



# Herramientas psicosociales

para el abordaje de espacios de encuentro individual  
y colectivo con participantes en la comisión para el  
esclarecimiento de la verdad, convivencia y no repetición

Equipo Psicosocial  
2020



Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad,  
la Convivencia y la No Repetición.



La impresión de esta publicación es posible gracias al generoso apoyo del pueblo de Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) y la OIM. Los contenidos son responsabilidad de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o el gobierno de Estados Unidos de América, ni de la OIM.



ESTA AGENDA PERTENECE A UNA PERSONA CON:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

APELLIDO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_

EQUIPO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

# CALENDARIO 2020

## ENERO

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

## ABRIL

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

## JULIO

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

## OCTUBRE

D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

## FEBRERO

D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

## MAYO

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

## AGOSTO

D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## NOVIEMBRE

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

## MARZO

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

## JUNIO

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

## SEPTIEMBRE

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

## DICIEMBRE

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

# ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LAS HERRAMIENTAS PSICOSOCIALES?

Resulta relevante considerar que cada Espacio de Escucha<sup>1</sup> que facilita la Comisión de la Verdad constituye una oportunidad única e irrepetible para conectar y construir confianza. Independientemente del propósito de cada encuentro, la manera como se configura la interacción de las y los facilitadores con las personas, desde el contacto inicial hasta el momento del cierre, debe ser dignificante para quienes participan en los procesos de la Comisión.

Es importante señalar que lo que aquí se plantea es una de las varias formas de actuación en los Espacios de Escucha, partiendo de la premisa de que en la interacción humana las diferencias individuales, la historia de vida, los contextos, la experiencia y los aspectos culturales, políticos, sociales, económicos y en particular las variables étnicas, de género, curso de vida y discapacidad componen un entramado complejo de posibilidades de relacionamiento, que pueden resultar favorecedoras para quienes participan. En ese sentido, esta agenda es una invitación para fortalecer nuestra actuación como Comisión, mediante la apropiación de herramientas psicosociales, a partir de la experiencia derivada del camino recorrido hasta la fecha.

Así mismo, brinda algunos elementos clave que les ayudarán a las y los facilitadores a fortalecer el sentido de su trabajo al interior de la Comisión, constituyéndose en una herramienta para su cuidado. La agenda tiene un segundo propósito y es registrar la experiencia personal de nuestro paso por la Comisión, para lo cual dispone de espacios para hacer preguntas, generar reflexiones, compartir aprendizajes y discutir propuestas que puedan surgir de cada encuentro, teniendo en cuenta que la reflexión permanente de nuestro actuar desde una mirada crítica puede favorecer una actuación cada vez más acorde al mandato y también a reafirmar el sentido que tiene el estar aportando al proceso de la Comisión de la Verdad.

---

*1 Se entienden como Espacios de Escucha los distintos encuentros facilitados por la Comisión de la Verdad para dar cumplimiento a su mandato, por ejemplo, entrevistas individuales, entrevistas colectivas, entrevistas a profundidad, procesos de reconocimiento, diálogos por la verdad, entre otros.*



DMA

# ANTES

Hace referencia a las primeras tareas de acercamiento con las personas que individual o colectivamente participarán en actividades organizadas por la Comisión de la Verdad. Incluye los contactos telefónicos, las primeras conversaciones, el proceso de generación de confianza con grupos y organizaciones y la manera como se realiza la convocatoria a los diferentes espacios, entre otros.



Primer momento de acercamiento a los participantes para hacer un llamado que despierte el interés por hacer parte de los procesos de la Comisión. Par ello, es importante suministrar la mayor cantidad de información posible respecto a los propósitos del encuentro, los contenidos y las actividades que se van a llevar a cabo.

## ESPACIOS INDIVIDUALES

- Si se establece contacto telefónico, usar un tono de voz adecuado, hablar claro y proporcionar información sobre los fines de la llamada. Recuerde que la confianza se empieza a crear desde el primer contacto.



- Tómese el tiempo necesario para responder preguntas que surjan de la persona convocada.
- En la medida de lo posible, establezca acuerdos sobre la disponibilidad de tiempo, los horarios y el número de encuentros.

## EN ESPACIOS COLECTIVOS

- Si el contacto se ha realizado a través de lideresas o líderes, es importante asegurarse si él o ella ha suministrado suficiente información a los demás participantes.
- Asegúrese de que los participantes conozcan todos los aspectos logísticos (desplazamiento, alimentación, cobertura de gastos, etc.). Pregunte si traen a los Espacios niños, niñas y adolescentes y tome las medidas necesarias para que estén en lugares seguros.
- Es importante contar con información respecto a la dinámica del grupo, el nivel de confianza entre los participantes y si existe o no consenso en el grupo frente a la participación en escenarios de la Comisión.
- Cuando la convocatoria se realiza a través de terceros (organizaciones/instituciones aliadas), es fundamental que cuenten con información clara y precisa sobre la Comisión y sobre los fines del espacio al cual se está convocando.



Es un momento fundamental del proceso, en tanto genera las condiciones para develar conjuntamente el sentido que tiene para las personas disponerse para participar desde los diversos escenarios enmarcados en el mandato de la Comisión.

En la medida de lo posible, es importante disponer de un encuentro previo, considerando que el ejercicio de pedagogía:

- Es fundamental en el proceso de generación de confianza con las y los participantes, por cuanto constituye un espacio para escuchar y reconocer las expectativas e inquietudes con las que llegan las personas.
- Hace parte del cuidado y el respeto a partir de los cuales deben construirse los diferentes procesos.
- Permite reconocer en cada grupo la necesidad de profundizar en el sentido de la verdad desde el mandato de la Comisión, en contraste con las expectativas de las y los participantes frente a escenarios de acceso a la verdad propios del ámbito jurídico.
- Facilita que los participantes reconozcan el valor de aportar a la construcción de una verdad colectiva, trascendiendo el ámbito de lo individual, sin desconocer que este sigue siendo un derecho que les asiste.

