

# Guía elementos

para la incorporación del  
enfoque psicosocial en el sistema  
de atención y reparación integral  
a las víctimas



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)



**Guía elementos para la  
incorporación del enfoque  
psicosocial en el sistema  
de atención y reparación  
integral a las víctimas**

## **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**

**Alan Jara Urzola**  
Director General

**Viviana Ferro**  
Subdirectora General

**Hada Luz García Méndez**  
Asesora Dirección General Enfoque Psicosocial  
Coordinadora Nacional Equipo Psicosocial

**Altus Alejandro Baquero Rueda**  
Director Técnico de Reparación

**Alicia Jacqueline Rueda Rojas**  
Subdirectora Técnica de Reparación Individual

**Sandra Milena Moreno Hernández**  
Profesional especializado  
Dirección de Reparación

**Ana Orduña Holguín**  
Profesional psicosocial  
Equipo psicosocial

## **CONSULTORA**

**Ludivia Serrato Martínez**

ISBN 978-958-8977-19-5

## **Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)**

**Peter Natiello**  
Director Misión en Colombia

**Michael Torreano**  
Director de la Oficina de Reconciliación e Inclusión

**Thea Villate Bocconello**  
Gerente del Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas

## **Organización Internacional para las Migraciones (OIM)**

**Alejandro Guidi**  
Jefe de Misión, Colombia

**Kathleen Kerr**  
Jefe de Misión Adjunta, Colombia

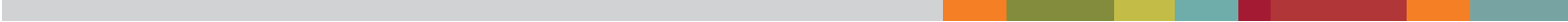
**Fernando Calado**  
Director de Programas

**Camilo Leguízamo**  
Coordinador Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas

**Olga Rebolledo**  
Gerente Rehabilitación

**Esteban Moreno**  
Especialista en Rehabilitación Psicosocial

Esta publicación fue posible gracias al apoyo del gobierno de Estados Unidos de América a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). Sus contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID, el Gobierno de Estados Unidos de América o de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).



Este documento aporta elementos técnicos para incorporar las directrices del enfoque psicosocial en la ruta de atención, asistencia y reparación integral establecida por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. De igual forma surge como parte del Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas, desarrollado por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) con el aporte financiero del gobierno de Estados Unidos de América a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID), que apoya el fortalecimiento institucional del Estado colombiano en la política de reparación integral a las víctimas del conflicto armado. En consecuencia, el contenido de este documento ha contado con aportes técnicos y trabajo conjunto de la Unidad para las Víctimas y la OIM. Sus contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o del gobierno de Estados Unidos de América.

Bogotá, 2016

## Agradecimientos

La Unidad para las Víctimas agradece a las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas: Fiscalía General de la Nación; Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; Centro Nacional de Memoria Histórica; Unidad Nacional de Protección; Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación; Agencia Colombiana para la Reintegración; Federación Nacional de Personeros; Unidad de Restitución de Tierras; Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonal; Ministerio de Salud y Protección Social; Ministerio del Interior y Defensoría, quienes con su experiencia y aprendizajes del trabajo realizado aportaron a la construcción de este documento.

# CONTENIDO

<b>Convenciones y pistas .....</b>	<b>8</b>
------------------------------------	----------

<b>Introducción .....</b>	<b>10</b>
---------------------------	-----------

## Capítulo I

<b>Elementos de abordaje del enfoque psicosocial.....</b>	<b>13</b>
---	-----------

1.1.	Aproximación al concepto de daño .....	13
1.2.	El enfoque psicosocial y la reparación integral.....	15
1.2.1.	Aproximación al enfoque psicosocial .....	17
1.2.2.	Elementos normativos del enfoque psicosocial .....	17
1.2.3.	Premisas para la atención psicosocial .....	18

## Capítulo II

<b>Recomendaciones generales para la incorporación del enfoque psicosocial en los procesos de atención a víctimas .....</b>	<b>23</b>
---	-----------

2.1.	Principios orientadores para la incorporación del enfoque psicosocial .....	23
2.2.	Hacia la construcción de una relación entre funcionarios y víctimas desde la noción de vínculo comprometido.....	28
2.2.1.	Pautas para construir un vínculo comprometido .....	30
2.2.2.	El rol del funcionario: implicaciones de enfrentar historias de sufrimiento.....	32

## Capítulo III

<b>Enfoque de acción sin daño y buenas prácticas.....</b>	<b>37</b>
---	-----------

3.1.	Una mirada desde la complejidad .....	37
3.2.	Estrategias para articular la complejidad en la práctica .....	40
3.3.	Integralidad de las acciones.....	42
3.3.1.	¿Qué es una acción integral? .....	42
3.3.2.	Promover la integralidad en el quehacer institucional .....	43
3.4.	Análisis del contexto .....	44
3.5.	Buenas prácticas y gestión del conocimiento .....	48
3.6.	Acción sin daño .....	55

## Capítulo IV

### El enfoque diferencial ..... 61

4.1.	¿Qué es el enfoque diferencial?.....	61
4.2.	El enfoque diferencial como método de análisis o forma de actuación .....	63
4.3.	Elementos para la atención desde el enfoque diferencial .....	68
4.3.1.	Enfoque diferencial étnico .....	68
4.3.2.	Enfoque de género y derechos humanos de las mujeres .....	73
4.3.3.	Enfoque de orientación sexual e identidades de género .....	75
4.3.4.	Enfoque de envejecimiento y vejez.....	78
4.3.5.	Atención a personas en situación de discapacidad .....	81
4.3.6.	Atención a niños, niñas y adolescentes.....	82

## Capítulo V

### Elementos generales para la atención por tipo de victimización ..... 91

5.1.	Aspectos por considerar en los procesos de atención por tipo de victimización .....	92
5.2.	La atención según tipo de victimización y recomendaciones específicas .....	96
5.2.1.	Víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados .....	96
5.2.2.	Víctimas de desplazamiento forzado.....	98
5.2.3.	Víctimas de violencia sexual.....	100
5.2.4.	Víctimas de tortura .....	102
5.2.5.	Víctimas de secuestro .....	105
5.2.6.	Víctimas de desaparición forzada.....	106
5.2.7.	Víctimas del despojo y abandono forzado de tierras.....	108
5.2.8.	Víctimas de homicidio .....	109
5.2.9.	Niños, niñas y adolescentes víctimas de reclutamiento y utilización por los 4 grupos armados .....	111

## Capítulo VI

### Elementos y herramientas ..... 115

6.1.	Elementos de mediación en situaciones de desgaste emocional de las víctimas .....	115
6.1.1.	Arrojar las emociones .....	115
6.1.2.	Cómo manejar una crisis emocional.....	117
6.1.3.	Recomendaciones para la interacción inicial.....	118
6.1.4.	Recomendaciones para la intervención en crisis .....	119
6.2.	Pautas a nivel individual .....	120
6.3.	Pautas a nivel grupal.....	123
6.3.1.	Recomendaciones para realizar encuentros grupales .....	123
6.4.	Pautas a nivel colectivo.....	124
6.4.1.	Trabajo en redes.....	124
6.5.	Recomendaciones para el cuidado de los funcionarios.....	125
6.5.1.	Cuidado de los equipos.....	126
6.5.2.	Cuidado institucional.....	128

<b>Glosario</b> .....	<b>132</b>
-----------------------	------------

<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	<b>138</b>
---	------------

## **Tablas**

Tabla 1. Pautas para escuchar más de una historia .....	31
Tabla 2. Elementos para identificar afectaciones emocionales.....	34
Tabla 3. Reparación material – Reparación simbólica.....	43
Tabla 4. Recomendaciones para promover la integralidad .....	44
Tabla 5. Definición de elementos para el análisis de contexto.....	45
Tabla 6. Matriz de evaluación de acción si daño en proyectos y programas dirigidos a la atención y reparación de víctimas del conflicto armado.....	57
Tabla 7. Acciones afirmativas para reducir o eliminar el daño.....	65
Tabla 8. Criterios generales para la implementación del enfoque diferencial .....	66
Tabla 9. Daños ocasionados a los grupos étnicos.....	69
Tabla 10. Patrones históricos de discriminación y riesgos por el conflicto armado .....	73
Tabla 11. Definiciones de los mayores en grupos étnicos .....	79
Tabla 12. Riesgos y alternativas para la atención integral a las víctimas .....	92
Tabla 13. Preguntas para facilitar conversaciones colaborativas .....	94
Tabla 14. Clasificación de mina antipersonal, munición sin explotar y artefactos explosivos improvisados.....	96
Tabla 15. Clasificación de métodos de tortura de acuerdo con el Protocolo de Estambul .....	103
Tabla 16. Pautas para desarrollar procesos de mediación con las víctimas .....	116
Tabla 17. Recomendaciones o pautas para realizar una intervención en crisis .....	119
Tabla 18. Estrategias para el cuidado emocional de los equipos .....	126

## **Gráficas**

Gráfica 1. Interacción entre funcionarios/funcionarias y víctimas .....	29
Gráfica 2. Posibilidades de historias en el encuentro entre víctima y funcionario .....	29
Gráfica 3. Pautas para la construcción de un correlato .....	30
Gráfica 4. Estrategias de acción para el cuidado emocional .....	35
Gráfica 5. Estrategias para articular la complejidad .....	40
Gráfica 6. Dimensiones de análisis de las víctimas .....	41
Gráfica 7. Características de una acción integral.....	42
Gráfica 8. Aspectos para el análisis del contexto .....	48
Gráfica 9. Características de una buena práctica.....	49
Gráfica 10. Espiral del conocimiento .....	54
Gráfica 11. Elementos del enfoque diferencial .....	62
Gráfica 12. Aspectos para el análisis del enfoque diferencial.....	64

Gráfica 13. Enfoque diferencial .....	66
Gráfica 14. Matriz social, cultural y política de los grupos étnicos .....	70

## **Cuadros**

Cuadro 1. Recomendaciones generales para el abordaje de grupos étnicos .....	72
Cuadro 2. Principios para la atención de niños, niñas y adolescentes .....	86



## CONVENCIONES Y PISTAS



### LA MIRADA PSICOSOCIAL

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



### TENGA EN CUENTA

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



### EVITE

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



### ACCIÓN SIN DAÑO

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



### PENSANDO EN CLAVE PSICOSOCIAL

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



### HERRAMIENTA

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



### GLOSARIO

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



# Introducción

Esta guía tiene la finalidad de servir de herramienta de trabajo a los profesionales y funcionarios en general que integran el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) a fin de garantizar el abordaje desde el enfoque psicosocial con todos los componentes y elementos necesarios para la atención a las víctimas. Está basada en el reconocimiento de los derechos de las víctimas afectadas por el conflicto armado, en la rehabilitación como medida de reparación y en la experiencia adquirida en el proceso de atención a víctimas por el equipo psicosocial de la Unidad para las Víctimas.

A lo largo de esta guía hay seis capítulos que desarrollan aspectos para tener en cuenta en el abordaje psicosocial para la atención a víctimas desde la Unidad para las Víctimas; igualmente, se referencian los documentos que aportan insumos teóricos y mayor coherencia en la aplicación de la Ley 1448 de 2011, o Ley de víctimas, en nuestro contexto colombiano.

Es importante resaltar que el principal objetivo de nuestro actuar como funcionarios en la atención integral a víctimas está en proporcionar un trato respetuoso, basado en el reconocimiento de la dignidad de las personas que como consecuencia de hechos victimizantes han sido victimizadas individual, grupal o comunitariamente. En este sentido, es imperativo propender por evitar o minimizar las acciones que puedan ser revictimizantes y que como consecuencia de esto mantengan o generen daños en las personas ya afectadas. Tapias (2015), citando a

Echeburúa, Corral y Amor, (2004), afirma que la revictimización no significa volver a sufrir el delito, sino que es toda acción u omisión que empeore el estado físico o psíquico de la víctima cuando está en busca de ayuda y se relaciona con el sistema legal, instancias en las que puede encontrar insensibilidad, incompreensión, agresiones, que se le ponga en tela de juicio, dilaciones, falta de información (p. 53). Es un compromiso y un deber de los funcionarios que todas las acciones que se desarrollen tengan un efecto reparador.

Los aspectos para tener en cuenta en el acompañamiento del proceso de rehabilitación como componente de la reparación integral a las víctimas, desde la mirada del enfoque psicosocial de la Unidad, se desarrollan en cada capítulo de la siguiente manera: en el primer capítulo se desarrollan los elementos de abordaje del enfoque psicosocial, como aproximación general al enfoque y su relación con la reparación integral, los elementos normativos y las premisas que lo sustentan.

En el segundo capítulo se brinda una serie de recomendaciones generales para la incorporación del enfoque psicosocial en los procesos de atención a víctimas. Se incluyen los elementos orientadores para la incorporación del enfoque psicosocial, los aspectos en la construcción de la relación de los actores participantes en el vínculo que se establece entre funcionarios y víctimas con énfasis psicosocial (respeto, calidez, compromiso y aceptación del otro). Se brindan pautas para la construcción de este vínculo y el papel del funcionario al enfrentar historias de sufrimiento por violencia y conflicto armado.

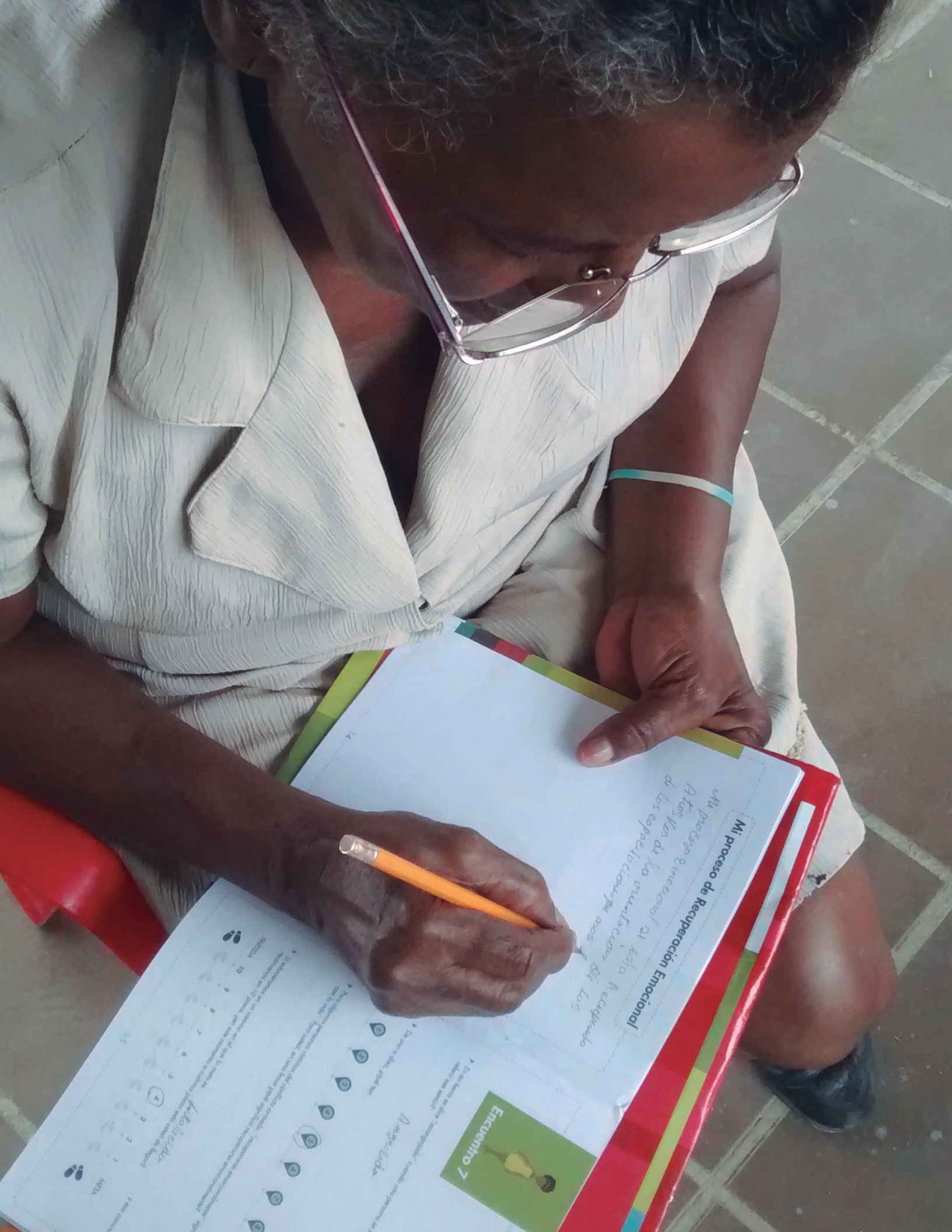
En el tercer capítulo se aborda el enfoque de acción sin daño y las buenas prácticas. Esta información permitirá desarrollar reflexiones y comportamientos para una adecuada relación con las personas, en términos del respeto por su historia y sufrimiento actual en el contexto de su situación particular. Los hechos victimizantes son complejos de por sí, teniendo en cuenta que llevan entrelazados múltiples factores que para cada persona son específicos y propios, y el funcionario debe aproximarse a su realidad. Se brindan las estrategias y buenas prácticas para articular la complejidad de manera concreta, y a la vez se resalta la importancia de la integralidad en sus acciones y en las acciones del quehacer institucional.

El cuarto capítulo hace referencia al enfoque diferencial y las particularidades de cada población, planteando recomendaciones para la atención diferencial. Se presentan las características del enfoque diferencial que orientan la adecuada actuación en la atención desde este enfoque. Se da especial énfasis al enfoque de género, orientación sexual y población vulnerable (mujeres, viejos, niños y adolescentes).

En el quinto capítulo se presentan los principales aspectos que deben considerarse para cada hecho victimizante, así como las recomendaciones específicas según cada caso desde el enfoque psicosocial. Se presentan definiciones del delito, las características de la víctima y las recomendaciones desde el enfoque psicosocial. Se especifican de manera diferenciada las víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar y explosivos improvisados; desplazamiento forzado; violencia sexual; tortura; secuestro; desaparición forzada; despojo y abandono forzado de tierras; homicidio; reclutamiento y utilización por grupos armados de niños, niñas y adolescentes en sus filas.

El sexto y último capítulo ofrece una serie de herramientas de tipo individual, grupal y colectivo para el trabajo con víctimas, así como herramientas para el cuidado emocional de los funcionarios y las funcionarias.

Al final de esta guía, se encuentra un glosario con los términos específicos utilizados a lo largo de este documento que sirven como referente de contexto de significado para los lectores.



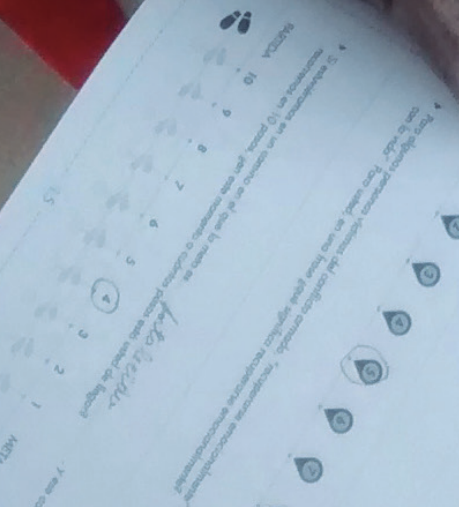
### Mi proceso de Recuperación Emocional

Mu proceso emocional al salir a cumplir de las expectativas de los



#### Encuentro 7

En un momento de la "aventura" cuando una persona se enfrenta a un desafío.



# Capítulo 1

## Elementos de abordaje del enfoque psicosocial

### 1. 1. Aproximación al concepto de daño

La palabra daño deriva de una lógica jurídica para hacer referencia, según Henao (1998), citado por Rivera (2003), al “detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia causado a alguien... en su persona, bienes, libertad, honor, afecto, creencias, etcétera..., y supone la destrucción o disminución de ventajas o beneficios patrimoniales o extrapatrimoniales de que goza un individuo” (p. 29). En ese sentido, al hablar de daño se entiende la necesidad y el derecho de reparación, siendo esta última palabra también otro concepto jurídico.

Según Cardoso (1942), citado por Rivera (2003), la doctrina y la jurisprudencia aceptan algunas diferencias entre daño y perjuicio:

El daño, considerado en sí mismo, es la lesión, la herida, la enfermedad, el dolor, la molestia, el detrimento ocasionado a una persona en su cuerpo, en su espíritu o en su patrimonio, mientras que el perjuicio es el menoscabo patrimonial que resulta como consecuencia del daño, y la indemnización es el resarcimiento, la reparación, la satisfacción o el pago del perjuicio que el daño ocasionó (p. 42).

Los daños inmateriales se clasifican jurídicamente en daño moral y daño fisiológico o a la vida de relación, siendo estos los de mayor relevancia a nivel psicosocial.

El daño psicológico es un constructo psicojurídico, el cual, Tapias (2015) define en el anexo técnico (Cañas y Tapias, 2012) como el cambio individual o relacional que afecta la vida de las personas, que surge como consecuencia de un perjuicio externo —delito, hecho dañoso— y se puede judicializar y reparar material o simbólicamente (p.56).

Linares y Vidal (1990), citados por García y Torres (2013), plantean que “a diferencia de otros problemas psicopatológicos, que tienen su punto de partida en conflictos intrapsíquicos (...) en la psicopatología asociada a represión política, el conflicto es primeramente social” (p.35).

Teniendo en cuenta lo anterior, la comprensión de los diferentes daños que han sufrido personas, familias, grupos y comunidades parte de la concepción de que estos se configuran como resultado de un contexto en el que se vulneran los derechos humanos y se infringe el derecho internacional humanitario (DIH), hechos que afectan todas las dimensiones



de la persona y niegan su **dignidad**. En otras palabras, los daños no siempre se relacionan con un hecho puntual, sino que implican “la reconstrucción de un proceso con sentidos previos y con **resignificaciones** posteriores que son parte del mismo daño” (Rebolledo-Rondón, 2010, p. 43), especialmente cuando se trata de casos con sistematicidad de la violencia.

En tal sentido, con la perpetración de los hechos violentos, se ha vulnerado el sentido mismo de dignidad humana, impactando la construcción de relaciones significativas y generando a la vez diversas afectaciones a nivel físico y emocional, en las relaciones familiares y en los vínculos comunitarios. Cabe señalar que la comprensión de los daños debe partir de la noción de sufrimiento, el cual “hace vigente la vulneración del hecho violento, se presenta como algo que actualiza, perpetúa y puede hasta exacerbar la violación a la dignidad humana” (Rondón Daza, 2013, p. 7).

Cuando interrogamos por el daño, tendríamos que preguntar de qué manera se alteró y afectó el proyecto de vida de las personas, comunidades y organizaciones; qué menoscabó sus posibilidades de vivir como sujetos libres, dignos, autónomos y con derechos. En este sentido, Fernando Díaz, especialista en Derecho Penal y Ciencias Forenses, plantea la importancia de que un peritaje muestre: [...] el daño producido en la esfera relacionada con el disfrute de la vida, con el significado de la vida y con el deterioro producido desde la perspectiva de un proyecto de vida sustentado en una existencia digna. [...] El hombre se hace en la cotidianidad, en el diario vivir, en el día a día, y es en ese diario vivir que construye su sueño, su idea de vivir y el sentido de su existencia como sujeto posible de realización. Esta es la dimensión que se hace indispensable valorar para mostrar el grado de sufrimiento padecido (Bello, 2014, p. 11).

Desde esta perspectiva, se deben tener en cuenta diversos elementos a la hora de identificar, comprender y valorar los daños, que permita poner en relación e interacción lo

individual y colectivo, así como los aspectos objetivos y subjetivos frente a la experiencia de victimización. Lo anterior incluye no solo el análisis sobre la perpetración de los hechos violentos, sino de los significados particulares que personas y comunidades han construido sobre lo ocurrido. De ahí que se subraye la importancia de comprender y reconocer que la percepción y el significado del daño tienen fundamentalmente un carácter subjetivo. “En este sentido, las perspectivas de comprensión del daño no deben responder a un patrón único de identificación de daños, sino orientarse a la construcción de sentidos particulares sobre aquello que se perdió y lesionó, bajo el propósito de que el ejercicio de identificación y valoración del daño sea integral y aporte al diseño de medidas de reparación con respecto a la pertinencia y posibilidad que las mismas personas, organizaciones o comunidades le otorgan al proceso” (Bello, 2014, p. 53).

Con respecto a los daños, se muestra a continuación un testimonio recogido en una entrevista a una funcionaria de la Unidad para las Víctimas.

*“En el enfoque de daños, siempre partimos de que hay procesos irreparables. Las violaciones a los derechos humanos generan daños con afectaciones morales, psicológicas, sociales y de muchos tipos. Buscamos mitigar el sufrimiento y devolver la garantía de los derechos a las **víctimas**.”*



(Entrevista  
funcionaria Unidad  
de Víctimas)



## 1.2. El enfoque psicosocial y la reparación integral

Las víctimas del conflicto armado en Colombia han sufrido graves daños ocasionados por las múltiples violaciones a los derechos humanos y las infracciones al DIH. Los daños, como se ha mencionado, no solo se ven reflejados en la magnitud de las pérdidas materiales, sino en las profundas e irreparables afectaciones en la dignidad de las personas y las comunidades, en las marcas que deja la guerra en el cuerpo y en la psiquis de las víctimas, en la destrucción de sus formas de vida, de sus relaciones familiares y sociales, de sus formas de organización política y comunitaria y en el despojo o enajenación simbólica de sus territorios.

*“Cuando entendamos que cada persona es merecedora de un ejercicio de recuperación emocional distinto al de los demás, estaremos en la ruta correcta. Sé que ese es un nuevo enfoque que se ha venido trabajando en muchas instituciones y que en Colombia estamos avanzando en eso. Creo que hay que entender también otras esferas de daño. Lo emocional es apenas un elemento de toda la esfera de vida. Lograr entender la integración de todos esos elementos y de ver cómo cada uno se ve afectado de manera distinta es estar en la ruta correcta.*

*El daño causado por el evento de guerra no me afectó de la misma manera en lo emocional, en lo espiritual, en lo social, en lo familiar. Me afectó de manera distinta*

*en cada elemento. Cuando entiendo eso, el proceso de recuperación es distinto para cada uno de esos elementos. Lo simbólico sigue siendo una herramienta fundamental dentro de este ejercicio, al igual que las narrativas; cómo narramos la guerra, el daño. Entender qué hay detrás del relato es lo que me va a dar la pista de lo que realmente está dentro de ese ser humano. Cuando entendamos eso, habremos entendido una visión diferente, no solo del daño, sino de cómo soltar ese daño”.*

(Entrevista funcionario  
Centro Nacional de  
Memoria Histórica)



Las historias de sufrimiento y de pérdida se constituyen en la huella visible que ha dejado un conflicto armado de larga duración, marcado por la exacerbación de la violencia y la barbarie en contra de la población civil por razones como el control de territorios, de las comunidades y sus recursos: “Matar, desterrar, secuestrar, violar y, en todo caso, aterrorizar a los civiles no ha sido un accidente del conflicto, ni un daño colateral imprevisto. Ha sido parte de las estrategias de los grupos en su competencia por controlar los territorios, las actividades económicas que allí se desarrollan o ganar una ventaja en la guerra” (CNMH-OIM-USAID UNAL, 2015, p. 18).

No obstante, la victimización de millones de personas en el país no solo ha obedecido a las lógicas e intereses de los actores en confrontación, sino a la responsabilidad del Estado por acción u omisión frente a las graves violaciones de



los derechos humanos e infracciones al DIH en contra de la población, lo cual se suma a la impunidad e injusticia, al silencio social frente a lo sucedido, a la continua exposición a nuevos hechos violentos y a la agudización de condiciones de vulnerabilidad,



estigmatización y aislamiento social de las víctimas. Por tal razón, la desproporcionalidad y magnitud de los daños y la permanencia de las

condiciones para que estos se mantengan y se profundicen fractura o eliminar proyectos individuales y colectivos de vida, lo que niega la posibilidad de las personas y las comunidades de autodeterminarse y tener condiciones dignas de vida, tal como lo señala la sentencia de la Corte Constitucional T-881 de 2002:

- (i) La dignidad humana entendida como autonomía o como posibilidad de diseñar un plan vital y de determinarse según sus características (vivir como quiera).
- (ii) La dignidad humana entendida como ciertas condiciones materiales concretas de existencia (vivir bien).
- (iii) La dignidad humana entendida como intangibilidad de los bienes no patrimoniales, integridad física e integridad moral (vivir sin humillaciones).

En este sentido, desde el reconocimiento de la ocurrencia de los hechos violentos en el marco del conflicto armado, de las múltiples formas de victimización y de los daños generados a nivel individual y colectivo, así como de las formas de afrontamiento y de resistencia por personas y comunidades, el Estado define la reparación de las víctimas como:



Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones de que trata el artículo 3° de la presente ley. La reparación comprende las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima dependiendo de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante (artículo 25, Ley 1448 o Ley de Víctimas de 2011).

Por consiguiente, se entiende la reparación como un proceso integral orientado a la recuperación psicosocial de las víctimas, el cual “se da a partir de dos elementos importantes: el primero, ver el enfoque psicosocial como el conjunto de acciones emprendidas para atender el sufrimiento de las víctimas, y el segundo, comprender que la integralidad de la reparación supone indagar sobre los elementos de los daños psicosociales que podrían ser mitigados en cada una de sus dimensiones: la rehabilitación, la no repetición, la satisfacción, la restitución y la indemnización” (Rondón Daza, 2013, p. 5).

De este tal, es necesario partir de la comprensión del contexto de violación de los derechos humanos y de la magnitud de los daños, con el fin de diseñar medidas o acciones, que contribuyan a atender el sufrimiento y mitigar los múltiples daños, así como reconocer a las víctimas como sujetos de reparación, titulares de derechos y ciudadanos: “Porque su propósito no es solamente el reconocer el estatus de las víctimas en cuanto tales, sino reconocer a las víctimas en tanto ciudadanos, es decir, titulares de derechos iguales a los del resto.



Un programa de reparación no debe tratar de solidificar la **identidad** de las víctimas como víctimas sino, por el contrario, motivarlas para identificarse, nuevamente o por primera vez, como ciudadanos iguales a los demás (De Greiff, 2015, p. 11).

Por tanto, surge la necesidad de hacer una lectura transversal del enfoque psicosocial en la reparación integral. “Es decir, como un componente existente en todas y cada una de las dimensiones de la reparación integral. Y es que lo psicosocial en el marco de las intervenciones con víctimas que procuran la reparación integral o —lo psicosocial— como el contenido del acompañamiento en los procesos de atención para garantizar el acceso, la garantía y goce efectivo de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación supone esa transversalidad” (Rondón Daza, 2013, p. 5).

### 1.2.1. Aproximación al enfoque psicosocial

El Ministerio de Salud y Protección Social y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas definen la atención psicosocial como:

El conjunto de procesos articulados de servicios que tienen la finalidad de favorecer la recuperación o mitigación de los daños psicosociales, el sufrimiento emocional y los impactos a la integridad psicológica y moral, al proyecto de vida y a la vida en relación generados a las víctimas, sus familias y comunidades, como consecuencia de las graves violaciones a los derechos y las infracciones al DIH, ofertados por las instituciones estatales con competencias definidas en el marco legal. Mediante la atención psicosocial se facilitarán estrategias que dignifiquen a las víctimas, respetando el marco

social y cultural en el que han construido sus nociones de afectación, sufrimiento, sanación, recuperación, equilibrio y alivio. Dicho así, se desarrollarán procesos orientados a incorporar el enfoque psicosocial y diferencial en la atención.



De esta manera, todos los funcionarios, como representantes del Estado, deben realizar la atención teniendo en cuenta el enfoque psicosocial y velar por la reconstrucción de la confianza entre las víctimas y el Estado. Por ello, es fundamental asumir una postura a favor de las víctimas que posibilite su cuidado, a través de un trato digno, que evite generar mayores daños de los que ya han tenido, que favorezca el reconocimiento de sus fortalezas y en el que medie una relación con ellas desde sus **recursos** y no únicamente desde su sufrimiento (Torres Flores, 2014, p. 9).



### 1.2.2. Elementos normativos del enfoque psicosocial<sup>1</sup>

La Ley 1448 de 2011 busca desarrollar una política de reparación integral que orienta las actuaciones de la política pública al restablecimiento de los derechos de las víctimas y el alivio o la mitigación de los daños que se les han causado. En ese sentido, ha dispuesto que las “medidas de **atención, asistencia** y reparación integral contenidas en el Decreto 4800 de



<sup>1</sup> Retomado textualmente del documento: Torres Flores, Marina y otros (2014). Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Organización Internacional para las Migraciones —OIM.

2011 se encaminen a reducir y propender por solventar los impactos y daños ocasionados por las infracciones al DIH o las violaciones graves y manifiestas a los derechos humanos ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011”.

Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento de lo contemplado en el artículo 163 del Decreto 4803 de 2011, la Unidad para las Víctimas ha establecido que el enfoque psicosocial es una de las miradas que deben ser transversales a todo el proceso de atención y reconocimiento de los derechos de las víctimas en lo que respecta a las medidas de asistencia y reparación integral.

La Unidad Administrativa especial de Atención y Reparación Integral a Víctimas diseñará las directrices del enfoque psicosocial como componente transversal, el cual contendrá los lineamientos que respondan a la necesidad de materializar el enfoque desde una perspectiva de reparación integral en todas las acciones, planes y programas de atención, asistencia y reparación integral que se implementen en el marco de la Ley 1448 de 2011 (artículo 163, Ley 1448 de 2011).

En razón de ello, estas directrices deben ser adoptadas por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas (SNARIV), de acuerdo con sus competencias, incluida la Unidad de Víctimas.



Desde esa perspectiva se ha avanzado en la construcción de alternativas complementarias entre sí, que buscan mitigar el impacto

emocional producto de las graves violaciones a los derechos humanos y las infracciones al DIH, teniendo en cuenta que se ha reconocido que

la afectación psicosocial no necesariamente se traduce en categorías de lesión o secuelas, y no solo se comprende desde las acepciones de la enfermedad o la psicopatología. Por ello, se busca ajustar los mecanismos, programas y planes de la Unidad de Víctimas enfocados en la atención con enfoque psicosocial, para que respondan a los diversos daños psicosociales que caracterizan las diferentes expresiones del sufrimiento y no solo las que se experimentan como enfermedad<sup>2</sup>.

### 1.2.3. Premisas para la atención psicosocial

Lo anterior supone que es posible el avance en la generación de alternativas para la atención psicosocial si consideramos seis premisas, según Rondón Daza (2013):

**La primera premisa** contempla que las expresiones del sufrimiento han sobrevenido como formas de respuesta natural ante eventos anormales como los que han ocurrido en el contexto del conflicto armado. En ese sentido, la condición de anormalidad no está en la persona sino en los hechos de violencia, de manera que en la atención se naturalizan y validan las respuestas frente a las violaciones que han sufrido las víctimas, como respuestas naturales. Es decir, que se puede suponer que el conflicto armado ha generado diversas formas de sufrimiento y que este supuesto ubica en perspectiva que en el trabajo con las víctimas los funcionarios se enfrentan a una población que está sufriendo<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> “Los estudios sobre víctimas y afectación psicosocial en condiciones de conflictos armados han demostrado que la afectación con compromiso en psicopatología clínica está en el 30 %, aproximadamente, de las víctimas que consultan por necesidad de atención terapéutica. Adicionalmente, no todos los que tienen una psicopatología reflejan condiciones de discapacidad, donde el porcentaje se reduciría aún más” (MSF, 2010). Esta cita es tomada del libro *Elementos para*

**La segunda premisa** considera que las personas afectadas por el conflicto armado interno no solo están marcadas por el sufrimiento; en su historia también existen otros elementos como supervivencia, resistencia, heroísmo, desarrollo frente a la adversidad, reorganización psicológica, familiar y social. Apelan a recursos propios para afrontar la vida actual y la perspectiva de futuro. Con esta premisa se considera que hay una enorme cantidad de cualidades que caracterizan el devenir de la historia personal y social de las víctimas y los hechos de violencia son solo una parte de lo ocurrido a las personas. Es decir, cuentan con un conjunto de recursos que les permiten continuar afrontando la vida actual y la perspectiva de futuro. Por ello es importante considerar el sufrimiento y los recursos, porque ambos hacen parte de los elementos por considerar en la intención de promover el restablecimiento, ya que esto implica contar con los recursos aprendidos del pasado en medio del deseo de supervivencia, construido a partir de la exposición a los hechos de violencia.

*la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, p. 10, pie de página 4.*

<sup>3</sup> Al respecto, la Corte Constitucional, en el seguimiento de las acciones en materia de atención a las víctimas de desplazamiento forzado, ha referido que el sufrimiento acentúa la condición de vulnerabilidad, como la sensación de pérdida en el ‘plano afectivo, relacional, familiar e identitario que acompaña la condición del desplazamiento. Así, por ejemplo, en la sentencia T-602 de 2003 se precisaron los efectos nocivos de los reasentamientos que provoca el desplazamiento forzado interno dentro de los que se destacan: “(i) la pérdida de la tierra y de la vivienda, (ii) el desempleo, (iii) la pérdida del hogar, (iv) la marginación, (v) el incremento de la enfermedad y de la mortalidad, (vi) la inseguridad alimentaria, (vii) la pérdida del acceso a la propiedad entre comuneros, y (viii) la desarticulación social”, así como el empobrecimiento y el deterioro acelerado de las condiciones de vida. Por otra parte, en la sentencia T-721 de 2003 (i) se señaló que la vulnerabilidad de los desplazados es reforzada por su proveniencia rural, (ii) se explicó el alcance de las repercusiones psicológicas que surte el desplazamiento y se subrayó la necesidad de incorporar una perspectiva de género en el tratamiento de este problema, por la especial fuerza con la que afecta a las mujeres.

**La tercera premisa** considera que todos las personas podemos hacer algo frente al sufrimiento de los otros y, en ese sentido, la apuesta de la Unidad Para las Víctimas busca fortalecer las capacidades y habilidades de todos los funcionarios del SNARIV en el enfoque psicosocial de dignificación y reconocimiento, el enfoque de acción sin daño y el enfoque diferencial, mediante espacios de coordinación y formación, el establecimiento de protocolos y la puesta en marcha de acciones movilizadoras en la construcción de la relación con las víctimas, que permitan que cada encuentro tenga un efecto reparador. Cuidar y acoger el dolor de quien ha sufrido graves violaciones a los derechos humanos o al DIH no es tarea solo de profesionales en psicología o del ámbito psicosocial.

**La cuarta premisa** está orientada a comprender que el sufrimiento tiene diferentes formas de expresión y que existen diferentes formas de sufrir, siendo estas completamente de carácter subjetivo. El sufrimiento no solo tiene expresión a través del llanto o la tristeza, ni a través de la enfermedad. De igual manera, es diferente el sufrimiento de los niños y las niñas, de los y las adolescentes, las personas adultas y mayores, así como lo será para una cultura en relación con otra, relaciones que se puedan generar desde el enfoque diferencial. Con la incorporación del enfoque psicosocial, se espera aproximarse a las diferentes formas de expresión del sufrimiento para percibir las y ser las personas destinatarias de esas diferentes formas de respuesta.

**La quinta premisa** indica que se debe permitir el paso por el dolor y del sufrimiento por lo que se ha perdido. El dolor debe tener espacios de expresión, de manera que mediante el relato pueda tener lugar la construcción de la experiencia dolorosa. Con esta premisa se busca que la expresión de la afectación emocional pueda constituirse, es decir, existir en el diálogo con algún destinatario del dolor. Se busca hacer

posible en un espacio para la localización del sufrimiento, que las víctimas puedan sufrir todo lo que en el contexto del conflicto armado ha constituido para ellas una pérdida (p. 8)<sup>4</sup>.

**La sexta premisa** busca subrayar que la representación permite la recuperación. Representar significa poner en el espacio público las emociones invisibilizadas o que no han encontrado un lugar simbólico que cuente, además, con un testigo de estas. En ese sentido,

se puede representar en la palabra, a través de las diferentes expresiones artísticas, o en las diferentes formas de simbolización que funcionan como formas dialógicas en el espacio colectivo.

Esta premisa es la materialización del enfoque de los derechos humanos ligado al enfoque psicosocial, toda vez que invita a no abusar del poder de las palabras que niegan la realidad del dolor frente a las diferentes formas de representación de quienes sufren y de quienes se recuperan (p. 8)<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Equipo Psicosocial Subdirección de Reparación Individual. EREI. Estrategia de Recuperación Emocional Individual, p. 8.

