron al equipo de analistas/transcriptores prevenir el estrés que produjo la labor realizada, así como dolores y malestares de tipo osteomuscular, al tiempo que, al promover pequeños descansos en la actividad laboral, se contribuyó a la disminución de tensiones y angustias generadas por la escucha constante de testimonios dolorosos.

Se considera que las pausas activas aportan a la eficiencia en el trabajo y mejorar el desempeño de las y los profesionales analistas/transcriptores fué clave en el proceso.

- **Articulación de Acciones con el área de Talento Humano:** En la perspectiva de aunar esfuerzos institucionales, y en cumplimiento de lo dispuesto en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST de la Comisión de la Verdad, con el área de Talento Humano, se realizaron actividades de prevención del cansancio laboral, que tuvieron como objetivo central establecer controles para la prevención de accidentes y enfermedades laborales que pudieran estar relacionadas con el desarrollo de las funciones de analistas/transcriptores.

- **Recomendaciones Básicas para el Cuidado Personal**

Para la implementación de la estrategia de autocuidado con el grupo de analistas transcriptores se identificaron recomendaciones básicas desde 3 niveles que buscaron brindar información esencial para la implementación de ejercicios, y espacios concretos que promovieron el cuidado desde el plano personal.

Éstos ejercicios y recomendaciones implican las actividades o acciones que asumimos los funcionarios de manera individual o colectiva; y se resaltó siempre que además de ser una responsabilidad institucional también fue un tema de compromiso con la propia persona. Lo anterior ayudó a *registrar y visibilizar* de forma más rápida los malestares que surgían durante las tareas realizadas, así como fomentar su reconocimiento de manera oportuna.

Se resaltó siempre dentro de la estrategia y recomendaciones como algo **fundamental** no “aguantar” en ningún momento y poder visualizar cualquier dolencia o malestar de distintas maneras (enunciadas más adelante). Reprimir, silenciar o negar distintos malestares son actitudes que pueden generar impactos más negativos en cada uno de nosotros y nosotras.

En los tres niveles (físico, emocional y psicológico), el autocuidado se promovió dentro de la estrategia procurando actividades y ambientes de bienestar. Por esta razón, listamos algunas recomendaciones y acciones enmarcadas para cada nivel.

### **Nivel físico:**

1. Atender sus necesidades biológicas en los momentos oportunos, no aplazarlas o postergarlas por la carga laboral. Esto implica alimentarse bien, dormir y, en general, iniciar o continuar con prácticas que cada quien tenga para su propio bienestar.
2. Estar atento/a al abuso del consumo de sustancias como café, alcohol, cigarrillo, drogas recreativas y todas aquellas que tienen efectos psicoactivos y desgastantes para el organismo.
3. Debido a que se trata de un trabajo que implica el uso de computador, se recomienda atender el cuidado de su salud visual, tanto en el uso de gafas (en caso de requerir) y gotas hidratantes, como en incluir descansos visuales en su rutina diaria.
4. Al momento de transcribir, procurar, dentro de lo posible, no subir mucho el volumen de los audios y hacer pausas para que los oídos descansen, con el fin de evitar su saturación y tener pérdidas de audición. Fuera de la jornada laboral, cuidar también el uso excesivo de audífonos.
5. Pausar el trabajo cada cierto tiempo para estirar el cuerpo, sea por una pausa por onces, bebidas calientes o una pausa activa con estiramientos musculares básicos centrados en distintos segmentos corporales.

## **Nivel emocional**

En la vida personal resulta fundamental encontrar espacios, relaciones y actividades que permitan distanciarse del trabajo realizado y que no estén relacionadas con el mismo. Aunque la motivación por ayudar a la construcción de paz estuvo presente como un propósito personal y profesional, y haga parte del quehacer de los y las integrantes del equipo, es importante poder practicar actividades que no traten las mismas temáticas de trabajo en otros escenarios o saber administrarlos.