\_\_\_\_\_

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.

Actitudes básicas de la persona que entrevista:  
Respeto: aceptación de su experiencia y la persona

D M A

## Reconocer sobre los impactos psicosociales de la violencia sociopolítica y el trauma sociocultural.

D

M

A

## Conocer la red de apoyo y trabajar a favor de la coordinación

D M A

## Establecer una relación personal y superar la distancia técnica o social

D

M

A

**Promover la escucha activa –actitud corporal adecuada, contacto visual**

D

M

A

## Interactuar asumiendo diversas posiciones: de escucha, comprensión y registro de la información



# DURANTE

En este apartado abordaremos estrategias concretas de manejo de situaciones asociadas a la movilización emocional de los participantes que se han identificado durante el primer año de trabajo de la Comisión.



Es el momento mediante el cual se establecen las condiciones y los acuerdos necesarios para el desarrollo de lo planeado. Un encuadre adecuado contribuye eficazmente con el logro de los objetivos propuestos y puede evitar que los encuentros individuales o colectivos tomen rumbos inesperados o que generen reacciones de inconformidad o insatisfacción por parte de las y los participantes.

## INCLUYE



Información sobre naturaleza, propósito y agenda de cada espacio de encuentro



Generación de confianza



Diálogo sobre las expectativas



Establecimiento de acuerdos comunes y modo de funcionamiento

## 1.1 Información sobre la naturaleza, el propósito y la agenda de cada espacio de encuentro

Desde una postura de respeto y reconocimiento por las personas, este momento del proceso permite compartir y validar con ellos los objetivos de la jornada, la agenda y los tiempos dispuestos para el desarrollo de las actividades, así como la propuesta metodológica.

## 1.2 Generación de confianza

La generación de confianza es un imperativo ético en cualquiera de los objetivos que la Comisión se ha trazado en el marco de su mandato. A pesar de la especificidad de la tarea y de la imposibilidad de generar compromisos a mediano y largo plazo con las personas, la generación de confianza se constituye en un principio fundamental de la actuación en todos los escenarios de la Comisión.

### ¿CÓMO SE PUEDE LOGRAR?



- > Aproximarse a las personas de manera genuina, tranquila y sin pretensiones que sugieran posiciones de superioridad frente a ellas. Esto incluye considerar un espacio de presentación por parte de las y los facilitadores, más allá de los títulos o la experiencia, desde un carácter más humano, que le permita al otro saber quiénes somos.

- > Dirigirse a las personas en un lenguaje claro y pausado, usar un tono cálido y mostrar disposición para escuchar y para esclarecer preguntas en cualquier momento de la conversación. Evitar el uso de tecnicismos y hacer retroalimentación sobre la comprensión de la información por parte las personas participantes.
- > Observar la postura corporal y el lenguaje no verbal, procurar el contacto visual y mostrar una actitud de escucha activa y permanente.
- > Hablar con tranquilidad y sin temor de las posibilidades y limitaciones del mandato de la Comisión, pues la confianza se genera en la medida en que las personas conocen el terreno que están pisando y mantienen la posibilidad de decidir sobre participar o no en el proceso.

## ¿QUÉ SE DEBERÍA TENER EN CUENTA PARA LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN ESPACIOS COLECTIVOS?

- ¿Es un grupo conformado por personas que comparten vivencias similares, pero que no se conocen?
- ¿Es un grupo conformado por personas que se conocen, pero no se encuentran vinculadas a un proceso organizativo?
- ¿Es un grupo conformado por integrantes de una comunidad u organización con un proceso consolidado?
- ¿Es un grupo donde se puede prever que emerjan tensiones o se generen conflictos?

# EN CADA CASO, LA CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA SUPONE UNOS RETOS DISTINTOS, POR LO QUE ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA:

**1.**

Proponer actividades que posibiliten la aproximación desde el aspecto humano, compartiendo vivencias de su cotidianidad o de su lugar de origen, o temas que sean comunes y ayuden a reconocerse desde otros lugares.

**2.**

Tanto para el primer como para el segundo caso, es vital ayudarles a encontrar lugares y propósitos comunes de cara a los escenarios de participación en la Comisión, para evitar que se impongan relatos desde lo individual.

**3.**

Cuando las personas cuentan con vínculos establecidos, es importante conocer en el proceso previo cómo está la relación con sus lideresas o líderes y las tensiones vigentes, entre otros aspectos de la interacción, para considerarlas al momento de construir las propuestas metodológicas que permitan disponer al grupo para el diálogo abierto, incluso sobre sus diferencias.

**4.**

En todos los casos, deben establecerse acuerdos en torno a la importancia de la escucha, así como asumir que ninguna experiencia adquiere más relevancia que la otra en un escenario colectivo, y que todas las ideas tendrán lugar en la construcción de una narrativa conjunta.

**5.**

En todos los casos, es importante considerar las formas como se colectiviza la intención del espacio. Es relevante tener en cuenta el uso de elementos simbólicos propuestos por las personas participantes o que adquieran un significado para ellas y, a partir de allí, dar intención al encuentro. En este sentido, se debe evitar el uso indiscriminado de rituales que pueden desconocer las particularidades culturales de los participantes e incluso generar incomodidad.