<sup>5</sup> Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Equipo Psicosocial Subdirección de Reparación Individual. EREI. Estrategia de Recuperación Emocional Individual, Pp. 8-9.





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



# Capítulo II

## Recomendaciones generales para la incorporación del enfoque psicosocial en los procesos de atención a víctimas

### 2.1. Principios orientadores para la incorporación del enfoque psicosocial<sup>6</sup>

Las acciones que se desarrollan en los procesos de atención, asistencia y reparación con la población víctima implican la obligación moral del Estado de reconocer su responsabilidad por acción u omisión frente a los hechos de violencia, restablecer la dignidad de personas y comunidades como sujetos titulares de derechos y reconocer su sufrimiento, visibilizando las historias de dolor y resistencia desde una postura de respeto, escucha y solidaridad con las víctimas (Sánchez, Londoño y otros, 2011).

En este sentido, es necesario resaltar que las acciones desarrolladas por los funcionarios deben contribuir a evitar el aislamiento, el silencio y la exclusión social de las víctimas, pues a través de estos dispositivos sociales se ha terminado por privatizar el daño y el sufrimiento subjetivo, y por descontextualizar la experiencia de la victimización a partir de la negación o invisibilización de las causas que han provocado las historias de dolor y pérdida, relacionadas directamente con la permanencia y degradación del conflicto armado en el país y de los intereses en disputa.

Con base en estas consideraciones, los siguientes son los cuatro principios orientadores para la

incorporación del enfoque psicosocial en el diseño e implementación de las medidas de atención, asistencia y reparación integral, con el fin de orientar las acciones de los funcionarios.

#### Dignificación y reconocimiento de las personas y comunidades víctimas

La reparación integral busca generar acciones que propendan por el restablecimiento de la dignidad de las víctimas que han sufrido graves violaciones a los derechos humanos y al DIH. Por tanto, desde un marco de respeto a la integridad y honra de las víctimas, se debe brindar un trato respetuoso, amable y empático, en el que se les reconozca como sujeto titular de derechos y se promueva su participación en las decisiones que les afectan (artículo 4, Ley 1448 de 2011).

- ✓ **Ofrecer un trato digno a las víctimas** se traduce en acciones sencillas, pero fundamentales, como adecuar el espacio físico para realizar la acogida y el desarrollo del encuentro; saludar cálidamente y mostrar una disposición positiva a través del lenguaje verbal y no verbal; presentarse y explicar a qué institución pertenece, cuáles son los objetivos de acción (entrevista, taller, brindar información u orientación, etcétera) y el destino de la información; actuar con claridad y responsabilidad para favorecer el acceso a los derechos ofreciendo una atención adecuada, oportuna y eficaz.

<sup>6</sup> Basado en: Torres Flores (2012).



- ✓ **Escuchar activamente a la víctima** buscando comprender su pedido a través de la utilización de un lenguaje sencillo, claro y libre de tecnicismos, así como del uso de parafraseos y clarificaciones que indiquen cuáles son sus necesidades y expectativas frente al proceso de atención.
- ✓ **Preguntar a la víctima cómo desea ser llamada**, aunque no corresponda con el nombre que aparece en su documento de identidad.



- ✓ **Realizar un encuadre y cierre adecuado de cada encuentro**, en los que se constate que la víctima ha comprendido cada fase del proceso de atención, el alcance de las medidas, los

tiempos y los requerimientos, el rol de quien la atiende y el paso siguiente después de concluir el encuentro. Esto puede verificarse a través de preguntas que permitan saber si la persona ha comprendido correctamente la información.

- ✓ **Escuchar no solo lo que la persona está expresando directamente**, sino los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Asimismo, identificar el estado físico y emocional en el que se encuentra la víctima para realizar los ajustes necesarios durante el proceso de atención (ver "Pautas para construir un vínculo comprometido - doble escucha").
- ✓ **No interpretar ni se hacer conjeturas sobre el discurso de la víctima**, ni emitir juicios de valor. Por consiguiente, parafrasear y confirmar con la víctima lo que ella quiso expresar. Por ejemplo: "Lo que usted acaba de mencionar es...", "Lo que quiere decir con esto es...", "Ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que..." (SNARIV, 2012, p. 31).

- ✓ **Facilitar la expresión de sentimientos** desde un interés genuino por conocer y apoyar a la víctima en el proceso de atención, asistencia y reparación integral.
- ✓ **Ayudar a la persona a reconocer sus recursos personales, familiares y comunitarios** con los que cuenta, así como las estrategias de afrontamiento (implementadas en otras situaciones difíciles en el pasado) que pueden ayudar a superar la situación (SNARIV, 2012, p. 30).

- ✓ **Tener en cuenta la situación de seguridad física y emocional** de la víctima, a fin de identificar posibles riesgos y amenazas en contra de su vida e integridad o la de su familia.



- ✓ **Reconocer las redes de apoyo** que podría tener la víctima, con el fin de activarlas e indagar sobre valores, intereses y creencias compartidas que puedan llegar a ser soporte o fortalecer las formas de afrontamiento frente a la experiencia de victimización.

### Asumir una postura crítica y a favor de las víctimas<sup>7</sup>

Este principio, implica asumir una actitud no neutral frente a las experiencias y el sufrimiento de las víctimas, lo cual supone comprender que los daños y los escenarios emocionales como el dolor, la rabia, el miedo, la desesperanza, etcétera, reacciones normales ante eventos devastadores generados por el conflicto armado (Lira, 1989), o podría decirse, respuestas naturales y esperadas ante el contexto de violencia. Como lo señala Aguilera (2013):

<sup>7</sup> Basado en: Grupo de Psicología Social Crítica (2010); Torres Flores (2014); SNARIV (2012).

Ser neutral en este contexto implica necesariamente ser indiferente ante el dolor generado por el sometimiento a hechos violentos; es olvidar a los que padecen los estragos del desplazamiento forzado, secuestro, tortura, desaparición forzada y cualquier otro hecho de violencia; es invisibilizar sus historias, sus proyectos y su derecho a la justicia, la verdad, la reparación y no repetición de los daños. Ser neutral es obligar a las víctimas a vivir como si nada estuviese pasando, como si todo marchara dentro de los parámetros de la “normalidad” (p. 70).

Para ello es importante:

- ✓ **Reconocer la existencia de un conflicto armado de larga duración** en Colombia, lo cual implica identificar las lógicas subyacentes a la concurrencia de los hechos victimizantes que llevaron a la vulneración de los derechos fundamentales de las víctimas, así como su invisibilización y estigmatización.
- ✓ **Comprender el contexto en que ocurrieron los hechos violentos**, es decir, reconocer las causas, intencionalidades y modalidades de violencia en contra de personas y comunidades, los patrones de victimización aunados a discursos estigmatizantes y discriminatorios; así como problemáticas de exclusión, subordinación y discriminación de carácter estructural, principalmente en contra de sujetos de especial protección constitucional (Subcomité Técnico de Medidas de Satisfacción, SF)<sup>8</sup>.
- ✓ **Señalar de manera expresa y clara que los hechos causaron un daño** injustificable y desproporcionado a sujetos individuales o colectivos victimizados, especialmente a aquellos de especial protección constitucional (Grupo de Psicología Social Crítica, 2010, p. 7).
- ✓ **Considerar que la dignificación de las víctimas se articula a procesos de reconocimiento social y público** frente a la existencia de los hechos de violencia y las causas que generaron la victimización de personas y comunidades. Este reconocimiento se constituye en una base fundamental para la reconstrucción de la confianza entre las víctimas y el Estado (Grupo de Psicología Social Crítica, 2010, p. 7).
- ✓ **Reconocer los efectos del poder del lenguaje** en los procesos de reparación; es decir, potenciar el uso de un lenguaje que contribuya a la construcción de ciudadanías plenas, fortalecer las distintas formas de participación de las víctimas y utilizar la palabra como un mecanismo de lucha contra el silencio y la indiferencia (Grupo de Psicología Social Crítica, 2010, p. 7).
- ✓ **Propiciar que la sociedad reconozca los daños desproporcionados** sobre las víctimas, así como su invisibilización, discriminación y estigmatización frente a la sistemática violación de sus derechos (Grupo de Psicología Social Crítica, 2010, p. 7).

<sup>8</sup> Se entiende por sujetos de especial protección, según la Sentencia T-736 de 2013 de la Corte Constitucional, “a los niños y niñas, a las madres cabeza de familia, a las personas en situación de discapacidad, a la población desplazada, a los adultos mayores, y todas aquellas personas que por su situación de debilidad manifiesta los ubican en una posición de desigualdad material con respecto al resto de la población.

Por este motivo se considera que la pertenencia a estos grupos poblacionales tiene una incidencia directa en la intensidad de la evaluación del perjuicio, habida cuenta que las condiciones de debilidad manifiesta obligan a un tratamiento preferencial en términos de acceso a los mecanismos judiciales de protección de derechos, a fin de garantizar la igualdad material a través de discriminaciones afirmativas a favor de los grupos mencionados”.

## Reconocer a las víctimas como sujetos titulares de derechos

Con este principio se busca avanzar en el empoderamiento de las víctimas promoviendo el tránsito de la condición de víctima a la de sujeto titular de derechos, con pleno ejercicio de su ciudadanía. Cuando se habla de empoderamiento de las víctimas, se hace alusión al incremento de su capacidad para tener el control sobre sus decisiones y su propia vida.

Para ello es importante:

- ✓ **Priorizar la voz, el bienestar y las potencialidades** de las víctimas, lo cual implica desarrollar cualquier acción partiendo de la experiencia, los significados y las necesidades de personas y comunidades victimizadas (Grupo de Psicología Social Crítica, 2010, p. 7).
- ✓ **Valorar las experiencias y saberes locales** como punto de partida para el desarrollo de los procesos de atención (Grupo de Psicología Social Crítica, 2010, p. 7).
- ✓ **Reconocer a las personas o comunidades victimizadas desde una mirada integral**, lo que implica identificar las condiciones de afectación por la violencia que han sufrido, pero también sus capacidades, recursos de afrontamiento y estrategias de resistencia (SNARIV, 2012).
- ✓ **Promover la toma de conciencia sobre los derechos de las víctimas.** Esto implica verlas como sujetos activos en los procesos de atención, asistencia y reparación integral y no como sujetos pasivos de la intervención del Estado. Las acciones que se realicen en el marco de la política y de la ley buscarán asegurar que en todo momento la víctima pueda tener claridad sobre los tiempos, las

condiciones, los procesos y las acciones a seguir para la implementación de las medidas de atención, asistencia y reparación que más se acomoden a las condiciones de su caso, dado que ese conocimiento es lo que asegura que ellas puedan empoderarse en todos los procesos (SNARIV, 2012, p. 29).

## Reflexividad y acción sin daño

Es importante partir del hecho de que ninguna persona está exenta de tener comportamientos, por lo general no intencionales, que pueden significar para la otra persona una acción con daño. Por tanto, la invitación es a asumir una actitud reflexiva y autocrítica frente a las propias acciones para brindar siempre un trato respetuoso y digno, asumir una lectura de contexto de la situación física y emocional, de las necesidades y expectativas, así como de la autonomía y participación en la toma de decisiones de las víctimas (SNARIV, 2012, p. 29).

Para ello es importante:

- ✓ **Tener presente el enfoque diferencial** para el diseño e implementación de las medidas de atención, asistencia y reparación.
- ✓ **Promover la acción reflexiva** con el fin de adecuar y flexibilizar los procedimientos en los procesos de atención según los requerimiento o necesidades de las víctimas. Esto implica que los funcionarios reconozcan y revisen, en primer lugar, las posiciones de poder en su quehacer profesional (Grupo de Psicología Social Crítica, 2010, p. 129).
- ✓ **Abordar los procesos de atención a víctimas reconociendo la complejidad** y las limitaciones personales y profesionales en esta labor. Este tipo de abordaje permite abandonar la posición de expertos, dimensionar y valorar la voz de las

víctimas frente a su propio proceso (Grupo de Psicología Social Crítica, 2010, p. 129).

- ✓ **Guardar confidencialidad** y realizar un manejo adecuado de la información, documentación y trámites realizados con las víctimas (SNARIV, 2012, p. 31).
- ✓ **No interrumpir a la víctima cuando esté narrando** su historia o expresando sus emociones. Si existe alguna duda, permitirle que termine la frase y luego retome lo que no entendió. Es normal que se presenten momentos de silencio, que deben ser respetados (SNARIV, 2012, p.31).
- ✓ **No realizar demasiadas preguntas ni forzar las repuestas.** Permitir que la persona se exprese con libertad y tranquilidad (SNARIV, 2012, p. 31).
- ✓ **Evitar el trato en términos de inferioridad,** paternalismo, lástima, así como la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades (SNARIV, 2012, p. 31). Se debe trabajar por disminuir la relación desproporcional entre funcionario y víctima.
- ✓ **Evitar el inicio de procesos que no se van a acompañar** y a los cuales no se les va a realizar seguimiento. Por ejemplo, indagar sobre eventos traumáticos, recordar experiencias que generen malestar, solicitar información o soportes que no se requieren para llevar a cabo la orientación, teniendo en cuenta que la víctima puede activar memorias de las situaciones traumáticas y esto puede generar un escenario de **revictimización** (PNUD, citado por SNARIV, 2012, p. 32).
- ✓ **Acoger los principios de imparcialidad política y religiosa.** Esto significa que no habrán prejuicios de este tipo que interfieran en la atención a víctimas, es decir, que serán atendidas todas, sin considerar el tipo de victimario que produjo la lesión y sin realizar juicios de valor sobre el tipo de decisiones y acciones que se emprendieron como afrontamiento de la situación de violencia. De la misma manera, las creencias o prácticas religiosas de las personas encargadas de la atención no deben interferir con los procesos de atención ni con las creencias de las personas o comunidades por similares o diferentes que estas sean (SNARIV, 2012, p. 29).
- ✓ **No inducir a las víctimas a realizar trámites o denuncias** sin tener en cuenta la situación personal, las necesidades e intereses. Estas acciones pueden tener implicaciones personales, familiares o comunitarias (SNARIV, 2012, p. 32). Lo anterior no debe entenderse como la orientación a desmotivar las iniciativas de las víctimas en cuanto a diferentes trámites o denuncias, sino a aportar en el proceso de reflexión en tanto las diversas implicaciones que puede tener cada acción.
- ✓ **Conocer las rutas de atención antes de remitir a la víctima** a las entidades para acceder a los servicios requeridos, a fin de evitar que la víctima realice trámites innecesarios en una entidad que no tenga las competencias para responder a las solicitudes (SNARIV, 2012, p. 32).
- ✓ **Informar a la víctima que tiene derecho a recibir orientación psicológica y jurídica** en caso de requerirlo. Para ello es necesario contar con las rutas de atención y el directorio de instituciones que prestan esos servicios (SNARIV, 2012, p. 32).



- ✓ **Conocer a la víctima, su caso y sus necesidades actuales** para establecer qué tipo de atención se debe brindar. El tipo de daño o hecho victimizante por el cual se ha visto afectada es relevante en este proceso, así como tener en cuenta las recomendaciones que se incluyen en cada uno de los capítulos de esta guía (SNARIV, 2012, p. 32).



**Las víctimas** necesitan sentir una relación más cercana con el Estado y la atención es una buena oportunidad para humanizar la relación.

## 2.2. Hacia la construcción de una relación entre funcionarios y víctimas desde la noción de vínculo comprometido

Comprender la experiencia de victimización y reconocer el sufrimiento de personas y comunidades contribuye no solo a dignificar a las víctimas, sino a vencer el aislamiento y el silencio social sobre lo ocurrido (Rebolledo-Rondón, 2010). Para tal fin, es necesario como funcionario convertirse en **audiencia y testigo** de las narraciones sobre los hechos de violencia y las formas de afrontamiento y resistencia, con el fin de ampliar la comprensión sobre lo sucedido,



desprivatizar el dolor y construir una ética para el reconocimiento de los daños y el sufrimiento de personas y comunidades afectadas por el conflicto armado.



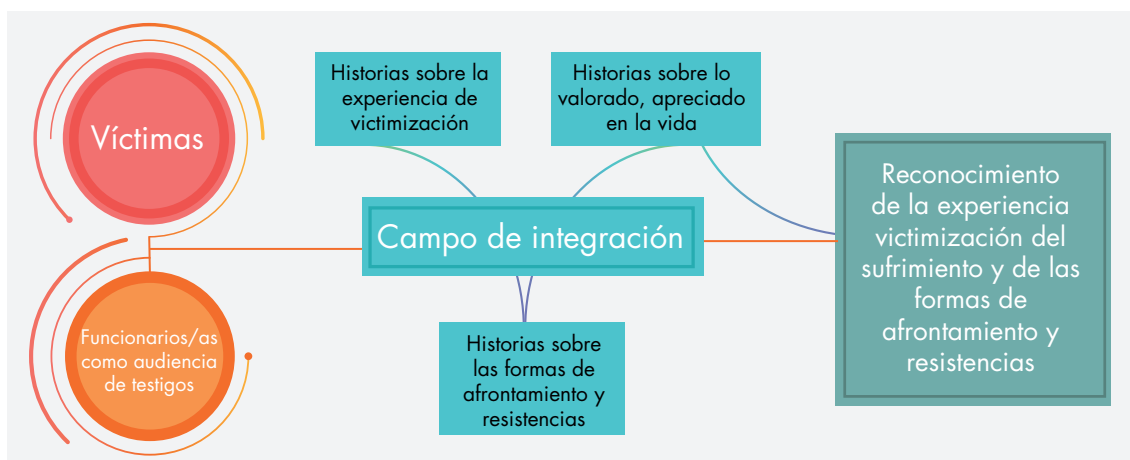
En este sentido, se busca transitar desde la construcción de un vínculo empático y una escucha activa hacia la construcción de un **campo de interacción** entre funcionarios y víctimas, en el cual emerjan nuevas historias y significados frente a la experiencia de victimización. Lo anterior, a fin de potencializar y valorizar las narrativas de afrontamiento y resistencia, las creencias, las prácticas sociales y culturales, los ritos; es decir, los recursos personales, familiares o comunitarios que contribuyen a la recuperación del mundo vital de los sujetos y el sentido de sí que se perdió o fracturó a raíz de los hechos violentos (Abadía Barrero, 2008). En otras palabras, la posibilidad de narrar las historias de sufrimiento y de encontrar una audiencia y un testigo que las escuche y las reconozca posibilita construir una nueva versión sobre lo sucedido en conjunto con las víctimas, así como ampliar el significado sobre los hechos de violencia, los responsables y sus motivaciones, desculpabilizar y desprivatizar su dolor y, en últimas, desmitificar el discurso de los victimarios (Jimeno, 2007).

Al relatar la experiencia, esta adquiere un sentido de verdad, ya que deja de ser parte exclusiva de la persona afectada, y al ubicarse en un espacio intersubjetivo y social, adquiere nuevos significados. De esta manera surge la posibilidad de buscar estrategias que alteren el estado de dolor y sufrimiento y que, en lo posible, ayuden a la persona a encontrar un símbolo compartido socialmente que le permita entender su dolor, crear una nueva relación con él y reconstituir un mundo vital que le permita ser parte del grupo social al cual pertenece; un movimiento que podríamos denominar terapéutico (Abadía Barrero, 2008, p. 478).

Desde esta perspectiva, al configurarse un campo de interacción (tal como se muestra en la Gráfica 1) entre funcionarios y víctimas, la experiencia de victimización adquiere un sentido de verdad y logra construirse una versión compartida con las víctimas sobre los hechos de violencia y los

daños. Lo anterior, lleva, por un lado, a avanzar social y políticamente en cimentar una ética del reconocimiento del sufrimiento y, por otro, a asumir como Estado y sociedad una postura de solidaridad con las víctimas, así como de indignación, censura y rechazo frente a lo sucedido (Jimeno, 2009).

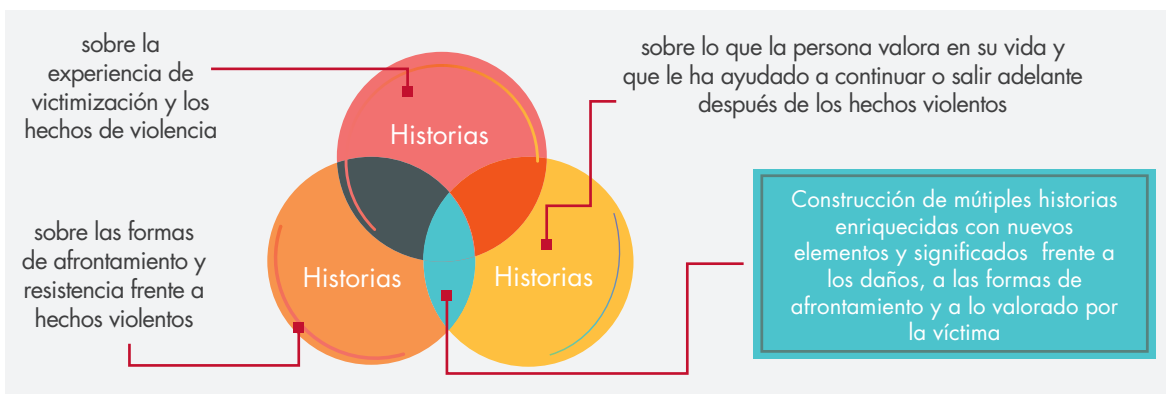
**Gráfica 1.** Interacción entre funcionarios/funcionarias y víctimas



En este contexto, el funcionario se convierte en audiencia y testigo del sufrimiento de personas y comunidades, así como de las fortalezas y capacidades para reconstruir la vida (Arévalo, 2007). "Como testigos, es posible advertir que desde

nuestro lugar informamos a quienes apoyamos sobre cómo los vemos; es decir, somos parte importante de la construcción de las historias que las víctimas relatan sobre cómo se ven ahora y qué pueden esperar de los otros" (Arévalo, 2007, p. 256).

**Gráfica 2.** Posibilidades de historias en el encuentro entre víctima y funcionario



(Elaborado con base en los postulados de Michael White, 2004)

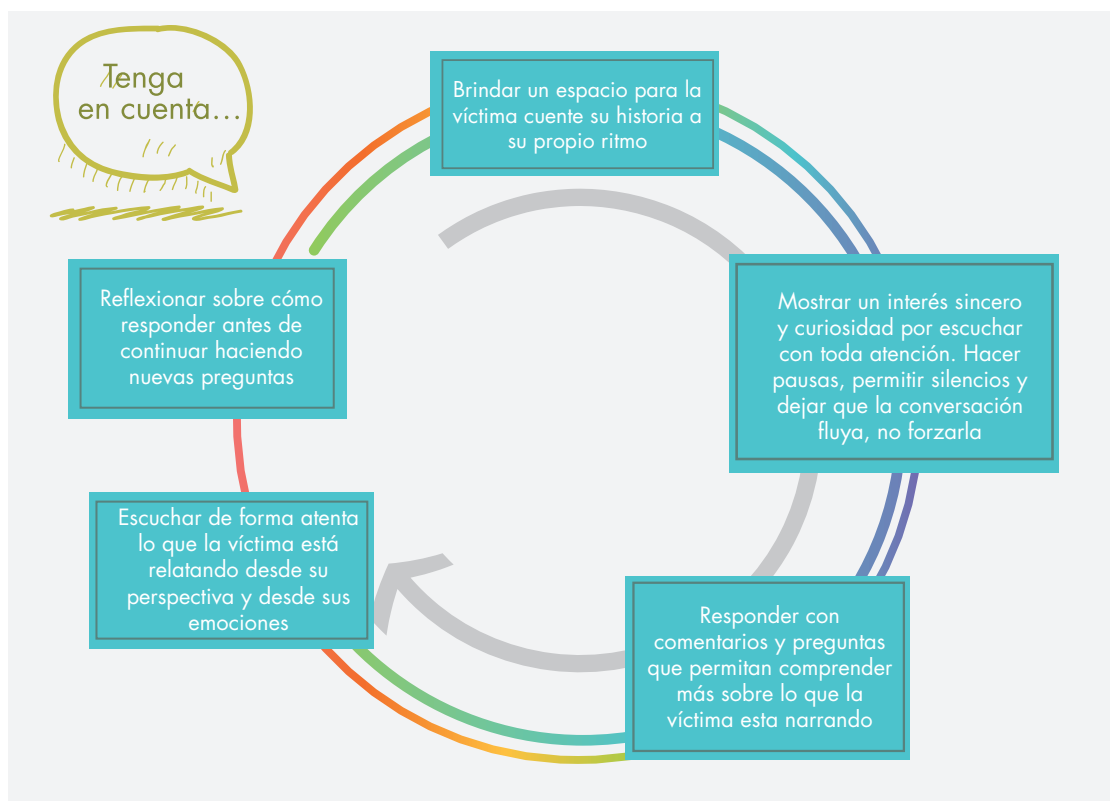
### 2.2.1. Pautas para construir un vínculo comprometido

La identificación de múltiples historias, así como el enriquecimiento y la exaltación de los relatos de sobrevivencia y de aquello que es valorado por personas y comunidades, puede fortalecerse a través de la técnica de doble escucha propuesta por Michael White (2004). Se basa en el enfoque narrativo, en el cual se propone que las historias que nos contamos sobre nosotros mismos o que

otros nos cuentan ayudan a definir quiénes somos y, en últimas, a recuperar el sentido de sí.

Por tanto, con la técnica de doble escucha, se busca que los funcionarios contribuyan a la construcción de un correlato a fin de evidenciar lo que las personas han hecho y han logrado para enfrentar la violencia. Para tal efecto, es recomendable tener en cuenta los siguientes elementos.

Gráfica 3. Pautas para la construcción de un correlato



(Fuente: Anderson, 2009)

En la Tabla 1 se presentan unas pautas para escuchar más de una historia que se construye desde distintos discursos y participantes, a saber, los hechos de violencia, la persona que la cuenta y cómo afronta la experiencia, las valoraciones que hace de lo que vivió y de los que aprecia en su

vida que le ha permitido salir adelante. La persona que escucha debe estar atenta a su propia historia, a la de la otra persona y a la que nos cuenta el conflicto, la historia y el país. Por tanto, aquí están los puntos sobre los cuáles prestar una mayor atención para ampliar el conocimiento del otro.

**Tabla 1.** Pautas para escuchar más de una historia

Víctimas			Funcionarios
Historias sobre la experiencia de victimización y los hechos de violencia.	Historias sobre las formas de afrontamiento y resistencia frente a los hechos violentos.	Historias sobre lo que la persona valora en su vida y que le ha ayudado a continuar o salir adelante, después de los hechos violentos.	<b>Historias múltiples y enriquecidas</b>  Como coeditor de la historia, es importante resaltar aspectos frente a cómo las personas han logrado enfrentar la violencia, expresiones que representen valores, propósitos para vivir, creencias, fortalezas y recursos.
Descripciones de los hechos victimizantes	<b>Descripciones de las formas como las personas o comunidades han respondido frente a la experiencia de victimización</b>	<b>Descripciones de aquello que las personas o comunidades consideran valioso, cuidan, estiman y consideran muy importante</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Introducir elementos en la conversación que permitan reconocer la existencia de las causas que llevaron a la victimización, responsables, motivaciones e intencionalidades, lógicas de perpetuación de la violencia.</li> <li>✓ Dimensionar los daños desproporcionados y su magnitud.</li> <li>✓ Contribuir a desculpabilizar a la víctima y desmitificar el discurso del victimario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hacer visibles habilidades, valores, esperanzas que están implícitos en los relatos de las víctimas y han contribuido a afrontar la violencia y las dificultades que emergieron a raíz de la victimización.</li> <li>✓ Evocar y hacer presente a la propia comunidad y a otras, para traer historias sobre las estrategias de resistencia y afrontamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar historias familiares o comunitarias que permitan ver los valores compartidos, referentes o creencias significativas que ayuden a reconstituir el sentido de sí y de la vida.</li> <li>✓ Reconocer sueños, esperanzas, deseos, que las personas o comunidades tienen para reconstruir su vida.</li> <li>✓ Resaltar redes de apoyo o personas significativas como soporte para enfrentar los hechos de violencia.</li> </ul>	

(Fuente: White, 2007; Denborough, 2008; Hoffman, 2007)



Las siguientes preguntas pueden ayudar a reflexionar sobre el efecto de las conversaciones a partir de la doble escucha (Denborough, 2008):

¿La construcción de nuevas historias o significados sobre la experiencia de victimización contribuye a ampliar la comprensión de las víctimas sobre lo sucedido? ¿Contribuye a desculpabilizarlas y a desprivatizar su dolor al sentirse escuchada, comprendida y reconocida en su sufrimiento?

¿Las víctimas reconocen sus propias habilidades, capacidades y fortalezas en el afrontamiento de los hechos victimizantes?



¿Las víctimas reconocen su agencia y su capacidad para afrontar las experiencias victimizantes y las dificultades que atraviesan a pesar de lo vivido?

### 2.2.2. El rol de los funcionarios: implicaciones al enfrentar historias de sufrimiento

El extracto que se narra a continuación es de una entrevista realizada a un funcionario de la Fiscalía, e ilustra en gran medida lo que se puede sentir al enfrentar situaciones de sufrimiento en el trabajo diario.

*Encontramos a un fiscal de Pasto que decía: "No me había dado cuenta de que esto me afectara tanto". Cuando les pedimos que pensarán en un caso particular, el que primero se les viniera a la cabeza: "Entonces viene el más difícil... Eso me afectó y duré una*

*semana con dolor de estómago y de cabeza". Y ¿qué hizo cuando eso pasó?: "Seguir trabajando, porque no tenía el tiempo para parar, y ahora me doy cuenta de que aún me duele el estómago cuando recuerdo el caso".*

*Entonces, a raíz de esta situación, el funcionario está afectado. Esos son nuestros procesos de atención y eso termina afectando a la víctima. Si yo estoy lleno de todo lo que me ha pasado durante la semana y no he tenido el tiempo para compartir o digerirlo, eso termina representándose en mi relación con la víctima".*



(Entrevista Fiscalía)

Enfrentarse a experiencias de sufrimiento extremo y al sinsentido del horror y la barbarie supone no solo reflexionar permanentemente sobre ideas, preconcepciones y prejuicios construidos sobre los hechos violentos, sus causas y responsables y la situación de las víctimas, sino revisar críticamente las propias acciones en el desarrollo de los procesos de atención, asistencia y reparación.





Si bien estos elementos se constituyen en uno de los puntos de partida para reconocer y dignificar a las víctimas desde el marco de la reflexividad y de la acción sin daño, es importante evidenciar el impacto que tiene la labor que desarrollan cotidianamente los funcionarios en su vida personal y profesional. Como lo señala Arévalo (2007): "Ser testigos de las graves consecuencias que genera el conflicto armado en nuestra población no es desde luego una tarea fácil y no pasa inerte por la vida de quienes optan por tener esperanza en el cambio, al apoyar a la población" (p. 258).

De acuerdo con Arévalo (2007), se debe "analizar si el contacto con temas de alto impacto emocional como el daño y la violencia en todas sus formas produce un efecto silencioso en nuestra forma de comprender el mundo" (p. 258). Arévalo (2007) propone una serie de preguntas y elementos que

ayudan a identificar en los funcionarios estos riesgos y afectaciones:

- ✓ ¿Solo pensamos en estos temas?
- ✓ ¿Nos hemos vuelto expertos en la realidad de las víctimas y en lo que ellas necesitan?
- ✓ ¿Estamos asumiendo posturas desde la impotencia, es decir, asumimos nuestra labor técnicamente, tenemos una postura neutral frente al sufrimiento de las víctimas, desarrollamos con rigidez las labores que nos corresponden?
- ✓ ¿Estamos asumiendo posturas de omnipotencia, es decir, adoptamos un papel de superioridad, mesiánico, salvador, heroico frente a la situación de las víctimas?

- ✓ ¿Estamos reproduciendo en nosotros mismos los síntomas y sufrimientos que las víctimas nos reportan cuando trabajamos con ellas? ¿Las historias de las víctimas se conectan con situaciones propias? ¿A qué posturas nos lleva esto?
- ✓ ¿Nos consideramos vulnerables y merecedores también de escucha y protección? ¿Reconocemos el propio dolor y el impacto de la escucha?
- ✓ ¿Negamos la realidad dolorosa y nos volvemos técnicos en nuestro trabajo: diagnosticamos

rápidamente, desde el supuesto de “ya escuché esto?”



Siguiendo a Arévalo (2007), en la Tabla 2 y en la Grafica 4 se sugieren algunas recomendaciones que pueden ayudar a construir estrategias de acción para el **autocuidado** emocional y el cuidado de los equipos que brindan atención a víctimas.

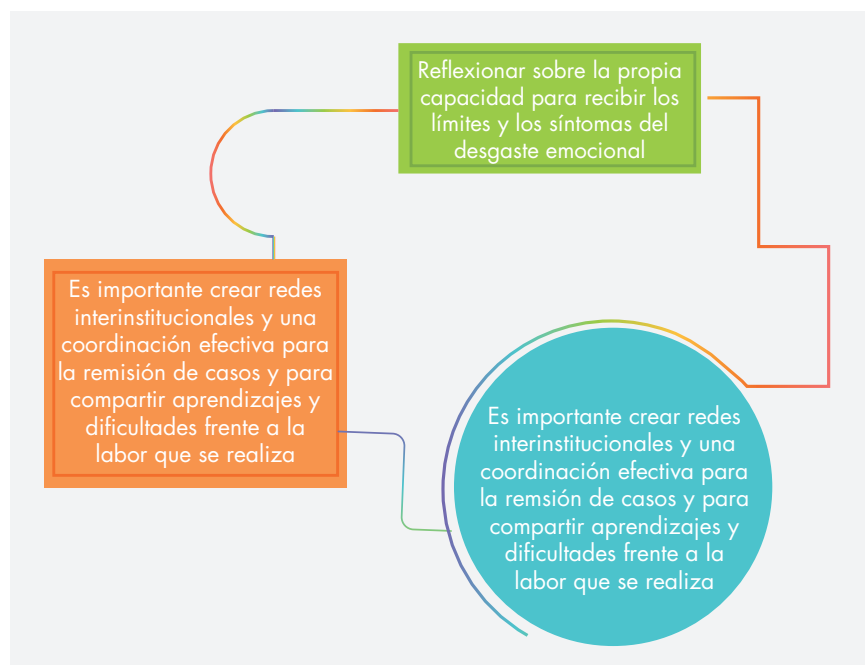
**Tabla 2.** Elementos para identificar afectaciones emocionales\*

\*(Ver más elementos en la caja de herramientas)

Ritmos	Miedos	Contención de emociones
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La afectación emocional de los funcionarios a veces se oculta tras un ritmo intenso de trabajo, en el que no existen límites entre la vida familiar y laboral. Las víctimas o la comunidad llegan a ser el centro de sus vidas, más allá de los anhelos y metas personales y de las emociones propias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los miedos, la desesperanza, la impotencia y la rabia que sienten las comunidades se vuelven propios, y la mirada externa y analítica sobre el contexto se desdibuja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las emociones se contienen y los funcionarios pueden presentar dificultades para dormir, ansiedad, dificultad para centrar la atención, miedo, paranoia permanente; entre otras.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Algunas veces, el trabajo en equipo se dificulta, se presenta tensión y falta de comunicación sobre la manera como son afectados por la labor que desarrollan.</li> </ul>		

(Fuente: Arévalo, 2007, página 258)

#### Gráfica 4. Estrategias de acción para el cuidado emocional



(Fuente: Arévalo, 2007, p. 259)

Un ejemplo de estos elementos de cuidado emocional se puede observar en el siguiente extracto de una entrevista realizada a una funcionaria de la Defensoría del Pueblo.

*“Lo que hacía que no nos afectáramos con el burnout era que amábamos nuestro trabajo y nos motivaba la labor que hacíamos con las víctimas. Esa labor de agradecimiento hace que no se caiga en burnout. Se identificaron casos graves a nivel familiar, a nivel de consumo de alcohol, sobre todo en los abogados. Los fines de semana, las personas se encerraban y no querían compartir, porque tenían cansancio emocional. Muchos de los funcionarios también son víctimas; no se sabe si a alguien le mataron un familiar o lo desplazaron”.*

(Entrevista funcionaria Defensoría Del Pueblo)





# Capítulo III

## Enfoque de acción sin daño y buenas prácticas

### 3.1. Una mirada desde la complejidad

Tener en cuenta la complejidad en el enfoque psicosocial implica un proceso de aprendizaje institucional y un trabajo exigente que requiere la acción conjunta de las entidades y sus funcionarios en medio de un contexto caracterizado por múltiples necesidades, identidades, miradas y roles, desde los cuales se agencia la garantía y satisfacción de derechos de las víctimas.

Es necesario alcanzar metas institucionales e impactos positivos en los procesos de atención a víctimas. Así mismo, lograr niveles de coordinación e información entre instituciones para optimizar recursos y construir rutas de atención adecuadas según las diversas necesidades de la población víctima.

En este sentido, “una aproximación compleja al enfoque psicosocial se entiende como el conjunto de acciones emprendidas para atender el sufrimiento de las víctimas, que indaga sobre los elementos de los daños psicosociales que podrían ser mitigados mediante la rehabilitación, la no repetición, la satisfacción, la restitución y la indemnización” (Rondón Daza, 2013, p. 5). Las siguientes son algunas orientaciones para avanzar en tal dirección, partiendo del reconocimiento de la complejidad y la necesidad de adelantar acciones desde una perspectiva integral y de acción sin daño, con el fin de ir fortaleciendo

buenas prácticas en los diversos procesos que se vienen implementando con la población víctima.

#### ¿Cómo reconocer la complejidad?

En el lenguaje común, algo se considera complejo como sinónimo de complicado o ininteligible. Generalmente, la manera de abordar problemas complejos es simplificarlos, lo cual puede llevar al riesgo del reduccionismo; es decir, cuando se simplifica tanto un problema o una situación puede privilegiarse una sola perspectiva y dejar por fuera de la solución, aspectos importantes o alternativas y posibilidades de cambio.

Para considerar la complejidad y evitar el reduccionismo en la comprensión frente a un hecho particular o un problema, pueden plantearse preguntas como:

- ✓ ¿El hecho ha sido comprendido a la luz del contexto?
- ✓ ¿Hemos considerado los diferentes puntos de vista o perspectivas frente a la interpretación del hecho?
- ✓ ¿Hemos revisado nuestros prejuicios o concepciones frente a la comprensión de los hechos?
- ✓ La creatividad es un elemento importante para pensar en posibles alternativas de solución

frente a un problema. ¿Nos hemos permitido imaginar otras soluciones al problema que se salgan de lo convencional o estandarizado?

- ✓ ¿Hemos sido curiosos en preguntar qué otra solución podría existir?
- ✓ ¿Hemos considerado posibles efectos del problema en diferentes momentos, es decir, a corto, mediano y largo plazo?

Al repasar estas preguntas podemos tener una mejor idea de lo que significa reconocer la complejidad:

1. La realidad tiene múltiples dimensiones: es decir, un problema o situación está asociado a factores económicos, culturales, sociales, políticos y antropológicos. Por ejemplo, una persona tiene una identidad étnica, una situación económica, se ubica en un momento del ciclo vital y desempeña determinados roles relacionados con su género, su trabajo, sus vínculos familiares o la participación en grupos sociales. Por eso, lo complejo tiene una perspectiva multidimensional (Morín, 1999, p. 16).
2. Existen diversos puntos de vista sobre un mismo asunto; por tanto, la complejidad es multirreferencial (Ardoino, 1993, p. 173). En otros términos, cualquier mirada sobre un problema es parcial, pero es posible enriquecerla al contar con otras perspectivas, con nuevas informaciones sobre un asunto. En este sentido, la mirada que se construye entre funcionarios en conjunto con las víctimas enriquece no solo la comprensión frente a los hechos de violencia y las experiencias de victimización y su significado, sino las formas de afrontamiento, resistencia y las alternativas para superar el sufrimiento y reconstruir los proyectos de vida de las personas.

3. Existe un antes, un ahora y un después. Este es el aspecto dinámico de la complejidad (Maldonado, 2014, p. 77). Así, es necesario reconocer que el tiempo no es lineal, pues existe una cronología de los hechos de violencia, pero también una subjetividad que se relaciona con la percepción de las víctimas sobre su experiencia de victimización. Por ejemplo, cuando una víctima narra su experiencia, así haya pasado algún tiempo, puede mencionar que siente como si hubiese sido ayer.
4. Las personas dan diferentes significados a las cosas de acuerdo con sus intereses, experiencias o necesidades. Esta variabilidad en los significados es el carácter polisémico de la realidad (Corona, 2005, p. 54). Por ejemplo, definir qué acción es urgente o prioritaria depende no solo del enfoque diferencial, sino de la importancia o el significado que las víctimas les den a dichas acciones o medidas.