1. Es importante tener espacios de distensión y descanso en actividades distintas a las laborales. Practicar actividades que ayuden a manejar situaciones de estrés, angustia y a mantenerse en equilibrio, como ejercicios de respiración, relajación y meditación, ejercicio físico o aquellas que favorezcan la expresión emocional (escritura, arte, oficios). Cada persona sabe qué es lo que más se ajusta a su estilo y necesidades.
2. Mantener la diversidad en sus redes sociales, para que no solo se concentren en sus grupos de trabajo, sino que conserven las relaciones con su familia, amigos, grupos profesionales y actividades sociales y comunitarias. Así mismo, otras relaciones donde no se esté sumergido en las temáticas de trabajo que han generado malestar a nivel personal. Esto, con el propósito de mantener espacios libres de lo que nos afecta y de no cargar a personas que nos rodean con información y sensaciones con las que tal vez no sepan lidiar.
3. Es fundamental identificar cuándo se necesita ayuda para abordar el impacto emocional derivado del trabajo y cuándo situaciones del trabajo conectan con la necesidad de resolver asuntos de la historia personal.



4. Mantener la ponderación de las expectativas de logro y los alcances del trabajo permite ver resultados concretos de lo que se hace y reconocer lo que se hace bien.

### **Nivel Psicológico:**

1. Procurar construir relaciones de cercanía y confianza con los compañeros de labores permite hablar de los impactos de su trabajo, identificar las formas de apoyo más apropiadas y tener dinámicas laborales que los protejan y faciliten trabajar de la manera más eficiente y armónica.
2. Cuando los sucesos narrados en el testimonio resultan desbordantes, pausar y compartirlos con los compañeros/as de trabajo (si acceden), o bien, darse una pausa en un entorno seguro para permitirse sentir y expresar las emociones libremente. Ayuda a no recargarse.
3. Estar atenta/o a alertas y síntomas recurrentes. No rechazar la búsqueda de un acompañamiento profesional (como una o un psicoterapeuta) en caso de que sean demasiados o se agraven con el tiempo. Por ejemplo, pesadillas vívidas y recurrentes llenas de horror, ataques de ansiedad, sensación de no descanso, sensación de persecución o miedo constante al movilizarse en la ciudad.
4. La formación conceptual y teórica alrededor de los temas tratados también resulta de gran apoyo para poder comprender y enmarcar los temas trabajados dentro de marcos explicativos que le den un sentido.

### 3. Hitos del Proceso

- ***Conformación de una estrategia de acompañamiento para el cuidado físico y emocional:*** desde diciembre de 2019 y luego de la consolidación del primer grupo de analistas transcriptores, se inicia la construcción de la estrategia de autocuidado, respondiendo a las necesidades evidenciadas en la interacción durante los meses de noviembre y diciembre de 2019. Es así como la dinámica de grupo otorga a los líderes del proceso la posibilidad de vislumbrar diferentes situaciones dentro de la labor:
  - Cansancio emocional
  - Agotamiento físico
  - Necesidad de descarga y vaciamiento

Lo anterior demanda el apoyo de los profesionales del enfoque psicosocial de la CEV quienes de la mano de los profesionales líderes del proceso, implementan y perfeccionan finalizando el 2019 y durante los primeros meses del 2020 la estrategia de autocuidado para los analistas transcriptores.

- ***Implementación de estrategia de autocuidado físico en articulación con el área de Talento Humano de la Comisión:*** En atención a las necesidades de cuidado físico de los analistas transcriptores y atendiendo al bienestar de los funcionarios en general de la CEV, el equipo de analistas transcriptores y sus líderes son apoyados desde el mes de Febrero de 2020 apoyado con distintos espacios promovidos por el área de talento humano para cuidado básico e higiene de:
  - Buenas prácticas en el área física de trabajo
  - Higiene de posturas de escritorio
  - Higiene y cuidado del aparato auditivo
  - Espacios de promoción en salud general