**6.**

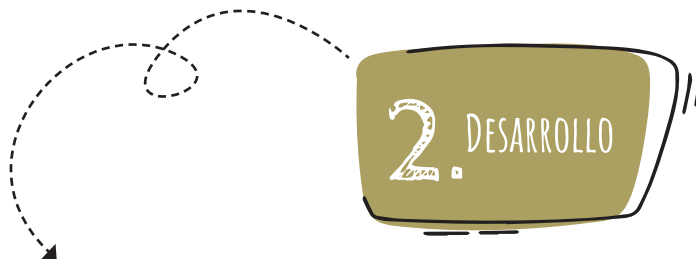
Tenga cautela con la manera de preguntar; la formulación de preguntas es fundamental, así como la ilación de los relatos.

### 1.3 Diálogo sobre las expectativas

La creación de nuevas entidades renueva la esperanza de los individuos frente a la posibilidad de encontrar respuestas con relación a las solicitudes no atendidas de procesos anteriores; de ahí la importancia de abordar de forma cuidadosa y honesta las expectativas de las personas, particularmente alrededor de un tema sensible como la búsqueda de verdad.

Para ello se sugiere tener en cuenta lo siguiente:

- Es posible que los espacios de encuentro con las y los participantes generen tensión o preocupación por las expectativas que el mismo profesional y/o los equipos tienen respecto a los resultados de estos espacios, haciendo que de manera apresurada se priorice el suministro de información (meta), sin un espacio previo de escucha que reconozca las experiencias, comprensiones y saberes de las personas.
- Teniendo en cuenta lo anterior, es fundamental permitir que la población participante se exprese libremente respecto a lo que han escuchado, visto o leído alrededor de la Comisión. A partir de esto, explicar con claridad la naturaleza, el alcance y las limitaciones del mandato de la Comisión, estableciendo las diferencias respecto a otras entidades. Esto permitirá armonizar sus expectativas y modular sus demandas.
- Los equipos también deben realizar un proceso reflexivo frente a sus propias expectativas en relación con los espacios de encuentro y el mandato de la Comisión, lo cual mediará al momento de la planeación, ajustándola a sus alcances, a la vez que se constituirá en un mecanismo para el autocuidado.
- Es importante aclarar, las veces que sea necesario, el carácter extrajudicial de la Comisión.



Cada Espacio de Escucha es único y puede tomar un curso distinto durante su desarrollo. Es posible que se presenten situaciones que requieren ser abordadas a partir de la habilidad del equipo de facilitadores, para i) responder a las necesidades de las personas participantes; ii) retomar el curso de la actividad y no perder de vista su propósito inicial, y iii) garantizar que el manejo de dichas situaciones sea cuidadoso con el bienestar tanto de las personas como de las y los integrantes del equipo.

Antes de revisar algunas herramientas psicosociales útiles para el abordaje de estas situaciones, es importante recordar los siguientes conceptos:



Hace referencia a las reacciones emocionales y comportamentales que se pueden presentar durante las actividades y se derivan del ejercicio de recordar hechos dolorosos. La intensidad de dichas emociones está dada por el tipo de hecho victimizante, el tiempo de ocurrencia, las diferencias en la capacidad de afrontamiento individual y el nivel de elaboración y acompañamiento previo con el que la persona haya contado, entre otras condiciones.



## CONTENCIÓN EMOCIONAL

Se entiende por contención emocional al hecho de acompañar a la persona afectada proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, y respetando su propio ritmo y espacio, así como acompañarla a encontrar dentro de su propio repertorio las estrategias para comprender la emocionalidad y autorregularse sin culpabilizar.

Son diversas las respuestas emocionales que los participantes pueden presentar en los procesos de la Comisión; no obstante, hemos seleccionado las más comunes, indicando algunas estrategias de manejo para cada una y teniendo en cuenta si el espacio es individual o colectivo.



## LLANTO

Se constituye en una manifestación natural y necesaria que se considera no solo un proceso de depuración orgánica ante emociones intensas, sino que además es una forma de comunicación y de descarga. Por lo anterior, la labor del facilitador o la facilitadora es permitir que fluya y acompañar a la persona en el tránsito por esa emoción.

	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Espacios individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicialmente, guardar silencio, permitir el llanto y mantener la calma.</li> <li>• Validar la emoción, reafirmando que ese es un espacio seguro para expresarla libremente.</li> <li>• Si el llanto persiste por mucho tiempo, invitar a respirar a través de modelamiento.</li> <li>• Ofrecer pañuelos y una bebida.</li> <li>• Es importante indagar acerca de la emoción, qué parte del relato la produce y por qué.</li> <li>• Establecer contacto físico no invasivo, con la autorización de la persona.</li> <li>• En caso de que el llanto esté asociado a sentimientos de culpa, ayudar a ubicar la responsabilidad donde corresponde.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrumpir el curso del llanto. Ser invasivo(a) al momento de ofrecer el apoyo.</li> <li>• Señalar o establecer juicios sobre la emoción.</li> <li>• Perder la calma.</li> <li>• Dejar sola a la persona.</li> <li>• Mostrarse insensible.</li> <li>• Contrariar lo que la persona está manifestando.</li> <li>• Responsabilizar a la persona por la emoción o por el curso que toma la actividad (en caso de que se deba parar o interrumpir el proceso).</li> </ul>
Espacios colectivos	<p>Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales, y adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar la emoción, reafirmando que ese es un espacio seguro para expresarla libremente; por lo tanto, es importante que se hable sobre ello en el encuadre del espacio grupal.</li> <li>• Si el llanto persiste, otra persona del equipo puede ofrecer contención individual, apartando al participante del grupo (al planear los espacios, se debe asegurar que haya personas destinadas a realizar esta labor).</li> <li>• Permitir las manifestaciones de apoyo de otros integrantes del grupo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir que varios participantes se dirijan al mismo tiempo a la persona afectada, a fin de prevenir reacciones invasivas que le incomoden.</li> <li>• Permitir señalamientos negativos por parte de otros participantes.</li> <li>• Hacer sentir a la persona que, por ser un espacio grupal, ese no es el lugar correcto para expresar la emoción.</li> <li>• Permitir que el manejo de la situación desvíe de forma permanente la atención del grupo frente al propósito inicial.</li> </ul>