Preguntas a tener en cuenta:

- ✓ ¿Cuáles son las principales dimensiones o perspectivas incluidas en su trabajo de atención a víctimas?
- ✓ ¿Qué actores inciden de manera significativa en el tipo de respuesta que da su institución a la situación de las víctimas? ¿De qué manera inciden? ¿Qué otras voces deberían tenerse en cuenta? ¿Por qué?
- ✓ ¿Cuáles cree que son los principales cambios que debería realizar su institución para mejorar los procesos de atención a las víctimas?
- ✓ ¿Cuáles estrategias considera que deberían tener las instituciones que atienden a víctimas del conflicto armado para que flexibilicen o

ajusten sus procesos de atención desde una mirada compleja?



- ✓ ¿Cuáles procesos y procedimientos debería revisar y ajustar su institución para favorecer el bienestar de quienes brindan atención a víctimas / sobrevivientes?

- ✓ ¿Qué acciones deberían implementarse en su entidad para favorecer el bienestar de los funcionarios?

- ✓ ¿Qué papel han desempeñado hasta el momento los tomadores de decisiones al interior de sus entidades para promover el autocuidado de los equipos de trabajo?



Lo anterior no implica considerar cada situación de manera aislada, sino que evidencia la necesidad de reconocer tales especificidades como punto de partida del diálogo entre la política pública y la situación de las víctimas. Esto se concreta en respuestas concertadas y ajustadas en el quehacer institucional.

Un abordaje desde la complejidad busca entender los problemas o situaciones desde una visión de conjunto, analizando los aspectos particulares en relación con el contexto o sistema más amplio.



En síntesis, al tratar de comprender una situación, deben tenerse en cuenta:

- ✓ Las diversas dimensiones implicadas.
- ✓ Los distintos puntos de vista sobre el asunto.
- ✓ Los cambios que se han producido o podrían producirse a través del tiempo.
- ✓ Los significados que pueden tomar los problemas y las acciones orientadas a superarlos, desde diferentes dimensiones, actores, perspectivas o momentos.
- ✓ La particularidad de cada persona y cada situación.

## Recuerde

en su trabajo diario que **USTED** como funcionario puede hacer que cada momento en la atención a las víctimas sea

*“una oportunidad única para contribuir a un proceso de reparación integral”*

*Para la persona que está en frente de usted...*

*De usted como funcionario frente a la institución...*

*De la institución frente al país...*

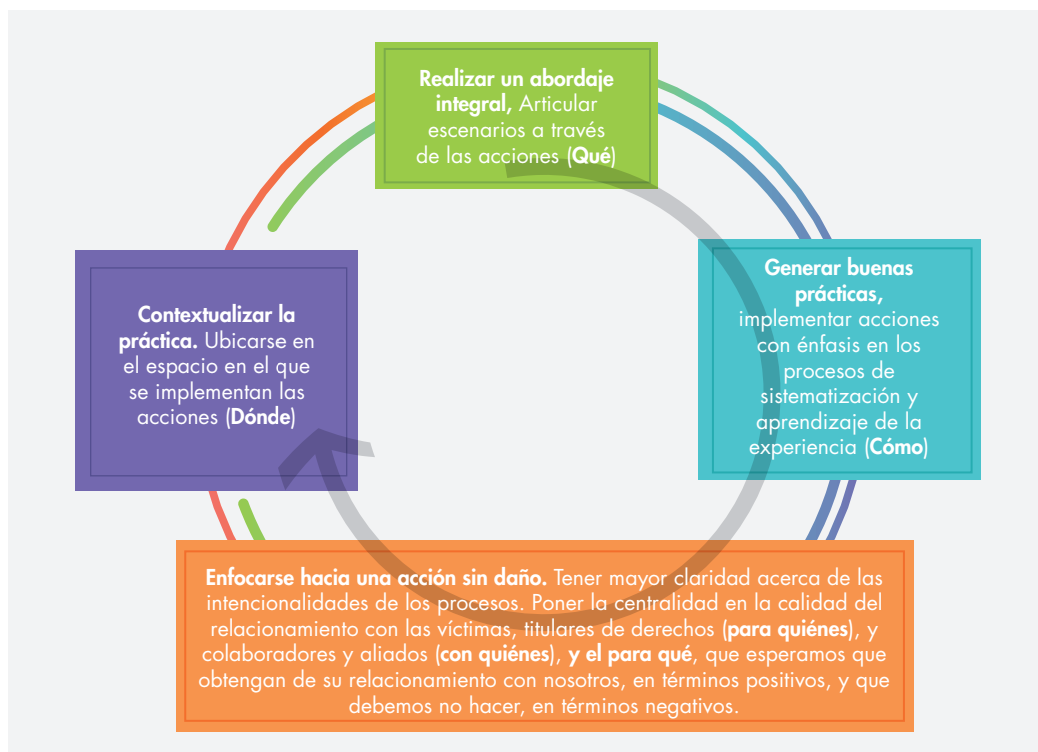
*Del país frente al mundo*



## 3.2. Estrategias para articular la complejidad en la práctica

Pueden considerarse algunas estrategias que deben adaptarse y articularse en cada caso. Para esto, las estrategias planteadas en la Gráfica 5 pueden ser una guía:

**Gráfica 5.** Estrategias para articular la complejidad



Conviene, además, tener en cuenta que la complejidad implica la interrelación de unas cosas con otras.



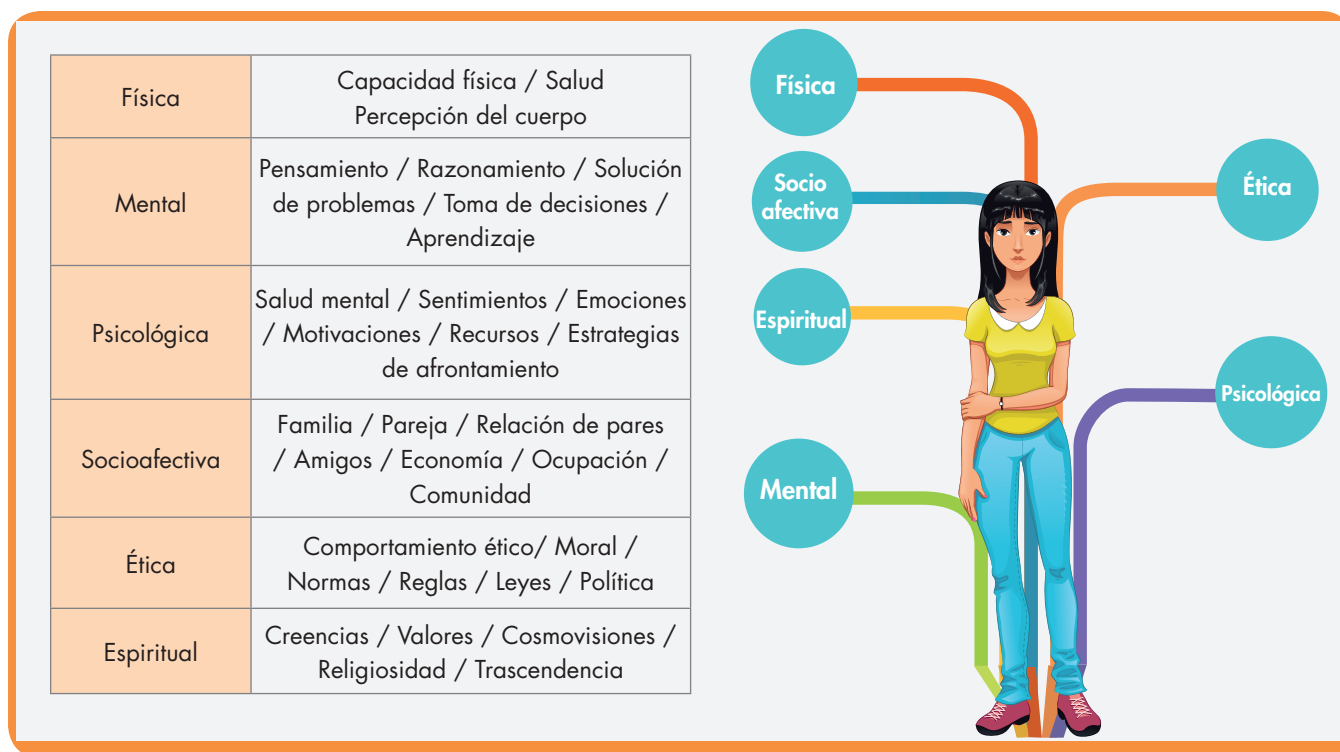
Nada se encuentra aislado; el funcionario mismo hace parte del entorno de los problemas que trata a diario. No es un observador externo.

Un ejemplo de complejidad sirve para ampliar la comprensión del concepto. En el análisis de las situaciones de las víctimas del conflicto armado, algunas de las dimensiones implicadas corresponden a lo social, lo emocional, lo biológico y lo jurídico. En la gráfica que se presenta a

continuación, cada una de las imágenes representa una forma diferente de abordar la comprensión de la situación de una persona. La imagen de la izquierda corresponde al análisis de cada aspecto separadamente, aislado de los otros; la de la derecha implica una comprensión conjunta, que encuentra áreas comunes.

Se debe tener en cuenta que el ser humano es complejo, dimensional y que los componentes de cada dimensión se construyen de su historia, experiencias y aprendizajes, las relaciones con otros, los vínculos, las creencias y valores, entre otros (Gráfica 6).

**Gráfica 6.** Dimensiones de Análisis de las Víctimas



Preguntas para tener en cuenta:

- ✓ ¿Cuáles considera que son las principales diferencias que pueden generarse dependiendo de la alternativa que se tome, entre un abordaje aislado de las áreas técnicas y un abordaje conjunto?
- ✓ ¿Qué ventajas y desventajas encuentra en cada una de estas alternativas de análisis?
- ✓ ¿Por qué puede ser importante comprender las dimensiones de un problema en interrelación?
- ✓ ¿De qué manera se llevan a la práctica estas perspectivas en su institución?

Otro aspecto que no debe perderse de vista es el diálogo y la utilización de preguntas como herramientas para el abordaje de la complejidad en el trabajo con población víctima. El diálogo desde la complejidad está dirigido a producir acuerdos, a enriquecer el significado propio y a generar reconocimiento mutuo entre los actores del proceso.

Es imperativo el trato cuidadoso y respetuoso hacia las víctimas  
—titulares de derechos—.

El significado de su experiencia es propio, intransferible, no negociable, ni cooptable  
o asimilable por intereses ajenos.

Los titulares de derechos son titulares de los significados de la violencia de la cual han  
sido víctimas.

De manera más amplia, cada quien es titular del significado que le otorgue a los hechos de violencia, en la medida que le han afectado y en relación con sus opciones personales. En este sentido, las instituciones, los programas y los servidores públicos son custodios de aquello que las víctimas comparten acerca de sus vivencias, es decir de sus narrativas. En consecuencia, desplegar medidas de reparación para las víctimas de la violencia, mediante acciones centradas en los titulares de derechos, es un ejercicio que se estructura desde las narrativas de las víctimas. Por tanto, es necesario contar con los espacios,

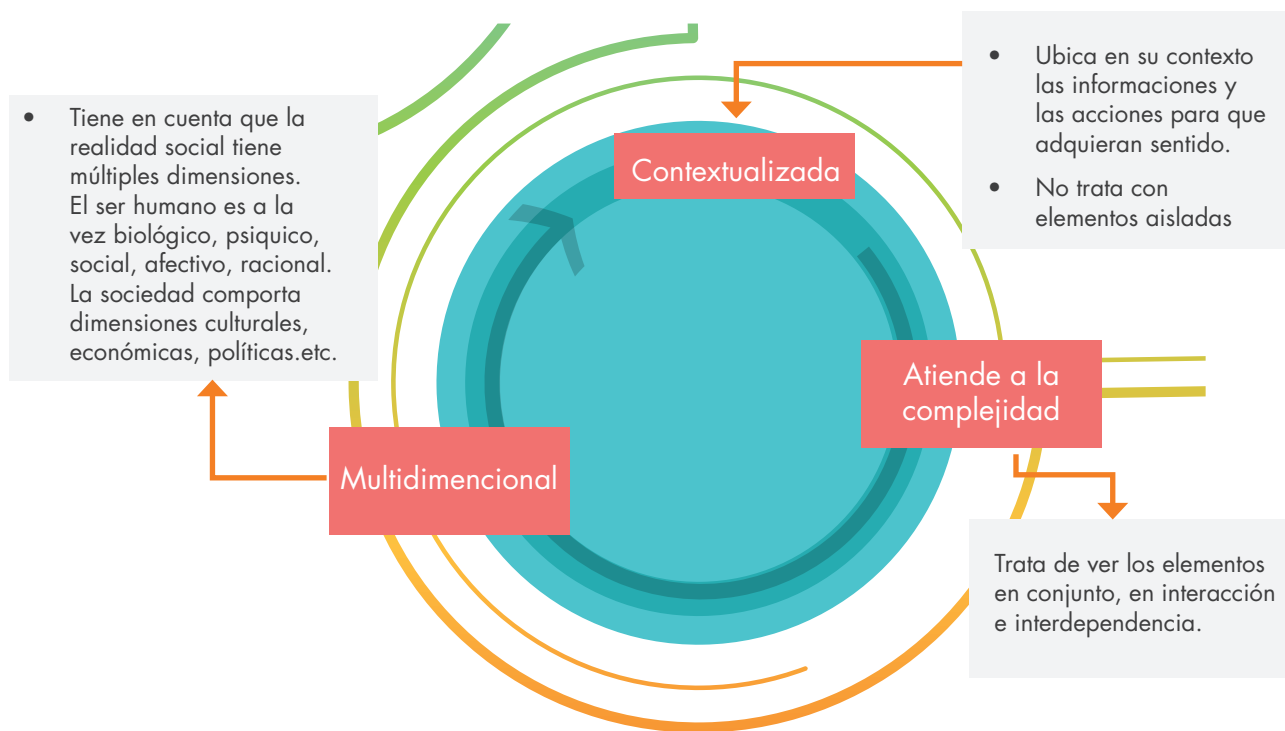
los recursos y las metodologías adecuadas para favorecer esto en las condiciones propicias.

### 3.3. Integralidad de las acciones

#### 3.3.1. ¿Qué es una acción integral?

Lo integral hace referencia a aquello que comprende todos los aspectos necesarios para estar completo, así como a la unidad o conjunto que conforma tales partes. De acuerdo con Morín (1999), una acción integral tiene las siguientes características:

**Gráfica 7.** Características de una acción integral



Una perspectiva de reparación integral a las víctimas implica considerar las causas y los efectos de los hechos de violencia, pero también que existe algo más allá de la victimización, un antes y un después que forma parte de la experiencia individual y

colectiva. Es importante, por tanto, considerar en general los elementos posibles sobre los que la reparación material y la reparación simbólica se pueden ver afectadas, porque permiten comprender la victimización, más allá de la misma (Tabla 3).

**Tabla 3.** Reparación material / Reparación simbólica

Reparación material / Reparación simbólica	
Comprender la victimización...	Más allá de la victimización...
<p><b>HECHOS DE VIOLENCIA</b></p> <p>Los hechos de violencia han sido un medio para imponer los intereses y fines de los actores armados.</p>	<p><b>PROYECTOS Y FORMAS DE VIDA</b></p> <p>La violencia se dirige contra los proyectos y forma de vida de las víctimas, no solo contra individuos. Por tanto, la reparación involucra el reconocimiento de la forma de vida y los proyectos afectados.</p>
<p><b>SUFRIMIENTO</b></p> <p>“Las expresiones del sufrimiento han sobrevenido como formas de respuesta natural ante eventos anormales como los que han ocurrido en el contexto del conflicto armado” (Rondón, 2013, p. 2).</p>	<p><b>RECURSOS - CAPACIDADES</b></p> <p>“Las personas que han sido afectadas por el conflicto armado interno no solo están sufriendo; en su historia existen otros elementos como supervivencia, resistencia, heroísmo, desarrollo frente a la adversidad, reorganización psicológica, familiar y social. Cuentan también con recursos para afrontar la vida actual y la perspectiva de futuro” (Rondón, 2013, p. 3).</p>
<p><b>ACTORES ARMADOS</b></p> <p>Frente a los actores armados se demanda verdad, justicia y reparación.</p>	<p><b>SOCIEDAD</b></p> <p>Todas las personas podemos hacer algo frente al sufrimiento de los otros (Rondón, 2013, p. 3).</p>

Las medidas de atención, asistencia y reparación no pueden aplicarse de manera aislada ni mecánica. Para ser verdaderamente eficaces, deben guardar coherencia entre sí, tanto a nivel interno (referido a la pertinencia y oportunidad de cada medida) como externo, es decir, la relación de todas ellas en su conjunto (SNARIV, 2015, p. 7). Igualmente importante es la búsqueda de **equilibrio** en las comprensiones y actuaciones para no sobredimensionar ciertos aspectos y evitar reduccionismos. El equilibrio se refiere a la articulación entre aspectos diferentes y complementarios entre sí, que dan el sentido de integralidad.

### 3.3.2. Promover la integralidad en el quehacer institucional

Una forma de favorecer la integralidad en el quehacer institucional es estar atentos a los riesgos que pueden generarse al realizar acciones desarticuladas o que se orientan en una sola dirección. La siguiente tabla presenta algunos de estos riesgos y se sugieren prácticas que pueden contribuir a su prevención en tanto se incorporen a la cultura institucional:

**Tabla 4.** Recomendaciones para promover la integralidad

Condición predominante	Riesgos asociados	Recomendaciones
<p><b>ACCIÓN</b> Dedicación del tiempo laboral exclusivamente a la ejecución de actividades.</p>	<p>Activismo Eficientismo</p>	<p><b>REFLEXIÓN</b> Generar / potenciar espacios para la reflexión y la evaluación, individual y colectiva.</p>
<p><b>ESTANDARIZACIÓN</b> Aplicación de estándares o de procedimientos similares frente a situaciones diversas.</p>	<p>Homogenización, Rigidez, exclusión</p>	<p><b>DIFERENCIACIÓN</b> Sensibilizar en el enfoque diferencial.</p>
<p><b>DISCURSIVIDAD</b> Predominio del análisis lógico-racional propio de las especialidades profesionales y del lenguaje institucional. Desconocer la voz y la comprensión de las víctimas en el análisis de su situación y el significado que ha dado a su experiencia.</p>	<p>Hipercriticismo Autorreferenciación</p>	<p><b>APERTURA / COLABORACIÓN</b> Fortalecer capacidades de escucha y empatía. Evitar el uso de tecnicismos en el lenguaje al relacionarse con las víctimas y los compañeros de trabajo. Fortalecer creatividad y trabajo en equipo. Promover el estudio interdisciplinar de casos como estrategia de capacitación. Incorporar en los análisis y en la implementación de las medidas, la comprensión que las víctimas tienen sobre su experiencia y las estrategias para reconstruir los proyectos de vida.</p>
<p><b>RELACIÓN CONTRACTUAL RESPONSABILIDAD</b> Énfasis en el cargo y las funciones como servidor público. Relaciones contractuales. Neutralidad en la relación con las víctimas.</p>	<p>Autoritarismo Burocratismo Trato impersonal</p>	<p><b>RELACIÓN PERSONAL COMPROMISO</b> Favorecer el reconocimiento entre las personas. Fortalecer motivación y liderazgo frente al servicio. Promover relaciones horizontales entre diferentes niveles jerárquicos.</p>

### 3.4. Análisis del contexto

#### ¿Qué es el contexto?

Reconocer el contexto de violencia ayuda a visibilizar y comprender el sufrimiento y las expresiones de dolor de las víctimas. Por el contrario,

la actitud o el sufrimiento de las víctimas puede resultar incómodo, incomprensible, enfermizo, cuando se les observa fuera de tal contexto o si se desconoce la complejidad de las dinámicas del conflicto armado y los impactos individuales y sociales que este ha producido históricamente.

Lo anterior nos lleva a concluir un aspecto clave en el análisis de contexto: la realidad que vamos a analizar se define a partir de **hechos y actores o sujetos que están en nuestro foco de interés**. Por tanto, lo que activa el análisis de contexto es, principalmente, la ocurrencia de los hechos de violencia, en los que están implicados diferentes actores o sujetos, o el análisis de riesgos asociados a los mismos hechos.

Desde esta perspectiva, los hechos y el contexto son inseparables. Por tanto, el contexto se define a partir de los hechos a los que pretende dar sentido, y los hechos toman un significado u otro dependiendo del contexto que se construyan para interpretarlos. “No se trata de situar los hechos en ‘su contexto social’, sino de hacer evidente que las imágenes, los argumentos, los problemas que se definen en el proceso de estos acontecimientos, así como el vocabulario por el cual estos se formulan y los modos posibles en que se considere deben ser abordados, solamente son posibles en la medida

en que hacen parte de una forma particular de entender su contexto” (Serje, 2005, p. 34).

### ¿En qué consiste el análisis de contexto?

El análisis de contexto dentro de los procesos de atención a víctimas del conflicto armado, debe considerar siempre a los actores, sus intereses, sus relaciones y formas de interacción, así como las estrategias que han utilizado los diferentes grupos armados para generar miedo o terror en un momento dado o en un territorio particular. Por tal razón, el análisis de contexto parte del reconocimiento de las relaciones de poder, de los actores implicados y sus estrategias, los cuales responden a proyectos e intereses de diversa índole, de los acontecimientos y de los escenarios en donde se desarrollan dichas estrategias

A continuación, se presentan algunos aspectos a tener en cuenta para el análisis de contexto en los procesos de atención a víctimas (Tabla 5 y Gráfica 8).

**Tabla 5.** Definición de elementos para el análisis de contexto

Elementos para tener en cuenta	Definición
<p>La lectura de contexto implica asumir una postura frente al mundo y los actos que se generan. No es un ejercicio aséptico, objetivo o neutral.</p>	<p>Al definir un contexto, estamos tomando posición respecto a la realidad social, delimitando lo que nos rodea y, de alguna manera, estableciendo el ámbito de nuestro interés y accionar.</p> <p>Frente a los hechos de victimización se puede culpabilizar a las víctimas, ser solidarios frente a su situación o tomar distancia respecto a la misma. A partir de cada postura se producirán diferentes comprensiones del contexto.</p> <p>Por consiguiente, al preguntarnos por el lugar social y político de las víctimas se entiende que su victimización no ha sido únicamente el resultado de las acciones de los actores armados en confrontación. En otras palabras, el conflicto armado no ha afectado a todos por igual; por ende, existen condiciones previas relacionadas con vivir en zonas estratégicas a nivel económico o militar, pertenecer a grupos políticos de izquierda o de defensa de los derechos humanos y de territorios específicos, o habitar en zonas de pobreza y miseria extrema donde el Estado históricamente no ha hecho presencia.</p>

Elementos para tener en cuenta	Definición
<p>El análisis de contexto está indisolublemente ligado a una comprensión de la historia política, social, económica y cultural del país.</p>	<p>Todo análisis de contexto tiene un marco más amplio. No es una tarea que arranca de cero, sino que se inscribe, o tiene como punto de partida, las lecturas que otras personas han realizado. De allí, por ejemplo, se comprende de dónde han surgido determinados actores, cuáles son los antecedentes de los hechos analizados, cuáles son las versiones y cómo se construyen las narrativas —la memoria— acerca de lo sucedido. De la historia también se extraen lecciones para las acciones. El análisis de contexto estará determinado, de manera significativa, por nuestra comprensión de la historia.</p>
<p>El punto de partida para el análisis de contexto es la identificación y caracterización de los actores, sus relaciones, sus proyectos o intereses y sus estrategias de acción.</p>	<p>Un análisis de contexto se diferencia de otro tipo de análisis similares, de tipo económico, sociológico o político, no solo por su alcance más limitado, y tal vez menos especializado, sino por la forma en que se ordena. En el análisis de contexto, el foco no está en responder a preguntas de una o varias especialidades técnicas en torno a un problema, sino en identificar hechos, cambios y tendencias en las dinámicas de determinados actores sociales, políticos y armados. Por supuesto, tales dinámicas se relacionan con los proyectos que aquellos actores representan, por ejemplo, las político-militares de control territorial por grupos armados, las económicas de la minería ilegal, el narcotráfico y los megaproyectos del capital privado, y las propias dinámicas políticas y jurídicas del Estado, así como de los proyectos sociales, políticos y forma de vida de las comunidades pertenecientes a los territorios donde hacen presencia los actores mencionados.</p> <p>Desde la comprensión de los actores y sus proyectos se entiende el conflicto, y la victimización que, como puede entreverse, no se limita al conflicto armado, sino que tiene componentes económicos, sociales, políticos y culturales.</p>
<p>Es importante diferenciar los impactos de los hechos violentos, de los intereses e intencionalidades de los diferentes actores.</p>	<p>El carácter estratégico de la violencia se relaciona con la imposición de un proyecto (social, económico, político, cultural) por unos actores a otros actores, en relación con su forma de vida, su territorio o sus recursos. Es decir, resulta en sí violento que el despliegue de determinados intereses, independiente de sus justificaciones, implique el detrimento significativo o la desaparición de las formas de vida, expresiones de organización social o derecho al territorio, legítimos, de individuos o comunidades. En resumen, el carácter estratégico de la violencia consiste en la eliminación de los proyectos, expresiones y formas de vida que están en conflicto con los objetivos e intencionalidades de determinados actores. El carácter instrumental de la violencia se refiere a los medios —violentos también— para alcanzar los fines señalados.</p> <p>Desde la comprensión de los proyectos enfrentados se adquiere una mirada que trasciende el sufrimiento de las víctimas, ocasionado por los hechos de violencia (lo instrumental), para ver el sufrimiento que genera la negación del proyecto de vida (lo estratégico).</p>

Elementos para tener en cuenta	Definición
	<p>Se transita de la descripción de los hechos a la comprensión de sus razones. Esta lectura, como vemos, solo es posible si previamente se ha visibilizado el proyecto de vida de las víctimas, afectado por el doble carácter de la violencia en un contexto de conflicto armado.</p>
<p>Un análisis de contexto favorable a las víctimas se enfoca desde los intereses de las víctimas.</p>	<p>El análisis de contexto es una trama de actores, en la que, eventualmente, pueden estar representados los intereses e intencionalidades de varios de aquellos actores. Sin embargo, se deben poner en el foco los intereses de las víctimas, lo cual implica una opción previa, comprometida, con su reparación integral.</p> <p>Las situaciones de violencia y victimización implican un daño profundo a las aspiraciones del ser humano, individual y colectivo. Desde la opción por un proyecto de sociedad incluyente, democrática y equitativa, tales situaciones afectan profundamente al ser humano, sea víctima directa o no, y se comprende que los hechos van en contra del propio proyecto de humanidad y sociedad; activan la indignación y la solidaridad. Sin tal opción, podemos movernos entre la lástima hacia las víctimas, la indiferencia, la justificación y hasta la el silencio social frente a su situación.</p> <p>Entender el contexto de victimización y sufrimiento permite reconocerlo donde aparezca. Hay una opción por las víctimas, y sensibilidad a su sufrimiento, que nos permite adoptar la postura adecuada para comprender su realidad manifiesta.</p>
<p>Una mirada de la realidad, favorable a las víctimas, implica una opción anterior y comprometida con una sociedad incluyente, democrática y equitativa, a favor de la vida y la libertad.</p>	<p>Los proyectos y procesos de atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado se asientan en principios como el respeto a la vida y dignidad de las víctimas y el restablecimiento de sus derechos, y dimensiones como la garantía de no repetición de los hechos victimizantes. La reparación integral comporta un cambio favorable en las condiciones de vida de las víctimas, orientado a que en el futuro no se repitan tales hechos; por tanto, debe hacerse explícito el lugar social y las condiciones mínimas de vida que deben alcanzar y mantener las víctimas en el futuro. No se limita al tiempo presente, se plantea desde una visión prospectiva: sabiendo a dónde se quiere llegar (en el futuro), se define lo que debe hacerse (en el presente).</p> <p>En los procesos de construcción, definición e implementación de las medidas de reparación integral es fundamental e indispensable la participación y visión de las víctimas y sus familiares (Beristáin, 2008, p. 114). La utopía se relaciona con los sueños, aspiraciones y metas de las víctimas, la búsqueda de un lugar diferente a aquel que propició o favoreció su victimización y ha impedido materializar el derecho a una vida digna.</p>



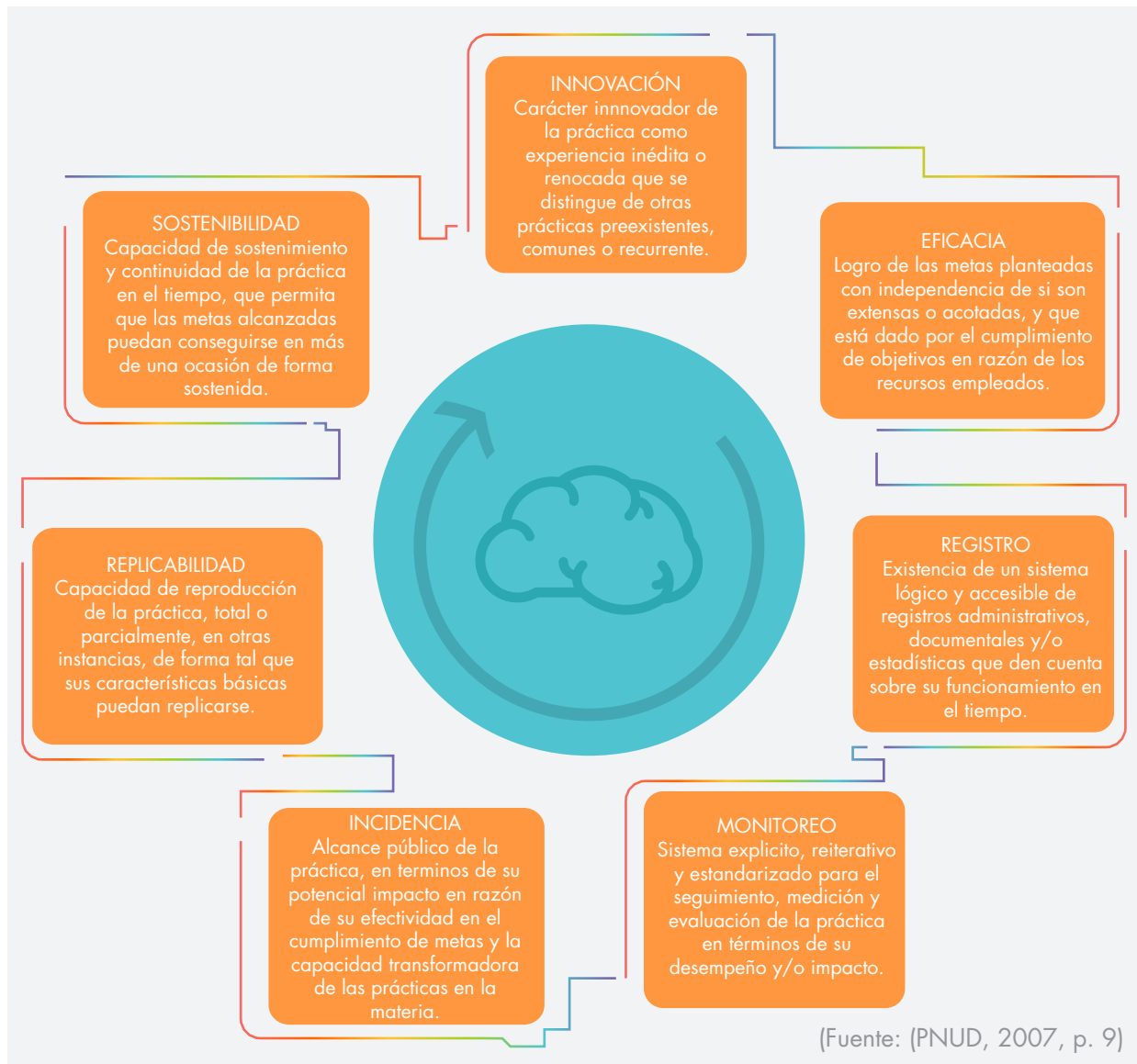
**Gráfica 8.** Aspectos para el análisis del contexto



### **3.5. Buenas prácticas y gestión del conocimiento**

El concepto de buenas prácticas hace referencia a aquellas acciones inscritas en programas, proyectos o políticas desarrolladas por actores públicos, privados o sociales, que se caracterizan por haber logrado cumplir eficazmente las metas planteadas, contar con sistemas de registro, monitoreo y evaluación de resultados, que son innovadoras, con alta incidencia pública y social, y pueden ser replicables y sostenibles en el tiempo (PNUD, 2007, p. 9).

**Gráfica 9.** Características de una buena práctica



Para potenciar las buenas prácticas, es importante fortalecer procesos de generación de conocimientos y aprendizajes que desarrollen las instituciones como un valor derivado de su actividad misional. La gestión del conocimiento se orienta a generar cambios en los entornos institucionales, mediante la innovación de prácticas, que incrementen la efectividad y la sostenibilidad de las acciones y servicios que desarrollan.

En la gestión del conocimiento se integran las formas tradicionales de producción (investigaciones, diagnósticos, evaluaciones, consulta de expertos, etcétera) y hay un interés particular en dos aspectos:

- ✓ La manera como se producen y socializan los conocimientos en la práctica cotidiana, a través del trabajo y las interacciones que

se dan normalmente entre las personas que hacen parte de una institución.

- ✓ Los procesos de gestión de información de las instituciones.

Para comprender la importancia de una adecuada gestión del conocimiento, es importante pensar en la complejidad de adelantar procesos desde un enfoque diferencial, que contemple múltiples aspectos y singularidades, lo cual, en ocasiones, da lugar a respuestas originales o innovadoras. Sin embargo, no siempre los ritmos institucionales permiten que con frecuencia se estén inventando nuevas estrategias ni prácticas eficientes de gestión del conocimiento que faciliten la recuperación y circulación oportuna de los aprendizajes.

En general, los conocimientos con los cuales trabajamos a diario en las instituciones son de dos tipos: conocimiento tácito y conocimiento explícito (Nonaka, 1999, Pp. 66-81). El primero contempla aspectos como los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia de cada persona. El conocimiento explícito corresponde a los procedimientos, normas, informes, sistemas de información, etcétera, que se encuentran formalizados, documentados o sistematizados por las instituciones.

En relación con el conocimiento tácito y explícito:

- ✓ ¿Qué importancia tiene cada uno de estos tipos de conocimientos en su actividad institucional?
- ✓ ¿De qué manera se desarrollan procesos de formación o capacitación en su entidad para los funcionarios que trabajan en la atención a víctimas? ¿Con qué frecuencia se desarrollan las actividades?
- ✓ ¿Qué importancia tienen los procesos de gestión de conocimiento en su institución?
- ✓ ¿De qué manera cree usted que puede contribuir a promover o mejorar la gestión del conocimiento en su institución?
- ✓ ¿Qué aspectos de los procesos de atención y reparación integral a las víctimas pueden requerir con mayor urgencia el desarrollo o fortalecimiento de la gestión del conocimiento?
- ✓ ¿En cuáles instancias pueden sus funcionarios compartir, socializar y dar a conocer sus buenas prácticas?
- ✓ ¿Están establecidos espacios formales e informales para estos intercambios de buenas prácticas?



El reto de la gestión del conocimiento consiste en lograr que buenas prácticas se integren a la resolución de problemas propios de la actividad institucional, es decir, llegar al conocimiento sistémico.

## Pero, ¿cómo se logra esto?

1

Los miembros de la organización hacen consciente la información sobre un problema o situación en que debieron actuar creativamente para dar una respuesta adecuada o satisfactoria. Por lo general son situaciones que, la primera vez que se encuentra, han requerido una atención especial, mayor esfuerzo o dedicación. Aquí se identifica el conocimiento tácito individual.

### Según esto:

¿Recuerda un caso o situación de su actividad laboral que le haya parecido especialmente significativa con respecto al trabajo que realizó?

¿Cuál fue la clave para dar una respuesta adecuada o satisfactoria en aquella situación?

¿Qué aprendió de aquella experiencia?

¿Qué ha sucedido posteriormente con este aprendizaje?

2

Socializar las experiencias sobre casos similares en los cuales se implementaron respuestas diferenciadas o, por el contrario, casos diferenciados en los que se llegó a soluciones parecidas. Esto permite ampliar el propio aprendizaje hacia aspectos no considerados previamente. Lo importante es dar el paso de lo singular, a lo general, al articular elementos comunes y armonizar los significados de la experiencia mediante la reflexión colectiva. La socialización se da desde el conocimiento tácito de una(s) persona(s) al conocimiento tácito de otra(s).

### Según esto:

¿Qué es lo más interesante de las actividades de socialización de conocimientos y experiencias en los que ha participado en su institución?

Si tuviera la oportunidad de exponer un caso o un tema relacionado con su experiencia laboral actual, ¿de qué hablaría?, ¿por qué?

¿Qué actividades u otras condiciones pueden ser necesarias en su institución para fortalecer los procesos de socialización de conocimientos?

¿En cuáles instancias pueden sus funcionarios compartir, socializar y dar a conocer sus buenas prácticas?

¿Están establecidos espacios formales e informales para estos intercambios de buenas prácticas?

3

La reflexión debe trascender el espacio interpersonal de los equipos de trabajo y de las actividades de formación, y transformarse en un conocimiento que pueda ser compartido más allá de las fronteras del encuentro cara a cara. Más importante aún, es necesario que las experiencias socializadas entren en diálogo con los enfoques, conceptos y técnicas que orientan la actividad institucional, de manera que puedan ser aprovechadas por otras personas y aplicadas en otro tipo de situaciones.

### Según esto:

¿Qué aspectos de la reflexión se contrastan con lo escrito acerca del tema?

¿Qué aspectos tienen relación con nuestro enfoque y que pueden ser aprovechadas por otras personas?

¿A qué otras situaciones puede ser aplicado este conocimiento?

¿De qué manera en su entidad se dan a conocer a los diferentes grupos de profesionales las buenas prácticas en la atención a víctimas y sobrevivientes?

¿Cómo se pueden aprovechar los espacios técnicos y del orden político para impulsar replicas a las buenas prácticas?

4

Al llegar a este punto, interesan menos los detalles del caso, para centrarse en los hallazgos, las lecciones aprendidas y los conceptos que ayudan a comprender la importancia de una ruta de acción, una técnica, un procedimiento, un enfoque o una actitud, en fin, de cualquier idea o recurso desplegado para atender o enfrentar una situación. Este paso del conocimiento tácito al conocimiento explícito es la externalización.

### Según esto:

¿Qué lecciones aprendidas podemos brindar para atender este tipo de situaciones?

¿Sobre qué acciones focalizadas de nuestra experiencia podemos hablar con otros interlocutores sobre este tema?

¿Cómo enfrenta su institución la rotación de personal y deserción del mismo?

5

En la externalización del conocimiento son importantes las actividades como la evaluación de programas y proyectos, la investigación y la sistematización de experiencias. Además, cada vez toma más fuerza el análisis de bases de datos para la identificación de tendencias, patrones y relaciones de los datos, útiles en la identificación de nuevos problemas y oportunidades de mejoramiento de los procesos. Lo importante en estos casos es que la información esté clasificada de acuerdo con alguna estructura temática y pueda ser localizada y consultada de manera accesible.

### Según esto:

¿Qué podemos aportar desde la evaluación de nuestra experiencia para lograr un mejoramiento en la calidad del trabajo que realizamos?

¿Cuáles son los insumos teóricos y prácticos que hemos creado para realizar nuestro trabajo?

¿Qué tanto es aprovechada la información disponible al interior de su entidad? ¿Cómo se aprovechan de mejor manera los sistemas de información existentes?

¿Qué oportunidad tienen las víctimas y sobrevivientes de enriquecer estos sistemas de información?

6

Finalmente, cuando el conocimiento explícito, propio de la institución o de otras fuentes, se combina y se estructura a través de guías, procesos, protocolos o manuales para su aplicación, se articula al sistema organizacional y se convierte en fuente de innovación y mejoramiento continuo. El aprendizaje de este conocimiento sistémico y su aplicación por un operador transforma el conocimiento y lo incorpora a su repertorio personal.

### Según esto:

¿Pueden las personas e instituciones utilizar lo que escribimos acerca del tema de nuestra competencia?

¿Cómo evaluamos e implementamos nuestro conocimiento para que genere procesos de cambio y mejora continua?

¿Cómo fortalece su entidad en el trabajo que es realizado por terceros operadores y demás, la apropiación del enfoque psicosocial para la atención y acompañamiento a víctimas y sobrevivientes?