- ***Inicio de pausas activas en dos franjas diarias:*** Para complementar la estrategia de cuidado, con el objeto de promover la actividad física en el área de trabajo y persiguiendo además la distensión de la labor, se implementan desde el mes de febrero de 2020 pausas activas lideradas por el equipo coordinador. Tales espacios se realizaron en dos franjas, mañana y tarde y en dos grupos cada una considerando los espacios físicos en donde se encontraban ubicados los analistas transcriptores.
- ***Contingencia Covid-19:*** Se ubica todo el proceso de contingencia por el Covid-19 como un hito que divide y transforma la estrategia de autocuidado dado que todo lo que enmarca tal realidad para el mundo demanda nuevas formas de tratar toda la dimensión emocional y el traslado al cuidado mental desde otros ángulos.

La pandemia por COVID-19 genera el establecimiento de nuevas metodologías y estrategias que rápidamente permitieran a los líderes asistir al equipo pleno de analistas transcriptores en tiempo real en todas sus necesidades emocionales desde el ámbito laboral pero con la particularidad de tener que tratar temas adicionales como:

- Pánico por incertidumbre frente a la evolución y desconocimiento del virus
- Estrés por el confinamiento
- Dificultades para separar el espacio familiar del espacio laboral
- Cansancio físico por exceso del tiempo en la labor
- Falta de concentración
- Necesidad de vaciamiento grupal
- Ausencia de contención grupal

De acuerdo a lo anterior y en una apuesta por sintonizar nuevamente el grupo de analistas transcriptores alrededor de la labor de escucha empática, se reorganizan las estrategias y metodologías de atención teniendo como resultado nuevas formas y herramientas para el autocuidado.

- ***Inicio de Pausas activas por franjas por Slack:*** Una vez inició la contingencia por COVID-19, las pausas activas, por segmento corporal y de acuerdo a la recomendación del área de Talento Humano, se promovieron al equipo de analistas transcriptores del SIM a través de la herramienta de mensajería virtual Slack, usada para la comunicación permanente. las pausas activas continuaron siendo brindadas por los líderes del proceso y se desarrollaron con el apoyo de el área de talento humano que desarrolla un manual de pausas activas, ejercicio sugerido por el enfoque psicosocial, técnicas y ejercicios sugeridos por las líderes del proceso y apoyo visual ubicado en la web.
- ***Programación de espacios virtuales de conversación individual:*** En el marco de la contingencia por COVID-19, finalizando el mes de marzo de 2020 se inició la programación de espacios virtuales de conversación individual facilitados por profesionales del equipo del Enfoque Psicosocial y dirigidos a las y los profesionales del equipo de analistas/transcriptores/codificadores del SIM. Tales espacios cobraron relevancia ya que fueron de aporte importante para los procesos personales de los analistas transcriptores permitiéndoles enfocar la labor de escucha empática y generar estrategias autónomas para la resolución rápida de momentos de estrés emocional.
- ***Programación de espacios virtuales de conversación de apoyo:*** Como apoyo adicional a las conversaciones con los profesionales del enfoque psicosocial y con el fin de hacer seguimiento a alertas identificadas en espacios grupales de autocuidado, el equipo de líderes brinda conversaciones desde la virtualidad para generar apoyos de distintos tipos enfocados a vaciamiento por estrés de la labor, ubicación de estrategias rápidas de contención y ubicación de redes que le permitiera al profesional analista/transcriptor realizar procesos de largo alcance según sus necesidades de cuidado mental. Dependiendo de las necesidades ubicadas en éstos espacios, se buscaban apoyos adicionales además en profesionales del enfoque psicosocial.