## RABIA

El tránsito por diversas instituciones, así como la respuesta infructuosa ante sus reclamaciones, la impotencia frente a lo sucedido, la impunidad, entre otras situaciones, puede generar sentimientos de rabia que pueden salir a flote en escenarios individuales y grupales. En ese sentido, resulta imprescindible tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Espacios individuales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es posible que detrás de las manifestaciones de rabia se encuentren sentimientos de impotencia, injusticia o frustración que es importante reconocer y validar.</li><li>• Escuchar con atención, a fin de comprender el malestar, e identificar conjuntamente qué elementos de la narrativa motivan la emoción.</li><li>• En caso de que la emoción negativa predomine, facilitar la expresión, procurando –más con nuestra actitud que con nuestras palabras– que la persona no se desborde. Si la queja o la rabia es contra nosotros (como entidad o funcionarios), intentar no asumirlo de modo personal, escuchando lo que la persona dice.</li><li>• Evaluar la situación e identificar posibles riesgos a la seguridad personal, especialmente cuando el primer abordaje no logra contener la emoción y por el contrario tiende a la escalada. En ese caso, solicite apoyo de otros integrantes del equipo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tomar las reacciones de rabia como personales; la emoción no necesariamente va dirigida al facilitador o facilitadora.</li><li>• Engancharse en discusiones con los participantes e intentar generar cambios de opinión.</li><li>• Solicitar a la persona que se calme de manera inmediata o manifestar que la rabia es una emoción incorrecta.</li><li>• Establecer contacto físico con la persona.</li></ul>

Espacios colectivos	<p>Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales, y adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordar la confrontación por parte de otros participantes, estableciendo límites y mediando las intervenciones a fin de evitar la escalada de expresiones de violencia.</li> <li>• Si persiste la reacción y se altera la dinámica del espacio grupal, es importante proporcionar un espacio individual a la persona para que pueda continuar hablando sobre lo que genera el malestar. Para ello se debe contar con apoyo de otro integrante del equipo.</li> <li>• Si la manifestación de rabia es en contra de la Comisión, es importante re-encuadrar con respecto a los propósitos del espacio y las reglas establecidas en consenso por el grupo.</li> </ul>	<p>Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales, y adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir que otras personas del grupo reaccionen con agresividad o se contagien de la emoción.</li> <li>• Retirar a la persona del grupo abruptamente, sin permitirle expresarse</li> </ul>
---------------------	--	---

## BLOQUEO

Hablar sobre hechos dolorosos puede exacerbar un sinnúmero de emociones que, a veces, son difíciles de identificar y nombrar por parte de la persona que las experimenta. El bloqueo puede expresarse en forma de silencio, perplejidad, titubeo, llanto, ansiedad o varias de las anteriores. Alguien lo definió como el derecho de las víctimas a expresar lo indescifrable. Veamos cuál podría ser el abordaje en estos casos:

	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Espacios individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer una pausa.</li> <li>• Preguntarle a la persona, de manera tranquila, de qué forma podemos ayudar a que se sienta mejor.</li> <li>• Tratar de identificar el detonante del bloqueo.</li> <li>• Manifestarle a la persona que puede tomarse el tiempo necesario para regularse.</li> <li>• Si la persona tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo que le rodea, establecer contacto físico no invasivo como una estrategia para conectar con el aquí y el ahora. Puede pedírsele que ponga los pies en el suelo y note ese contacto, repiquetear con los dedos o las manos en el regazo o estimular a la persona a que centre la atención en su respiración y que respire despacio.</li> <li>• Proponer un ejercicio sencillo de respiración guiada.</li> <li>• Indagar acerca del manejo que la persona le ha dado a situaciones o emociones similares y hacer retroalimentación positiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ignorar a la persona o restar importancia a lo que está pasando.</li> <li>• Presionar para continuar con la conversación.</li> <li>• Insistir en la pregunta o el tema de manera incisiva (esto puede romper la comunicación y la confianza).</li> <li>• Ausentarse.</li> <li>• Dar por terminada la entrevista o actividad, sin abordar o contener la situación.</li> </ul>
Espacios colectivos	<p>Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales, y adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar que otros integrantes del grupo ejerzan presión para continuar con la actividad.</li> <li>• Evitar las intervenciones invasivas por parte de otros integrantes del grupo.</li> <li>• Propiciar la intervención de un acompañante de confianza.</li> <li>• Ofrecer un espacio de contención individual y permitirle a la persona reincorporarse a la actividad en el momento en que se sienta lista para hacerlo.</li> </ul>	<p>Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales, y adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forzar la continuidad de la agenda sin dar respuesta a la situación emocional del participante.</li> </ul>

# RESPIRACIÓN

La respiración es una función que hace parte de nuestro sistema nervioso autónomo, es decir que opera sin necesidad de realizar un esfuerzo consciente por parte del organismo. No obstante, la respiración es la única función sobre la cual podemos tener un nivel importante de control y aprender a manejarla para regular nuestras emociones y lograr un mayor bienestar.