En el ámbito de la gestión de conocimiento, a este proceso se le conoce como espiral del conocimiento (Nonaka, 1999, p. 78), como se muestra en la Gráfica 10:

**Gráfica 10.** Espiral del conocimiento



**Según esto:**

¿Cuáles han sido los factores o prácticas que más han favorecido su aprendizaje para el relacionamiento con víctimas del conflicto armado?

Considerando las dimensiones de socialización, externalización, combinación e internalización del conocimiento, ¿en qué aspectos considera que se encuentran las principales fortalezas y debilidades de su entidad para la gestión del conocimiento?

En conclusión, las buenas prácticas dependen principalmente de la gestión del conocimiento. En la base de la gestión del conocimiento está la manera como se recopila, procesa y analiza la información existente. Por tanto, la calidad de estos procesos está asociada a la manera como la institución comprende su quehacer y busca fortalecer y enriquecer sus procesos de aprendizaje.

### 3.6. Acción sin daño

El enfoque de acción sin daño nos lleva a indagar por el abordaje de los mínimos éticos considerados en los programas o proyectos que se desarrollan en la atención a población víctima frente a aspectos los conflictos emergentes durante la ejecución; los mensajes éticos implícitos, y las relaciones de poder y el empoderamiento de los participantes. En tal sentido, el enfoque de acción sin daño busca: “No solo reconocer y analizar los daños que ocasionan las situaciones de conflictos, sino prevenir y estar atentos para no incrementar, con las propias acciones, esos efectos y sí, en cambio, tratar de reducirlos” (Rodríguez, 2008, p. 6).

A continuación se encuentra un extracto de una entrevista realizada a una funcionaria de la Unidad de Víctimas que ejemplifica el concepto.

*“Hemos tratado de fortalecer a todos los equipos del territorio para que puedan ser cuidados frente a la atención a víctimas, que puedan ser cuidadosos de la interacción que tienen con ellas desde la posición, desde la forma como las miran, hasta la forma como hablan, las palabras que dicen, siempre les damos un ejemplo: si una mujer está hablando de su hijo desaparecido y el funcionario le pregunta, y cómo se llamaba su hijo, la señora puede pensar que está vivo y le instaura la idea de muerte. Entonces, se debe tener cuidado con las palabras, tener en cuenta también la diferencia y las afectaciones de los hechos victimizantes, todo el tema del enfoque diferencial”.*

(Entrevista funcionaria Unidad de Víctimas)



En otras palabras, con la incorporación del acción sin daño se pretende generar procesos reflexivos en las instituciones y con los funcionarios para que partan de la premisa de que “ninguna intervención externa realizada por diferentes actores humanitarios o de desarrollo —ya sean internacionales o nacionales, privados o públicos— está exenta de hacer daño (no intencionado) a través de sus acciones” (Rodríguez, 2008, p. 5). Así mismo, se busca establecer en qué sentido las acciones desarrolladas han incidido (positiva o negativamente) en personas, familias y comunidades, frente a aspectos como la identidad, el tejido social u organizacional y las prácticas culturales.

Es un enfoque ético basado en el antiguo principio hipocrático de la medicina de “no hacer daño”. Hipócrates señala que la primera consideración al optar por un tratamiento es la de evitar el daño (“*priman non nocere*”). Se desprende de allí una obligación moral y, en general, la demanda por una continua reflexión y crítica sobre lo que se va a hacer y sobre “lo actuado” en tanto sus principios, consecuencias e impactos (Rodríguez, 2008, p. 5).

Otros aspectos por considerar frente a la implementación de la acción sin daño son los siguientes:

- ✓ El interés por comprender el contexto donde los actores ejercen sus intervenciones.
- ✓ La necesidad de precisar los propósitos que guían el análisis de contexto, en el reconocimiento de los actores y situaciones relacionadas con las dinámicas de violencia, y la identificación de fuentes reales o potenciales de conflicto que pueden desarrollarse de forma violenta.



- ✓ El interés por comprender las interacciones que pueden darse entre el ciclo de los proyectos, la gestión de recursos y los intereses o expectativas de diversos actores en relación con aquellos.

Lo importante es poder extraer aprendizajes y lecciones de la experiencia, al revisar la manera como se ha incidido en la identidad y personalidad de los participantes, en el tejido social u organizacional y en las prácticas culturales de los titulares de derechos. De igual modo, respecto al fortalecimiento de los derechos o el debilitamiento de su ejercicio hasta su vulneración directa (Tabla 6).

El hilo conductor de los aspectos tratados en este capítulo ha sido propiciar la reflexión a partir de tres elementos:

1. Las relaciones que se establecen con las víctimas.
2. La comprensión del contexto de la acción.
3. Los procesos de trabajo basados en la colaboración.

Este entendimiento es consustancial a la reparación integral y la afirmación de las víctimas como sujetos de derechos, con quienes se construye un conocimiento de su situación. Por tanto, es una invitación a seguir avanzando en la ampliación de espacios de reflexión y diálogo en los ámbitos institucionales, procurando la participación de otros actores a fin de abordar las complejidades y responder a la integralidad que demanda una relación dignificante y reparadora con las víctimas. Es, además, la manera de emprender una auténtica reflexión desde la acción.

### *La cicla y el burro*

*"Hace poquito lo vivimos en un municipio X; se pensó cómo podríamos ayudar o cómo haríamos un aporte para un familia o para las familias.*

*Entonces dijimos comprémosles ciclas para que los niños puedan ir a su colegio, para que puedan desplazarse. Si el sitio es montañoso, ¿qué tan viable es una cicla para ellos? Llegamos a terreno y empezamos a indagar qué sería bueno, pues un burro, por ser medio de transporte animal, es viable, porque no tienen el problema si es montañoso o no. Pero, ¿qué tan viable es eso para una familia, cuando no tienen cómo alimentar al animal, cómo alimentarse ellos? ¿Qué hicieron? Vendieron los animales. Entonces, eso es lo que uno desde acá puede ver. Es como mirar más allá de lo que realmente uno puede ver; que desde ellos mismos generen sus soluciones".*



(Entrevista funcionaria Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersona)

Es importante realizar un análisis de la evaluación de acción sin daño en proyectos y programas dirigidos a la atención y reparación de víctimas del conflicto armado. En la Tabla 6 se encuentran los factores de análisis que deben tenerse en cuenta.

**Tabla 6.** Matriz de evaluación de acción sin daño en proyectos y programas dirigidos a la atención y reparación de víctimas del conflicto armado<sup>9</sup>

Factores de análisis	Factores de diseño del programa, prácticas o decisiones que favorecieron la coherencia (conectores)	Factores de diseño del programa, prácticas o decisiones que generaron incoherencia (divisores)
<b>Mínimos éticos</b>	¿Qué hechos o logros del programa evidencian de manera significativa el respeto por la dignidad, autonomía o libertad de los participantes?	¿Qué situaciones del programa generaron o pudieron generar menoscabo de la dignidad, autonomía o libertad de los participantes?
<b>Participación</b>	¿Qué situaciones del programa generaron o pudieron generar mensajes éticos incoherentes con sus objetivos y enfoque? ¿Qué mensaje ético hubo detrás de estas situaciones?	¿Qué situaciones del programa generaron o pudieron generar menoscabo a la participación activa de los destinatarios en el programa?
<b>Interacción</b>	¿Qué situaciones del programa generaron o pudieron generar menoscabo a la construcción de relaciones dialógicas, transparentes y democráticas al interior del programa?	¿Qué situaciones del programa generaron o pudieron generar menoscabo a la construcción de relaciones de solidaridad, confianza, equidad o justicia entre los participantes?
<b>Conflictos emergentes</b>	¿Qué hechos o logros del programa evidencian de manera significativa el manejo adecuado de los conflictos en pro de los resultados y enfoque del programa?	¿Qué tipo de manejo de conflicto en el programa generó o pudo generar menoscabo en los resultados o distorsión del enfoque del programa?

<sup>9</sup> Adaptación del Manual: Acción sin daño como aporte a la construcción de paz: propuesta para la práctica.

Factores de análisis	Factores de diseño del programa, prácticas o decisiones que favorecieron la coherencia (conectores)	Factores de diseño del programa, prácticas o decisiones que generaron incoherencia (divisores)
<b>Mensajes éticos implícitos entre organizaciones</b>	¿Qué hechos o logros del programa evidencian de manera significativa la construcción de relaciones de solidaridad, confianza, equidad y justicia entre las organizaciones coejecutoras y beneficiarias? ¿Qué mensaje ético hubo detrás de estos hechos?	
<b>Relaciones de poder</b>	¿Qué hechos o logros del programa evidencian de manera significativa la construcción de relaciones dialógicas, transparentes y democráticas al interior del programa?	
<b>Empoderamiento</b>	¿Qué hechos o logros del programa evidencian de manera significativa el empoderamiento de los participantes?	¿Qué situaciones del programa generaron o pudieron generar desempoderamiento de los participantes?
<b>Análisis del contexto</b>	¿Qué hechos o logros del programa evidencian de manera significativa la contextualización de las intervenciones?	¿En qué situación o momento del programa las deficiencias en el análisis de contexto generaron o pudieron generar condiciones inseguras para los participantes u otros efectos negativos?
<b>Seguridad e integridad personal</b>	¿Qué hechos o logros del programa evidencian de manera significativa la importancia dada a la seguridad e integridad personal de los participantes?	¿Qué otras situaciones del programa generaron o pudieron generar condiciones deficientes para la seguridad e integridad personal de los participantes?





# Capítulo IV

## El enfoque diferencial

### ¿Qué es el enfoque diferencial?

El **enfoque diferencial** consagrado a partir de los artículos 7, 10, 63 y 286 de la Constitución nacional se perfila como un principio rector de la política pública de atención y reparación integral a las víctimas, que busca el reconocimiento de la población desde una mirada diferenciada (mujeres, personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas, niñas, niños y adolescentes, personas mayores, **personas en situación de discapacidad**, personas y comunidades en razón de su pertenencia étnica —Decretos 4633, 4634 y 4635 de 2011—. Así mismo, busca la identificación y visibilización del impacto desproporcionado del conflicto armado en lo individual y colectivo, y el reconocimiento de las condiciones sociales e históricas que han generado prácticas de discriminación, exclusión e invisibilización de estos grupos poblacionales (Subcomité Técnico de Medidas de Satisfacción, s.f. Unidad de Víctimas, USAID, OIM).



El siguiente es un extracto de una entrevista realizada a una persona de la ACR que ejemplifica su percepción del enfoque diferencial.

*“Lo diferencial no es que yo simplemente haga actividades diferentes, sino que comprenda al otro desde su particularidad y desde sus perspectivas. Que entienda, por ejemplo, qué es la perspectiva de género y cualquier cosa que yo haga debe tener esa perspectiva. No es una caja de herramientas, es que en una misma actividad con una mujer, la haga teniendo en cuenta el ser mujer, o si es con el hombre, teniendo en cuenta la masculinidad, o si es con una persona, teniendo en cuenta la discapacidad con el tema de la diversidad funcional”.*



(Entrevista Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas en grupos alzados y en armas)

El artículo 13 de la Ley 1448 plantea que el principio de enfoque diferencial “reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad”. En este sentido,

establece que las medidas de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación deben contar con este enfoque y tener en cuenta el grado de vulnerabilidad de estas poblaciones, para quienes el Estado debe ofrecer garantías y medidas especiales de protección, atención y reparación a fin de eliminar hechos victimizantes asociados a la discriminación, subordinación, marginación y exclusión, entre otros.

El enfoque diferencial puede entenderse entonces, como el conjunto de medidas y acciones que al dar un trato desigual o diferenciado a algunos grupos poblacionales, garantizan la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales. Este trato se justifica en la condición fáctica de que las personas a quienes se otorga un trato diferencial experimentan barreras que limitan su integración en la sociedad, han experimentado desventajas históricas, exclusión, discriminación e injusticias, que en muchas ocasiones han sido causa o han

incrementado el riesgo de experimentar hechos victimizantes. Por tanto, las medidas y acciones diferenciadas buscan que las personas puedan acceder en condiciones de igualdad a los derechos, bienes, servicios y oportunidades sociales y compensar injusticias del pasado (Enfoque étnico.

Pueblos y comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo rom. Unidad de Víctimas, USAID, OIM, SP).



Cabe destacar que dentro de la matriz conceptual del enfoque diferencial se encuentran tres elementos fundamentales a la hora del diseño de las acciones y medidas para cada población particular: la igualdad social (trato semejante a personas diferentes), la equidad (igual distribución de recursos para poblaciones diferenciadas), y la justicia (prácticas de acción sin daño):

**Gráfica 11.** Elementos del enfoque diferencial



(Fuente: Arteaga Morales, 2012)

Cuando se habla de enfoque diferencial de género, se hace referencia al “análisis de las relaciones sociales que parte del reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres y que tiene por objeto permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres. Desde esta mirada se pretende desarrollar e impulsar normatividad e implementar acciones que propicien el ejercicio de ciudadanía de las mujeres, que disminuyan las brechas de género, y en el contexto del conflicto armado la disminución del impacto diferencial y desproporcionado de género” (Conceptualización del enfoque diferencial. Enlaces grupos enfoque diferencial. Documento Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 2013, p. 5).

## 4.2. El enfoque diferencial como método de análisis o forma de actuación

El enfoque diferencial, además de ser una perspectiva, se constituye en una metodología que, a través del uso de categorías diferenciales, permite:



- ✓ Generar un análisis de la situación de derechos y vulnerabilidad de la población.
- ✓ Visibilizar las diferencias socioculturales y arreglos de género de los diversos grupos poblacionales, así como sus condiciones de vida y sus necesidades básicas insatisfechas.
- ✓ Identificar el grado de vulnerabilidad en que se encuentran estas poblaciones (Enfoque étnico. Pueblos y comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo rom. Unidad de Víctimas, USAID, OIM, SP).



*“Hacer de los enfoques diferenciales una herramienta para el análisis del contexto. Es decir, lo primero que uno tiene que mirar es cuáles son las particularidades, no de la niña indígena, sino de la comunidad indígena a la que pertenece. Si se trata de una niña indígena con discapacidad, la mirada diferencial se da en el contexto y es ahí donde uno puede encontrar los cruces y las interseccionalidades en el contexto donde está la víctima. No es lo mismo un contexto discriminatorio de lo afro a un contexto discriminatorio de lo indígena.*

*También para nosotros, en el modelo de enfoque diferencial, uno de los primeros elementos es la mirada diferencial en ese contexto; lo segundo es la mirada diferencial desde la perspectiva del impacto desproporcionado del conflicto armado en sujetos de especial protección constitucional, otro concepto importante. Cuando hablamos del impacto diferencial del conflicto armado, hablamos de las particularidades de cada caso. Aquí ya pasamos a la historia de vida de cada quien. Podemos, por supuesto, dar cuenta de los impactos diferenciales en las mujeres o en los niños, en tanto mujeres y en tanto niños, en tanto indígenas, en tanto afros. Cuando estamos frente a un caso particular, es la mirada diferencial para ese caso particular desde los distintos hechos victimizantes, desde el concepto en el que se dio, pero también es muy importante desde la intencionalidad, porque también el actor armado hace suya la vulneración de derechos”.*

(Entrevista funcionaria ICBF)



Como señalan Montealegre y Urrego (2010), las investigaciones que incluyen una mirada diferenciada frente a los impactos del conflicto armado han evidenciado los daños desproporcionados en estos grupos, como la agudización de las condiciones de pobreza y miseria, las afectaciones en sus estructuras familiares, comunitarias y organizativas, la ruptura de sus proyectos de vida y formas de ver el mundo, la pérdida o menoscabo de sus territorios y el riesgo de exterminio físico y cultural de varias comunidades.

La subordinación y la discriminación a partir de las inequidades de poder han implicado, además, enormes desigualdades en las condiciones de vida y ejercicio de derechos entre hombres y mujeres, y entre las distintas etnias, edades y condiciones de salud, etcétera. A nivel mundial, los fenómenos de feminización de la pobreza, las violencias contra las mujeres, los genocidios,

el feminicidio, la migración y el desplazamiento forzado, mayoritariamente de mujeres, de comunidades tribales, indígenas y afrodescendientes evidencian dinámicas de precarización de las condiciones de vida de sectores y grupos poblacionales con identidades específicas en tanto género y etnia, y en condiciones específicas (p. 9).

En este sentido, incorporar el enfoque diferencial en el análisis del conflicto armado y de los impactos en poblaciones particulares, puede contribuir a enriquecer no solo la mirada sobre el contexto, sino a profundizar de manera diferenciada la doble comprensión frente a daños y procesos de resistencia agenciados por comunidades que han sobrevivido a las estrategias de terror, desterritorialización y genocidio tanto físico como cultural. Algunos aspectos o variables que pueden considerarse en el análisis desde el enfoque diferencial, pueden ser (Gráfica 12):

**Gráfica 12.** Aspectos para el análisis del enfoque diferencial



Según la Sentencia C-371 de 2000, como método de actuación, el enfoque diferencial contempla el diseño de acciones afirmativas tendientes a “favorecer a determinadas personas o grupos, ya sea con el fin de eliminar o reducir las desigualdades de tipo social, cultural o económico que los afectan,

o bien de lograr que los miembros de un grupo subrepresentado, usualmente un grupo que ha sido discriminado, tengan una mayor representación”.

Desde esta perspectiva, dentro de las acciones afirmativas, se encuentran (Tabla 8):

**Tabla 7.** Acciones afirmativas para reducir o eliminar el daño.

Tipo De Acción	Definición
Acciones de priorización	Hace referencia a los procedimientos y acciones para priorizar el acceso a medidas de atención, asistencia y reparación de acuerdo con la situación de vulnerabilidad de sujetos de protección constitucional reforzada.
Acciones de identificación y caracterización	Se refiere a la identificación o caracterización de sujetos de protección constitucional reforzada, sus necesidades, intereses y capacidades con el objetivo de dar una respuesta adecuada o diferenciada de acuerdo con sus particularidades; dar una respuesta acorde a su condición de vulnerabilidad; dar una respuesta de acuerdo con los impactos diferenciados del conflicto.
Acciones de difusión de derechos y rutas para satisfacerlos	Se refiere a la información y difusión de sus derechos y rutas de atención, asistencia y reparación a víctimas que son sujetos de protección reforzada.

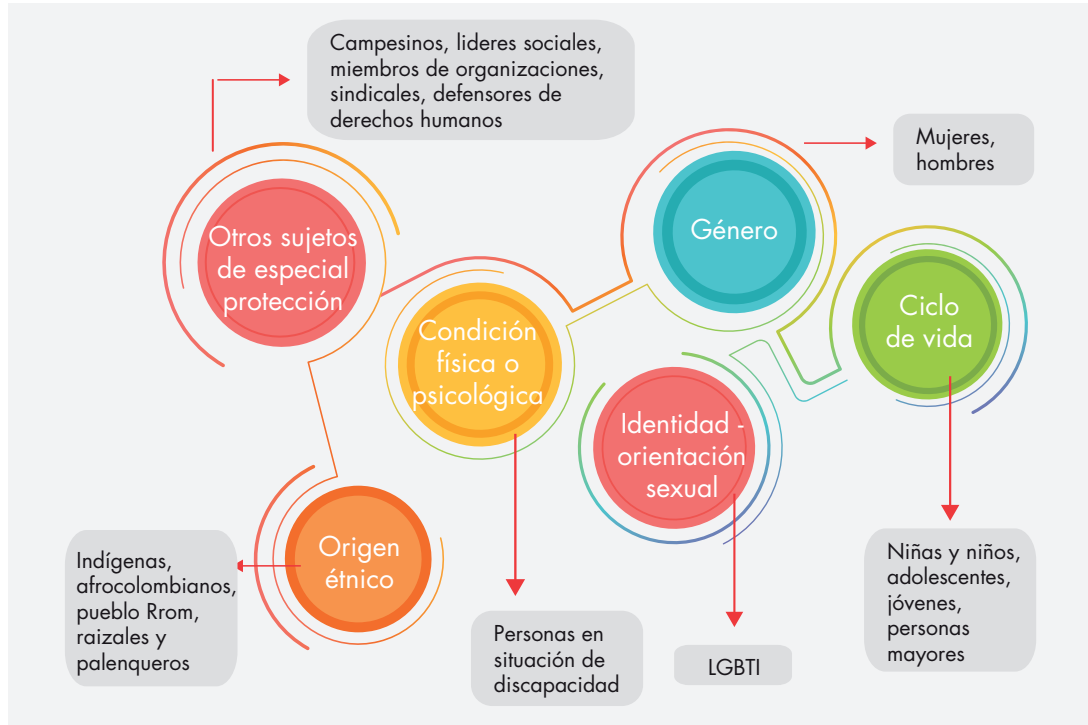
(Fuente: Subcomité Técnico de Medidas de Satisfacción, Unidad de Víctimas, USAID, OIM)

Con el fin de priorizar el acceso a las medidas de asistencia, atención y reparación, y brindar respuestas adecuadas a las necesidades de las víctimas, acordes a su condición de vulnerabilidad y a los impactos diferenciados, es necesario tener en cuenta que las condiciones de vulnerabilidad pueden ser individuales, múltiples o se entrecruzan; es decir, una persona puede estar inscrita en una o varias categorías a la vez. Por ejemplo, una niña de una comunidad

indígena desplazada, puede al mismo tiempo encontrarse en situación de discapacidad debido a una mina antipersona (MAP) (Arteaga Morales, 2012).

En esta línea, es importante no perder de vista la confluencia de múltiples categorías diferenciales y el cruce con los hechos victimizantes para realizar el análisis, la priorización y la ejecución de las medidas.

**Gráfica 13.** Enfoque diferencial



Asimismo, es la implementación del enfoque diferencial es importante tener en cuenta los siguientes criterios generales:

**Tabla 8.** Criterios generales para la implementación del enfoque diferencial

<p>Fortalecer la participación</p>	<p>La participación se constituye en un proceso que implica el reconocimiento de la dimensión política, además de ser asumida como un derecho. Por lo tanto, con el desarrollo de los procesos participativos, se posibilita la autoafirmación de los sujetos individuales y colectivos, como sujetos de derecho, en la medida que los involucra de forma activa y decisoria en las relaciones de poder, en el trámite de conflictos e intereses y en el diseño y ejecución de acciones frente a las medidas que los afectan.</p>
<p>Incorporar una perspectiva diferencial de género</p>	<p>El género es una "categoría de análisis que ayuda a describir, así como a analizar, situaciones y relaciones sociales de poder. En su dimensión descriptiva, la categoría se refiere a la manera como una cultura se apropia de las diferencias sexuales —macho/hembra— e imputa a cada sexo atributos opuestos...</p> <p>Pero la categoría de género, además de describir esta desigual distribución de poder entre hombres y mujeres, permite también develar las distintas dinámicas sociales y políticas que han generado las relaciones de subordinación y dominación que se derivan de ella.</p>

	<p>Esas dinámicas están, por lo demás, irrigadas de luchas que se desenvuelven, abierta o soterradamente, para ampliar o acortar estas desigualdades de poder en los terrenos sociales, culturales, económicos y políticos” (CNRR, 2011, p. 61).</p> <p>Al incorporar el enfoque diferencial de género en el análisis de la situación de las víctimas y en el diseño de las medidas o acciones, se pueden reconocer y visibilizar impactos diferenciados, relaciones de género antes, durante y después de los hechos violentos, así como relaciones de poder que mantienen prácticas de subordinación, exclusión y discriminación, principalmente de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas mayores, en situación de discapacidad y de mujeres y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.</p>
<p>Reconocer al sujeto desde su historicidad</p>	<p>“Se trata de desarrollar, de manera participativa, una aproximación histórica que dé cuenta de las formas como se ha configurado, en cada caso, el sujeto social concreto con el cual se interactúa, y la manera en que se ha estructurado la problemática particular y sus determinaciones arraigadas en la discriminación y la exclusión.</p> <p>Historiar los problemas, las relaciones, los sujetos, las luchas o los mismos contextos, en un diálogo con las memorias, resulta de gran trascendencia para una mejor comprensión y ubicación de las intervenciones, identificar cómo se pueden prevenir nuevos daños y contribuir a su mitigación y recuperación” (Montealegre-Urrego, 2010, p. 70).</p>
<p>Reconocer los diversos saberes y promover el diálogo</p>	<p>Asumir un diálogo respetuoso en el que se debe: “Reconocer las diferencias, lo cual implica desvelar imágenes e intereses previos, conocer todos los aspectos desde un enfoque apreciativo y fomentar la empatía en el conocimiento.</p> <p>Valorar las diferencias, permite construir valores dialogando y respetando a los otros, fomentando el interés por la diversidad y estimulando la receptividad hacia lo nuevo y desconocido como enriquecimiento de lo propio.</p> <p>Actuar socialmente ante las diferencias significa fomentar la igualdad desde el intercambio y la construcción de relaciones colaborativas y de apoyo” (Arce 2013, p. 46).</p>
<p>Reconocer la territorialidad física y sociopolítica: los cuerpos, los territorios colectivos y las instituciones propias</p>	<p>“La interacción con las mujeres, los miembros de la comunidad LGTBI y con los grupos étnicos implica siempre considerar que existe una territorialidad propia que se convierte en el espacio desde donde se afirman las identidades individuales y colectivas, y se levanta la acción preventiva y de rehabilitación frente al daño. Este territorio es un continuo físico, sociocultural y político sin fronteras claras, pero con referentes concretos en el cuerpo, los cuerpos, los resguardos indígenas, los territorios colectivos afrodescendientes” (Montealegre-Urrego, 2010, p. 71).</p>

Fortalecer el doble blindaje del enfoque diferencial	“Los derechos de los sujetos de especial protección (mujeres, infancia, adultos mayores o personas con capacidades especiales) no se diluyen en los derechos colectivos de los grupos. Por otra parte, el reconocimiento de los derechos de sujetos de especial protección no puede ir en contravía de los derechos del pueblo o comunidad” (Enfoque étnico. Pueblos y comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo rom. Unidad de Víctimas, USAID, OIM, SP).
Adecuar la institucionalidad del Estado hacia el cumplimiento pleno de los derechos de las víctimas	“La Corte Constitucional ordena a las instituciones del Estado adaptarse a los derechos y necesidades de los grupos étnicos y no a la inversa” (Enfoque étnico. Pueblos y comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo rom. Unidad de Víctimas, USAID, OIM, SP).

(Fuente: Montealegre- Urrego, 2010).

### 4.3. Elementos para la atención desde el enfoque diferencial<sup>10</sup>

#### 4.3.1. Enfoque diferencial étnico<sup>11</sup>

Atendiendo al impacto diferenciado y a los daños desproporcionados generados por el conflicto armado sobre los grupos étnicos, se expedieron los decretos-ley: Decreto 4633 de 2011 para comunidades y pueblos indígenas; Decreto 4634 de 2011 para el pueblo gitano-rom, y Decreto 4635 de 2011 para las comunidades

negras, afrocolombianas, palenqueras, raizales, los cuales dictan las medidas para la atención, asistencia, reparación integral, y restitución de tierras de estos grupos.

Según la sentencia de la Corte Constitucional T-349/96, la categoría grupos étnicos se aplica a personas que reúnen dos condiciones:

- ✓ Una subjetiva, referida a la conciencia étnica, entendida como la conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad, a la vez que de su diferenciación de otros grupos humanos, y el

<sup>10</sup> Apartado elaborado con base en: subcomité técnico de enfoque diferencial. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. USAID – OIM. Enfoque étnico. Pueblos y comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo rom. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. USAID – OIM. SNARIV. Guía interinstitucional para la atención a las víctimas del conflicto armado. Editorial Scripto SAS. Bogotá, diciembre de 2012. Torres y Otros. Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas; OIM, 2014

<sup>11</sup> Adaptación y síntesis del documento Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas- USAID – OIM. Mesa Nacional de Organizaciones Afrocolombianas, 2011

deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente.

- ✓ Y una objetiva, referida al conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano (...). En este conjunto se entienden agrupadas, características como la lengua, las instituciones

políticas y jurídicas, las tradiciones y los recuerdos históricos, las creencias religiosas, las costumbres (folclor) y la mentalidad o psicología colectiva que surge como consecuencia de los rasgos compartidos.

Frente a los daños que el conflicto armado ha generado en los grupos étnicos (Tabla 10), se pueden mencionar:

**Tabla 9.** Daños ocasionados a los grupos étnicos

Daños individuales con efectos colectivos	La afectación del pueblo o comunidad como sujeto individual y colectivo. El detrimento generalizado de las condiciones de vida.
Daños a la integridad cultural	La alteración permanente de los procesos de construcción de identidad e integridad cultural. Riesgo de etnocidio o exterminio físico y cultural.
Daño a la propiedad colectiva, al territorio y al conocimiento tradicional	La modificación de la situación legal, el ordenamiento y el uso de los territorios étnicos (saneamiento, venta, incremento de economías extractivas e ilícitas, megaproyectos, ruptura de los sistemas de producción tradicionales, impactos medio ambientales, expansión de cultivos agroindustriales en territorios colectivos y ecosistemas de alta biodiversidad). El desabastecimiento alimentario o pérdida de la seguridad alimentaria por la transformación de las actividades productivas. Pérdida de conocimientos y prácticas tradicionales de producción.
Daño a la integridad de la estructura social	La fragilidad de los planes de vida. Desestructuración de estructuras familiares y redes de parentesco.
Daño a la autonomía y a los procesos organizativos	El deterioro del proyecto político de autonomía territorial y la vulneración del ejercicio de la territorialidad. El debilitamiento organizativo y de la capacidad de respuesta de las comunidades y autoridades étnicas. La inestabilidad de los sistemas internos de autonomía, control y gobierno (jurisdicción de los grupos étnicos).

(Fuente: ACNUR, 2005, página 3)

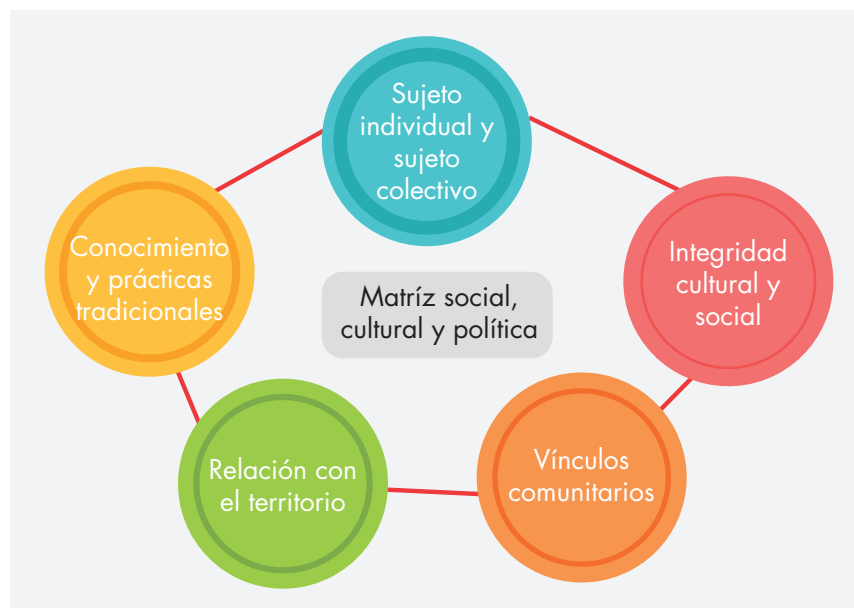


## Acción sin daño

Se deben reconocer las comunidades étnicas como sujetos colectivos de derechos y por tanto se debe evitar imponer ideas y realizar acciones que generen dependencia.

Dentro de las medidas conducentes a la reparación integral y el restablecimiento del equilibrio y armonía de los grupos étnicos, es importante tener en cuenta algunos elementos que configuran su matriz social, cultural y política, la cual garantiza supervivencia física y cultural (Gráfica 13).

**Gráfica 14.** Matriz social, cultural y política de los grupos étnicos



En el siguiente extracto de una entrevista a una funcionaria de la Alta Consejería para las Víctimas se ilustran elementos utilizados por los afrodescendientes:



*"Hemos incorporado saberes ancestrales, como por ejemplo, grupos de mujeres afrodescendientes para la sanación de las mujeres que han sido víctimas de múltiples hechos, articulando lo que se brinda en los centros con la atención psicológica convencional con saberes ancestrales; esto nos parece una experiencia muy rica".*

(Entrevista funcionaria Alta Consejería para las Víctimas)

- **Comunidades y pueblos indígenas<sup>12</sup>**

Se estima que en la actualidad existen 102 pueblos diferentes y más de 735 resguardos establecidos en 27 departamentos del país, los cuales hablan 64 lenguas y dialectos. La población indígena está constituida por agrupaciones homogéneas que comparten creencias, tradiciones y cosmogonías propias vinculadas al territorio, donde subsisten diversos planos de representación de la realidad, que son recreados mediante rituales y representados en hitos del territorio bien definidos, los cuales son reclamados como “lugares sagrados”, dado su profundo valor simbólico para las diferentes comunidades. Es por este valor asociado a la cosmología que los caminos, las montañas, las piedras, los ríos, logran un significado definitivo para las comunidades indígenas y hacen que el territorio tenga connotaciones sagradas.

Otro elemento por resaltar es **la autonomía indígena**, la cual es una potestad reconocida por el Estado dentro de un territorio, y a favor de prácticas de autogobierno o gobierno propio. La Constitución política reservó una serie de poderes que los facultan para gobernar sobre sus territorios con el fin de garantizar su integridad cultural, social y económica (artículo 246 de la Constitución Nacional de 1991).

- **Comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras**

**Afrodescendientes:** Agrupan la comunidad humana en su conjunto, en tanto científicamente se reconoce que esta descende de África. No

obstante, y como categoría jurídico-política, la III Conferencia Mundial contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y demás Formas Conexas De Intolerancia adoptó este término para referirse a la diáspora africana, y como categoría jurídica, el concepto de afrodescendiente da estatus de sujetos de derechos internacionales.

**Afrocolombianos:** Concepto de carácter eminentemente político, utilizado desde hace algunas décadas por los líderes de la comunidad negra con el fin de reivindicar o destacar su ancestralidad africana. En los últimos años, el uso de este término se ha generalizado al punto que se utiliza indiscriminadamente con la palabra negro de acuerdo con el nivel de conciencia o la ubicación política o concepción histórica de quien la usa. A su vez, se ha erigido como una categoría integradora de las distintas expresiones étnicas de la afrodescendencia colombiana.

**La comunidad negra de San Basilio de Palenque:** La comunidad negra del Palenque de San Basilio, en el municipio de Mahates, Bolívar, se diferencia del resto de comunidades negras del país por contar con un dialecto propio producto de la mezcla de lenguas africanas con el castellano. Fue fundada en el siglo XVII por cimarrones que huyeron al monte para recuperar su libertad, y se asentaron en los valles de los Montes de María.

**Raizales del archipiélago de San Andrés y Providencia:** Los raizales del Archipiélago de San Andrés y Providencia se diferencian de las comunidades negras del continente porque cuentan con un dialecto propio y prácticas culturales y religiosas más cercanas a la cultura antillana y la influencia anglosajona en la región Caribe.

<sup>12</sup> Los apartados del enfoque diferencial étnico son tomados textualmente del documento: Enfoque étnico. Pueblos y comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo rom. SF. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM.



El consejo comunitario es el órgano que ejerce como máxima autoridad de administración interna dentro de las tierras de las comunidades negras. El consejo comunitario está integrado por la asamblea general y la junta del consejo comunitario (artículo 3, Decreto 1745 de 2005). La asamblea general es la máxima autoridad del consejo comunitario y está conformada por las personas reconocidas por este, de acuerdo con su sistema de derecho propio y registradas en el censo interno (artículo 4, Decreto 1745 de 2005).

**Pueblo Rrom:** El pueblo gitano o Rrom hace parte de la diversidad étnica y cultural de la nación y de acuerdo con sus elementos, valores culturales y étnicos, se considera un pueblo que posee características propias que lo diferencian de otros y del resto de la sociedad mayoritaria. No reconocen un territorio como propio, poseen un idioma llamado romaníe, son patrilineales y patrilocales y están conformados por familias extensas y cohesionadas. Siguen una ley llamada Kriss Romaní y tienen conceptos de tiempo y lugar de acuerdo con usos y costumbres ancestrales.

Su forma tradicional de organización social y política es la Kumpany, lo cual, para el caso

de Colombia, son grupos patrilineales de por lo menos tres familias que se asientan en municipios y ciudades a lo largo del país. En ella ejercen su justicia propia y autonomía, tanto en sus formas de sustento económico como en la toma de decisiones.



### Acción sin daño

Se debe ser cuidadoso con las preguntas y la conversación que se entable con el pueblo rom, de forma que se tenga en cuenta su concepción acerca del pasado, presente y futuro.

Finalmente, a fin de garantizar el respeto y reconocimiento de la diversidad étnica en el abordaje para la atención y reparación de estos grupos, deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos (Cuadro 1):

**Cuadro 1.** Recomendaciones generales para el abordaje de grupos étnicos



### 4.3.2. Enfoque de género y derechos humanos de las mujeres

Las mujeres se constituyen en un grupo poblacional que requiere de una atención especializada y prioritaria, ya que además de ser las principales víctimas sobrevivientes del conflicto armado, están expuestas a una serie de riesgos y vulnerabilidades antes, durante y después de los hechos violentos (SNARIV, 2012).

Para la población femenina, la experiencia de victimización muchas veces ha estado antecedida de una sucesión de violencias históricas basadas

en prácticas de discriminación, exclusión y subordinación, reproducidas al interior de la cultura patriarcal. Por tal razón, la Corte Constitucional reconoce el impacto diferenciado y desproporcionado sobre esta población a través de la expedición de diversos autos de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004, como el Auto 092 de 2008, relacionado con la descripción de riesgos derivados del conflicto armado y las condiciones de violencia estructural dirigida en contra de las mujeres.

La siguiente tabla muestra los patrones históricos y riesgos generados por el conflicto armado contra la mujer.

**Tabla 10.** Patrones históricos de discriminación y riesgos por el conflicto armado

Patrones históricos de discriminación y violencia de género	Riesgos generados por el conflicto armado
<p>La violencia y abuso sexual, incluida la prostitución y la esclavitud sexual o trata de personas.</p> <p>El desconocimiento y la vulneración del derecho a la salud y de los derechos sexuales y reproductivos.</p>	<p>Violencia sexual, explotación sexual o abuso sexual en el marco del conflicto armado.</p>
<p>Mujeres madres cabeza de familia sin las condiciones de subsistencia material mínimas.</p>	<p>Asesinato o desaparición del proveedor económico o desintegración de los grupos familiares y redes de apoyo material y social.</p> <p>Pérdida o ausencia del compañero o proveedor económico debido a los hechos violentos.</p> <p>Reclutamiento forzado de hijos por los actores armados al margen de la ley u otro tipo de amenazas contra ellos, que se agravan cuando la mujer es cabeza de familia.</p>
<p>La violencia intrafamiliar y comunitaria por motivos de género.</p> <p>Explotación doméstica y laboral.</p> <p>Obstáculos en el acceso a la educación.</p> <p>Obstáculos en la inserción al sistema económico y laboral.</p>	<p>Explotación o esclavización para ejercer labores domésticas y roles considerados femeninos en una sociedad con rasgos patriarcales, por los actores armados ilegales.</p>

Patrones históricos de discriminación y violencia de género	Riesgos generados por el conflicto armado
<p>Violencia contra las mujeres líderes o que adquieren visibilidad pública por labores de promoción social.</p> <p>Discriminación en su inserción a espacios públicos y políticos.</p> <p>Control social y cultural sobre el comportamiento de las mujeres.</p>	<p>Pertenencia a organizaciones sociales, comunitarias o políticas de mujeres, o de sus labores de liderazgo y promoción de los derechos humanos en zonas afectadas por el conflicto armado.</p> <p>Persecución y asesinato por las estrategias de control coercitivo del comportamiento público y privado de las personas que implementan los grupos armados ilegales en extensas áreas del territorio nacional.</p> <p>Contacto o relaciones familiares o personales — voluntarias, accidentales o presuntas— con los integrantes de alguno de los grupos armados ilegales que operan en el país o con miembros de la fuerza pública, principalmente por señalamientos o retaliaciones efectuados a posteriori por los bandos ilegales enemigos.</p>
<p>Obstáculos en el acceso a la propiedad de la tierra y protección del patrimonio.</p>	<p>Despojo de tierras y patrimonio por los actores armados ilegales, dada la subvaloración histórica de la mujer en cuanto a la propiedad, especialmente las propiedades inmuebles rurales.</p>
<p>Cuadros de discriminación estructural y de exclusión social y cultural de las mujeres indígenas y afrodescendientes.</p>	<p>Condición de discriminación y vulnerabilidad acentuada en las mujeres indígenas y afrodescendientes.</p>



Los riesgos derivados del conflicto armado, sumados a los patrones de discriminación, exclusión y violencia estructural, deben orientar el análisis de la situación de las mujeres, así como el diseño y ejecución de acciones o medidas desde un **enfoque de género**.