- ***Sesiones virtuales-grupales de autocuidado:*** Se inician las sesiones de autocuidado virtual con el equipo de analistas/transcriptores, como parte de la estrategia ajustada por la pandemia y se establecen sesiones regulares para el año. Tales sesiones se convierten en una respuesta y estrategia necesaria para la contención grupal y gracias a ellas el equipo comienza a generar en tiempo prudente estabilidad y mayores herramientas para el afrontamiento al estrés.
- ***Identificación de estrategias autónomas de mitigación:*** En articulación con el equipo de Enfoque Psicosocial, se identifican estrategias de afrontamiento más frecuentes dentro del equipo de analistas/transcriptores, precisando las necesidades que planteó la pandemia en términos de las limitaciones para encontrar un espacio de vaciamiento en los miembros del equipo. En suma, para el mes de junio de 2020 se observa un equipo de analistas/transcriptores con herramientas prácticas para el manejo del estrés, manejo de ansiedad, control frente al estrés por no lograr hacer devoluciones a los testimoniantes y con la capacidad de compresión frente a las implicaciones de una escucha empática.
- ***Cierre proceso de autocuidado diciembre 2020:*** Para este momento se realiza un cierre teniendo en cuenta que los procesos de transcripción y etiquetado se dan por finalizados de acuerdo además a la temporalidad del mandato. De acuerdo a ello se realiza un cierre con el equipo de analistas/transcriptores, a través de celebración que permite identificar aprendizajes profesionales y personales. en suma el espacio permite un balance positivo gracias a la infinidad de momentos en los que el grupo se vió inmerso frente a dificultades de salud pública desatadas por la pandemia, pero además por distintos momentos sociales como el paro del 21 de noviembre de 2019, la movilización social por el caso de Javier Ordoñez y todas las eventualidades de orden público generadas a raíz del estallido social de abril a Junio del 2021. Tales situaciones lograron crear conciencia

de realidades y reflexiones desde otros ángulos que obligaron de ciertas maneras a poner en práctica todos los recursos y herramientas personales y grupales para el cuidado mental y emocional.

- **Última fase proceso de autocuidado 2021:** En el marco de la finalización del mandato y considerando que el grupo de transcriptores estaría hasta un tiempo finito por la naturaleza de la labor, el grupo se reduce nuevamente. Lo que demarca un trabajo dentro de la estrategia de autocuidado más autónomo. Asimismo el equipo del enfoque psicosocial realiza un cierre de su acompañamiento al grupo, generando nuevamente un balance positivo del proceso y haciendo visible la autogestión de las emociones y de los recursos brindados por más de 2 años dentro de la estrategia de autocuidado.

Con el grupo se continúa trabajando en pausas activas y conversaciones de apoyo proyectando un cierre del proceso final para Junio de 2021.

- **Identificación de estrategias autónomas de mitigación:** Cómo acciones transversales de la estrategia, resultó siempre importante la evaluación y autoevaluación del proceso, por ello y en articulación con el equipo de Enfoque Psicosocial, dentro de los instrumentos evaluativos puestos en común se identifican estrategias de afrontamiento más frecuentes dentro del equipo de analistas/transcriptores, precisando las necesidades que planteó la pandemia en términos de las limitaciones para encontrar un espacio de vaciamiento en los miembros del equipo. En suma, los últimos meses de de 2021 se observa un equipo de analistas/transcriptores con herramientas prácticas para el manejo del estrés, manejo de ansiedad, control frente a impotencia por no lograr hacer devoluciones a los testimoniantes, frente a realidades sociales de confrontación personal y con la capacidad de comprensión frente a las implicaciones de una escucha empática.

Por último se identifica un grupo con capacidad de hacer cierres autónomos de procesos teniendo en cuenta la finalización de la labor y del mandato.

#### **4. Aprendizajes, reflexiones, sensaciones, percepciones**

Como primera reflexión el equipo coordinador del proceso de transcripción y etiquetado, resalta la importancia y lo esencial de la atención psicosocial, y más allá de ello de una estrategia de autocuidado puntual para la labor, con el objeto de mitigar, dar soporte y coadyuvar a la resolución de dificultades promoviendo la salud mental y la salud grupal de los analistas transcriptores. Lo que resulta en un proceso grupal con capacidad de trámite individual y de soporte emocional, un grupo que trascendió del dolor y del horror de los relatos escuchados, reflexionando en ello y dejando la experiencia y el legado para trasladarse a la importancia de la resiliencia y la escucha empática.