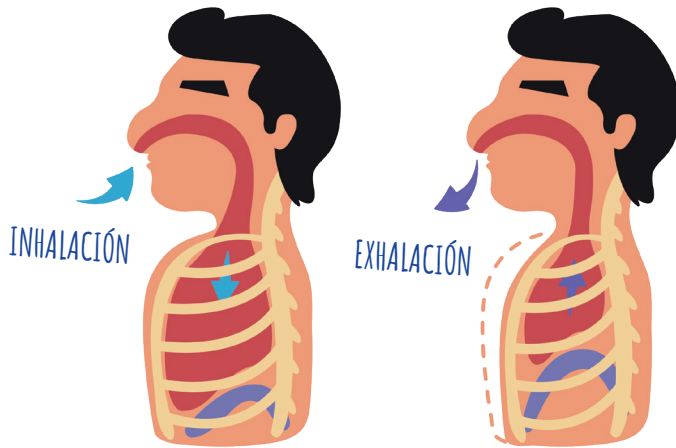
Es importante comprender que la respiración y las emociones tienen una estrecha relación en doble vía. Seguro hemos notado que nuestra respiración cambia según la emoción que predomine en un momento determinado: si es miedo puede haber una sensación de ahogo; si es ansiedad puede tornarse agitada y superficial, pero si hay tristeza, puede ser mucho más lenta y profunda.

De igual forma, la respiración es una de las funciones que tiene mayor incidencia en la salud física y mental, de tal forma que, cuando logramos cambiar su funcionamiento regular, y aprender a respirar más adecuadamente, podemos influir sobre los ritmos vitales del organismo y ayudar a gestionar de mejor forma las emociones. EL manejo de la respiración es una herramienta que puede ayudar en situaciones antes mencionadas.

## 1. RESPIRACIÓN ABDOMINAL O DIAFRAGMÁTICA

Se basa en el movimiento del diafragma (músculo que separa la cavidad torácica del vientre), y tiene los siguientes beneficios:

- Lleva gran cantidad de aire a los pulmones.
- Aporta a la oxigenación de la sangre.
- Tiene un efecto relajante, liberando la ansiedad (sensación de “nudo en el estómago”).
- Estimula el movimiento del corazón y mejora la circulación.
- Descongestiona el hígado
- Ayuda al tránsito intestinal



Para aprender sobre la ejecución de esta herramienta, ver <https://www.youtube.com/watch?v=TuPaMCsnxes>

## 2. RESPIRACIÓN POR FOSAS NASALES ALTERNAS

Como su nombre lo indica, se basa en la acción de respirar alternando las dos fosas nasales en tanto cada una de ellas tiene una conexión con una parte del sistema nervioso:

- Fosa nasal derecha: sistema nervioso simpático (canal interno de mayor energía).
- Fosa nasal izquierda: sistema nervioso parasimpático (relajación y calma).

Así, este tipo de respiración puede contribuir a recobrar un estado de equilibrio mental y emocional, disminuyendo los niveles de estrés y protegiendo el sistema inmunológico, además de otros beneficios como:

- Balancear los dos hemisferios cerebrales.
- Contribuir a la efectividad.
- Mantenernos en un estado de calma.

- Ayudarnos a equilibrar/neutralizar los estados mentales.
  - Es bueno como práctica diaria cuando se sufre de ansiedad
- Así, este tipo de respiración puede contribuir a recobrar un estado de equilibrio mental y emocional, disminuyendo los niveles de estrés y protegiendo el sistema inmunológico, además de otros beneficios como:

- Balancear los dos hemisferios cerebrales.
- Contribuir a la efectividad.
- Mantenernos en un estado de calma.
- Ayudarnos a equilibrar/neutralizar los estados mentales.
- Es bueno como práctica diaria cuando se sufre de ansiedad

Para aprender sobre la ejecución de esta herramienta,  
ver <https://www.youtube.com/watch?v=9EbFLIEWGd0>

### 3. RESPIRACIÓN LARGA Y PROFUNDA

- Esta técnica de respiración se basa en la premisa de controlar conscientemente el ritmo respiratorio para poder incidir en los estados de ánimo. Respirar completa y profundamente favorece la relajación y una mayor sensación de bienestar.

Algunos beneficios de esta técnica en particular son los siguientes:

- Relaja y calma, debido a su influencia sobre el sistema nervioso parasimpático.
- Reduce y previene la acumulación de toxinas en los pulmones.
- Estimula las endorfinas que ayudan a combatir la depresión.
- Brinda mayor energía.
- Limpia la sangre.

- Regula el equilibrio de PH del cuerpo que afecta la capacidad de manejar situaciones estresantes.
- Energiza y aumenta la vitalidad.
- Activa los canales nerviosos.
- Ayuda a acelerar la curación emocional y física.
- Aporta a la capacidad de manejar la negatividad y las emociones.

Para aprender sobre la ejecución de esta herramienta, ver <https://www.youtube.com/watch?v=NjXoJQez3hs>

## ABORDAJE DE SITUACIONES ESPECIALES

Existe la posibilidad de que algunos participantes de los procesos de la Comisión con afectaciones de salud mental preexistentes asociadas o no a los hechos del conflicto armado de los cuales fueron víctimas puedan presentar algunas manifestaciones que requieren de un abordaje especial. Algunas de las señales que dan cuenta de lo anterior y que podrían presentarse en espacios de encuentro individual y colectivo son:

- Conducta agresiva que puede generar riesgo para la integridad del participante y la de otras personas.
- Desorientación (en razón a la ubicación espacio-temporal o la identidad).
- Pensamiento y lenguaje desorganizado o incoherente (cambios abruptos en los temas de conversación, ausencia de ilación en el discurso, otros).
- Alucinaciones visuales o auditivas (la persona habla sola o refiere observar cosas o escuchar voces o sonidos que no son reales).
- Reacciones de ansiedad elevadas o síntomas de pánico (agitación e inquietud motora, incremento abrupto en las palpitaciones y respiración, deseo de correr, temor a morir).