A continuación se plantean las siguientes recomendaciones (Torres, 2014; SNARIV, 2012):



- ✓ El direccionamiento de una atención prioritaria se aplica cuando las mujeres se presentan acompañadas de niñas o niños menores de 8 años, en estado de embarazo, con enfermedad o impedimento manifiesto. Asimismo, las mujeres cabeza de familia deben recibir un trato preferencial.

- ✓ Es necesario tener en cuenta que en muchas ocasiones las mujeres asumen el cuidado de otras personas y pueden no tener alternativas para dejarlas temporalmente mientras acuden a las diferentes entidades a realizar los trámites de acceso a la oferta estatal. En estos casos, asegurarse de que no existe ningún tipo de obstáculo de acceso o de infraestructura que impida a las mujeres acudir con las personas a su cargo como niños, niñas, personas mayores o en situación de discapacidad. También, es importante dar a conocer y brindar la orientación sobre la oferta estatal para el cuidado de las personas a cargo como jardines infantiles, hogares para el cuidado de personas mayores, etcétera.



- ✓ Tener en cuenta que pueden darse preguntas sobre cómo actuar frente a casos de **violencia de género** o sobre asuntos de salud sexual y reproductiva; por lo tanto, es importante tener la información sobre las entidades competentes y las rutas para realizar las remisiones correspondientes en caso de ser necesario.
- ✓ Evitar hacer observaciones sobre lo que la mujer debería haber hecho teniendo en cuenta su rol social, como por ejemplo, madre, esposa o hija.
- ✓ Evitar estigmatizar, culpabilizar o justificar cualquier acto de violencia en contra de la mujer.

Recomendaciones especiales en caso de violencia sexual orientadas a grupos étnicos (Mesa Nacional de Organizaciones Afrocolombianas, 2011, p. 17):

“Los niños, las niñas, los adolescentes y los LGBT y mujeres negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales víctimas tendrán derecho dentro de los procesos incoados por violencia sexual a:

1. Que el acompañamiento sea llevado a cabo por personal especializado e interculturalmente sensibilizado con sus costumbres.
2. Que el sometimiento a los exámenes médicos forenses tendientes a comprobar en el cuerpo de las niñas y mujeres la ocurrencia de un hecho que constituya violencia sexual cuenten con el consentimiento previo, libre e informado de la víctima, ya que en ningún caso sean ordenados de manera obligatoria y en contra del consentimiento de la víctima.

3. Ser sometidos a exámenes psicológicos adecuados culturalmente que permitan establecer los daños producidos en la salud mental.

4. Que se garantice la presencia de traductores para recibir la declaración de los jóvenes, las mujeres, los mayores y los niños y niñas palenqueros o raizales que no se expresen de forma suficiente en el idioma español.

5. Elegir el sexo de la persona ante la cual debe rendir su declaración o realizarse un examen médico forense”.

### 4.3.3. Enfoque de orientación sexual e identidades de género

Las víctimas del conflicto armado con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas han sido sometidas a prácticas de discriminación, estigmatización, persecución e invisibilización de los impactos del conflicto armado sobre sus vidas

(Enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM).

Dentro de las diversas formas de violencia dirigidas en contra de la población civil, la identidad sexual se ha convertido en motivo de la agresión bajo un discurso de “limpieza” y control social:

Las discriminaciones sistémicas y los prejuicios hacia esta población son históricas, se exacerban en el conflicto armado configurando violencia por prejuicio y crímenes de odio y se traducen en violencia institucional. Estas dimensiones sintetizan las afectaciones diferenciales de la personas con orientaciones sexuales e identidades de género víctimas, por lo cual se constituyen en sujetos de especial protección constitucional. La inclusión de acciones de reparación integral debe incidir en la transformación de las condiciones estructurales que han determinado las agresiones y exclusiones hacia quienes construyen su identidad desde lo no hegemónico (Enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM, SP).

Es necesario señalar que la población **LGBTI** no es un grupo uniforme ni homogéneo, por lo tanto, es clave tener en cuenta que:



**“La orientación sexual:** Hace referencia a la dirección del deseo erótico y la afectividad de las personas en razón al sexo o identidad de género de las otras personas. En ella encontramos (de manera

simplificada) las opciones de:

- **Heterosexuales:** Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia otras personas de sexo ‘opuesto’.
- **Lesbianas y gais:** Categorías políticas con que se enuncia respectivamente a las mujeres y los hombres que dirigen su deseo hacia personas de su ‘mismo’ sexo.
- **Bisexuales:** Personas que dirigen su atracción tanto hacia personas de su mismo sexo, como a personas del sexo ‘opuesto’” (Enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género. s.f. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM, SP).

**“Identidad de género:** Se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales” (SNARIV, 2012, p.42).

**“Trans o transgénero:** Existen varias formas de transitar entre los géneros y los sexos:

- Cuando las personas asumen los roles, modos y estéticas asignados al sexo ‘opuesto’ al de su nacimiento, de una manera no permanente se les denomina transformistas.
- Cuando se asumen de manera permanente se les conoce como travestis.

- Cuando las personas realizan adecuaciones corporales u hormonales se les nombra transexuales” (Enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM, SP).

“**Intersexualidad:** Se refiere a ‘todas aquellas situaciones en las que el cuerpo sexuado de un individuo varía respecto al estándar de corporalidad femenina o masculina culturalmente vigente’” (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012, p. 42).



A continuación se plantean las siguientes recomendaciones para la atención de la población LGBTI<sup>13</sup>:

- ✓ Reflexionar permanentemente sobre los prejuicios frente a esta población. Esto implica comprender que las orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas o diversas **no son enfermedades, patologías, contravenciones a la legislación ni acciones indebidas ni contagiosas.** Por consiguiente, no deben censurarse, enjuiciarse o aconsejarse sobre el comportamiento que debería seguir una persona que hace parte de la población LGBTI.
- ✓ Garantizar el respeto y reconocimiento de la dignidad humana de la población LGBTI, a través de la construcción de una relación de escucha respetuosa y atenta que posibilite la generación de confianza. Para muchas de estas personas no es fácil visibilizar su orientación sexual o identidad de género, así como los hechos victimizantes relacionados con la violencia por prejuicio sexual.

- ✓ Utilizar un lenguaje incluyente, no sexista ni desobligante. El lenguaje corporal y las barreras actitudinales también son discriminatorias.
- ✓ Indagar con la persona cómo desea ser nombrada y con qué género ser tratada. Salvo para documentos legales, puede utilizarse el nombre identitario por el que la persona desea ser llamada.
- ✓ Hacer las preguntas sobre identidad de género y orientación sexual sin asumir la respuesta por la apariencia física, comportamientos o ademanes de la persona. Tener en cuenta que no es ofensivo indagar por la orientación sexual, pero sí lo es pasar por alto las necesidades diferenciales.
- ✓ No presumir ni interpretar la experiencia erótica, sexual o afectiva de la víctima.
- ✓ Recordar que la persona que más sabe sobre su orientación sexual o sobre sus necesidades es la misma víctima; por ello, se debe evitar una postura de experticia.
- ✓ La actuación de las entidades del Estado frente a la población LGBTI debe caracterizarse por el respeto a la orientación sexual o diversidad de género, el estilo de vida, la cultura y las actividades y creencias de dicha población. Esto significa que de ninguna manera las convicciones religiosas o culturales de quien atiende deben desfavorecer la atención brindada a la población LGBTI.
- ✓ Al orientar sobre los derechos a la pareja del mismo sexo de una víctima, recordar que se aplican en las mismas condiciones que las otorgadas a parejas heterosexuales (en reparación, tierras, acceso a la oferta de programas y políticas).

<sup>13</sup> Basadas en: Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas- USAID – OIM; SNARIV, 2012.



#### 4.3.4. Enfoque de envejecimiento y vejez

El conflicto armado ha tenido un impacto desproporcionado en las personas mayores, acentuando situaciones de vulnerabilidad y riesgo, tal como lo señala la Corte Constitucional en la sentencia T-025 de 2005 y los autos de seguimiento 006 de 2009 y 173 de 2014:

Para el adulto mayor, el desplazamiento genera consecuencias devastadoras, pues los despoja de aquello que durante años habían construido, con el agravante adicional de que no cuentan ya con el mismo tiempo, ni con las mismas condiciones vitales para reconstruir lo que habían logrado. Si una persona desplazada con edad avanzada tiene, además, una deficiencia física, sensorial, mental o intelectual, los factores de riesgo descritos, como el abandono, la

agravación de sus condiciones de salud, la pérdida de sus entornos familiares y sociales, los riesgos a su integridad y seguridad personal, las restricciones en la participación, los efectos psicosociales, sólo por mencionar algunos, tienden a acentuarse con particular severidad. Esta mayor vulnerabilidad no es excepcional. De hecho, según las cifras del Dane, los mayores de 60 años se ubican en segundo lugar, en términos de distribución por grupos de edad, entre las personas desplazadas con discapacidad (Auto 006 de 2009).

Estos impactos en las personas mayores se ven acentuados cuando la persona o su familia no cuenta con las condiciones necesarias para continuar el transcurso normal de su vida, ya sea por la desintegración familiar; la reconfiguración de los roles tradicionales de sus miembros que dificulta el cuidado de niños, niñas y personas mayores

en situación de discapacidad; la agudización de condiciones de pobreza o miseria; las barreras de acceso a servicios de salud adecuados, y los imaginarios y leyes que dejan por fuera a las personas mayores de la población económicamente productiva, entre otros aspectos (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Protocolo de acompañamiento a las personas mayores para el acceso a la ruta de atención y reparación integral a las víctimas, 2015, SP).

Por tanto, con el fin de atender los impactos desproporcionados desde el enfoque diferencial, es importante partir de las siguientes definiciones, sin olvidar que en cada territorio y **grupo étnico** las personas mayores pueden tener otras denominaciones relacionadas con su estatus social o comunitario, como sabedores, sabios, taitas, entre otras —Tabla 12):



**Tabla 11.** Definiciones de los mayores en grupos étnicos

<b>Persona mayor</b>	<p>Es aquella persona que cuenta con 60 años de edad o más.</p> <p>Una persona podría ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.</p>
<b>Persona mayor víctima</b>	<p>Persona de 60 años o más que ha experimentado alguno de los hechos victimizantes. No importa si la edad la tenían antes, durante o después de la ocurrencia del hecho victimizante.</p> <p>El envejecimiento y la vejez están determinados por las condiciones de calidad de vida y los acumulados a través del curso de vida, por tanto, la política pública debe incorporar un enfoque diferencial que le apueste al desarrollo de medidas que correspondan a los riesgos y daños que ha sufrido esta población en el marco del conflicto armado.</p>
<b>Envejecimiento humano</b>	<p>Es un proceso multidimensional de los seres humanos que se caracteriza por ser universal, heterogéneo, intrínseco e irreversible. Inicia en la concepción, se desarrolla durante el curso de vida y termina con la muerte.</p> <p>Es un proceso complejo, durante el transcurso del tiempo, de cambios biológicos y psicológicos de los individuos en interacción continua con las relaciones sociales, culturales y ecológicas de las comunidades (elaboración de equipo a partir de Fernández-Ballesteros, R. 2000).</p> <p>Envejecimiento individual: Es un proceso biológico, social y psicológico, como resultado de la interacción de la herencia, el ambiente y la conducta que va delineando el momento de la vida: la vejez.</p> <p>Envejecimiento poblacional: Entendido como el análisis del aumento progresivo de la proporción de personas mayores de 60 años, con respecto a la población total, teniendo en cuenta las transformaciones.</p>

(Tomado textualmente del documento: Personas mayores, s.f. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM, SP)





A continuación se plantean las siguientes recomendaciones para la atención de las personas mayores<sup>14</sup>:

- ✓ Tener en cuenta que las personas mayores no son un grupo homogéneo y que cada individuo ha envejecido de forma singular dependiendo del género, pertenencia étnica y cultural, procedencia urbana o rural, aptitudes para la vida y experiencia. Por tanto, estos elementos son el punto de partida para la comprensión de su situación en el momento de la atención.
- ✓ Es clave cambiar el imaginario colectivo con el fin de comprender que las personas mayores no son personas enfermas, ni personas en situación de discapacidad.
- ✓ Es fundamental entender que algunas de las personas mayores poseen necesidades que corresponden a sus características particulares, como pueden ser limitaciones de movilidad (lo cual restringe su desplazamiento a puntos de atención de víctimas), niveles de analfabetismo y analfabetismo funcional (lo cual restringe el acceso a nuevas tecnologías o trámites gubernamentales que pueden realizarse vía internet).
- ✓ Tener en cuenta que los principales riesgos y vulnerabilidades a las que están sometidas las personas mayores tienen que ver con la inseguridad económica, en salud y vivienda, así como las generadas por las barreras de acceso a las medidas de atención, asistencia o reparación que contempla la Ley 1448:
- ✓ Utilizar adecuadamente el lenguaje y no usar términos como “adulto mayor”, “tercera edad”, “viejo y vieja” ni con las víctimas, ni en espacios de interlocución interinstitucional o en procesos comunitarios.
- ✓ Si la persona mayor no trae acompañante, de inmediato se debe redireccionar con el profesional respectivo y nunca dejarla sola o parada en la puerta.
- ✓ Tener siempre una actitud de respeto y escucha ante la condición o situación de la persona mayor. Por ejemplo: si no escucha, si habita en la calle o en centro de protección o albergue, si proviene de zonas rurales o pertenece a un grupo o comunidad étnica.
- ✓ No usar expresiones o imaginarios que minimicen el rol de la persona mayor. Usar sin excepción un lenguaje sencillo, claro y sin tecnicismos que permita a la persona mayor la comprensión del proceso que va iniciar o aclarar la inquietud por la cual acudió.

<sup>14</sup> Subcomité Técnico de Enfoque Diferencial. Personas con discapacidad. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM. SP.

### 4.3.5. Atención a personas en situación de discapacidad<sup>15</sup>

La situación de discapacidad se origina o se exagera a raíz del conflicto armado. "Por lo tanto, se consideran víctimas en situación de discapacidad aquellas personas que, además de haber experimentado los hechos victimizantes, presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a mediano y largo plazo, que al interactuar con diversas barreras, incluidas las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. La condición de ser víctimas al interactuar con la discapacidad puede generar tres posibles escenarios:

- ✓ Cuando el hecho victimizante genera de forma directa la discapacidad física, sensorial, intelectual, mental o múltiple.
- ✓ Cuando la víctima ya presentaba una discapacidad antes de la ocurrencia del hecho victimizante, pero el hecho victimizante agravó la discapacidad.
- ✓ Cuando la víctima ya ha experimentado el hecho victimizante y luego adquiere la discapacidad" (Subcomité Técnico de Enfoque Diferencial, s.f. Personas con discapacidad. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM).

De acuerdo con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con

Discapacidad, existen por lo menos cinco tipos de discapacidades:

- **Física:** Incluye, en general, a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida o encuentran barreras para moverse de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis u órtesis. Son personas que usan sillas de ruedas o bastón; personas de talla baja; víctimas de minas que han sufrido la amputación o mutilación de alguno de sus miembros inferiores o superiores, entre otros.
- **Sensorial:** Incluye, en general, a las personas que por alguna afectación, completa o parcial, en los sentidos de la vista o de la audición, encuentran dificultades para comunicarse o desempeñarse en sus actividades cotidianas en igualdad de condiciones. Son las personas invidentes o de baja visión, las personas sordas o hipoacúsicas y las personas sordociegas. La sordoceguera no es una simple conjunción entre la ceguera y la sordera, sino una discapacidad totalmente autónoma y diferente a aquellas dos.
- **Intelectual/Cognitiva:** Incluye a las personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición del conocimiento es diferente. Este tipo de discapacidad no hace referencia a una incapacidad para aprender, pensar o adquirir el conocimiento, sino a que quienes se enmarcan en este tipo de discapacidad, piensan, aprenden y adquieren el conocimiento de otras maneras, en otros tiempos y a otros ritmos. Son personas con síndrome de Down y con autismo.
- **Mental:** Incluye a las personas cuyas funciones o estructuras mentales son diferentes. Este tipo de discapacidad hace referencia a personas con diagnósticos como depresión profunda, trastorno bipolar, esquizofrenia, entre otras. La

<sup>15</sup> Elaborado con base en el documento: SUBCOMITÉ TÉCNICO DE ENFOQUE DIFERENCIAL. Personas con discapacidad. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. USAID – OIM. SP. consultar el apartado sobre La atención a víctimas de Mina Antipersonal (MAP), Munición sin Explotar (MUSE) y Artefactos Explosivos Improvisados (AEI). Capítulo Recomendaciones para la atención por tipo de victimización.

sola condición mental no hace que una persona tenga una discapacidad, sino que se requiere consultar las situaciones especiales que tiene en la interacción con los demás, con la sociedad, con su entorno para determinarla. Este tipo de discapacidad no compromete el proceso de aprendizaje, el cual, en muchos de los casos permanece intacto y por ello la discapacidad mental no es asimilable a la intelectual.

- **Discapacidad múltiple:** En muchos casos, los tipos de discapacidad que se describen se combinan y generan discapacidades múltiples. Por tanto, la discapacidad múltiple se manifiesta en los casos en que los tipos descritos se combinan en la misma persona.

A continuación se plantean recomendaciones para la atención de personas en discapacidad<sup>16</sup>:

Tenga en cuenta...

✓ Reflexionar sobre los prejuicios frente a la discapacidad, lo cual puede acentuar barreras actitudinales que fortalecen sentimientos de "protección, temor, rechazo o pesar" en relación con las personas en situación de discapacidad.

- ✓ La discapacidad no debe ser concebida de manera negativa, como una tragedia o una razón de exclusión social como tradicionalmente ocurre. Debe entenderse la diversidad humana y la necesidad de incluir efectivamente a las personas en situación de discapacidad.

<sup>16</sup> Subcomité Técnico de Enfoque Diferencial. Personas con discapacidad. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM, SNARIV, 2012. Guía interinstitucional para la atención a las víctimas del conflicto armado. Bogotá: Editorial Scripto SAS, diciembre de 2012.



### Evite

✓ Evitar actitudes o ideas frente a las personas en situación de discapacidad que promuevan su exclusión o impidan el acceso real y en condiciones de igualdad a los derechos, servicios y oportunidades sociales. Pensar, por ejemplo, que las personas con discapacidad son 'incapaces' de tomar sus propias decisiones y por lo tanto, no pueden recibir y administrar las ayudas entregadas o que "no pueden diseñar y vivir su propio proyecto de vida".



### Acción sin daño

Para la atención a personas en situación de discapacidad es necesario proveerse de herramientas pedagógicas para apoyarse de una atención clara, oportuna y que permita el empoderamiento.

## 4.3.6. Atención a niños, niñas y adolescentes

La Convención Internacional de los Derechos del Niño, la Constitución Política de Colombia y la Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia) reconocen a las niñas, niños y adolescentes como sujetos titulares de derechos, estableciendo, además, la prevalencia de sus derechos sobre los derechos de otras personas, invocando el principio del **interés superior** como instrumento para garantizar sus derechos en las decisiones que los afecten. Por tanto, este reconocimiento exige la protección integral de este grupo poblacional, entendida como "la garantía y cumplimiento de sus derechos,

la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato”<sup>17</sup>, de manera que se dé una respuesta efectiva, oportuna e integral para niños, niñas y adolescentes, atendiendo sus particularidades y especificidades, con un sentido incluyente<sup>18</sup>. El artículo 181 de la Ley 1448 de 2011 señala que:

Son niños, niñas y adolescentes víctimas aquellos que se hayan visto afectados por las violaciones contenidas en el artículo 3 de dicha ley. Los niños, niñas y adolescentes víctimas gozarán de todos los derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales, con el carácter de preferente y adicionalmente tendrán derecho, entre otros:

1. A la verdad, la justicia y la reparación integral.
2. Al restablecimiento de sus derechos prevalentes.
3. A la protección contra toda forma de violencia, perjuicio o abuso físico o mental, malos tratos o explotación, incluidos el reclutamiento ilícito, el desplazamiento forzado, las minas antipersonal y las municiones sin explotar y todo tipo de violencia sexual.

Por tanto, dadas las graves vulneraciones a los derechos de niños, niñas y adolescentes como consecuencia del conflicto armado —se estima que esta población representa más de un tercio de las víctimas (2.435.752)<sup>19</sup>— y en consideración a su condición como sujetos de especial protección constitucional, se

deben desarrollar acciones o medidas que reconozcan su dignidad, su capacidad de agencia, y contribuyan de manera efectiva a la reconstrucción de sus proyectos de vida lo cual empieza por el restablecimiento de sus derechos (UARIV, Niños, niñas y adolescentes, s.f, p. 2).

Como lo señala el Auto 251 de 2008, los niños, niñas y adolescentes se consideran “las víctimas más débiles e indefensas del conjunto de dicha población, quienes al mismo tiempo son duramente golpeadas por crímenes y condiciones estructurales de existencia que escapan por completo tanto a su control y su responsabilidad, como a su capacidad de resistir o de responder, lo cual tiene trascendentales consecuencias de por vida al incidir negativamente sobre su proceso de desarrollo individual” (Auto 251 de 2008.).

De este modo, hechos victimizantes como el desplazamiento forzado, la violencia sexual, las minas antipersonal, el reclutamiento y la utilización por grupos armados, la tortura y otros tratos y penas crueles e inhumanos, la desaparición forzada y la detención arbitraria y el secuestro, entre otros, generan daños irreparables en la vida de niños, niñas y adolescentes, con implicaciones, morales, legales, éticas, económicas y políticas, que atentan contra su desarrollo individual e impactan a futuro, en las condiciones de desarrollo del país (UARIV, s.f). Entre la población de niños, niñas y adolescentes, los de origen afrocolombiano e indígena han sido especialmente vulnerables a graves violaciones<sup>20</sup>, lo que afecta la existencia y pervivencia cultural de sus comunidades de origen, como consecuencia de la pérdida del vínculo con su territorio y con sus prácticas tradicionales y ancestrales.

<sup>17</sup> Artículo 7, Ley 1098 de 2006.

<sup>18</sup> Romero Caycedo, María Helena et al. Modelo de enfoque diferencial. Bogotá: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), 2013. p. 10.

<sup>19</sup> Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Red Nacional de Información. Fecha de Corte 01/03/2016.

<sup>20</sup> Consejo de Seguridad de Naciones Unidas. Informe del secretario general sobre los niños y el conflicto armado en Colombia. 6 de marzo de 2012, p. 3.

*Parte de los elementos que se juegan cuando estamos con niños y niñas son reconocer que no solamente ellos se han visto afectados, sino su entorno familiar, porque desafortunadamente si bien hemos avanzado mucho en relación con la lectura sobre el impacto del conflicto en ellos, o en los colectivos, en las comunidades, en las organizaciones, la aproximación al impacto en las familias y en su diversidad en el contexto colombiano es diferente. Incluso, el PAPSIVI hace un ejercicio bien interesante; sí contempla lo familiar, lo individual y lo comunitario, pero en términos específicos sobre el impacto del conflicto a nivel familiar no es equiparable al de los individuos, las comunidades y sus redes sociales.*

*No solo estamos hablando de los roles, sino de lo que implica cada hecho victimizante en ese contexto familiar y cómo desde ahí existen más o menos herramientas en un chico o una chica para afrontarlo. No se le puede pedir a un niño que tenga herramientas que no hay en su familia; hay niños y niñas que incluso logran movilizar cosas en la familia.*

*No se le puede pedir al niño o niña que resuelva lo que su familia no ha resuelto, aunque los niños y las niñas sí activan posibilidades en sus familias, sin ser dependientes, ni pasivos, y al mismo tiempo generan posibilidades. Para nosotros se trata del doble rol que puede jugar un niño, una niña, en relación con cómo su familia vive el impacto del conflicto armado, pero también él, como parte de ese núcleo familiar, activa y genera cambios y nuevas posibilidades en su entorno familiar”.*



Entrevista funcionaria ICBF

Igualmente, a partir de lo descrito por la Corte Constitucional, Sentencia T-025 de 2004, frente al estado de cosas inconstitucional respecto a las condiciones de la población afectada por el desplazamiento forzado, se señala que las medidas y los procesos de atención deben responder a las necesidades particulares de sujetos de especial protección constitucional como niños, niñas y adolescentes:

[...] estos sujetos de especial protección constitucional [ancianos, niños, niñas y adolescentes y mujeres cabeza de familia] resultan afectados en forma aguda por la

condición de desplazamiento, dada la magnitud de los riesgos a los que están expuestos —por ejemplo, riesgos para su salud y su vida, de caer en redes de tráfico y prostitución, de ser reclutados forzosamente para los grupos armados irregulares, de desnutrición de los niños o, en el caso de las mujeres y niñas, de sufrir violación de sus derechos sexuales y reproductivos—. Si bien la totalidad de individuos desplazados comparten, en términos generales, la violación



de sus derechos constitucionales, estos tres grupos poblacionales se diferencian del resto en cuanto a la especificidad de sus vulnerabilidades, sus necesidades de protección y de atención, y las posibilidades que tienen de reconstruir sus proyectos de vida digna. De ahí se deriva la necesidad de adoptar un enfoque diferencial, específico, que reconozca que el desplazamiento surte efectos distintos dependiendo de la edad y del género.

Tenga en cuenta...

Por consiguiente, con el fin de atender a los niños, niñas y adolescentes desde el enfoque diferencial, es necesario tener en cuenta aspectos como:

“Pertenencia a diferentes grupos poblacionales (sexo, género, ciclo vital, orientación sexual, identidad de género, grupos étnicos, religiosos o culturales diferenciados).

Condiciones o circunstancias específicas de diferencia, desventaja o vulnerabilidad (física, psicológica, social, económica, cultural)” (ICBF, s.f, p. 10).

Lo que se busca a través de este proceso de reconocimiento es considerar a los niños, niñas y adolescentes como sujetos titulares de derechos, cuya situación no debe reducirse a rotulaciones como “abandonados”, “huérfanos”, “desvinculados”, “en situación de discapacidad” o “abusados”, que generalmente se plantean desde la carencia y los visibilizan como sujetos pasivos u “objeto” de intervención, interpretándose

su condición de protección como situación de dependencia pero no como promoción de su autonomía y participación en su desarrollo y en la vida social.

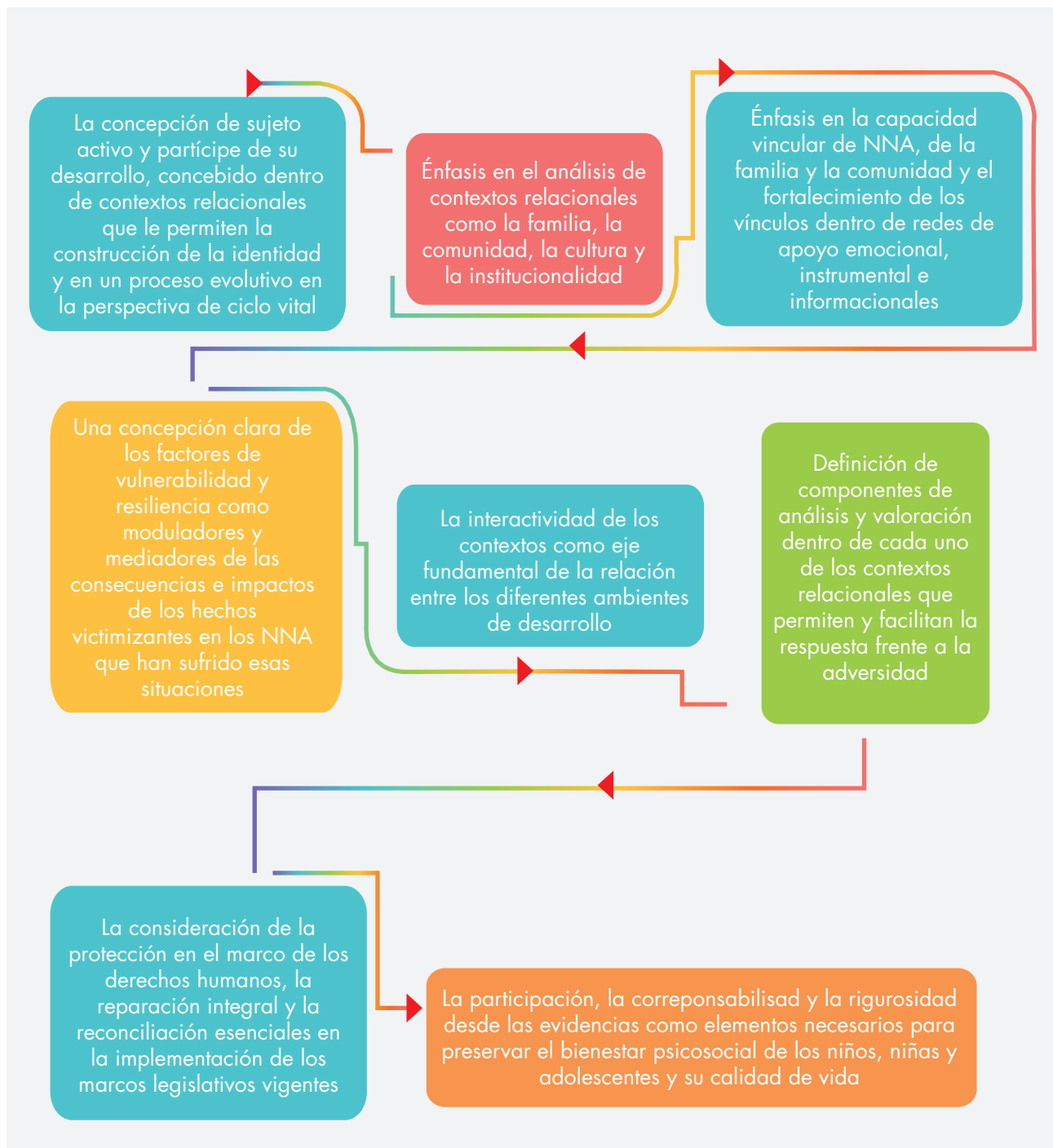


## Acción sin daño

De ahí que se contemple desde el enfoque de acción sin daño que los funcionarios que adelantan acciones en procesos de atención y reparación integral con niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado deben prestar especial atención al derecho al libre desarrollo de su personalidad, que “les permiten la construcción de la identidad y el avance en un proceso evolutivo en la perspectiva de ciclo vital” (UARIV, s.f, p. 3). La atención diferencial debe, por tanto, ajustarse al momento o ciclo vital de los niños, niñas y adolescentes, que corresponde fundamentalmente a tres etapas: primera infancia, infancia y adolescencia.

A continuación se describen los principios orientadores que deben guiar los procesos de atención con niños, niñas y adolescentes, subrayando la necesidad de reconocerlos como “ciudadanos sujetos plenos de derechos, sociales, culturales, diversos, capaces, completos y activos, que al igual que los demás seres humanos, están en proceso de desarrollo. Esto significa que son capaces, que pueden participar en lo que atañe a su vida y según su momento de desarrollo y que deben ser valorados en el presente y no sólo como las personas del futuro” (UARIV, s.f, p. 3).

**Cuadro 2.** Principios para la atención de niños, niñas y adolescentes





Así mismo, para la implementación de las medidas de atención, asistencia y reparación se debe tener en cuenta:

- ✓ "Identificar estereotipos, discriminaciones y exclusiones acentuadas y generadas con ocasión del conflicto armado sobre niñas, niños y adolescentes.
- ✓ Priorizar entornos educativos para el desarrollo de estrategias pedagógicas de convivencia pacífica, vincular de forma prioritaria a la niñez desvinculada de grupos armados y a la niñez víctima de desplazamiento.
- ✓ Utilizar medios de comunicación y colectivos de comunicación territoriales para la participación de niños, niñas y adolescentes en actividades de comunicación para el desarrollo y para la paz.
- ✓ Identificar ejes de coincidencia en el derecho propio, el derecho mayor o la ley de origen y los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Al respecto, se recomienda promover estrategias con los grupos étnicos para hacer visibles los derechos de niñas, niños y adolescentes.
- ✓ Promover recorridos por territorios sagrados liderados por niñas y niños.
- ✓ Incentivar campañas de reivindicación del mundo rural y de entornos étnicos, a través de la visibilización para niños, niñas y adolescentes, de las siembras de cultivos tradicionales, fortalecimiento de sistemas pecuarios.
- ✓ Promover procesos de recuperación y fortalecimiento de la educación propia con la participación niños, niñas y adolescentes, taitas y sabedores en escenarios como por ejemplo las mingas y la shagra.
- ✓ Identificar factores protectores en las familias, instituciones escuelas y contextos locales además de rutas de atención para los niños y niñas con discapacidad víctimas.
- ✓ Promover intercambios de experiencias de niñas, niños y adolescentes víctimas" (UARIV. Niños, niñas y adolescentes, s.f, p. 2)."



## Recomendaciones<sup>21</sup>:



- ✓ Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos y ciudadanos. “Los niños, niñas y adolescentes víctimas gozarán de todos los derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales, con el carácter preferente” (Ley 1448 de 2011). Por tanto, los funcionarios tienen el deber de generar espacios donde dicha población pueda opinar sobre los procesos que los afectan, lo cual implica ser escuchada y que su opinión sea tomada en cuenta (SNARIV, 2012).
- ✓ Priorizar la atención de niños, niñas y adolescentes. Las entidades territoriales y funcionarios deben informar a la Unidad para las Víctimas y al ICBF para que se inicie el respectivo proceso de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado (SNARIV, 2012).
- ✓ Tener presente que se está atendiendo al niño, niña o adolescente, y que el adulto es el acompañante, lo cual implica utilizar el lenguaje adecuado y sencillo según la edad del niño, escuchar sus opiniones y hacerlo participe en la toma de decisiones frente a su propio proceso.
- ✓ Identificar si los niños, niñas y adolescentes han tenido alguna atención por parte de otras entidades como el ICBF con el fin de disminuir el riesgo de hacer más daño.
- ✓ Diseñar herramientas o ayudas pedagógicas informativas para niños, niñas y adolescentes para la comprensión del proceso (UARIV. Niños, niñas y adolescentes, s.f, p. 22).
- ✓ Disponer de un espacio para atender a niños, niñas y adolescentes o articular con otras entidades para adecuar un espacio donde se pueda llevar a cabo el proceso de atención (UARIV. Niños, niñas y adolescentes, s.f).
- ✓ Reconocer a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, lo cual permite una comunicación directa y posibilita hacerlos partícipes de las decisiones que los afectan. Se puede preguntar: “¿Frente a lo que menciona tu familiar, qué opinas?”.
- ✓ Respetar los silencios de los niños, niñas y adolescentes o su decisión de no hablar sobre la experiencia de victimización. Se puede preguntar: “¿Sientes que este es un espacio seguro para que nos cuentes solo lo que quieras? Estás en toda libertad para decirnos con quién te sientes más cómodo”.

<sup>21</sup> Niños, niñas y adolescentes. Sus derechos prevalecen. UARIV, USAID, Oim. recuperado de: <http://rni.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentos/lineamiento%20enfoco%20diferencial%20ninez%20y%20adolescencia.pdf> (torres, 2014; snariv, 2012).

- ✓ Advertir a los acompañantes, padres o familiares que es necesario reconocer en niños, niñas y adolescentes reacciones emocionales o de comportamiento que puedan indicar que necesitan ayuda especializada.
- ✓ Reconocer el potencial creativo que tienen niños, niñas y adolescentes para jugar e inventar nuevos recursos de comunicación. Al reconocer este potencial, se puede fortalecer una comunicación rica en recursos pedagógicos, lo que facilita que ellos puedan aportar sus ideas para dinamizar el proceso de atención.
- ✓ Conocer toda la oferta institucional con el fin de realizar las gestiones necesarias para responder a situaciones de vulnerabilidad que se identifiquen en el caso de niños, niñas y adolescentes, incluso si se trata de otros no relacionados con el conflicto armado, por ejemplo, situaciones relacionadas con la dinámica familiar o comunitaria (abuso sexual, maltrato infantil, tortura, desconocimiento de sus derechos de paternidad/maternidad). Establecer una adecuada coordinación institucional con el objeto de hacer una efectiva articulación para la atención de los casos (Torres, 2015, p. 60).

En los casos en que los niños, niñas y adolescentes no cuenten con el acompañamiento de sus padres o representante legal al momento de solicitar la atención (SNARIV, 2012, p. 48):

- ✓ Recibir al niño, niña o adolescente y preguntar la razón por la cual está solicitando la atención. Explicarle que se informará a la autoridad competente para que se realice el acompañamiento respectivo.
- ✓ Tener en cuenta que para el acceso de niños, niñas y adolescentes a la oferta estatal, deben tener el acompañamiento de sus padres, cuidadores, familiares o en ausencia de estos, de un representante de la Defensoría de Familia, Comisaría de Familia, Inspección de Policía, o autoridades indígenas en caso de pueblos indígenas.
- ✓ La única autoridad competente para acompañar a niños, niñas y adolescentes que no tengan padres o tutores, es el defensor de familia del ICBF, quien lo representa legalmente para todos los procesos, incluida la declaración.



Josefina  
Patz  
Gracia  
Lauven  
Por  
El  
Cup  
ca

# Capítulo V

## Elementos generales para la atención por tipo de victimización



El conflicto armado ha generado profundos y diversos daños en personas, familias y comunidades, relacionados directamente con las dinámicas de la guerra, las estrategias de terror utilizadas por los actores armados, la intencionalidad en el uso de la violencia y el significado que individuos y comunidades han construido frente a lo sucedido. Dentro de los efectos devastadores generados por la perpetración de los diferentes hechos violentos, es importante señalar que “algunos métodos de ejercer violencia pueden desestabilizar en forma extrema la vida de las personas, destruir sus fuentes de apoyo e imposibilitar los mecanismos de elaboración de los **duelos** y los esfuerzos por recuperar la estabilidad y el control de los proyectos de vida, sean estos individuales o colectivos” (GMH, 2013, p. 288).

Así mismo, el carácter del conflicto armado colombiano se define a partir de su prolongación, sistematicidad, degradación, politicidad y diferenciación regional (Moncayo, 2015). En este contexto, la violencia ha estado dirigida principalmente hacia la población civil de forma masiva e indiscriminada, a través de masacres, desplazamientos forzados y despojo de tierras, pero también de forma focalizada y silenciosa, como sucede con la desaparición forzada, los asesinatos selectivos, la tortura y la violencia sexual, por mencionar algunas formas de violencia.

A partir de estas consideraciones se entiende por **hechos victimizantes**:

Las acciones que repercuten en violaciones a los derechos humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, entre las cuales se encuentran

el homicidio, masacres, secuestro, desaparición forzada, tortura, delitos contra la libertad y la integridad sexual, el uso de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados, la vinculación de niños, niñas y adolescentes al conflicto, terrorismo, despojo forzado de tierras y desplazamiento forzado, entre otros (Torres y otros, 2014, p. 71).

De igual forma, es fundamental reconocer que la violencia no solo ha operado a través de diversas modalidades que responden a lógicas de actuación por parte de los actores en disputa, cuya eficacia se determina por su capacidad para producir terror y sufrimiento (Millán y otros, 2015); también se hace necesario evidenciar que, dada la degradación del conflicto armado, las múltiples victimizaciones y nuevas victimizaciones complejizan y profundizan aún más los daños generados por la guerra a nivel individual y colectivo.

## 5.1. Aspectos por considerar en los procesos de atención por tipo de victimización



A continuación se presentan los posibles riesgos en que se puede caer durante la **atención integral** a víctimas de diferentes hechos violentos en el marco del conflicto armado, así como las posibles alternativas para garantizar el respeto y la dignidad de las víctimas.