##### **Sensaciones y percepciones generales sobre las actividades de transcripción y etiquetado.**

###### ***1. Admiración hacia las víctimas***

En el proceso de etiquetado y transcripción las personas encargadas reconocían la capacidad que tienen las víctimas para poder entender y tramitar todas esas situaciones dolorosas acaecidas en el conflicto interno colombiano, mencionan “La capacidad de las víctimas para hacer sentido en medio y a pesar del horror” y “La capacidad de resiliencia de las víctimas”. Además de reconocer, también elaboraron esto como un aprendizaje para sus vidas más allá del trabajo, frases como “Me llevo la fortaleza de las víctimas” y “Me quiero llevar la valentía de las personas” dan cuenta de ello.

###### ***2. Reflexiones sobre la labor de la escucha y transcripción de testimonios***

En esta categoría se agrupan reflexiones que se hicieron sobre la labor misma de etiquetar y transcribir y que surgieron dentro de la cotidianidad de escucha:

**Reflexiones positivas:** Los analistas/transcriptores, vieron en su labor una manera de contribuir a la construcción de un mejor país dentro de los espacios de autocuidado grupales siempre permaneció la idea de aporte: “El saber que soy un granito de arena que contribuyó en esclarecer la verdad para que el horror de la guerra no se repita”, lo cual reforzó un buen desempeño en su actividad, junto con darle sentido a la misionalidad del equipo y de la CEV.

**Reflexiones negativas:** Resulta preciso resaltar además las reflexiones que tendían a emociones negativas como parte de hacer visible todo el entramado de la emocionalidad humana y de lo que desata la labor de transcribir entrevistas de violencia, como objeto también de generación de alarmas y estrategias para la transformación de tales emociones. En conjunto con las reflexiones positivas, surgieron reflexiones negativas que iban orientadas a una sensación de incapacidad para poder cambiar la realidad del país. Estuvo orientado principalmente a la frustración “A veces es frustrante ver como desde hace casi 40 años la historia de desigualdad y olvido a las zonas “no importantes” del país, sigue siendo una constante en la actualidad por parte del Gobierno de turno” y la impotencia “... de no poder cambiar de forma directa la realidad de las personas”. Este tipo de sensaciones pudieron jugar en contra de la salud de los analistas/transcriptores, puesto que no veían un efecto concreto de sus labores en la realidad política y social del país.

**Reflexiones sobre la escucha:** La labor principal del analista/transcriptor, fue escuchar todos los relatos de la forma más democrática posible, una escucha donde ellos no podían interpelar al otro porque eran grabaciones “Disposición completa a la escucha, no hablar, no responder, no emitir opiniones. Hacer silencio y permitirme simplemente escuchar y no interlocutar. Siempre aprender”. Este tipo de escucha llevó a las personas reflexionar el papel fundamental que tiene la escucha en la



construcción de la paz “La importancia del escuchar y entender realidades desde sus propias perspectivas”. Y no solo en la construcción de paz, si no como la escucha profunda les brindó aprendizajes para su vida personal “Las múltiples perspectivas sobre un mismo hecho que me permiten complejizar un poco y empatizar antes de juzgar”.

### ***3. Transformación personal***

La labor que llevaban a cabo estas personas les hizo cambiar, el estar expuestos a relatos de violencia y guerra los tocaron profundamente al punto de llevarlos a cambiar sus formas de ser, esto se podría pensar como el valor agregado que tiene involucrarse con actividades de verdad y creación de paz “Evolucioné en la manera de afrontar los problemas, ahora me siento más resiliente, me siento también un eslabón importante para aportar a la paz en todos los contextos” o “Me ha transformado en ser más atento en la escucha, de percibir y sentir más profundo aquellos que están contando, ha sido un proceso de aprendizaje en varios aspectos de la vida en general”