Aunque no en todos los casos es posible que los equipos puedan contar con información acerca de los antecedentes de salud mental de las personas participantes, si se advierte sobre la presencia de alguna de estas señales antes del encuentro individual o colectivo, se recomienda:

- Indagar si la persona ha recibido o no atención especializada y si actualmente cuenta con alguna prescripción o tratamiento farmacológico.
- Indagar sobre el estado actual del participante y si ha tenido episodios críticos recientes.

En el último caso, se recomienda evaluar con más profundidad la pertinencia de convocar a ciertos escenarios de la Comisión o buscar alternativas que garanticen su derecho a la participación, como contar con la presencia de familiares y mantenerse en contacto para saber en qué momento la persona se encuentra en mejores condiciones de salud de acuerdo a la evolución de la sintomatología.

Por el contrario, si alguna de las manifestaciones se presenta durante los espacios de encuentro con las víctimas, tenga en cuenta lo siguiente:

En todos los casos:

- Suspender la actividad y contactar con algún familiar o acudiente, tratando de evitar que la persona se vaya sola del lugar donde se desarrolla la actividad.
- En caso de escenarios grupales, se sugiere invitar a la persona a conversar en un lugar privado, a fin de evitar reacciones de estrés en los demás integrantes del grupo.



SÍNTOMA	QUÉ HACER
<b>Agresividad o conducta violenta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una distancia prudente, con el objetivo de preservar la seguridad de la persona o de los integrantes del equipo que intervienen. Asegurarse de contar con una vía de salida y de fácil acceso.</li> <li>• Mantener una actitud tranquilizadora y evitar conductas hostiles o desafiantes.</li> <li>• Si la contención verbal no da resultado, es necesario realizar contención física o mecánica (inmovilizar a la persona), la cual debe ser realizada por personal capacitado y debe considerarse como la última opción.</li> <li>• Si la persona porta armas u objetos que puedan ser utilizados como tales, deberá ser desarmada por personal de seguridad o policía.</li> </ul>
<b>Desorientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga una actitud tranquila para transmitir confianza y seguridad.</li> <li>• Ofrezca información verbal frecuente respecto a la ubicación temporal (fecha) y espacial (habitación en que se encuentra, dónde come, ciudad, etc.). No insista en que lo memorice.</li> <li>• Busque con la mayor rapidez posible que la persona establezca contacto con un familiar o persona conocida o de confianza.</li> </ul>
<b>Pensamiento y lenguaje desorganizado o incoherente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga una actitud tranquila para transmitir confianza y seguridad.</li> <li>• Evite confrontar o corregir a la persona respecto a las incoherencias percibidas en su narrativa.</li> <li>• No insista en reencausar la conversación hacia temas dolorosos.</li> </ul>
<b>Alucinaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No discutir o tratar de convencer a la persona de que lo que escucha o ve no existe, pues esta necesita sentir que está bien hablar con usted sobre los síntomas que está experimentando.</li> <li>• Si las alucinaciones no van acompañadas de angustia, trate de redirigir la atención de la persona hacia otros estímulos, temas de conversación o actividades.</li> </ul>

D M A

## Atención de lo implícito: las omisiones, lo latente, las evasiones

D

M

A

Reconocer la singularidad, se refiere a que cada experiencia es única y debe mirarse desde “adentro”

D

M

A

El diálogo que se plantea en la escucha de un testimonio debe facilitar que la persona explore su propio relato

D

M

A

Reflexividad desde la acción, que se refiere a valorar el conocimiento que genera el hacer o la práctica

D

M

A

## Contar con una actitud abierta, flexible y creativa

# CIERRE

Es un espacio de encuentro con las personas que participan, que pretende hacer una evaluación sobre los alcances de la actividad – sea entrevista u otro proceso individual o colectivo–, el sentido de las acciones desarrolladas para las y los participantes, el tono emocional con el que terminan y la relevancia de los cierres simbólicos como estrategias de apoyo.

Durante la evaluación es importante utilizar un lenguaje apreciativo, connotando positivamente aquello que resultó bien y lo valioso que esos escenarios resultan para el cumplimiento de los objetivos de la Comisión de la Verdad.

## 1. ENTREVISTA INDIVIDUAL

Se debe calcular el momento de cierre con base en el tiempo que la persona dijo disponer en la etapa de encuadre. El cierre es un proceso, no un momento, que debe cuidar que las preguntas no queden sin respuesta o generen expresiones de dolor que no sean atendidas. Para ello, es importante preguntar:

- ¿Cómo se siente luego de dar su testimonio?
- ¿Cómo ha hecho antes para manejar esas emociones?
- ¿Qué ha significado volver a contar esa historia en este momento?
- ¿Qué nuevas fortalezas ha identificado en usted mismo(a)?
- ¿Cómo cree que esta entrevista le aporta en su proceso de comprender lo vivido?

La persona entrevistada debe irse con la claridad de si es necesario regresar o no o si puede acceder a otros procesos de la Comisión.

## 2.

## ENTREVISTA COLECTIVA

Al igual que en las entrevistas individuales, es importante preguntar:

- ¿Cuáles son las sensaciones del grupo luego de la entrevista?
- ¿Hay alguna preocupación en algún integrante del grupo?, ¿con respecto a qué?
- ¿Cuáles de los aspectos conversados los fortalecen?
- ¿Cómo la entrevista colectiva les ayuda a mirar hacia adelante?

Es importante fijar un tiempo para retroalimentar al grupo sobre aquellos aspectos destacados, sobre los afrontamientos y sobre lo que el grupo le ha enseñado al equipo de la Comisión. Finalmente, puede dedicar otros diez minutos para recoger, concluir y cerrar.