**Tabla 12.** Riesgos y alternativas para la atención integral a las víctimas

Riesgo	Alternativas
<p>Descontextualizar el conflicto armado y su impacto en términos de la forma como se instrumentaliza y administra la violencia puede llevar a limitar la comprensión de las experiencias y necesidades individuales y colectivas de las víctimas.</p>	<p>Reconocer que el conflicto armado tiene particularidades relacionadas con su prolongación, degradación y mutación.</p> <p>Tener en cuenta que la intencionalidad de la violencia y las estrategias utilizadas para producir dolor y sufrimiento están asociadas a los intereses de control territorial o poblacional por los actores en disputa.</p>
<p>Fragmentar la situación de las víctimas por hecho violento quizá facilite operativizar la atención y se constituya en un elemento fundamental para el ingreso a la política y los programas de atención señalados en la Ley de Víctimas.</p> <p>Sin embargo, esto puede acarrear que los funcionarios pierdan de vista la complejidad y la multiplicidad de las violaciones como punto de partida para la comprensión de la experiencia de victimización.</p>	<p>Dado que la prolongación del conflicto armado y la mutación de actores permanecen en Colombia, persiste también el riesgo de amenaza y de nuevas victimizaciones.</p> <p>Es importante reconocer la multivictimización como marco importante para comprender los casos en que una persona o una comunidad han tenido que vivir más de un hecho violento, sumado a la impunidad y la indiferencia social.</p>
<p>Limitarse al conocimiento práctico construido sobre la atención focalizada por hecho violento que brinda a los funcionarios un lugar como expertos.</p> <p>Si bien hay un continuo aprendizaje, es posible que se tienda a trivializar o exagerar el testimonio, la experiencia y los impactos de la guerra.</p>	<p>La invitación es a abandonar el lugar como “experto”, lo cual significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Partir de la premisa de que son las propias víctimas quienes mejor conocen el significado de su experiencia y sus necesidades. En este sentido, la participación activa en la toma de decisiones acerca de su propia vida garantiza que las víctimas contribuyan de manera determinante a la definición de las acciones que les afectan.</li> <li>✓ La construcción conjunta, a través del diálogo, de significados acerca de las experiencias y perspectivas de futuro fomenta prácticas incluyentes y fortalecen el control y la autonomía de las víctimas sobre su propia vida.</li> </ul>

Riesgo	Alternativas
<p>En consecuencia, se pueden limitar las posibilidades de atención, sin tener la disposición mental y emocional para encontrar el valor y la singularidad de cada experiencia y para hacer todo lo posible con el objeto de que se cumpla y garantice la titularidad de derechos de las víctimas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Estado debe acoger y otorgar primacía a las ideas y necesidades individuales y colectivas planteadas por las víctimas, con el fin de buscar acciones vinculantes con las medidas de reparación, verdad y justicia, por los funcionarios.</li> <li>✓ Adoptar una posición de humildad frente al propio saber, desde el no-saber, que representa valorar el conocimiento del otro, incrementar la necesidad de saber y comprender más acerca de lo que se ha dicho, y evitar opiniones y expectativas preconcebidas acerca de la víctima, del problema o de los cambios deseables (Anderson y Goolishian, 1996).</li> <li>✓ Asumir una postura de interés genuino por los relatos, testimonios, narraciones y los pedidos de las víctimas permite indagar en aspectos relevantes e identificar con ellas nuevos horizontes frente a diversas acciones.</li> </ul>
<p>Ideas o preconcepciones sobre las afectaciones de cada hecho victimizante o la construcción de categorías o etiquetas que se les asignan a personas o comunidades que han sido victimizadas (desplazados, torturados, desaparecidos, desvinculados) puede limitar el campo de acción útil del funcionario.</p>	<p>Para el reconocimiento de las víctimas y los daños, es necesario distinguir y separar la identidad de la persona del hecho victimizante. Esto permite encontrarse con personas o comunidades desde una perspectiva que reconoce las capacidades, posibilidades y autonomía, más allá de los impactos físicos o emocionales que puedan tener las víctimas a raíz del conflicto armado.</p> <p>Se requieren acciones que se orienten a construir un mundo social donde las personas se reconozcan a sí mismas como sujetos activos y de derechos.</p>

Asimismo, en la atención a víctimas afectadas por diversos hechos victimizantes, es importante establecer conversaciones que partan del reconocimiento de la persona, de su afectación

y el aporte que puede brindar para lograr la integralidad de la atención. En este sentido se plantean las siguientes pautas para lograr conversaciones colaborativas<sup>22</sup>:

<sup>22</sup> Una conversación colaborativa: "Se basa en premisas del posmodernismo y del construccionismo social, privilegiando la terapia como un proyecto conjunto de conversación igualitaria que se centra en las potencialidades de las personas y en la que consultante y terapeuta investigan sobre el 'problema' y trabajan juntos para crear la 'solución', haciendo una terapia espontánea, flexible y adecuada a la singularidad de cada consultante y a las circunstancias de su propia vida" (Agudelo y Arango, 2013, p. 32)

A continuación se encuentran estas pautas, sus definiciones y los tipos de preguntas que se pueden realizar.

**Tabla 13.** Preguntas para facilitar conversaciones colaborativas

Pautas	Definición	Tipos de preguntas
Informarse y conocer	Preguntas de indagación que pueden ser lineales, pero son importantes para precisar aspectos como fechas, lugares, actores relevantes, tipos de hechos victimizantes, si existió o existe multivictimización, aspectos familiares, situación actual de la víctima y cualquier información relevante para identificar el estado del proceso de atención.	<p>¿Estoy utilizando la información y el conocimiento de manera adecuada?</p> <p>¿Estoy recopilando la información necesaria para saber en qué estado se encuentra la persona y su proceso de atención integral?</p> <p>¿La información que he recopilado es relevante, útil y cuidadosa para preparar y tener un encuentro respetuoso con las víctimas?</p>
Comprender	Preguntas que contribuyen a que el funcionario tenga una perspectiva más amplia de lo singular de la experiencia y sitúe a la persona por encima del hecho victimizante o de las categorías y prejuicios.	<p>¿En el trasfondo de mi escucha tengo presente la complejidad de los daños generados por el conflicto armado y la intencionalidad de cada hecho victimizante?</p> <p>¿Puedo escuchar a la persona diferenciándola de los tipos de hecho victimizantes que ha experimentado o del conocimiento que tengo del impacto de los mismos?</p> <p>¿Puedo dimensionar la importancia de ser testigo del relato, narración, testimonio o denuncia de la víctima?</p>
Construir significado con las víctimas	Preguntas de tipo reflexivo y dialógico en las cuales hay un encuentro entre iguales y el saber experto es de la persona más que del funcionario.	<p>¿Puedo reconocer mis prejuicios y experiencias en favor del relato de la víctima?</p> <p>¿Puedo identificar el momento oportuno en el cual introducir conversaciones relacionadas con los sueños, las esperanzas y las posibilidades para el futuro?</p> <p>¿Favorezco la participación activa de la víctima en la construcción de posibilidades y en la toma de decisiones en los procesos de atención que le afectan?</p> <p>¿En el encuentro y la conversación estoy contribuyendo a desculpabilizar y desprivatizar el sufrimiento de la víctima?</p>

Pautas	Definición	Tipos de preguntas
Identificar y concretar con las víctimas alternativas de futuro	Preguntas orientadas a la vislumbrar alternativas de futuro que hagan converger las expectativas y sueños de las víctimas con las posibilidades y alcances de las medidas de atención, asistencia y reparación contempladas en la Ley de Víctimas.	<p>¿Tengo la información y el conocimiento necesario y actualizado desde el marco institucional para orientar oportuna y eficazmente los procesos de atención con las víctimas?</p> <p>¿Durante los encuentros con la víctima he tenido el cuidado necesario de no generar falsas expectativas o de articular sus expectativas con los procesos de atención y la oferta institucional?</p> <p>¿Contribuyo a la construcción de relaciones solidarias ayudando a visibilizar nodos y relaciones de apoyo?</p> <p>¿Estoy respetando la autonomía de las víctimas en la toma de decisiones o frente a los planes futuros que desean construir?</p>
Aprendizaje permanente	Preguntas relacionadas con el conocimiento práctico y la capacidad de aprender mejorando las prácticas en la relación con las víctimas.	<p>Después de cada encuentro, ¿me pregunto qué cosas haría diferente?</p> <p>¿Me pregunto cómo estoy contribuyendo no solo a la reparación integral de la víctima, sino como este conocimiento fortalece buenas prácticas?</p> <p>¿Tengo claros los avances, aprendizajes o buenas prácticas en los procesos de atención que puedan fortalecer el trabajo que desarrollan otros equipos o instituciones?</p>
Reflexionar	Preguntas que se relacionan con las comprensiones que se han logrado frente al entendimiento de las diferentes situaciones y de los escenarios posibles que se imaginan para desarrollar procesos de atención integral que sean relevantes, pertinentes y principalmente reparadores.	<p>¿Puedo escuchar la riqueza del relato e identificar no solo los daños, sino también las fortalezas, los recursos de afrontamiento, los sueños y las esperanzas de las víctimas?</p> <p>¿Qué podría hacer cuando me encuentro atrapado en la historia de la victimización y no puedo ver otras historias o posibilidades?</p> <p>¿Soy consciente de la responsabilidad de identificar recursos, potencialidades, saberes, redes de apoyo que contribuyan a romper el aislamiento, la estigmatización y el silencio de las víctimas?</p>



Pautas	Definición	Tipos de preguntas
		<p>¿Puedo usar mis conocimientos prácticos para fortalecer acciones que dignifiquen, reconozcan y reparen a las víctimas?</p> <p>¿Estoy atento a la responsabilidad que implica articular las expectativas de las víctimas con las medidas de atención, asistencia y reparación, lo cual es base fundamental para reconstruir la relación de confianza entre las víctimas y el Estado?</p>

## 5.2. La atención según tipo de victimización y recomendaciones específicas

### 5.2.1. Víctimas de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados

Según la Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonal, los artefactos explosivos que atentan contra la vida e integridad de una persona son (Tabla 14):

**Tabla 14.** Clasificación de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados

<b>Mina antipersonal</b>	Se entiende toda mina concebida para que explote por la presencia, la proximidad o el contacto de una persona, y que en caso de explotar tenga la potencialidad de incapacitar, herir o matar a una o más personas.
<b>Munición sin explotar</b>	Es toda munición explosiva que ha sido cargada, su fusible colocado, armado o por el contrario, preparada para su uso o ya utilizada. Puede haber sido disparada, arrojada, lanzada o proyectada y permanecer sin explotar debido al mal funcionamiento, al tipo de diseño o a cualquier otra razón.
<b>Artefactos explosivos improvisados</b>	Artefactos fabricados de manera artesanal, diseñados con el propósito de causar la muerte o daño físico utilizando el poder de una detonación. Según su objetivo táctico, pueden ser producidos con diferentes tipos de materiales, iniciadores, tamaños y contenedores.

Las víctimas de un hecho victimizante de este tipo se entienden como:

Aquellas personas de la población civil o miembros de la fuerza pública que hayan sufrido perjuicios en su vida, su integridad personal, incluidas lesiones físicas o psicológicas, sufrimiento emocional, así como el menoscabo de sus derechos fundamentales, pérdida financiera o deterioro en sus bienes, como consecuencia de actos u omisiones relacionados con el empleo,

almacenamiento, producción y transferencia de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados. Esto es, se entiende por víctima a la persona que, individual o colectivamente, haya sufrido un daño real, concreto y específico, cualquiera sea la naturaleza de este, pudiendo ser víctima el cónyuge, compañero o compañera permanente y los familiares de la víctima directa que hubieren sufrido también un daño derivado de la explosión (SNARIV, 2012, p. 22).

### Recomendaciones<sup>23</sup>



- ✓ Tenga en cuenta que las víctimas de este delito generalmente provienen de lugares de difícil acceso físico, por lo cual muchas veces la atención se limita a los cuidados médicos básicos, sin posibilidad de otras modalidades de intervención, incluida la atención psicosocial y la orientación jurídica que se requieren con respecto al accidente y sus secuelas.
- ✓ Las rutas de atención deben incluir a las víctimas y a sus familias teniendo en cuenta las necesidades específicas según género, edad o pertenencia étnica.
- ✓ Reconocer las condiciones contextuales de la zona, las instituciones que hacen presencia y las redes de apoyo de la víctima, las cuales también pueden requerir de atención.
- ✓ Realizar un proceso efectivo de coordinación interinstitucional y activar las rutas de atención con las entidades competentes a nivel local y nacional, con el fin de brindar una atención oportuna y el acceso a los servicios de rehabilitación integral, puesto que la víctima y su familia se enfrentan a la adaptación de la nueva condición física y emocional.
- ✓ Ayudar a que la víctima no se centre en la imposibilidad o dificultad que genera la experiencia. Para esto es fundamental recoger aspiraciones, planes, expectativas y anhelos que la persona tenía antes del accidente y conectarlas con las condiciones actuales.
- ✓ Existen medidas especiales de atención, reparación y protección individual y colectiva para las víctimas de comunidades étnicas. Estas medidas atienden tanto las condiciones particulares de afectación individual, como los impactos colectivos.

<sup>23</sup> Basado en: Torres, 2014; SNARIV, 2012; Paris, 2012; Entrevista a funcionarios Daicma (Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonal) septiembre de 2015.



En caso de que la persona se encuentre en condición de discapacidad como consecuencia del hecho victimizante:

- ✓ No fijar la mirada en la parte del cuerpo afectada de la víctima; mantener la mirada en la integralidad de la persona y en el ambiente en que se encuentren.
- ✓ Preguntarle a la víctima cómo cree que le puede ayudar: no ofrecer nada sin saber las necesidades de cada víctima.
- ✓ No rotular a la víctima por su discapacidad (el ciego, el de silla de ruedas, el manco, etcétera); dirigirse y referirse a la persona por su nombre.
- ✓ No hablarle a la víctima de lo que usted sabe de la discapacidad. Por el contrario, permita que la persona se exprese y le dé a conocer la visión que tiene frente a su experiencia.
- ✓ Tener cuidado en el uso de lenguaje para referirse a la persona, pues algunas palabras pueden ser consideradas ofensivas o atentan contra su dignidad, su imagen y sus capacidades. Por tanto, no utilice términos como minusválido, discapacitado o inválido (Departamento Nacional de Planeación, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano; Fundación Saldarriaga Concha; Arquitectura e Interiores, 2012).

## 5.2.2. Víctimas de desplazamiento forzado

Se entiende por víctima de desplazamiento forzado: “Toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional, abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas [con ocasión de las violaciones enunciadas en el artículo tercero de la Ley de víctimas y restitución de tierras]” (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras de 2011, p. 41).

Es importante mencionar que el desplazamiento forzado también puede darse al interior de los municipios o ciudades de residencia de la víctima y se denomina desplazamiento intraurbano, reconocido en la sentencia T-268 de 2003, que señala que para que se configure el hecho “no se requiere el abandono de la localidad; basta con el simple abandono del lugar de residencia o de las actividades económicas” (Atehortúa, 2000-2004, citado en SNARIV, 2012, p.17).



### Recomendaciones<sup>24</sup>

- ✓ Reconocer el desgaste emocional y la inconformidad de las víctimas ocasionados por la demora de los servicios de atención, la rotación de solicitudes y procedimientos en diferentes instituciones y las gestiones infructuosas frente al acceso a sus derechos.
- ✓ Partir del reconocimiento de la situación de las víctimas, es decir, desde el significado que le otorgan a la experiencia del desplazamiento forzado, así como de las estrategias de afrontamiento para adecuar las respuestas institucionales y las rutas de los procesos de atención a las necesidades y expectativas identificadas con las víctimas.
- ✓ Verificar las comprensiones que las víctimas tienen sobre los procesos de atención. Esto se puede realizar mediante ejercicios de validación en los que se solicite a la víctima parafrasear la orientación recibida, de manera que logren especificar detalles como el objetivo (el para qué), el procedimiento (el cómo), los lugares o instancias (el dónde), y la función, el cargo o el responsable (el quién) de las acciones identificadas como necesarias.
- ✓ Recordar que la mayoría de víctimas de desplazamiento forzado han sido mujeres, niños y niñas, situación en la cual las mujeres, frecuentemente, deben asumir el cuidado de los otros al interior de las familias o comunidades. Por lo tanto, es necesario brindar a esta población una atención diferencial, remitiéndola a los programas específicos existentes para la atención del desplazamiento, especialmente a los programas ordenados por la Corte Constitucional, procurando un trato prioritario en la atención.
- ✓ Procurar resaltar las capacidades y fortalezas de las víctimas, así como su identificación como sujetos de derechos, promoviendo la participación, responsabilidad y compromiso en los procesos que los afectan.
- ✓ Para el caso de grupos étnicos, asegurarse de que tanto personas y comunidades como las autoridades étnicas conozcan las rutas para denunciar este hecho y otras victimizaciones relacionadas al mismo, así como los procesos y medidas en atención, asistencia y reparación a nivel individual y colectivo.
- ✓ Tener una mirada diferencial frente a los grupos étnicos, reconociendo su heterogeneidad y particularidad, lo cual implica considerar aspectos como relaciones y arreglos de género, edad, estructuras de autoridad, prácticas tradicionales y culturales, formas de sanación cultural y saberes ancestrales, entre otros.

<sup>24</sup> Basado en: Torres y otros, 2014; SNARIV, 2012; Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 2014. Cartilla Conpes 3784, s.f.

### 5.2.3. Víctimas de violencia sexual

La violencia sexual se entiende como la acción que consiste en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de la fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza (artículo 3, Ley 1257 de 2008).

La violencia sexual es un delito y hay una serie de conductas tipificadas sobre la afectación al cuerpo, la dignidad y la intimidad de la víctima, dentro de las cuales puede presentarse o no actos como la penetración forzada. Entre estas conductas están:

El acceso carnal violento, la esclavitud sexual, el abuso sexual, el acoso, la anticoncepción forzada, el embarazo forzado, la esterilización forzada, la desnudez forzada, las tentativas de obtener sexo bajo coacción, la agresión a órganos sexuales, el acoso incluyendo la humillación sexual, el matrimonio o cohabitación forzado, incluyendo a menores, la prostitución forzada y

comercialización de mujeres, el aborto forzado, la denegación del derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar medidas de protección contra enfermedades, así como también los actos de violencia que afecten la integridad sexual de las mujeres como la mutilación sexual y las inspecciones para comprobar la sexualidad (SNARIV, 2012, p. 22).

Este delito se ha constituido como una práctica sistemática, siendo utilizado como un arma de guerra, principalmente, en contra de la población femenina, dada la connotación social y cultural que tiene este hecho, pues genera estigmatización, segregación social, ocultamiento por vergüenza o culpabilidad, dejando además marcas imborrables en el cuerpo y en la psiquis de las víctimas (GMH, 2013, p. 78). Aunque este hecho victimizante ha afectado principalmente a niñas y mujeres, es importante resaltar que hombres y población LGBTBI también han sido sus víctimas recurrentes (Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado Interno, 2010).



#### Recomendaciones<sup>25</sup>

- ✓ Acondicionar un espacio físico que promueva confianza y le permita a la víctima sentirse cómoda, acogida, protegida, respetada, garantizando un contexto seguro, privado, tranquilo y libre de interrupciones.
- ✓ Informar a la víctima que tiene el derecho a escoger si quiere ser atendido por un hombre o una mujer.
- ✓ Mencionar a la víctima que puede tomarse el tiempo necesario para expresar sus emociones libremente.

<sup>25</sup> Basado en: Torres y otros, 2014; SNARIV, 2012.

- ✓ Garantizar la confidencialidad del testimonio, lo cual genera confianza y seguridad para hablar sobre la experiencia de victimización, así como de los mecanismos de afrontamiento.
- ✓ Utilizar un tono de voz que inspire tranquilidad y adecúe el lenguaje teniendo en cuenta las características de la persona, así como las palabras o frases que utiliza para evitar hacer juicios, preguntas que generen incomodidad o indagar más de lo que la víctima desee contar.
- ✓ Prestar atención al lenguaje no verbal de la víctima como gestos, comportamientos o silencios, con el fin de saber qué situaciones o personas le generan calma o, por el contrario, la alteran o le producen angustia e intranquilidad.
- ✓ Respetar los silencios, la expresión de emociones y los tiempos que la víctima requiere para hablar sobre lo sucedido.
- ✓ Ayudar a la víctima a comprender que la violencia sexual es una agresión motivada por fines de dominación y degradación de la persona y que sus reacciones son "normales" frente a este hecho violento.
- ✓ Contribuir a resignificar prácticas culturales que configuran eventos de violencia sexual en el contexto del conflicto armado, como iniciaciones sexuales tempranas de niños, niñas y adolescentes por miembros de grupos armados.
- ✓ Ayudar a que la víctima comprenda que no fue culpable de lo sucedido, que no provocó la agresión y que el único responsable es el victimario.
- ✓ Sugerir a la víctima estar atenta a cambios físicos o emocionales con el fin de buscar la atención adecuada.
- ✓ Reconocer manifestaciones físicas o emocionales que presente la víctima con el fin de buscar atención especializada o activar las rutas de atención respectivas.



**Evite**

En caso de que la persona se encuentre en esta situación como consecuencia del hecho victimizante, se debe evitar:

- ✓ Solicitar más información de la estrictamente necesaria, a menos que la persona exprese su deseo de hablar o ampliar su relato acerca de su experiencia.
- ✓ Confrontar a la víctima o comprobar la veracidad de su versión, lo cual puede hacerla sentir culpable del hecho.

- ✓ Utilizar frases como “debería haber hecho esto” o minimizar el testimonio o las expresiones de dolor o sufrimiento de la víctima.
- ✓ Reaccionar de forma desproporcionada o subvalorar el testimonio de la víctima.
- ✓ Entrevistar a la víctima delante del victimario o mencionar su nombre a otras personas sin su consentimiento.
- ✓ Compartir información sobre el caso sin el consentimiento informado de la víctima.
- ✓ Someter a la víctima a hablar sobre su experiencia para satisfacer su curiosidad o ahondar en aspectos que pueden lesionar la intimidad, los silencios o la necesidad de olvidos.
- ✓ Expresar sentimientos de ira o venganza frente a los hechos de violencia sexual o decirle a la persona que no hay que exagerar.
- ✓ Insistir que la víctima participe en grupos de apoyo cuando se muestra reticente o se niega a participar.

#### 5.2.4. Víctimas de tortura

De acuerdo con el artículo 178 de la Ley 594 del 2000, la tortura se define como: “Cualquier acto por medio del cual se inflija a una persona dolores o sufrimientos físicos o psíquicos, con el fin de obtener de ella o de un tercero información o confesión, de castigarla por un acto cometido por ella o que se sospeche que ha cometido o de intimidarla o coaccionarla por cualquier razón que comporte algún tipo de discriminación”.

Este hecho victimizante implica la ejecución deliberada y sistemática de diversas formas de violencia con el fin de provocar sufrimiento extremo a nivel físico o emocional y la intencionalidad puede ser castigar, instigar, discriminar, anular o humillar a la víctima (Millán-Osorio, 2011). De este modo, la víctima queda totalmente sometida al agresor, el cual atenta contra su dignidad e integridad, e instaura de esta forma un terror

ejemplarizante para los demás integrantes de una familia, una organización o una comunidad.

Según la Organización Mundial contra la Tortura, para que un acto sea constitutivo de tortura debe reunir por lo menos tres de los siguientes elementos:

1. Una acción deliberada o acto intencional.
2. Que la víctima sufra dolor o maltratos físicos o psicológicos graves.
3. Una finalidad por la cual se aplica la tortura (obtener información, o una confesión; intimidar, castigar, humillar, anular, o con cualquier otro fin).
4. Quien realiza este acto, esta omisión o instigación es un funcionario del Estado u otro actor armado no estatal, que con permisividad u omisión de este, lleva a cabo estas prácticas (Millán-Osorio, 2011, p. 19).

**Tabla 15.** Clasificación de métodos de tortura de acuerdo con el Protocolo de Estambul

a. Traumatismos causados por golpes (puñetazos, patadas, latigazos, golpes con alambres o caídas)	b. Tortura por posición como suspensión, estiramiento de miembros, limitación prolongada de movimientos, posturas forzadas
c. Quemaduras con instrumentos calientes, cigarrillos, líquido hirviendo o sustancias cáusticas	d. Choques eléctricos
e. Asfixia con métodos húmedos y secos, uso de sustancias químicas, ahogamiento o estrangulamiento, sofocación	f. Lesiones por aplastamiento, como aplastamiento de los dedos o utilización de un rodillo pesado para lesionar los muslos o la espalda
g. Lesiones penetrantes, como puñaladas o heridas de bala, introducción de alambres bajo las uñas	h. Exposiciones químicas a la sal, pimienta picante, gasolina, etcétera (en heridas o cavidades orgánicas)
i. Violencia sexual sobre los genitales, introducción de instrumentos, vejaciones, violación	j. Lesiones por aplastamiento amputación traumática de dedos y miembros
k. Amputación médica de dedos o miembros, extracción quirúrgica de órganos	l. Tortura farmacológica con dosis tóxicas de sedantes, neurolépticos, paralizantes, etcétera
m. Condiciones de detención, como celdas pequeñas o atestadas, confinamiento, condiciones antihigiénicas, falta de instalaciones sanitarias, administración irregular de alimentos y agua o de alimentos y agua contaminados, exposición a temperaturas extremas, negación de toda intimidad y desnudez forzada	n. Privación de la estimulación sensorial normal, como sonidos, luz, sentido del tiempo, aislamiento, desatención de necesidades fisiológicas, restricción del sueño, alimentos, agua, baño, actividades motrices, atención médica, contactos sociales, pérdida de contacto con el mundo exterior
o. Humillaciones como abuso verbal, realización de actos humillantes	p. Amenazas de muerte, daños a la familia, nuevas torturas, prisión, ejecuciones simuladas
q. Amenazas de ataques por animales, como perros, gatos, ratas o escorpiones	r. Técnicas psicológicas para quebrar emocionalmente al individuo, incluidas traiciones forzadas, agudización de la sensación de desvalimiento, exposición a situaciones ambiguas o mensajes contradictorios
s. Violación de tabúes	t. Forzamiento de la conducta, como realización de prácticas contra la propia religión, inducción forzada a dañar a otras personas mediante tortura u otro maltrato, inducción forzada a destruir propiedades o a traicionar a otra persona exponiéndola a riesgos
u. Inducción forzada a la víctima a presenciar torturas u otras atrocidades que se están cometiendo con otros	

(Fuente: OACNUDH, 2004).





### Recomendaciones<sup>26</sup>

- ✓ Crear un ambiente de confidencialidad y privacidad, y brindar seguridad física y emocional a la víctima en el momento de la atención con el fin de que pueda expresar libremente sus emociones, así como señalar alguna situación de riesgo o amenaza.
- ✓ Tener en cuenta que existen diferentes métodos de tortura establecidos por el Protocolo de Estambul (Tabla 14) y tratar de identificar con la víctima, de manera cuidadosa, cuál fue el tipo de tortura que sufrió, explicándole la importancia de comprender el evento y su relación con las necesidades específicas frente a la atención y la reparación.
- ✓ Tener especial cuidado en la forma como se realizan las preguntas durante la conversación con el fin de no realizar más daño (pues se puede revivir el evento de interrogatorio de la tortura) y aclarar con la persona que es libre de decidir cuáles temas quiere tratar o no.
- ✓ Generar conversaciones espontáneas a través de un relato libre sin muchas preguntas, respetando los tiempos y silencios que necesite la víctima para hablar sobre lo sucedido.
- ✓ Debido a que la tortura tiene como finalidad minar la percepción de autoconfianza de la víctima y estigmatizarla, generando en ocasiones culpabilidad o vergüenza, es necesario hacer énfasis en las fortalezas y capacidades que tiene la persona y su familia para afrontar el hecho violento y recuperar el poder sobre sus decisiones y el control sobre su vida.



En caso de que la persona se encuentre en esta situación como consecuencia del hecho victimizante, se debe evitar:

- ✓ Juzgar el grado de sufrimiento de la víctima o confrontar su versión.
- ✓ Utilizar un tono de voz que genere intimidación, pues la víctima puede llegar a revivir la situación de miedo y dificultar así la generación de confianza en el proceso de atención.
- ✓ Realizar demasiadas preguntas, lo cual puede ser percibido por la víctima como un interrogatorio. Debe informarse para qué va ser utilizada la información que solicita, qué se va a hacer con ella y cómo se va a cuidar la confidencialidad.

<sup>26</sup> Basado en: Torres y otros, 2014; SNARIV, 2012.

## 5.2.5. Víctimas de secuestro



Según el Código Penal en sus artículos 168 y 169, se define el delito de secuestro extorsivo y secuestro simple como:

La acción de arrebatar, sustraer, retener u ocultar a una persona “con el propósito de exigir por su libertad un provecho o cualquier utilidad, o para que se haga u omita algo, o con fines publicitarios

o de carácter político”. El secuestro simple es tipificado en el artículo 168 como la acción de arrebatar, sustraer, retener u ocultar a una persona con fines distintos a los mencionados. El delito de secuestro se caracteriza por ser transitorio de la privación de la libertad a que se somete a la víctima y, en la gran mayoría de los casos, la finalidad que persigue el sujeto activo del delito no se agota en el acto del secuestro, ya que este es asumido como un medio para conseguir un fin diverso (USAID, 2009, p. 59).

### Recomendaciones<sup>27</sup>



- ✓ Tener en cuenta que durante y después del secuestro la persona puede experimentar miedo a morir, así como la sensación de amenaza y riesgo. Es importante brindar el tiempo necesario para procesar lo que pasó y generar un espacio de confianza para hablar sobre lo sucedido.
- ✓ Reconocer el impacto a nivel individual y familiar que produce el secuestro, entendiendo que cada miembro del grupo familiar puede reaccionar de manera diferente frente al hecho, lo que en ocasiones genera nuevas tensiones o conflictos en las dinámicas o relaciones familiares.
- ✓ Fortalecer los recursos personales y familiares de las víctimas con el objeto de que se puedan afrontar cargas emocionales, económicas y sociales que genera el secuestro.
- ✓ Identificar con la persona y su familia que en algunos casos se puede presentar una sensación de parálisis<sup>28</sup> en las dinámicas cotidianas o cierta dificultad para continuar las rutinas diarias, frente a lo cual puede sugerirse la posibilidad de realizar acciones como retomar tareas sencillas, pensar en metas y tiempos para realizar ciertas actividades y priorizar necesidades o responsabilidades a nivel individual y familiar.
- ✓ Comprender que las víctimas de secuestro necesitan reconstruir la relación de confianza con los demás. Por tanto, debe tenerse especial cuidado en respetar los espacios y tiempos que requiere la persona y su familia para interactuar nuevamente con sus redes sociales.

<sup>27</sup> Basado en: Torres y otros, 2014; SNARIV, 2012; Manual interinstitucional de atención para el delito de secuestro, 2013.

<sup>28</sup> “El secuestro siempre llega repentinamente; la posibilidad pudo haberse considerado previamente pero esta siempre es remota hasta que ocurre. El orden de la vida y la rutina, más o menos definida, se rompen y las estrategias comúnmente utilizadas para hacerle frente a las dificultades resultan insuficientes en esta situación que en principio invade arrasando con todo. Las familias de repente se encuentran con el sufrimiento y la posibilidad de morir y se hace evidente que no es posible controlar todo lo que nos ocurre” (Navia-Ossa, 2001, p. 71).



En caso de que la persona se encuentre en esta situación como consecuencia del hecho victimizante, se debe evitar:

Llevar a cabo procesos de atención en espacios físicos inadecuados donde no se garantice la confidencialidad, la seguridad y la confianza para hablar sobre lo sucedido.

- Relacionarse con la víctima como una persona “enferma” e incapaz de tomar sus propias decisiones y retomar el control sobre su vida y autonomía.
- Cuestionar o poner en tela de juicio ideas de venganza o rabia que expresen las víctimas o sus familias frente al hecho violento o sus agresores.
- Centrarse en el relato de desesperanza, frustración o pérdida de la idea de futuro que puedan expresar las víctimas o sus familias (Navia- Ossa, 2001, p. 67-73).

## 5.2.6. Víctimas de desaparición forzada

La desaparición forzada hace referencia a la privación de la libertad de cualquier persona a través de su aprehensión, detención o secuestro y su posterior ocultamiento, con la negativa a reconocer dicha privación o dar cualquier información sobre el paradero o condición de la víctima, lo que impide el ejercicio de recursos legales y garantías procesales (Albaladejo, 2009, p. 47). Se constituye, además, como un delito de lesa humanidad cuando se ejecuta de manera generalizada o sistemática: “La desaparición forzada ha sido calificada como una violación múltiple y continuada de numerosos derechos humanos que constituye una afrenta a la conciencia de la humanidad, así como un delito de lesa humanidad. La desaparición forzada se consuma a partir de la privación de libertad de una persona, seguida de su ocultamiento y de la negativa a reconocer dicha privación de libertad o brindar información sobre el paradero de la misma” (p. 58).



### Recomendaciones<sup>29</sup>

- ✓ Tener en cuenta que las víctimas son quienes más conocen a sus seres queridos y, por tanto, se debe validar la experiencia del proceso de búsqueda y los resultados del hallazgo, como un logro de los familiares.
- ✓ Recordar que el mayor número de víctimas de desaparición forzada son hombres, lo que implica que sean las mujeres quienes, en mayor medida, emprenden las labores de búsqueda y asumen la responsabilidad del cuidado de sus familias. Considerar esto sirve para brindar una adecuada orientación que

<sup>29</sup> “Como punto de partida para dar una adecuada atención y orientación, hay que tener en cuenta en qué situación se recibe el caso: cuando la persona manifiesta tener su familiar desaparecido y no ha hecho el registro en el RUV; cuando se recibe un caso con trámites previos ante la antigua Acción Social o ante la Unidad para las Víctimas; cuando la familia quiere acceder al proceso judicial para reclamar el derecho a la verdad y a la búsqueda de la víctima, o cuando se ha realizado investigación y la víctima ha recibido información sobre el hallazgo de los restos mortales de su familiar” (Torres y otros, 2014, p. 81).

atienda las consecuencias de la desaparición forzada y, además, la situación particular de las mujeres sobrevivientes frente a todos sus derechos y las medidas de reparación.

- ✓ Poner a disposición todos los medios necesarios para que los familiares que buscan a sus seres queridos y procuran el esclarecimiento de los hechos lo hagan en condiciones de dignidad y seguridad.
- ✓ Brindar información a los familiares de manera clara y precisa durante el proceso de búsqueda de personas desaparecidas o ejecutadas arbitrariamente, con el fin de favorecer la libertad y autonomía en la toma de decisiones de las acciones que emprendan a futuro.
- ✓ Partir del reconocimiento del contexto cultural y los significados que personas y comunidades víctimas otorgan a este hecho victimizante, con el fin de fortalecer los recursos y mecanismos de afrontamiento y la elaboración de duelos individuales o colectivos.
- ✓ Identificar con las víctimas los posibles riesgos que pueden generar procesos judiciales como exhumaciones, audiencias o declaraciones.
- ✓ En caso de personas que han sido víctimas de desaparición forzada y sean encontradas vivas, se debe facilitar, a la mayor brevedad, la atención psicosocial necesaria para enfrentar y elaborar la experiencia vivida, con el objeto de restablecer o reemprender su proyecto de vida.

Frente a este hecho victimizante, se debe evitar:



✓ Subestimar las expresiones y sentimientos de las víctimas, crear expectativas inciertas, con frases como "de pronto aparece", "hay gente que la está pasando mucho peor que usted", "debería dar gracias por todo lo que tiene", "así de triste he estado yo, pero eso pasa", "para qué sufre más por eso, ya hay que olvidar", "intente no pensar para no estar deprimido". Estas frases alimentan el sentido de culpa e incompreensión.

- ✓ Mencionar a la persona desaparecida asumiendo la presunción de muerte delante de sus familiares.
- ✓ Generar expectativas sobre la posible muerte o supervivencia de la víctima, o forzar a la persona a iniciar un proceso de duelo. De considerarlo necesario, discutir con ella la posibilidad de remisión para atención psicológica (SNARIV, 2012, p. 111).

- ✓ Forzar la presencia simultánea de víctimas y victimarios en los sitios de búsqueda o contactos inapropiados entre aquellos, sin que medie un proceso previo para obtener el consentimiento informado de las víctimas, lo cual debe estar precedido de acciones que busquen dar sentido al encuentro y disminuyan el impacto negativo que esta situación pueda causar a los familiares y comunidades (Consenso Mundial de en Procesos Búsqueda e Investigaciones Forenses Ejecuciones Arbitrarias o Extrajudiciales, s.f., p. 32, 47, 48, 49).

### 5.2.7. Víctimas del despojo y abandono forzado de tierras

De acuerdo con la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, el despojo es “la acción por medio de la cual, aprovechándose de la situación de violencia, se priva arbitrariamente a una persona de su propiedad, posesión u ocupación, ya sea de hecho, mediante negocio jurídico, acto administrativo, sentencia, o mediante la comisión de delitos asociados a la situación de violencia” (p. 37).

Así mismo, el abandono de tierras:



Implica también el desplazamiento del titular del lugar y del territorio en el que se encuentra su predio. Dependiendo de qué tan prolongado en el tiempo sea el abandono, la persona o la comunidad que abandonó la propiedad corre el riesgo de perderla definitivamente por una serie de circunstancias, como por ejemplo, estabilizarse en otra región, no desear volver por la persistencia de las condiciones que propiciaron el abandono y el desplazamiento. Ante esta situación se posibilita que el bien abandonado sea ocupado por terceros o incluso, sea despojado de los derechos de propiedad mediante diversos mecanismos, corriendo el riesgo de perder el bien definitivamente, con lo que se entra en el ámbito del despojo (CNRR, 2009, p. 25).

*“El tema de acción sin daño se ha venido trabajando, pero más enfocado a todo lo que tiene que ver con la recolección de información antes de entrar a trabajar en la zona. Entonces, ¿qué comunidades existen allí?, ¿cuáles fueron los problemas que existían, que existieron o que hay? Nosotros lo hemos hecho en el sentido de no generar daño en el momento de hacer una entrevista. Uno no llama dos veces a la persona para pedir alguna información, que el abogado llame a la persona a ampliar los hechos y que luego llame otra persona a hablar casi de lo mismo. Intentar que la persona no cuente muchas veces su historia para evitar que vuelva a recordar esos hechos por los que tanto han sufrido. Lo que nos interesa es empezar a identificar a esos sujetos, comprender la situación de la persona, todas las transformaciones que tuvo que vivir en su núcleo familiar, en su nivel comunitario y en su nivel social, y tenerlo en cuenta para todo el proceso.*”



*Desde la Universidad Nacional, desde el equipo de acción sin daño, se construyó la herramienta de análisis personal. Básicamente*

*recoge los principios puntuales de la acción sin daño: primero, identificar el contexto y analizarlo. Después, identificar los riesgos que tiene la restitución de afuera hacia adentro, en los territorios de seguridad y demás, y al mismo tiempo, identificar los impactos que genera la restitución cuando llega a un territorio determinado, para construir posibles estrategias y atender este tipo de situaciones.*

*Básicamente, el enfoque más o menos dice: detecte, reflexione sobre qué está haciendo, cómo lo está haciendo, y cómo está impactando con los hechos y desarrollando sus acciones”.*

(Entrevista funcionario Unidad de Tierras)



### Recomendaciones<sup>30</sup>

- ✓ Procurar una remisión inmediata a la Unidad para la Restitución de Tierras con el fin de hacer una adecuada caracterización y tipificar el tipo de despojo o abandono.
- ✓ Tener en cuenta que las víctimas de despojo o abandono forzado tienen un interés particular respecto a las medidas de reparación que puedan recibir, debido a que, a diferencia de otros tipos de victimización, ellas generalmente

<sup>30</sup> Basado en: Torres y otros, 2014; SNARIV, 2012.

han establecido un valor monetario a los bienes perdidos, que esperan les sean compensados en la misma proporción.

- ✓ El abordaje de los casos relacionados con tierras implica, casi siempre, la identificación de los vínculos afectivos entre los miembros de la familia, el reconocimiento formal o de hecho de las uniones conyugales, la existencia de diferentes tipos de familias y la puesta en evidencia de tensiones y otras particularidades psicológicas y jurídicas que rodean a los miembros de la familia (el no reconocimiento legal de los hijos que podrían ser herederos, la existencia de relaciones afectivas paralelas, sucesiones ilíquidas, etcétera).
- ✓ Dentro de los procesos de atención y remisión, se deben tener en cuenta situaciones particulares referidas a:
  - Niños, niñas, adolescentes y mujeres, debido a que pocas veces estos grupos poblacionales cuentan con títulos que demuestren su relación con la propiedad o el título que los señale como poseedores.
  - La relación de las comunidades étnicas con sus territorios, con su defensa y con el desarrollo de procesos de titulación individual o colectiva.