## 3.

## EVALUACIÓN DE OTRAS ACTIVIDADES

Para la evaluación de otros espacios de encuentro, es necesario retroalimentar a las y los participantes con respecto a las expectativas planteadas al inicio del encuentro.

- ¿Qué se cumplió?
- ¿Qué quedó pendiente por abordar?
- ¿Hay posibilidad de trabajarlo en otro encuentro?
- ¿Cuáles son los principales logros y aprendizajes?
- ¿Qué se podría mejorar?

Al igual que en las entrevistas individuales y colectivas, es relevante esclarecer si las personas pueden conectarse con otras actividades o procedimientos de la Comisión de la Verdad o si este será el único encuentro. De igual manera, vale la pena señalar las diferentes formas como las personas pueden participar en los objetivos de la Comisión.



# AUTOCUIDADO

- ▶ En contextos de trabajo como el de la Comisión de la Verdad, que implican una relación permanente con el sufrimiento humano, es importante prestar atención a los posibles riesgos de desgaste que puedan presentarse y fortalecer todo aquello que nos permita darle un sentido vital al trabajo que realizamos.
- ▶ Debemos ser conscientes de que el trabajo en este ámbito nos expone a un riesgo de afectación emocional, por lo que es importante una toma de conciencia de lo que nos afecta.
- ▶ El cuidado emocional supone asumir intencionalmente el cuidado de sí, del otro(a) y del equipo de trabajo, en el marco de una política institucional que contemple aspectos emocionales, de salud y socioculturales, entre otros.
- ▶ Es importante identificar y reconocer los factores protectores que ayudan a minimizar el riesgo de desgaste emocional.
- ▶ El cuidado es un proceso que alienta la creación de prácticas de protección cotidianas en el individuo, el grupo de trabajo y la institución.
- ▶ Es imprescindible conocer los alcances y las posibilidades de las acciones de la Comisión y de las propias del cargo de cada miembro.

- ▶ Se hace necesaria la formación y la experiencia en campos de trabajo afines a la misión de la Comisión, así como contar con herramientas teóricas y de acción.
- ▶ Es ideal formar equipos con relaciones de confianza y cohesión grupal, con mecanismos para la resolución no violenta de conflictos, que permitan la visibilización y el trámite de conflictos y se centren en la identificación de fortalezas y capacidades para encontrar soluciones.
- ▶ Es fundamental tener la capacidad individual y de los equipos de reconocer a tiempo el malestar, sí como de reconocer las propias fortalezas y habilidades, la valoración de los logros y los resultados positivos del trabajo.
- ▶ Es esencial hacer una planeación participativa del trabajo con ponderación de capacidades, posibilidades, con resultados alcanzables y observables, con flexibilidad, de manera que todos estén sintonizados con la misión de su trabajo y el lugar que ocupan en la organización.

# RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO PERSONAL

- Estar atento(a) a las prácticas de alimentación, sueño y abuso del consumo de sustancias como café, alcohol, cigarrillo y todas aquellas que tienen efectos psicoactivos y desgastantes.
- Practicar actividades que ayuden a manejar situaciones de estrés, angustia y a mantenerse en equilibrio, como ejercicios de respiración, relajación y meditación, o ejercicio físico.
- Contar con espacios de distensión y descanso en actividades distintas a las laborales.
- Realizar actividades que favorezcan la expresión emocional –escritura, arte, movimiento, etc.
- Identificar cuándo se necesita ayuda para abordar el impacto emocional derivado del trabajo.
- Mantener la diversidad en sus redes sociales.
- Construir relaciones de cercanía y confianza con los compañeros de trabajo.

# RECOMENDACIONES PARA EQUIPOS

- Estilos de liderazgo y supervisión democráticos y horizontales, que favorecen el reconocimiento de fortalezas y medidas de mejoramiento.
- Prácticas colectivas de “descontaminación temática”: actividades de distensión, masajes, actividad física y de relajación, salidas, actividades gratificantes o distractoras.
- Flexibilización de la distribución de tareas con posibilidades de reorganización del trabajo en situaciones de mayor afectación.
- Rituales de ingreso y de despedida de los integrantes de los equipos.
- Cuidar la comunicación y evitar que se deteriore.
- Revisión de la dinámica interna. Tener un espacio periódico para conversar, expresarse y valorar cómo está el grupo. Los espacios lúdicos o más informales son útiles para que los encuentros no siempre sean reuniones.

DMA

El entrevistador no debe pensar o actuar como si tuviera que resolver todos los problemas de la persona

D

M

A

Lograr una articulación entre los escenarios de esclarecimiento, reconocimiento, convivencia y no repetición.

DMA

Potenciar los recursos existentes, estimular el apoyo mutuo y la autoayuda

D

M

A

Cuidar formas de participación estética y dignificante.

DMA

Explorar las expectativas, los intereses, percepciones y esperanzas de la gente



# ACTIVIDADES INDIVIDUALES

## 1. EL SENTIDO DE MI TRABAJO EN LA COMISIÓN

Sirve para rescatar y visibilizar el sentido personal que le das a tu trabajo en la Comisión y también para reflexionar acerca de la evolución de tus motivaciones trabajando en este ámbito. Tener claro el sentido de lo que hacemos genera emociones positivas que nos impulsan a la acción. El sentido puede ser un gran recurso protector al que podemos recurrir cuando nos sentimos agotados(as), cansados(as) y sin energía.



- ¿Qué me impulsó a trabajar en la Comisión y qué esperaba lograr con ello?

---

---

---



- ¿Qué me motiva a permanecer en esta labor?

---

---

---



- ¿De qué manera desarrollo mi trabajo?