### 5.2.8. Víctimas de homicidio

En el artículo 11 de la Constitución Nacional se consagra el derecho a la vida y se establece su inviolabilidad. Así mismo, en el Derecho Internacional Humanitario se exhorta a los Estados en la defensa y protección de la población civil y no combatiente, en medio de contextos marcados por el conflicto armado. En este sentido, la Sentencia C-291 del 2007 de la Corte Constitucional ha definido que:

La protección establecida por el principio de distinción cubre no solamente a las personas civiles, sino también, dentro de la categoría más amplia de “no combatientes”, a las personas que habiendo participado en las hostilidades, han sido puestas fuera de combate por (i) estar en poder de otro actor armado en el conflicto, (ii) no poder defenderse en razón de estar inconscientes, haber naufragado, estar heridas o estar enfermas, o (iii) haber expresado en forma clara su intención de rendirse, absteniéndose de actos hostiles y de intentos de evasión. La protección de las personas por fuera de combate está prevista en el Artículo 3 Común de las Convenciones de Ginebra y en el artículo 7 del Protocolo Adicional II, y además es una norma de derecho internacional consuetudinario que ha sido aplicada por los tribunales penales para Ruanda y Yugoslavia, los cuales han explicado que en el marco de conflictos armados internos, la protección prevista por el Artículo 3 Común a las Convenciones de Ginebra ampara, en general, a las personas que por una razón u otra, incluyendo las que se acaban de enumerar, ya no estaban directamente involucradas en los combates. Al igual que en el caso de los “civiles”, cuando las personas fuera de combate asumen una participación directa en las hostilidades, pierden las garantías provistas por el principio de distinción, únicamente durante el tiempo que dure su participación en el conflicto.

### Recomendaciones<sup>31</sup>



✓ Tener en cuenta que la atención está dirigida a víctimas indirectas, en especial las mujeres que han asumido la responsabilidad del cuidado de sus familias. La mujer y sus hijos e hijas deben enfrentar la pérdida de su ser querido, nuevas condiciones de vida y la desestructuración de dinámicas y vínculos sociales.

- ✓ Comprender que en el caso de muerte violenta, debido a lo intempestivo del hecho y a la falta de claridad sobre lo sucedido, se complejiza la aceptación de la pérdida y la elaboración del duelo. Por tanto, se debe tratar de identificar personas que requieran atención especializada para hacer la remisión respectiva.
- ✓ El relato de la victimización puede contener expresiones emocionales que remitan a la necesidad de elaborar el duelo. Es necesario apoyar a las víctimas con acciones y palabras de respeto, consideración y calidez.
- ✓ La expresión de la voluntad de apoyo se puede hacer a través de una expresión física (contención física, abrazo, tomar la mano), pero también se puede lograr con frases de apoyo como: “¡Aquí estamos para acompañarlo en su sufrimiento! ¡Miremos juntos cuál es la mejor vía que le encontramos a su caso!, ¿le parece?”. O sencillas acciones sinceras de apoyo y acompañamiento como: “Siento que está sufriendo. ¿Qué podría hacer yo por usted en este momento para ayudar a que se sienta más aliviado?”.
- ✓ Identificar los recursos de afrontamiento de la víctima (habilidades, capacidades, valores propios) y los factores protectores como redes de apoyo y vínculos afectivos.

<sup>31</sup> Basado en: Torres y otros, 2014; SNARIV, 2012.

## 5.2.9. Niños, niñas y adolescentes víctimas de reclutamiento y utilización por los grupos armados

Se define como vinculación permanente o transitoria de personas menores de 18 años de edad a grupos armados organizados al margen de la ley o grupos delictivos organizados, que se lleva a cabo por la fuerza, por engaño o debido a condiciones personales o del contexto que la favorecen y es de naturaleza coercitiva (Decreto 4690 de 2007). Aunque no se cuenta con estadísticas reales sobre el número de niños, niñas y adolescentes que han sido vinculados a los grupos armados, la Alta Consejería para la Reintegración Social y Económica de Personas y Grupos Alzados en Armas (ACR) ha reportado que más del 40% de las personas que se encuentran en el proceso de reintegración fueron reclutadas siendo menores de edad.

Los niños, niñas y adolescentes desvinculados de grupos armados ilegales suelen presentar

bajos niveles de escolaridad; con frecuencia, de manera transitoria o permanente, han dejado de vivir con los miembros de su grupo familiar, incluidos sus padres, y presentan secuelas físicas como cicatrices, amputaciones, un nivel de discapacidad importante y síntomas de diversas enfermedades (OIM, Unicef e ICBF, 2013).

Los niños y niñas vinculados ven limitada la posibilidad de gozar de entornos protectores donde puedan ejercer libremente sus derechos y satisfacer sus necesidades afectivas. Dichas experiencias son determinantes para el desarrollo de capacidades y competencias, tanto cognitivas como afectivas, y su carencia durante el tiempo del reclutamiento o en el periodo que lo antecede afecta negativamente su preparación para la vida adulta. Como consecuencia de la pérdida de oportunidades, los niños, niñas y jóvenes desvinculados enfrentan serias barreras para su participación social, para actuar de manera independiente y construir su proyecto de vida (Correa, 2014, p. 12).



### Recomendaciones<sup>32</sup>

- ✓ En el marco de la Ley 1448 de 2011, “los miembros de los grupos armados organizados al margen de la ley no serán considerados víctimas, salvo en los casos en los que los niños, niñas o adolescentes hubieren sido desvinculados del grupo armado organizado al margen de la ley siendo menores de edad”. Por tanto, las personas que se hayan desvinculado de los grupos armados siendo menores de edad serán considerados víctimas aún después de cumplir 18 años (SNARIV, 2012, p, 201).
- ✓ La atención de este delito plantea dos escenarios: atención a la familia del menor que ha sido reclutado y aún permanece dentro del grupo armado y atención con la presencia del menor que ya ha sido desvinculado y que ingresa al programa especializado del ICBF.

<sup>32</sup> Basado en: Torres y otros, 2014; SNARIV, 2012.



- ✓ El niño, niña o adolescente debe estar acompañado de sus padres o de su representante legal en el momento de la atención. Para la presentación de declaraciones, formatos, remisiones, entre otras, debe estar siempre presente la autoridad competente (defensor de familia del ICBF); en ausencia de este, la comisaría de familia o, en última instancia, la inspección de policía y siempre se debe poner en conocimiento del centro conal del ICBF del municipio correspondiente (SNARIV, 2012, p. 201).
- ✓ La vinculación de niños, niñas o adolescentes a los grupos armados puede implicar otro tipo de delitos como actos de violencia sexual (incluyendo abortos forzados, anticoncepción forzada, esterilización forzada, esclavitud sexual), torturas, etcétera. Es importante que en estos casos se oriente a la víctima sobre los derechos y procedimientos específicos para estos delitos (SNARIV, 2012, p. 201).
- ✓ Promover el reconocimiento de niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y como participantes activos de los diferentes procesos institucionales.
- ✓ Reconocer y fortalecer la capacidad que tienen niños, niñas y adolescentes en la definición de su proyecto de vida, escuchando y respetando sus intereses y expectativas, así como su participación en las decisiones que los afectan.
- ✓ Algunos niños, niñas y adolescentes víctimas del reclutamiento pueden desarrollar signos asociados a ansiedad, agresividad, tristeza, trastornos del sueño, desconfianza, entre otros, y por tanto, pueden requerir atención especializada. Para tal fin, es necesario realizar la remisión del caso.
- ✓ Los niños, niñas y adolescentes han sido intimidados por los perpetradores para que no hablen sobre los hechos violentos. Por esta razón, se debe les dar tranquilidad aclarándoles que sus declaraciones o testimonios son confidenciales y tomar las precauciones necesarias para el manejo de la información.
- ✓ Reconocer los impactos generados por el reclutamiento, tanto para niños, niñas y adolescentes como para su grupo familiar, con el fin de identificar los derechos vulnerados y posibles factores de vulnerabilidad previa y posterior al hecho violento, que lleven a realizar las gestiones necesarias para la implementación de las medidas de reparación y restitución de derechos.
- ✓ En caso de reclutamiento, el Equipo de Acción Inmediata es el encargado de poner en funcionamiento los mecanismos mencionados para responder a estas situaciones. Dicho equipo está compuesto por la autoridad competente, el ICBF, la Personería, la Defensoría, la Secretaría de Gobierno, la Unidad para las Víctimas, los Comités de Justicia Transicional, el asesor de la Unidad de Consolidación, el asesor de la Secretaría Técnica. (SNARIV, 2012, Pp. 201-202).

- ✓ “En caso de que la persona manifieste la existencia de riesgo de reclutamiento de menores, se debe contactar a la Alcaldía municipal, el ICBF o a las entidades que componen el Ministerio Público (Personería, Defensoría o Procuraduría), y poner el caso en su conocimiento. Estos realizarán las gestiones necesarias para que se evalúen los mecanismos de prevención que pueden ponerse en funcionamiento.
- ✓ Cuando existe una amenaza individualizada o personalizada, o un hecho concreto dirigido a un niño, niña o adolescente, deben activarse los mecanismos de prevención y protección. En estos casos, deben tomarse decisiones inminentes que permitan la ejecución de acciones inmediatas para el traslado del niño, niña o adolescente a un lugar seguro.
- ✓ Cuando se presenta una amenaza colectiva contra los niños, niñas y adolescentes, determinada por la llegada de un grupo al municipio o comunidad, la entrega de panfletos, entre otros, deben activarse los mecanismos de prevención urgente. Estos implican el fortalecimiento de redes y entornos de protección para los niños, niñas y adolescentes en riesgo, así como la acción rápida de las autoridades para movilizar, fortalecer o generar programas y proyectos de protección.



Programa de Atención Integral a las Víctimas

# Capítulo VI

## Elementos y herramientas

El objetivo de este capítulo es ofrecer a los funcionarios o contratistas algunos elementos generales que pueden ser útiles en el desarrollo de los procesos de atención a víctimas a nivel individual, grupal y comunitario. Asimismo, se describen algunas herramientas para el cuidado emocional de los funcionarios y colaboradores oficiales.

Cabe señalar que estos elementos o herramientas no son las únicas y se presentan en este documento como pautas para la acción, por lo que pueden y deben ser adaptadas y ajustadas de acuerdo con las necesidades de la población, a los diferentes contextos y a los requerimientos de los procesos.

### 6.1. Elementos de mediación en situaciones de desgaste emocional de las víctimas

#### 6.1.1. “Arropar las emociones”<sup>33</sup>

En algunas ocasiones es posible que nos encontremos con personas inconformes por diferentes razones, por ejemplo, personas que tienen que enfrentar demoras en el acceso a la

atención que solicitan o alguna de las medidas de reparación. Por tal razón, es importante tener en cuenta que si no se acoge adecuadamente y se reconoce el pedido de la persona, es muy fácil entrar en un conflicto entre funcionarios y víctimas.



Con el fin de abordar esta dificultad y no tomarse los reclamos y pedidos como algo personal, es necesario que los funcionarios puedan “separar la persona del problema”. Para lograr hacer este ejercicio, se debe entrar en sintonía con el pedido implícito de la víctima y ayudar a suavizar y neutralizar los comentarios negativos. Esto permite ir hacia adelante, clarificar por dónde seguir y encontrar alternativas viables para las partes.

Para lograrlo, es importante mantener **la calma en la tensión** validando las razones, ya que es probable que sean justificadas para la molestia y la inconformidad, dispóngase a comprender y transformar la situación en un escenario reparador. Por ejemplo, puede reiterar no solo con palabras sino con acciones que usted está allí para colaborar en lo que necesite.

<sup>33</sup> El abogado y mediador de familia argentino Eduardo Cárdenas introdujo esta expresión en una conferencia realizada en Bogotá, para referirse a la importancia de validar las emociones en los procesos de mediación.

Es fundamental escuchar activamente y reflexionar sobre los siguientes aspectos:



✓ Escuchar el contenido de lo que está diciendo la víctima; quizá mencione o no explícitamente la inconformidad o motivo de enojo o frustración.

✓ Escuchar más allá de las palabras, atendiendo el lenguaje no verbal; si se identifican las preocupaciones, valores, intereses, es posible comprender qué acciones o aspectos hicieron que la persona concluyera que se quebró un acuerdo o se incumplió algún compromiso.

- ✓ Escuchar las diferencias no solo de opinión, sino las propias preocupaciones, valores, intereses y estilos. El discurso de la víctima puede diferir en la manera como usted ve la situación; por tanto, se debe estar atento y no tratar de convencerla de la perspectiva propia.
- ✓ Escuchar valores y preocupaciones compartidas (incluso cuando haya diferencias de opinión). Allí está la oportunidad de abrir una veta en la conversación para crear nuevas posibilidades y acuerdos.
- ✓ Escuchar e identificar cuáles elementos son los más adecuados para preparar un nuevo compromiso.

Es muy importante sintonizarse con el significado que asignan las víctimas a la situación. El ejercicio consiste en reorientar de manera positiva la queja o el reclamo sin que la víctima sienta que lo está deslegitimando, que no se está tomando en serio su pedido o lo que dice. En la siguiente tabla se describen algunos pasos que pueden ayudarle a preparar un nuevo acuerdo:



**Tabla 16.** Pautas para desarrollar procesos de mediación con las víctimas

Momento	Para qué	Habilidades
<b>Preparación</b>	Entender qué sucede y cómo afecta la situación Centrarse en el caso Diseñar el proceso	Crear confianza Mostrar interés por la persona Revisar prejuicios y emociones negativas
<b>Encuadre</b>	Definir el proceso Anunciar posibilidades	Crear un ambiente de confianza Definir si es necesario involucrar a otros funcionarios
<b>Escucha</b>	Saber qué ha pasado (solo cuando sea necesario)	Dejar expresar a la persona, que se sienta escuchada Reconocer sentimientos, responsabilidades, actores implicados y preocupaciones
<b>Situarse</b>	Identificar los propósitos, procesos y en donde ubica la persona la dificultad o el problema frente a la situación Crear un marco común de entendimiento de la situación y definirla conjuntamente	Crear un marco de relación en el cual la persona se siente tomada en serio teniendo en cuenta los recursos externos y apoyos con otros funcionarios para dar una respuesta a la situación

Momento	Para qué	Habilidades
<b>Identificar alternativas y si es posible, solucionar</b>	Mostrar vías o alternativas En el nivel de la relación, aclarar su función y poner en claro el interés propio por ayudar a solucionar En el nivel del contenido, desglosar y contribuir a que la persona identifique cómo continuar para lograr lo que necesita	Hablar en primera persona Reconocer sentimientos claves Replantear los asuntos en cuestión Intercambiar opiniones acerca de las posibles soluciones
<b>Acuerdos</b>	Concretar	Compromiso de futuro
<b>Cierre</b>	Quién hace qué y cuándo	Valorar si ese compromiso es realista, viable, concreto, útil y claro para la persona
<b>Seguimiento</b>	Valorar el cumplimiento de los acuerdos	Darse cuenta de dificultades en el cumplimiento del acuerdo e identificar soluciones para cumplirlo

(Fuente: Cartilla Mediación: escuelas, herramientas y técnicas. Fundación Gizagune, 2010, Bilbao, p. 21).

### 6.1.2. Cómo manejar una crisis emocional

Las situaciones de crisis pueden requerir de acciones inmediatas claras, otras que son confusas y otras en las que no se encuentran fácilmente las respuestas o el funcionario siente que no cuenta con las herramientas para responder a tal situación. Aun así, es importante afirmar que en todas las situaciones es posible encontrar recursos y los procesos de afrontamiento que permitan identificar los propósitos, priorizar temas, encontrar rumbos, apoyarse en los vínculos existentes y recomponer las condiciones de seguridad y confianza cuando se hace necesario (Schnitman, D, 2010)



Es necesario señalar que las crisis se desencadenan por el impacto de fuentes externas de angustia y desequilibrio que experimentan las víctimas. En

este sentido, la cultura, el género, las condiciones étnicas y de vulnerabilidad social, entre otros aspectos, pueden influir en la crisis y en su resolución. Sin embargo, es importante enfatizar que expresiones emocionales como el llanto, la tristeza, la rabia o la angustia son emociones normales frente a las experiencias de victimización (primera premisa del enfoque psicosocial) y se pueden presentar en el momento de narrar los hechos violentos o de estar vivenciando otro tipo de tensión. Por consiguiente, las expresiones emocionales no necesariamente se constituyen en una crisis o en un escenario de riesgo para la propia persona o para los demás.

A continuación, se describen algunos elementos que pueden contribuir a la estabilización de la víctima en caso de presentarse un evento de crisis. El punto de partida consiste en que el funcionario mantenga la calma, asuma una actitud empática con la víctima y con su sufrimiento, como lo señala Carlos Beristaín (2014, p. 110):



✓ “Muchas víctimas pueden encontrar dificultades para hablar de su experiencia sin una fuerte movilización emocional. En ocasiones eso puede llevar al llanto o a una respuesta emocional que desborde a la persona.

- ✓ En esos casos es importante mantener la calma, mostrar empatía y dejar que la persona pueda expresarse.
- ✓ También la víctima puede sentirse mal por no poder controlar sus emociones delante de otros, por lo que es importante normalizar la situación y mostrar reconocimiento.
- ✓ Mostrar respeto por su dolor.
- ✓ La persona que entrevista requiere cierto control de su ansiedad para no tratar de ofrecer un consuelo fuera de tiempo o de reprimir la expresión (decir: no llore, o tranquilo...).
- ✓ Preguntar a la persona si prefiere descansar y retomar la entrevista más tarde u otro día, o si quiere seguir después de reponerse.
- ✓ Valorar después de la entrevista cómo se encuentra, dejándole tiempo para que se exprese. Si la persona se encuentra afectada todavía, tratar de mantener el contacto posteriormente, llamarle por teléfono, hacerle una visita. Evaluar en su caso si fuera necesario un apoyo individual o participando en un grupo”.

Asimismo, es posible apoyarse en los siguientes indicadores para identificar si la persona se encuentra en una crisis (Rainer, s.f.):

- ✓ El evento de activación está presente y puede estar relacionado con recordar los hechos de violencia vividos.
- ✓ Hay una percepción distorsionada del evento (autoculpa, impotencia, miedo paralizante).
- ✓ Las habilidades de la persona para resolver situaciones problemas no están funcionando.
- ✓ La persona no puede desempeñarse normalmente (se encuentra abrumada por las emociones, no se siente capaz de asumir su vida cotidiana o sus tareas como lo había hecho con anterioridad).
- ✓ Hay indicios de posibles autoagresiones, ideas suicidas o impulso irrefrenable de tomar venganza.

### 6.1.3. Recomendaciones para la interacción inicial



- ✓ Usar afirmaciones en primera persona cortas y claras.
- ✓ Ser consciente del lenguaje corporal. Practicar una postura abierta y relajada frente a la persona.
- ✓ Utilizar el contacto visual directo, si la persona se repliega aún más y hay otras personas con alguna información; dirigirse a estas para que puedan entender la situación.
- ✓ Si es posible, compartir con otro funcionario acerca de lo que se está presentando; es importante contar con una voz de apoyo que ayude a clarificar la situación.

## 6.1.4. Recomendaciones para la intervención en crisis

Las siguientes son secuencias de acciones propuestas que ayudan a la víctima a sentir que recupera el control sobre sus emociones y reacciones. Para tal fin, se retoman y adaptan algunas recomendaciones para la atención en crisis planteadas desde una perspectiva narrativa.

**Tabla 17.** Recomendaciones o pautas para realizar una intervención en crisis

<p><b>Frente a las amenazas o riesgos probables se ofrece una orientación transparente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para las personas es muy importante saber dónde están y con quién, y cuáles son sus posibilidades y opciones. Por esto es fundamental encontrar la oportunidad de presentarse con nombre, cargo o rol que se desempeña y el nombre de la entidad que se representa.</li> <li>✓ El funcionario puede informar a la persona que le va a hacer unas preguntas para entender la situación y así mismo decirle que también ella puede hacer las preguntas que necesite.</li> <li>✓ Se trata de llevar a cabo una conversación abierta en la cual se pueda identificar y comprender lo que está pasando con la persona.</li> </ul>
<p><b>Identificación de redes que pueden brindar apoyo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las personas cercanas, que en ocasiones pueden estar presentes, además de ser apoyo potencial o real, pueden disponer de información y conocer la red a la cual se puede recurrir. La red de apoyo puede ser la institucional. Esto depende del pedido que se logre construir con la persona. Por eso es importante preguntar a quién incluir en la conversación.</li> </ul>
<p><b>Externalizar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Explorar con las personas valores, compromisos, intenciones y propósitos esperados.</li> <li>✓ Estas conversaciones permiten entender y conectar a las víctimas con sus valores y motivaciones para vivir.</li> <li>✓ Algunas preguntas pueden ser: ¿Podría contarme qué situación le aqueja? ¿Desde cuándo le afecta este problema? ¿Cómo le ha afectado? ¿Qué ha podido hacer para enfrentar esta situación? ¿Cómo ha conseguido enfrentar el problema?</li> </ul>
<p><b>Realineación y redefinición de alternativas para afrontar la situación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es importante animar a las personas y a sus familias a fortalecer las estrategias que han desarrollado para enfrentar el problema, así como alentarlos a acompañar a la persona en la materialización de acciones o tareas específicas y sencillas.</li> <li>✓ En caso de ser necesario y que la persona lo solicite, se debe hacer el proceso de remisión para que la persona pueda recibir atención especializada y se debe hacer seguimiento al caso.</li> </ul>

(Fuente: Buckley, E. &, 2006).





*Una persona se puede molestar de entrada si escucha: “No te puedo dar eso”. Pero a esa persona prefiere que tú seas honesta a que le generes más expectativa, porque eso es reproducir los esquemas que tanto daño le han hecho a nuestro país. Tenemos que ser ejemplo de lo que tiene que ser la institucionalidad, sin ofrecer más de lo que hay.*

(Entrevista funcionaria Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas en Grupos Alzados y en Armas)



herramienta

## 6.2. Pautas a nivel individual

### Cómo realizar aperturas y cierres en los procesos de atención<sup>34</sup>

#### Fase 1

##### Preparación

Para las personas es muy significativo que cada funcionario muestre compromiso con su proceso y esto se logra, en parte, con los detalles de la preparación del encuentro

##### Del espacio y los participantes

- ✓ Definir el lugar más adecuado para realizar el encuentro pensando en las garantías y seguridad de las víctimas.
- ✓ Si es en el lugar de trabajo del funcionario, propiciar que sea un espacio agradable, seguro y que posibilite la privacidad y la confidencialidad de la información.
- ✓ Si debe hacer una convocatoria, proveer indicaciones claras de la ubicación del sitio y garantizar que las víctimas puedan acceder y contar con los recursos para movilizarse.

##### Del funcionario

- ✓ Recordar las pautas iniciales para la construcción de la relación desde un vínculo comprometido y el papel como mediador en una relación entre el Estado y la víctima. En este sentido, contribuir desde la oferta institucional a que las víctimas tengan claridad sobre la implementación de las medidas de atención, asistencia y reparación.

<sup>34</sup> Adaptado del documento: Torres Flores, Marina; Díaz Galvis, María; Becerra Parada, Gabriela; Bohórquez Beltrán, Juan Rodrigo. Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas; OIM. 2014. Bogotá. Pp. 12-17.

- ✓ Contribuir siempre a que la víctima amplíe su comprensión sobre la intencionalidad de los hechos de violencia, a reconocer la magnitud de los daños y las dimensiones de la barbarie, así como a desmitificar el discurso de los perpetradores que culpabiliza, señala o estigmatiza a las víctimas.
- ✓ Anticipar el pedido de las víctimas teniendo en cuenta el marco de competencia institucional frente a las medidas de asistencia, atención y reparación.
- ✓ Contar con un guion personal que oriente la presentación, y en este ubicar a la persona en relación con lo que la entidad puede ofrecerle.
- ✓ Verificar que cuenta con los formatos, cartillas y rutas para recopilar y ofrecer información clara y oportuna a las víctimas, principalmente frente al acceso a derechos, a la realización de trámites o de posibles remisiones a otras instituciones.

---

## Fase 2

---

### **Apertura y desarrollo del encuentro entre funcionarios y víctimas**

- ✓ Presentarse con el nombre, lo que hace y lo que la persona puede esperar.
- ✓ Escuchar el pedido o solicitud de la persona y estar atentos a verificar con ella si se está entendiendo lo que ella quiere o necesita.
- ✓ Observar el campo de interacción que se va construyendo desde el inicio del encuentro y establecer una relación que promueva la confianza, con una actitud solidaria teniendo siempre presente que las personas y comunidades víctimas son titulares de derechos.
- ✓ Tener presente que el encuentro puede ser el primero o el único, y que por lo tanto es una oportunidad extraordinaria para ofrecer un trato que dignifique a la persona y contribuya a su proceso de reparación.

### **Desarrollo del encuentro o la conversación**

- ✓ Detenerse por un momento y observar a la persona, su estado emocional, su lenguaje no verbal y la situación que la ha llevado a tal encuentro. En los primeros momentos, ambas partes ya tienen información y se han hecho ideas acerca de las personas con quienes se encuentran.
- ✓ Recordar que las personas víctimas también observan y pueden saber rápidamente qué pueden esperar en el trato y en la respuesta a sus pedidos. Es importante que las personas víctimas se sientan bienvenidas, acogidas, respetadas, escuchadas, reconocidas y dignas de todo el interés y la atención del funcionario.

- ✓ Tomarse el tiempo para comprender cuál es el pedido de las personas víctimas y si este es coherente con la propia competencia. Por esto se le debe explicar en qué consiste la labor con más detalle.
- ✓ Si hay diferencias entre las expectativas de la persona y las competencias o acciones que se pueden emprender, hacérselo saber a la persona víctima inmediatamente y ofrecerle la información pertinente para orientarla en los pasos, rutas e instituciones a seguir.
- ✓ Si el pedido de la persona víctima no es muy claro, realizar preguntas que permitan indagar más a fondo cuál es su expectativa, problema o necesidad.
- ✓ Iniciar y sostener conversaciones desde un interés genuino por el testimonio y la narrativa de las víctimas, desde una postura que permita relacionarse con un otro que está provisto de experiencias y saberes que requieren ser incorporados en la conversación.
- ✓ Tener en cuenta que se encuentran dos historias, la del funcionario y la de la víctima, atravesadas por valores, creencias y posturas que pueden ser diferentes. Por tanto, es importante reflexionar y revisar sobre los propios prejuicios o valoraciones frente a una cultura diferente.
- ✓ Redefinir el pedido de acuerdo con las nuevas comprensiones frente a las expectativas de la víctima y verificar con ella cuál es su pedido, necesidad o expectativa. Este es el acuerdo de compromiso como representante del Estado.

---

### Fase 3

#### **Cierre del encuentro o del proceso**

- ✓ Durante el encuentro o encuentros, identificar alternativas y posibilidades que ayuden a enfrentar el sufrimiento y a reparar material y simbólicamente los daños.
- ✓ Se debe establecer una ruta de salida verificando que tanto víctimas como funcionarios estén satisfechos con los acuerdos logrados.
- ✓ Es importante tener en cuenta que si bien los marcos institucionales y las políticas pueden llegar a limitar el campo de actuación, también abren posibilidades para el logro del deseo compartido.
- ✓ Es fundamental cerrar el encuentro o el proceso con acuerdos claros y significados compartidos frente a los pasos siguientes, los tiempos reales y las acciones viables desde el Estado que sean reparadoras para las víctimas.



## 6.3. Pautas a nivel grupal

### 6.3.1. Recomendaciones para realizar encuentros grupales<sup>35</sup>



Una conversación en clave de intercambio de perspectivas, experiencias y creencias facilita que las personas hablen y escuchen con una actitud abierta que reconoce al otro. En las conversaciones acerca de temas sensibles o que tocan intereses particulares, temores o territorios vedados o inaccesibles para algunos actores, suele aparecer desconfianza e incluso alguna hostilidad. Esto requiere no solo de un trabajo paciente y de respeto por las diferencias, sino de herramientas y metodologías que favorezcan conversaciones reflexivas y la emergencia de nuevas narrativas, alternativas y significados.



herramienta

<sup>35</sup> Estas ideas son una recopilación realizada a partir de varios documentos y manuales generados desde la perspectiva sistémica y construccionista social (Pruitt, 2006, Herzig, 2006, Mille Bojer, 2008).

## 6.4. Pautas a nivel colectivo



### 6.4.1. Trabajo en redes

El trabajo de redes es un modelo, una metodología y una metáfora que hace visibles los vínculos que se establecen en las relaciones sociales. Como metáfora hace alusión a la idea ya planteada por comunidades indígenas que se refieren a la conexión e interdependencia entre todo lo que existe, la trama de la vida en la que cada individuo tiene la responsabilidad de cuidar de ella.

La noción de red como herramienta para el trabajo interinstitucional es una invitación para los funcionarios a verse a sí mismos siendo parte de un proceso y observando las consecuencias de su actuación. La interdisciplinariedad, interinstitucionalidad e intersectorialidad son maneras de entender y fortalecer vínculos y desarrollar prácticas en red, en la medida en que los esfuerzos por consolidarlas logren interpretar efectivamente lo que estos conceptos proponen.

En el trabajo comunitario, las instituciones pueden articularse entre sí como una red que coordina acciones que reconozcan y respeten las culturas locales, con el fin de garantizar el acceso a los derechos y ampliar alternativas deseables para los miembros de una comunidad. En este sentido, a partir de un trabajo en red, se propone fortalecer la articulación y coordinación interinstitucional con el fin de apoyar la implementación de acciones a nivel colectivo y comunitario.

El primer paso consiste en que los funcionarios asuman un trabajo articulado e interdependiente, con el propósito de lograr mayor inclusión y efectividad en la distribución de los recursos. De este modo será posible:

- ✓ Identificar alternativas y establecer los contactos necesarios para optimizar capacidades humanas y recursos materiales disponibles.
- ✓ Integrar esfuerzos para generar transformaciones en prácticas de fragmentación o aislamiento institucional.
- ✓ Crear una red operativa (red social de los funcionarios y de coordinación interinstitucional).



herramienta

Para el desarrollo de habilidades para pensar en red, se pueden tener en cuenta los siguientes pasos (Milanese, E. M. 2000):

**Conocer la red:** Realizar un mapeo inicial de actores clave y un conocimiento del territorio y la cultura local. Contar con la información necesaria sobre las potencialidades de cada actor en función de los objetivos propios y de los objetivos compartidos con otras instituciones. Seleccionar los actores clave que muestren interés por realizar un trabajo coordinado para lograr objetivos conjuntos. Tanto funcionarios como instituciones se convertirán en nodos estratégicos que permitirán el desarrollo de las acciones.

**Anudar la red:** Reconocer (asumir existencia de otros, aceptación de las diferencias), conocer (saber quiénes son y qué hacen los otros), colaborar (prestar ayuda esporádica y reciprocidad en las acciones), cooperar (compartir actividades y recursos, solidaridad), construir confianza (lograr el intercambio de experiencias, información y recursos fomentando la colaboración y las comunidades de aprendizaje).

**Dinamizar la red:** Se puede partir de redes preexistentes e ir construyendo nuevas redes. Para este fin, es necesario diseñar estrategias y mecanismos de encuentro. A partir del mapa de actores y del inventario de recursos de la red, se debe fortalecer la iniciativa para que continúe operando de acuerdo a los planes establecidos con el fin de que sea sostenible en el tiempo.

## 6.5. Recomendaciones para el cuidado de los funcionarios<sup>36</sup>

“El cuidado es un proceso en el que se implican varias dimensiones que a la vez se conectan e interrelacionan permanentemente, por lo que se deben ver en conjunto”<sup>37</sup>. Se entiende que las personas que hacen parte de la red de atención a víctimas del conflicto armado y que trabajan directa o indirectamente al ser, son actores fundamentales en su prevención.

Algunos de los efectos identificados son agotamiento emocional, cansancio crónico, dolores y afecciones de salud, desmotivación, aparición o incremento de conflictos en las relaciones de manera más frecuente que antes, bajo rendimiento, pérdida de la fe o del sentido de vida y un estilo pesimista de relacionarse con el mundo.

<sup>36</sup> Tomado textualmente del documento: “Herramientas de cuidado para organizaciones y trabajadores vinculados a la atención, asistencia y reparación a las víctimas”, OIM 2016. Para profundizar sobre las herramientas conceptuales o metodológicas, revisar el documento.

<sup>37</sup> La dimensión física implica el cuerpo en conexión con el estado emocional y mental. Aquí el cuidado implica atender a las señales del cuerpo y a lo que se manifiesta a través de él. La dimensión emocional implica mantener un bienestar que pueda balancear las experiencias emocionales, pues estas ayudan a comprenderse y entrar en contacto con otros. La dimensión mental implica revisar pensamientos e identificar ideas o creencias limitantes para la comprensión de nosotros mismos o de nuestro entorno. La dimensión relacional implica aprender a seleccionar las relaciones que queremos construir, e identificar nuestras expectativas con respecto a los demás y a transitar los conflictos. La dimensión existencial pone la atención en sentido o propósito vital, nuestra postura ético-política con respecto a la vida y a la labor que desempeñamos y el significado que le damos a nuestra existencia. La dimensión espiritual se refiere a las experiencias que van más allá del pensamiento y que nos conectan con la fe, la paz interior, la unidad y la certeza interna de hacer parte de algo superior que nos contiene.

### 6.5.1. Cuidado de los equipos

El cuidado de equipo se refiere a las acciones que se pueden iniciar colectivamente para generar bienestar en los grupos de trabajo. Aquí la dimensión relacional tiene un papel central; por ello la herramienta básica que se propone para cuidar del equipo es el diálogo, entendido como un proceso comunicativo en el que se genera el encuentro con el otro. En el sentido en el que lo entendemos en este documento implica el intercambio de experiencias de vida y el establecimiento de relaciones horizontales en las que se identifican recursos y se construyen significados colectivos. Esta herramienta constituye un factor protector para los equipos, por lo que en este capítulo se propone una serie de conversaciones como ejemplos que se espera complementen otros temas y metodologías relevantes para cada foco de trabajo.



herramienta

**Tabla 18.** Estrategias para el cuidado emocional de los equipos

<p><b>Equipos y redes de colaboración</b></p>	<p>Construir redes de trabajo basadas en la confianza, la colaboración y la inspiración mutua es central en la prevención y afrontamiento del desgaste emocional. Despertar un sentido de cohesión entre los miembros del equipo es una tarea cotidiana a la cual cada uno debe aportar. Puede ocurrir que al interior del grupo se siembren dinámicas de competitividad, descalificación o exclusión, por lo que un equipo cuidador requiere de integrantes reflexivos que puedan notar estos asuntos y desplegar acciones que los contrarresten. Las redes profesionales en donde hay afecto y en las que se tejen puentes que acercan la postura ético-política de sus participantes combaten el aislamiento y la impotencia y constituyen un factor protector.</p>
<p><b>Identidad de equipo</b></p>	<p>Las historias y significados que se construyen en torno al equipo condicionan la manera en la que sus miembros se articulan en torno a la atención. En la manera en la que el equipo se entiende y en el lenguaje que utiliza para describirse se encuentran claves para comprender sus dinámicas de Cuidado. Existen, por ejemplo, equipos que viven su cotidianidad como víctimas: de sus jefes, de la falta de tiempo, del excesivo trabajo, de la organización o de las políticas nacionales. Esta vivencia es reproducida en las conversaciones diarias lo cual fortalece su victimización y dificulta que se tomen acciones que abran posibilidades de solución. A veces pueden incluso asumirlo con sarcasmo o cinismo, tratando de incluir humor en la experiencia pero fortaleciendo sentimientos de desprotección o impotencia y una versión de ellos mismos en la que cuentan con pocos recursos para hacer frente a las dificultades diarias.</p>

	<p>Fortalecer la identidad del equipo implica estar inclinados a mantener conversaciones constructivas en las que se recreen versiones fortalecidas del equipo. Si la situación es que se siente desprotegido o impotente, un equipo cuidador se podría preguntar por el rol que está asumiendo frente a la situación y por el rol que quiere asumir. Podría también buscar sus recursos y alternativas en historias de éxito de eventos pasados en los cuales salió lo mejor del equipo o de sus integrantes. Lo importante es que el equipo tenga una disposición por identificar y valorar sus propios recursos y por desarrollar conversaciones que generen unión, capacidad y entusiasmo.</p>
<p><b>Liderazgo</b></p>	<p>En algunos contextos se entiende que el liderazgo consiste en controlar efectivamente a quienes están por debajo en la pirámide y desde esta premisa se estimulan relaciones impersonales, baja comunicación, desconfianza y falta de creatividad. En el contexto de atención a víctimas esto resulta especialmente problemático, ya que no solo modela un estilo de relación que se puede reflejar en la atención, sino que también contribuye a la generación de DLAV, en la medida en que promueve el aislamiento y dificulta tanto la visibilización de los malestares como el desarrollo de estrategias de afrontamiento. Se debe entender entonces que el liderazgo del equipo impacta el tipo de relaciones que se establecen, los significados que se asumen con respecto a las actividades, la forma de hacer frente a situaciones difíciles, el estado emocional de sus miembros y el funcionamiento general del equipo.</p>
<p><b>Medidas de seguridad y cuidado mutuo al interior del equipo</b></p>	<p>Quienes trabajan en contextos de violencia pueden estar expuestos a múltiples riesgos de seguridad relacionados principalmente con los escenarios de guerra y con distintos eventos naturales y sociales presentes en las labores de campo. Los desplazamientos, las zonas de trabajo e incluso las mismas personas atendidas pueden representar riesgos que es necesario identificar, prevenir y mitigar. Aunque muchas de las acciones relacionadas con este punto deben ser realizadas por dependencias específicas de la organización, es necesario que el equipo realice acuerdos básicos de seguridad y que se convierta en el principal referente de cuidado de cada uno de sus miembros. En este sentido, resulta importante que los equipos sean conscientes del riesgo público de seguridad y que se comprometan con su prevención al máximo nivel posible, siguiendo en todo momento las recomendaciones que reciben.</p>



### Manejo de conflictos y dificultades en el equipo

La tensión presente en el escenario de atención a víctimas, la complejidad y diversidad de los hechos victimizantes, el alto nivel de involucramiento presente en la atención y el compromiso ético-político que encarnan muchos de los asuntos abordados son elementos que pueden facilitar la aparición de conflictos o dificultades al interior de los equipos de trabajo. Es por esto que los equipos requieren aumentar sus habilidades para facilitar la disolución de conflictos de manera no confrontacional, construyendo espacios protegidos en los que se puedan expresar los desacuerdos y fortaleciendo sus habilidades comunicativas de negociación y de respeto de las diferencias.

Considerando que la aparición de hechos victimizantes ocurre a partir de una forma indeseada de tramitar el conflicto social como lo es la guerra y que muchas veces esta trae consigo la instauración del silencio, en ocasiones los equipos que trabajan en este contexto pueden ser permeados por estas dinámicas y aprender, por ejemplo, a hacer frente a sus propias diferencias por medio del silencio. Con la intención de enfocar su atención específicamente en la tarea y de evitar la profundización de los problemas, puede que se silencien las dificultades surgidas en las relaciones, lo que genera que algunas veces los malestares se mantengan y se agudicen. De manera opuesta pero no menos problemática, ocurre que algunos miembros de equipo señalan constantemente las dificultades, promoviendo que se hablen para evitar que se sigan presentando. Aunque a veces estas personas tienen la mejor intención, al hacerlo sin el suficiente cuidado pueden facilitar que se empeoren las situaciones que buscan solucionar.

### 6.5.2. El cuidado institucional

Se refiere a las acciones desarrolladas desde instancias gerenciales y administrativas de la organización para garantizar el cuidado emocional de los funcionarios y profesionales y la promoción del bienestar de los equipos de trabajo. La apuesta general del cuidado institucional es el fortalecimiento de una cultura en la que la generalidad de los miembros de la organización puedan proponer y desarrollar acciones de bienestar.

Abordaje complejo y afirmativo: el cuidado emocional involucra diversos elementos que deben ser frecuentemente repensados desde una lectura compleja: es holístico e integrativo, que abarcan las diferentes dimensiones del cuidado y la interrelación entre los diferentes niveles de cuidado. Así mismo, reúne distintas perspectivas y escenarios de trabajo para generar comprensiones útiles desde las miradas relacionales, psicosocial, de desarrollo y que pueden ser utilizadas en diferentes momentos y contextos.



herramienta

**Abordaje afirmativo:** Se trata de prevenir el desgaste emocional y promover el bienestar de cada funcionario con acciones encaminadas específicamente a ello.

Como recomendaciones se plantean los siguientes elementos para este nivel:

- ✓ **Optimización de esfuerzos:** Muchas organizaciones tienen ya diversas iniciativas de cuidado que muchas veces les cuesta trabajo identificar e integrar. Tal es el caso de la Resolución 2646 de 2008 (riesgo psicosocial y estrés ocupacional) y los lineamientos para el desarrollo del talento humano en la atención a personas víctimas del conflicto armado.
- ✓ **Fortalecimiento de una cultura de cuidado:** Fortalecer una cultura de cuidado implica mantener una disposición a revisar, complementar e incluso transformar los supuestos que guían el actuar cotidiano y el compromiso constante con dar ejemplo a partir de las acciones diarias, por ello es esencial que el discurso y la práctica de cuidado esté presente de manera transversal en todo el proceso de administración del talento humano. En este sentido, con miras a promover el bienestar organizacional, es importante que se revisen constantemente asuntos como el establecimiento de límites claros en la toma de decisiones, el nivel de cercanía y de distancia profesional que se promueve, el tipo de liderazgo, la forma en que se delegan tareas y responsabilidades, la definición de roles y de competencias, los criterios de selección del personal, la capacitación ofrecida, la filosofía que guía las acciones de atención y los sistemas de supervisión y acompañamiento.





**Establecimiento de una estrategia de cuidado:** Aunque son muchas las posibilidades para la creación de una estrategia de cuidado, a continuación proponemos algunas acciones básicas que resulta útil seguir y revisar regularmente:

- ✓ **Definir una política de cuidado:** Se recomienda que sea una política construida con participación de la mayor cantidad de personas y que establezca la perspectiva de cuidado que asume la organización, así como algunos principios de acción.
- ✓ **Crear un grupo líder de cuidado:** A manera de comité o mesa de trabajo conformar un equipo que asuma la responsabilidad de liderar el diseño y mantenimiento de la estrategia. Es recomendable que este grupo esté integrado por personas de diversas partes de la organización.
- ✓ **Monitorear periódicamente los niveles de desgaste:** Para esto se pueden utilizar herramientas desarrolladas a partir de los conceptos de estrés, *burnout*, desgaste por empatía y similares. Se recomienda explorar:
  - a. El inventario de *burnout* de Maslach (MBI): Está es una herramienta disponible en internet compuesta por 22 ítems que se diligencian de acuerdo con siete opciones de respuesta. Es un cuestionario reconocido y de fácil aplicación.
  - b. Cuestionario de fatiga de compasión y satisfacción: Este es un cuestionario compuesto por 30 ítems que se diligencia de acuerdo con seis opciones de respuesta<sup>38</sup>.
- ✓ **Ofrecer apoyo permanente:** Se sugiere ofrecer posibilidades de intervención individual o grupal tanto por solicitud directa como a manera preventiva, con el fin de identificar señales de DLAV y de facilitar acciones de bienestar. De ser posible esta intervención puede ser realizada por profesionales de la salud vinculados a la organización específicamente para esta actividad vinculando el apoyo organizacional con el plan de salud que tenga la persona. Independientemente de la modalidad, es indispensable que el profesional tratante sea autónomo para llevar el caso de manera confidencial y sin necesidad de reportar situaciones personales a instancias administrativas de la organización. Se sugiere llevar estas acciones hasta momentos posteriores al egreso de la persona de la organización, realizando seguimiento después de haber terminado la relación laboral.

<sup>38</sup> Está disponible en 17 idiomas incluido el español en la página web de ProQol ([http://www.proqol.org/ProQol\\_Test.html](http://www.proqol.org/ProQol_Test.html)).

- ✓ **Establecer un programa de formación continua:** Es recomendable que el programa promueva el desarrollo integral de los equipos de trabajo y que considere dos focos principales a partir de un enfoque de competencias:
  - i. Formación enfocada en asuntos propios del trabajo: Se deben considerar la facilitación de aprendizajes referentes a los componentes teóricos, técnicos y procedimentales que incluyen las tareas diarias y a las competencias requeridas. Estos aprendizajes son los que típicamente son más promovidos por las organizaciones en la medida en que representan beneficios directos para el servicio ofrecido.
  - ii Formación enfocada en alternativas de cuidado: Está enfocada en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades de autocuidado y cuidado de equipos. Entre los asuntos recomendados están los elementos desarrollados en los capítulos 2 y 3 de este documento, destacando el fortalecimiento de competencias para la reflexividad y la autoconciencia, emocionales, comunicativas, relacionales y para la administración del riesgo público, entre otras.
- ✓ **Estructurar un cronograma anual de cuidado:** Se sugiere definir encuentros y talleres de promoción del cuidado y prevención del DLAV. Se recomienda incluir espacios de vaciamiento emocional a nivel de la red institucional en la que se encuentren distintos equipos que compartan sus experiencias y logros. Como una medida para balancear la formación ofrecida con la promoción de iniciativas locales, se considera importante definir tanto espacios dirigidos por expertos como espacios que sean liderados por los mismos equipos para facilitar la apropiación de los conceptos y el fortalecimiento de la cultura de cuidado.
- ✓ **Establecer una estrategia de difusión:** De acuerdo con el tamaño y a las posibilidades de la organización se recomienda la comunicación por medio de reuniones, boletines, correo electrónico o cartas informativas. El objetivo central es posicionar un discurso con respecto al cuidado”.

# Glosario

## A

**Acompañamiento:** Acciones que buscan la asistencia de las víctimas en sus necesidades durante su participación en las diferentes etapas del proceso, sea este judicial o de carácter administrativo (Torres, 2014, p. 13).

**Afrontamiento (estilos de):** Diferencias en la forma en que las personas hacen frente a los acontecimientos vitales y las situaciones adversas (SNARIV, 2012, p. 117).

**Amenaza:** Es el anuncio o indicio de acciones que puedan llegar a causar daño a la vida, integridad, libertad o seguridad de una persona o de su familia. La amenaza puede ser directa cuando está expresamente dirigida contra la víctima o indirecta cuando se presume inminencia de daño como resultado de situaciones emergentes en el contexto de la víctima. La amenaza está constituida por un hecho o una situación de carácter externo y requiere la decisión o voluntariedad de causar un daño (Torres, 2014, p. 14).

**Asistencia:** El conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política" (Ley 1448 de 2011, artículo 49) (SNARIV, 2012, p. 118).

**Atención:** Dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia

y reparación. Al mismo tiempo se indica su complementariedad (SNARIV, 2012, p. 118).

**Atención integral:** Está encaminada a garantizar el goce efectivo de los derechos de la población que contribuyan a disminuir la situación de vulnerabilidad manifiesta que ha ocasionado el hecho victimizante, a partir de la integridad de la atención (Torres, 2014, p. 15).

**Autocuidado:** Se refiere al cuidado de sí mismo en la dinámica de atención a las víctimas, realizando prácticas sanas y adecuadas con el fin de evitar caer en el agotamiento emocional laboral conocido como *burnout* (SNARIV, 2012, p. 118).

## B

**Burnout:** (del inglés: "fundirse o "quemarse"): el *burnout* y el estrés se originan en una vida en la que la aprobación interna y la satisfacción por la actividad que se está realizando se han perdido. Puede ser comprendido como la factura que estamos pagando por llevar una vida alienada y alejada de nuestra existencia real. El carisma y el compromiso social de los trabajadores se reemplaza por el agotamiento, la fatiga y otros malestares psicosomáticos, identificados en los ámbitos físico, comportamental, social y psicológico (Länge, Alfred (2009) (SNARIV, 2012, p. 119).

## C

**Cierre:** El cierre o cerramiento es un principio organizador innato de la percepción, según el cual las brechas que separan entre sí las sensaciones se "cierran" automáticamente a

fin de conformar totalidades o configuraciones completas (Recuperado de: <http://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia/cierre>).

**Comunidades negras, afrocolombianos:** De acuerdo con la Ley 70 de 1993, es el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que posee una cultura propia, comparte una historia y tiene sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, que revela y conserva conciencia de identidad que la distingue de otros grupos étnicos (Torres, 2014, p. 16).

**Cuidado de los equipos de trabajo:** Se refiere a las acciones preventivas y correctivas del *burnout*, es decir, del desgaste emocional y laboral en los contextos laborales o institucionales, con responsabilidad de las instituciones contratantes. Esta dinámica implica, como elemento de gran relevancia, el autocuidado (SNARIV, 2012, p. 120).

## D

**Desaparición forzada:** Desaparecer forzosamente a alguien consiste en privar a una persona de la libertad y luego ocultarla, negando tal privación o la información sobre el lugar en el que se encuentra, sustrayéndola, a la vez, del amparo de la ley. Es decir, la desaparición forzada se consuma en dos actos: la privación de la libertad de una persona seguida de su ocultamiento y además la negativa a reconocer dicha privación y/o de dar información sobre su paradero sustrayéndola del amparo legal (Colombia, Congreso de la República, Ley 599 –24, julio, 2000) (Torres, 2014, p. 16).

**Desplazado(a):** Es desplazada toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente

amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los derechos humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público (Torres, 2014, p. 17).

**Dignidad:** Principio ético de la acción sin daño en cuanto al “respeto de la dignidad humana” de toda persona, lo cual fue proclamado universalmente como fundamento de la convivencia humana en el marco de la Proclamación Universal de los Derechos Humanos, en 1948 (SNARIV, 2012, p. 121).

**Dignificar:** Hacer que tenga dignidad o aumentar la que tiene una persona o un grupo humano (SNARIV, 2012, p. 121).

**Discapacidad:** De acuerdo con la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. La discapacidad es una manifestación de la diversidad humana, es una condición social, relacional y dinámica (Torres, 2014, p. 17).

**Duelo:** Reacción emocional que aparece ante una pérdida, que se acompaña por manifestaciones de sentimientos como tristeza, rabia, culpa e impotencia (SNARIV, 2012, p. 121).

## E

**Encuadre:** Utilizar un encuadre significa mantener constantes ciertas variables que intervienen en dicho proceso: a) aclaración de los roles

respectivos (naturaleza y límites de la función que cada parte integrante, paciente y psicólogo, desempeña en el contrato); b) lugares donde se realizarán las entrevistas; c) horario y duración del proceso (en términos aproximados, tratando de no plantear una duración ni muy corta ni muy prolongada); y d) honorarios (si se trata de una consulta privada o de una institución paga). Siquier de Ocampo, García Arzeno, Grassano de Piccolo y col. (1974) *Las técnicas proyectivas y el proceso de psicodiagnóstico*. Buenos Aires: Nueva Visión. Recuperado de: <http://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia/encuadre>.

**Enfoque de género:** El género se refiere a “las características sociales asignadas a los hombres y las mujeres”. En el marco de esta asignación, el enfoque de género es una manera de observar las relaciones desiguales y jerárquicas entre hombres y mujeres que hacen que la vida de las mujeres se desarrolle en condiciones de discriminación. Por ello, el enfoque de género busca reconocer las diferencias de roles, actividades, necesidades y relaciones entre hombres y mujeres en un contexto determinado, a fin de promover los derechos humanos (Torres, 2014, p. 18).

**Enfoque diferencial:** Se reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su diversidad étnica, edad, discapacidad, género y orientación sexual que poseen necesidades diferentes, que se encuentran en mayores grados de vulnerabilidad y están reconocidas como sujetos de especial protección constitucional. Frente a estos grupos de personas, es necesaria la prestación de un servicio ajustado, adaptado, especializado, coordinado o diferenciado de acuerdo con las particularidades específicas de cada persona. Algunas manifestaciones de la diversidad humana a las que se refiere el enfoque diferencial son niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, mujeres,

población lesbiana, gay, bisexual, transgenerista e intersexual (LGBTI) y grupos étnicos. La Ley 1448 de 2011 en el artículo 13 establece que las medidas de protección, ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral deben adoptar criterios diferenciales que respondan a las particularidades y grados de vulnerabilidad de cada una de estas poblaciones, a fin de contribuir a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes (Torres, 2014, p. 18).

## G

**Grupo étnico:** Colectivo cuyas condiciones sociales, culturales y económicas lo distinguen de otros sectores de la colectividad nacional y que está regido total o parcialmente por sus propias costumbres o tradiciones o por una legislación especial. La diversidad étnica y cultural de la nación se encuentra reconocida en la Constitución Política de Colombia, hace parte del bloque de constitucionalidad a raíz del Convenio 169 de la OIT (aprobado mediante la Ley 21 de 1991) y se evidencia en diferentes pronunciamientos jurisprudenciales como en la sentencia C-169 de 2001.

En Colombia, los grupos étnicos son las comunidades negras, la población afrocolombiana, raizal y palenquera, y los pueblos indígenas y rom. La protección a estos grupos debe garantizar la salvaguarda de sus derechos étnicos territoriales, es decir, la autonomía, la cultura, la autodeterminación, la autogobernanza, el derecho propio, el territorio, la espiritualidad, el aprovechamiento de los recursos naturales, la consulta previa, la integridad étnica, entre otros. Estos grupos habitan ancestralmente territorios que son espacios sagrados y espirituales ligados a sus usos y costumbres y en donde realizan sus prácticas tradicionales, culturales, religiosas y místicas, en armonía con la naturaleza y el medio

ambiente. Este puede o no estar reconocido o titulado colectivamente (Torres, 2014, p. 19).

## I

**Identidad:** Es la respuesta a quién soy, de dónde vengo y, en gran medida, con esta estructura individual se define para dónde voy. En términos étnicos, la identidad hace referencia al reconocimiento de los valores, referentes, símbolos, modos de vida y pertenencia a un grupo social que es reconocido por la combinación de sus condiciones físicas, culturales y la autoidentificación que marca su sentido de pertenencia. (SNARIV, 2012, p. 121).

## L

**LGTBI:** Corresponde a la sigla de reconocimiento para las personas con diferentes orientaciones sexuales: lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales, indicando la orientación sexual diferente a la heterosexual (atracción al sexo opuesto). La orientación sexual hace referencia a la atracción emocional, sentimental y afectiva hacia otras personas (SNARIV, 2012, p. 123).

## P

**Predio:** Un predio es cualquier terreno, edificación e instalación fija y permanente que constituye parte integrante de una propiedad y que no puede ser separado sin alterar la constitución de una propiedad (Torres, 2014, p. 21).

## R

**Recursos:** Aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la persona en cuanto a sus capacidades, habilidades, formas de hacer y de afrontar situaciones. Estos pueden ser de diversos tipos: recursos personales, estilos de afrontamiento, resiliencia, nuevos aprendizajes,

oportunidades, resistencia ante la adversidad, nuevos vínculos afectivos, amor a la familia, creencias, valores; recursos familiares: red de apoyo familiar, lazos afectivos, nuevos roles y responsabilidades; recursos comunitarios, vínculos grupales y redes comunitarias, amistades, relaciones de vecindad, actitudes de cooperación y solidaridad, liderazgos, pertenencia a grupos y asociaciones (SNARIV, 2012, p. 123).

**Resignificación:** Hace referencia al acto de dar un nuevo significado a una idea o un concepto, que se agrega al que ya tenía o permite cambiarlo por completo. Lo anterior ocurre en relación estrecha con la modificación del contexto en el cual esta idea o concepto ha sido construido previamente (SNARIV, 2012, p. 124).

**Revictimización:** Es la nueva victimización causada por diálogos, procedimientos, omisiones y otras acciones que lastiman a la víctima, le generan dolor y la sitúan en condiciones de mayor vulnerabilidad emocional o jurídica (crear falsas expectativas, formular juicios de valor, desestimar sus capacidades, entre otros) (SNARIV, 2012, p. 125).

## S

**Secuestro:** Es la limitación o privación indebida de la libertad de la persona, de modo que esta resulta imposibilitada para determinarse en el espacio y en el tiempo. En el espacio en cuanto no puede moverse, según su voluntad, de un lugar a otro; y en el tiempo, en cuanto la acción requiere permanencia para que sea perfecta (Torres, 2014, p. 21).

**Secuestro simple:** El que arrebate, sustraiga, retenga u oculte a una persona (Torres, 2014, p. 21).

**Secuestro extorsivo:** El que arrebate, sustraiga, retenga u oculte a una persona, con el propósito



de exigir por su libertad un provecho o cualquier utilidad, o para que se haga u omita algo, o con fines publicitarios o de carácter político (Torres, 2014, p. 21).

**Sobreviviente:** Es entendido como agente de cambio que facilita el desarrollo armónico y transformador del grupo, en tanto es un sujeto activo de su propia recuperación.

## V

**Víctima:** Se entiende por víctima no solo a la persona cuyo derecho fundamental ha sido violado, sino a sus familias y, cuando sea pertinente, las comunidades y organizaciones a las que pertenece. Estas víctimas se reconocen también como sobrevivientes. “Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del primero de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno” (Ley 1448 de 2011, artículo 3) (SNARIV, 2012, p. 125).

**Víctima de mina antipersonal o de municiones sin explotar:** De acuerdo con la normatividad y jurisprudencia nacional e internacional sobre violaciones de derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, son víctimas de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados aquellas personas de la población civil o miembros de la fuerza pública que hayan sufrido perjuicios en su vida, su integridad personal, incluidas lesiones físicas, psicológicas, sufrimiento emocional, así como menoscabo de sus derechos fundamentales, pérdida financiera o deterioro en sus bienes, como consecuencia de actos u omisiones relacionados con el empleo, almacenamiento, producción y

transferencia de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados. Esto es, se entiende por víctima a la persona que, individual o colectivamente, haya sufrido un daño real, concreto y específico, cualquiera sea la naturaleza de este, pudiendo ser víctima el cónyuge, compañero o compañera permanente y los familiares de la víctima directa que hubieren sufrido también un daño derivado de la explosión o empleo de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados.

**Violencia de género:** La violencia de género es aquella dirigida contra una persona por su pertenencia a un género, particularmente la cometida contra las mujeres o población transgenerista, por el simple hecho de serlo. Su finalidad es “intimidar, humillar, subordinar y decidir sobre su sexualidad e integridad personal”. Dentro de esta violencia existen múltiples manifestaciones, entre ellas, el control social sobre el comportamiento (forma de relacionarse, de vestir, etcétera), esclavitud doméstica, violencia sexual, entre otros (Torres, 2014, p. 22).

**Violencia sexual:** El Código Penal Colombiano tipifica la violencia sexual bajo el título de “delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales”. En tal sentido sanciona las conductas de acceso carnal violento, acto sexual violento, acceso carnal o acto sexual en persona puesta en incapacidad para resistir y los actos sexuales abusivos. Además, establece como delitos contra personas protegidas por el derecho internacional humanitario, el acceso carnal violento, los actos sexuales, la prostitución forzada y la esclavitud sexual. Adicionalmente, constituyen actos de violencia sexual el abuso sexual, el acoso, la mutilación, la anticoncepción forzada, el embarazo forzado, la esterilización forzada, la desnudez forzada, el aborto forzado, entre otros.



# Referencias bibliográficas

Abadía Barrero, César Ernesto (2008). Tiempos y lenguajes en algunas formas de sufrimiento humano. En: Veena Das. Sujetos del dolor, agentes de dignidad / ed. Francisco A. Ortega. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas. Pontificia Universidad Javeriana. Instituto Pensar, p. 568 – (Lecturas CES). ISBN: 978-9581-8063-62-1.

Abels, P. &. (2006). Trabajo social narrativo con grupos. En S. E. Henry, Trabajo social con grupos. Modelos de intervención (segunda edición ed., p. 65-84). Madrid: Narcea.

Acción Integral contra Minas Antipersonal. Recuperado de: <http://www.accioncontraminas.gov.co/accion/Paginas/accioncontraminas.aspx>

ACNUR (2005). Enfoque diferencial étnico, estrategia de transversalización y protección de la diversidad población indígena y afrocolombiana. ACNUR-Colbo. Recuperado de: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2006/4554.pdf?view=1>.

\_\_\_\_\_ (2009). Recomendaciones para una política pública con enfoque psicosocial en contra de la desaparición forzada.

Albaladejo Escribano, Isabel (2009). La desaparición forzada de personas en Colombia. Guía de normas, mecanismos y procedimientos. USAID. Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH).

Aguilera, Armando (2013). Componentes epistemológicos y metodológicos de la atención psicosocial a víctimas de guerra y violencia política en Colombia. Revista Tesis Psicológica, 8 (1), 68-79.

Agudelo B, María Eugenia; Estrada Arango, Piedad (2013). Terapia narrativa y colaborativa: una mirada con el lente del construccionismo social. Revista de la Facultad de Trabajo Social, Vol. 29, N.º 29, enero-diciembre 2013.

Anderson, H. (2009). Thoughts from Harlene Anderson, Ph.D. Postmodern / Social Construction Assumptions: Invitations for Collaborative Practices. Boletín del Instituto Taos, 3.

Anderson, H. y Goolishian, H. (1996). El Experto es el cliente. La ignorancia como enfoque terapéutico. En: Gergen, K. J. & McNamee, S. (eds.). La terapia como construcción social. Buenos Aires: Paidós.

Ardoino, Jacques (1993). El análisis multirreferencial. Revista de Educación Superior. Publicaciones Anuies, julio-septiembre, 1993, Vol. 22, N.º 87. p. 1 Tomado de: Ardoino, J. et al (trad. Patricia Ducoing). Sciences de l'éducation, sciences majeures. Actes de journées d'étude tenues an l'occasion des 21 ans des sciences de l'éducation. Issy-les-Moulineaux, EAP, Collection Recherches ET Sciences de l'éducation, 1991, Pp. 173-181. Recuperado de: [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista87\\_S1A1ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista87_S1A1ES.pdf)

Arce Rojas, Rodrigo (2013). Diálogo e interculturalidad en contextos de conflictos vinculados a la gestión de los recursos naturales. Diálogo intercultural. Cooperación Alemana Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, GIZ. Perú.

Arteaga Morales, Blanca I (2012). El enfoque diferencial: ¿una apuesta para la construcción de paz? Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Observatorio de Construcción de Paz. Identidades, enfoque diferencial y construcción de paz / Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Observatorio de Construcción de Paz. Bogotá (serie Documentos para la paz N.º 3).

Arévalo Naranjo, Liz. (2007). Retos para la intervención con individuos, familias y comunidades en el contexto de la violencia sociopolítica. En: Familias: cambios y estrategias / eds. Yolanda Puyana, María Himelda Ramírez. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría Distrital de Integración Social, p. 422. ISBN: 978-958-701-798-4.

Barnett, P. (2010). Comunicación interpersonal. La construcción de mundos sociales. Bogotá: Fundación Universidad Central.

Bello Albarracín, Martha Nubia (2014). Aportes teóricos y metodológicos para la valoración de los daños causados por la violencia. Centro Nacional de Memoria Histórica. ISBN: 978-958-58524-0-2. Primera edición: junio de 2014.

Brandon, H. (2006). Narrowing the Micro and Macro: A Pshyicological Perspective on Reparations in Societies in Transition. En P. Greiff, & O. University (Ed.), Handbook o Reparations. The International Center for Transitional Justice. Recuperado de: [http://libgen.io/search.php?req=handbook+o+reparations&lg\\_topic=libgen&open=0&view=simple&res=25&phrase=1&column=def](http://libgen.io/search.php?req=handbook+o+reparations&lg_topic=libgen&open=0&view=simple&res=25&phrase=1&column=def)

Brandon, H. (2006). Narrowing the Micro and Macro. En P. Greiff, Handbook of Reparations. Recuperado de: [http://libgen.io/search.php?req=handbook+o+reparations&lg\\_topic=libgen&open=0&view=simple&res=25&phrase=1&column=def](http://libgen.io/search.php?req=handbook+o+reparations&lg_topic=libgen&open=0&view=simple&res=25&phrase=1&column=def)

Buckley, E. &. (2006). From Isolation to Community. Collaborating whit Children and Their Families. Adelaida, Australia.

Cardona, E. (2012). La desmesura y lo prosaico. Una aproximación a lo inenarrable del horror paramilitar en Colombia. En *Boletín de Antropología*, 27(44), 89-101.

Congress, E. (2004). Website: <<http://www.HaworthPress.com>>. Recuperado de: <http://www.hispanichealth.arizona.edu/cultural%20and%20ethical%20issues%20working%20w%20diverse%20patients%20culturagram%20%282%29.pdf>

Centro Nacional de Memoria Histórica (2015). Una nación desplazada: informe nacional del desplazamiento forzado en Colombia, Bogotá, CNMH - UARIV.

Centro Nacional de Memoria Histórica (2013). Una sociedad secuestrada, Bogotá: Imprenta Nacional.

Centro Nacional de Memoria Histórica; Organización Internacional para las Migraciones; USAID; Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas (2015). Cátedra Basta Ya. Características, dimensiones y modalidades de violencia en el conflicto armado colombiano. Módulo. Recuperado de: <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/catedra.html>

CNRR (2009). El despojo de tierras y territorios. Aproximación conceptual. Área de Memoria Histórica, línea de investigación Tierra y conflicto. Bogotá.

CNRR – Grupo de Memoria Histórica (2011). La memoria histórica desde la perspectiva de género. Conceptos y herramientas. Pro-Offset Editorial S.A.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Unidad para los derechos de las personas LGBTI. Algunas precisiones y términos relevantes. Recuperado de: <http://www.oas.org/es/cidh/igtbi/mandato/precisiones.asp>

Il congreso mundial de trabajo psicosocial en desaparición forzada, procesos de exhumación, justicia y verdad. 21 al 23 de abril de 2010. Bogotá.

Consenso mundial en procesos búsqueda e investigaciones forenses ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales (s.f.). Recuperado de: [http://justiciaypazcolombia.com/IMG/pdf/Consenso\\_Mundial\\_trabajo\\_psicosocial\\_desaparicion\\_forzada.pdf](http://justiciaypazcolombia.com/IMG/pdf/Consenso_Mundial_trabajo_psicosocial_desaparicion_forzada.pdf)

Corona, Pablo Edgardo (2005). Paul Ricoeur: Lenguaje, texto y realidad. Buenos Aires: Biblos.

Dabas, E. (2001). Redes sociales: niveles de abordaje y organización en red. Panorama.

Defensoría delegada para la orientación y asesoría a las víctimas del conflicto armado interno (2010). Protocolo para la orientación psicojurídica a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia sexual en el marco del conflicto armado interno.

De Greiff, Pablo (2015). Elementos de un programa de reparaciones. En: Cuadernos del conflicto. Justicia, verdad y reparación en medio del conflicto. Semana, Legis, Fundación Ideas para la Paz.

Denborough, D. (2008). Responding to Trauma and Hardship: Stories of Psychological and Social Resistance. Recuperado el 15 de enero de 2011: [www.dulwichcentre.com.au](http://www.dulwichcentre.com.au).

Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano; Fundación Saldarriaga Concha; Arquitectura e Interiores (2012). Guía para periodistas: "Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla". Recuperado de: <http://corporacionsindromedown.org/portal/wp-content/uploads/2014/08/326299796-Lenguaje-apropiado-para-referirse-a-las-Personas-con-Discapacidad-1.pdf>

Denborough, D. (2006). Linking Stories and Initiatives: A Narrative Approach to Working with the Skills and Knowledge of Communities. Adelaida, Australia.

Denborough, D. C. (2008). Responding to Trauma and Hardship: Stories of Psychological and Social Resistance. Recuperado de: [www.dulwichcentre.com.au](http://www.dulwichcentre.com.au): [www.dulwichcentre.com.au](http://www.dulwichcentre.com.au).

Dewey, J. (1952/1946). El hombre y sus problemas. Buenos Aires: Paidós.

Dulwich Center. (s.f). Recuperado de: <http://dulwichcentre.com.au/articles-about-narrative-therapy/common-questions-narrative-therapy/>

Expósito, M. (2003). biblioteca.clacso.edu.ar. Recuperado de: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica\\_Dominicana/ccp/20120731033315/diagrural.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica_Dominicana/ccp/20120731033315/diagrural.pdf)

Fundación Gizagune. (2010). Mediación. Técnicas y herramientas. Bilbao.

García, H. y Torres, C. (2013). Metodología para peritajes psicosociales a nivel colectivo en víctimas de violencia sociopolítica. Bogotá: ARK Digital.

Greiff, P. (2006). Enfrentar el pasado: reparaciones por abusos graves a los derechos humanos. En C. Gamboa, Justicia Transicional. Teoría y Praxis (págs. 204-250). Bogotá: Universidad del Rosario.

GMH (2013). ¡Basta ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad. Bogotá: Imprenta Nacional.

Grupo de Psicología Social Crítica (2010). Principios éticos para la atención psicosocial. Revista de Estudios Sociales N.º 36, agosto. Bogotá: Universidad de Los Andes.

Herzig, M. L. (06 de 2006). Public Conversations. Recuperado de: <http://www.publicconversations.org/docs/resources/promoviendo.pdf>

Hoffman, L. (2007). The art of "Withnees". A New Brighth Age. En H. & Anderson, Collaborative Therapy. Relationships and Conversations that Make a Difference (Pp. 63-80). New York: Routledge.

Jelin, E. (2002). Los trabajos de la memoria. Madrid, España: Siglo XXI de España Editores S.A.

Jimeno, Myriam, (2007). Lenguaje, subjetividad y experiencias de violencia. Revista Antípoda, Universidad de Los Andes, N.º 5 julio-diciembre de 2007, ISSN 1900- 5407.

\_\_\_\_\_ (2009) ¿Hay progreso en Colombia? La "víctima" y la construcción de comunidades emocionales. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Recuperado de: [http://www.colombianistas.org/Portals/0/Revista/REC-36/5.REC\\_36\\_MyriamJimeno.pdf](http://www.colombianistas.org/Portals/0/Revista/REC-36/5.REC_36_MyriamJimeno.pdf)

Lira, Elizabeth (1989). Derechos humanos: Todo es según el dolor con que se mira. Editores: Instituto Latinoamericano de Salud Mental y Derechos Humanos.

López, Ana María (2011). Retos para el acompañamiento de familiares de personas desaparecidas en el contacto de exhumaciones en Colombia. Resistencias contra el olvido: trabajo psicosocial en procesos de exhumaciones en América Latina. Social, C. d.

Lykes, B. &. (2006). Reparations and Mental Health: Phycosocial Interventions, Towards Healing, Human Agency and rethreading social Realities. En P. Greiff, Handbook of Reparations (Pp. 589-622). International Institute for Transitional Justice.

Machín, J. (Junio de 2010). Redes, Revista hispana para el análisis de redes sociales. Recuperado de: <http://revista-redes.rediris.es>

Maldonado, Carlos Eduardo (2014). ¿Qué es un sistema complejo? En: Revista Colombiana de Filosofía de la Ciencia, julio-diciembre de 2014, Vol. 14, N.º 29, p. 77. Recuperado de:

[http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_colombiana\\_filosofia\\_ciencia/volumen14\\_numero29-2014/04-articulo4-RCFC\\_VolXIV-No29.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_filosofia_ciencia/volumen14_numero29-2014/04-articulo4-RCFC_VolXIV-No29.pdf)

Mesa Nacional de Organizaciones Afrocolombianas (2011). Propuesta de decreto ley para las víctimas afrocolombianas, negras, palenqueras y raizales, con ocasión de las facultades extraordinarias otorgadas en el artículo 205 de la Ley 1448 de 2011. Embajada del Reino de los Países Bajos en Colombia. Bogotá, Colombia, octubre de 2011.

Milanese, E. M. (2000). Redes que previenen. Tomo I. México: Instituto Mexicano de la Juventud.

Millán, C. y otros (2015). Buenaventura: un puerto sin comunidad. Bogotá: Centro Nacional de Memoria Histórica.

Millán Motta, Hernando y Osorio Mejía, María Magdalena (2011). Protocolo para el acompañamiento psicosocial a víctimas de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes en el marco de la violencia política en Colombia. Corporación AVRE y Corporación Vínculos. Bogotá: ARFO, Editores e Impresores Ltda.

Ministerio de Salud y Protección Social (2015). Estrategia de atención psicosocial profundización metodológica de la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en el marco del PAPSIVI. Dirección de Promoción y Prevención – Oficina de Promoción Social.

Médicos sin Fronteras (2010). Tres veces víctimas. Víctimas de la violencia, el silencio y el abandono. Conflicto armado y salud mental en el departamento de Caquetá, Colombia, julio de 2010. Recuperado: <https://www.msf.es/sites/default/files/adjuntos/Informe-COLOMBIA-2010.pdf>

Moncayo, Víctor M. (2015). Una contribución de la pluralidad de las memorias. En: Contribución al entendimiento del conflicto armado en Colombia. Comisión Histórica del Conflicto y sus Víctimas.

Montealegre Mongrovejo, Diana M y Urrego Rodríguez, Jaime H (2010). Enfoques diferenciales de género y etnia. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Programa de Iniciativas Universitarias para la Paz y la Convivencia (PIUPC).

Morín, Édgar (1999). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. París: Unesco, 1999.

Navarro, Susana (s.f.). Guía de atención en salud mental comunitaria específica y diferencial por crímenes de lesa humanidad para las víctimas del conflicto armado desde un marco de reparación. Bogotá.

Navia, Carmen E y Ossa, Marcela (2001). El secuestro, un trauma psicosocial. Revista de Estudios Sociales – RES, Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de los Andes. Recuperado de: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/203/index.php?id=203>

Nonaka, Ikujiro y Takeuchi, Hirotaka (1999). La organización creadora de conocimiento: Cómo las competencias japonesas crean la dinámica de la innovación. México: Oxford University Press.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH). Protocolo de Estambul. Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes. Serie de capacitación profesional, N.º 8, Rev. 1. Recuperado de: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/training8Rev1sp.pdf>



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

Oslender, Ulrich (2008). Geografías del terror: un marco de análisis para el estudio del terror. X coloquio internacional de geocrítica. Diez años de cambios en el mundo, en la Geografía y en las Ciencias Sociales, 1999-2008. Universidad de Barcelona. Recuperado de: <http://www.ub.edu/geocrit/-xcol/9.htm>

París, Luisa Fernanda. Defensoría del Pueblo (2012). Orientación psicojurídica a víctimas de minas antipersonal y municiones sin explotar

Pakman, M. (2014). Texturas de la imaginación. Barcelona: Gedisa.

Perilla, & L. Zapata, B. (2009). Redes sociales, participación e interacción social. Revista de Trabajo Social, 147-158.

Primavera, H. (2000). Gerencia social y epistemología: reflexiones acerca de la construcción. En S. D. Littejohn, Nuevos paradigmas en mediación. Destrezas y perspectivas (p. 223). Buenos Aires: Paidós.

Project, P. C. (2004). Democratic Dialogue. Documents. Recuperado de: <http://www.democraticdialoguenetwork.org/documents.pl?s=14>

Pruitt, B. &. (2006). Democraticdialoguenetwork. Recuperado de: [http://www.democraticdialoguenetwork.org/documents/view.pl?s=14;ss=;t=;f\\_id=237](http://www.democraticdialoguenetwork.org/documents/view.pl?s=14;ss=;t=;f_id=237)

PNUD (2007). Buenas Prácticas en la protección de programas sociales. México.

Rainer. (s.f.). Crisis Management.

Rebolledo, Olga y Rondón, Lina (2010). Reflexiones y aproximaciones al trabajo psicosocial con víctimas individuales y colectivas en el marco del proceso de reparación. Revista de Estudios Sociales N.º 36, agosto de 2010. ISSN 0123-885X. Bogotá.

Rivera, A. (2003). Responsabilidad extracontractual del Estado: análisis del daño fisiológico o a la vida de relación. Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS19.pdf>.

Rodríguez Puentes, Ana Luz (2008). Acción sin daño y reflexiones sobre prácticas de paz. Módulo 1, junio 2008. Recuperado de: [file:///C:/Documents%20and%20Settings/lherratom/Mis%20documentos/Downloads/Modulo\\_1%20\(2\).pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/lherratom/Mis%20documentos/Downloads/Modulo_1%20(2).pdf)

Romero, C. M. (2002). Boletín electrónico Surá.

Rondón Daza, Lina Paola (2013). Enfoque psicosocial en la reparación integral. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Documento de trabajo. 1 de febrero de 2013.

Sánchez, Natalie y otros (2011). Reparación psicosocial. Fundamento para la reparación integral de personas víctimas del conflicto armado. Cinep. Bogotá, Febrero de 2011.

Serje, Margarita (2005). El revés de la nación: territorios salvajes, fronteras y tierras de nadie. Bogotá: Universidad de los Andes, Cesó.

Schnitman, D. &. (2000). Contextos, instrumentos y estrategias generativas. En D. &. Schnitman, Resolución de conflictos, nuevos contextos, nuevos diseños. Buenos Aires: Paidós.

Schnitman, D. (01-06 de 2010). Procesos generativos en el diálogo: complejidad, emergencia y autoorganización.

Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) (2015). Guía de medidas de satisfacción.

\_\_\_\_\_ (2012). Guía interinstitucional para la atención a las víctimas del conflicto armado. Bogotá: Editorial Scripto SAS.

Sluski, C. (2006). Victimización, recuperación y las historias "con mejor forma". 22 (1).

Tapias, A. (2015). Victimología en América Lantia. Enfoque psicojurídico. Bogotá: Ediciones de la U.

Torres Flores, Marina y otros (2014). Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - Organización Internacional para las Migraciones.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (2013). Conceptualización enfoque diferencial. Enlaces Grupos enfoque diferencial. Documento.

\_\_\_\_\_ (2015). Protocolo de acompañamiento a las personas mayores para el acceso a la ruta de atención y reparación integral a las víctimas.

Unidad de Víctimas-Subcomité Técnico de Medidas de Satisfacción. Lineamientos para llevar a cabo procesos de reconocimiento público de la responsabilidad en la comisión de hechos victimizantes y solicitudes de perdón público. Recuperado de: <http://rni.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/Documentos/Lineamientos%20para%20llevar%20a%20cabo%20procesos%20de%20reconocimiento%20publico.pdf>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas (2014). Lineamientos de política pública Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia, Departamento Nacional de Planeación para la Prevención de Riesgos, la Protección y Garantía de los Derechos de las Mujeres Víctimas del Conflicto Armado. Cartilla Conpes 3784.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, USAID, OIM. Enfoque étnico. Pueblos y comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo rom. SP. Recuperado de: <http://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/enfoqueetnico.PDF>

\_\_\_\_\_. Enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género. Recuperado de: <http://rni.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/Documentos/LINEAMIENTO%20ENFOQUE%20DIFERENCIAL%20ORIENTACION%20SEXUAL%20DIVERSA%20SEXUALIDAD.pdf>

\_\_\_\_\_. Personas mayores. Recuperado de: <http://rni.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/Documentos/LINEAMIENTOS%20ENFOQUE%20DIFERENCIAL%20VEJEZ%20%26%20ENVEJECIMIENTO.pdf>

\_\_\_\_\_. Subcomité Técnico de Enfoque Diferencial. Personas con discapacidad. Recuperado de: <http://rni.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/Documentos/LINEAMIENTO%20ENFOQUE%20DIFERENCIAL%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD.pdf>

White, Michael (2004). El trabajo con personas que sufren las consecuencias de trauma múltiple. Desde la perspectiva narrativa. Traducción: Ángeles Días Rubín. Recuperado de: <https://dulwichcentre.com.au/el-trabajo-con-personas-que-sufren-las-consecuencias-de-trauma-multiple-desde-la-perspectiva-narrativa.pdf>

White, M. (2007). Maps of Narrative Practice. New York: Norton.

# Normas y decretos

Constitución Política de 1991, artículo 246.

Congreso de la República, artículo 178, Ley 599 (24, julio, 2000), por la cual se expide el Código Penal. Diario oficial 44097. Bogotá, 2000.

Congreso de la República, artículo 4, Ley 1448 de 2011.

Congreso de la República, artículo 3, Ley 1257 de 2008

Corte Constitucional, Sentencia T-881 del 2002. Recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/T-881-02.htm>

Corte Constitucional, Sentencia T-736 de 2013. Recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2013/T-736-13.htm>

Corte Constitucional, Sentencia C-371/00. Participación de la mujer en niveles decisorios de diferentes ramas y órganos del poder público, "Ley de Cuotas". Recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2000/C-371-00.htm>

Corte Constitucional, Auto 092/08. Adopción de medidas para la protección a mujeres víctimas del desplazamiento forzado por causa del conflicto armado. Recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/autos/2008/a092-08.htm>

Corte Constitucional, Auto 006/09. Personas desplazadas con discapacidad. Protección en el marco del estado de cosas inconstitucional declarado en la Sentencia T-025/04. Recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/autos/2009/a006-09.htm>

Corte Constitucional. Sentencia C-291/07. Recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/C-291-07.htm>



[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Bogotá **426 1111** • Línea Gratuita Nacional **018000 91 11 19**

Síguenos en



/unidadvictimas



@unidadvictimas



youtube.com/upariv



photos/unidadvictimas



instagram.com/unidadvictimas



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)