---

---

---



- ¿Cómo me siento frente a lo que hago?

---

---

---



- ¿Qué pienso de mi actividad laboral?

---

---

---

## 2.

## MI LÍNEA DE TIEMPO

Identificar la evolución de tu trayectoria laboral en la Comisión, rescatando principalmente tus emociones, pensamientos y conductas.

Te permite identificar cómo han evolucionado tus sentimientos, pensamientos y conductas en relación con el trabajo. Te da la posibilidad de tomar conciencia de tus procesos personales, así como de tus fortalezas y debilidades.



- ¿Cuáles eran tus principales sentimientos, pensamientos y conductas en relación con el trabajo?,

---

---

---



- ¿Han variado en el tiempo? ¿Notas diferencias?

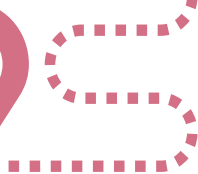
---

---

---

## MI COMIENZO

Mis sentimientos  
Mis pensamientos  
Mi conducta



## MI PRESENTE

Mis sentimientos  
Mis pensamientos  
Mi conducta

# 3.

## REVISANDO MANIFESTACIONES DE ESTRÉS O AGOTAMIENTO

- Identificar las reacciones más frecuentes que tienes cuando te sientes tenso(a) o agotado(a).

PENSAMIENTOS	CONDUCTA
<p>"Creo que este trabajo ya no me satisface del todo".</p> <p>"No estoy soportando a mucha gente".</p> <p>"No logro concentrarme en algunas tareas".</p> <p>"No sé si soy capaz".</p>	
FÍSICAS	EMOCIONALES
<p>"Me duele la cabeza, a veces parece que me va a explotar".</p> <p>"Últimamente estoy con poca energía".</p> <p>"Llego muy cansada(o) a mi casa".</p> <p>"Me resfrío con facilidad".</p>	<p>"Me siento impotente de no poder ayudar más".</p> <p>"Antes tenía mejor humor".</p> <p>"Me siento sola(o) y aislada(o) del equipo".</p> <p>"Últimamente me siento frustrada(o)".</p>

## 4. AUTOEVALUACIÓN

Esta actividad te permite identificar las emociones, los pensamientos y las conductas más frecuentes en relación con el trabajo.



- ¿Cuáles son las emociones más frecuentes que he experimentado últimamente en el trabajo? (ejemplos: enojo, pena, temor, inquietud, frustración, alegría, satisfacción).

---

---



- ¿Cómo reacciono generalmente ante los problemas y las situaciones imprevistas?

---

---



- ¿Qué siento y cómo reacciono cuando las personas piensan distinto a mí?

---

---



- ¿He sentido últimamente ganas de cambiar de trabajo?

---



- ¿Qué pensamientos tengo con más frecuencia durante el trabajo?

---

---

---

## 5.

### REVISANDO MIS RELACIONES PERSONALES

Identificar las relaciones interpersonales que estableces y que te nutren afectivamente.

Mis relaciones personales en el trabajo

---

---

---

Mis relaciones personales fuera del trabajo

---

---

---

---



- ¿Tengo la cantidad de amigos y relaciones que me gustaría tener o que necesito?

---

---



- ¿Tengo con quién compartir preocupaciones personales y laborales con confianza?

---

---



- ¿Pido ayuda con facilidad cuando la necesito?

---

---

6

Esta actividad te permitirá pensar y definir algunas medidas concretas de autocuidado que te servirán para prevenir el desgaste laboral.



- Escribe libremente tu compromiso personal

---

---

---

---

---

---



- En lo cotidiano haces algo para evitar el desgaste laboral? ¿Cómo te cuidas?

---

---

---

---



- La próxima vez que te sientas estresado(a), ¿cómo actuarás?

---

---

---

---



# ACTIVIDADES PARA EQUIPOS

## 1. EJERCICIOS DE ACTIVACIÓN Y CONTACTO RELACIONAL

Las reuniones de equipo permiten compartir aprendizajes, tomar decisiones, analizar situaciones y enfrentar problemas como grupo. Son, por excelencia, el espacio natural para incorporar actividades de autocuidado que fomenten la interacción y el sentido de grupo.

Se sugiere a los equipos incluir en sus reuniones regulares rutinas de ejercicios de relajación, activación física y contacto relacional. Destinar un momento para saber cómo estamos o cómo nos sentimos es un tiempo bien invertido porque nos permite sentirnos parte del equipo.

## 2. HISTORIA DEL EQUIPO DE TRABAJO

- Poner en común aspectos propios de la vida del equipo y de su historia, rescatando las situaciones importantes, las dificultades, las debilidades y las fortalezas del equipo.
- La historia grupal permite observar los cambios y el crecimiento grupal.
- Inicios del equipo, desarrollo en el tiempo, el equipo en la actualidad.
- Principales dificultades vividas, situaciones más gratificantes, principales fortalezas identificadas, principales debilidades identificadas.

- Los juegos y ejercicios al aire libre permiten generar confianza grupal y liberar tensiones.

- Durante el ejercicio o el juego debe permitirse la risa, las expresiones y los sonidos.

- Sirve para generar cercanía y confianza, entregarse cariño y fortalecer los lazos con las y los compañeros del equipo (masajes, bailes, etc.).

D

M

A

**Actitudes básicas de la persona que entrevista:**  
**Empatía: comprender y transmitir comprensión**

D

M

A

Tener un espacio periódico para conversar, expresarse y valorar cómo está el grupo

D

M

A

**Actitudes básicas de la persona que entrevista:**  
**Respeto:** aceptación de su experiencia y la persona

D

M

A

### Actitudes básicas de la persona que entrevista:

**Interés:** mostrar que los hechos y la persona me importan