GOBIERNO DE COLOMBIA

MINSALUD

SENA

OIM ONU MIGRACIÓN



Atención con

enfoque psicosocial

a víctimas del conflicto armado

Enfoques y principios de la

atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado

Enfoques y principios de la atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado.

Contenidos Pág.

MAPA CONCEPTUAL 2

UNIDAD 1
ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LAS MEDIDAS DE REPARACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO 3
Principios orientadores del enfoque psicosocial para la atención a víctimas 3
Enfoque psicosocial en las medidas de reparación 5

UNIDAD 2
COMPRENSIÓN E INCORPORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS CON ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO 7

UNIDAD 3
RECOMENDACIONES DE ACCIÓN SIN DAÑO PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL DESDE LA INTERSECCIONALIDAD 12

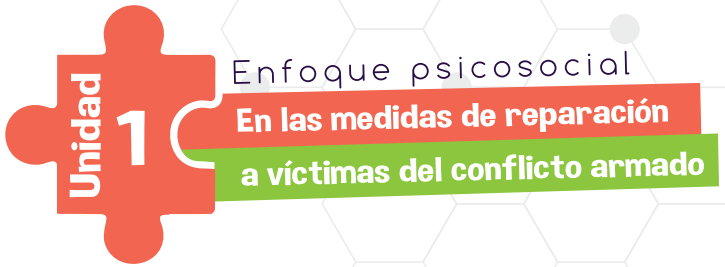
GLOSARIO 18
BIBLIOGRAFÍA 20
CREATIVE COMMONS 21
CRÉDITOS DEL PROGRAMA 22



Mapa Conceptual

Enfoques y principios de la atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado

1. Enfoque psicosocial en las medidas de reparación a víctimas del conflicto armado
   - Principios orientadores del enfoque psicosocial para la atención a víctimas
   - Enfoque psicosocial en las medidas de reparación
2. Comprensión e incorporación de buenas prácticas con enfoque psicosocial en la atención a víctimas del conflicto armado
3. Recomendaciones de acción sin daño para la atención con enfoque psicosocial desde la interseccionalidad



Principios orientadores del enfoque psicosocial para la atención a víctimas

La incorporación del enfoque psicosocial en la atención a víctimas se debe orientar prioritariamente hacia las acciones reparadoras, para lo cual se apoya en tres principios que definen la relación que se construye en la atención:

1. La dignificación y el reconocimiento.
2. El empoderamiento.
3. La acción sin daño.

Principio de dignificación y reconocimiento

Se orienta fundamentalmente en el cuidado emocional de las víctimas como seres valiosos, importantes y únicos con igualdad de derechos. La expresión en el escenario de atención de este principio puede enfocarse en las siguientes acciones:

a. Ofrecer un buen trato físico, verbal, psicológico y una atmósfera cálida, que reconforte, tranquilice y dignifique a la víctima.
b. Escuchar activamente, concentrando el esfuerzo en entender a la víctima a través de los parafraseos y clarificaciones.
c. Hacer una validación emocional permanente. Ayudarle a relativizar sus emociones, a través de una retroalimentación positiva y a normalizar las reacciones que se presentan en la atención, comprendiendo los problemas, necesidades e intereses que subyacen a sus sentimientos y expresiones.
d. Entender el contexto en el que se desarrolla la interacción con la víctima y ser capaz de comprender su sufrimiento y afectación, los daños causados, los factores de vulnerabilidad y las demás condiciones que incrementan el daño.

Principio del empoderamiento

Busca fortalecer las capacidades, autoconfianza, responsabilidad y autonomía de las víctimas para tomar decisiones e impulsar cambios positivos con respecto a la situación en la que viven. En la atención, el empoderamiento se puede lograr a través de las siguientes acciones:

a. Reconocer a la víctima como sujeto activo de sus derechos.
b. Priorizar la perspectiva de las víctimas y potenciar sus recursos personales.

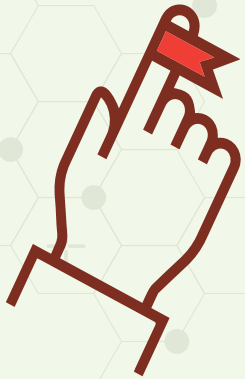
La acción sin daño

Parte de reconocer la integralidad de la experiencia y la historia de las víctimas en cuanto a su sufrimiento, capacidades, recursos y potencialidades como personas. En el marco de la atención, la acción sin daño se manifiesta en:

a. Asumir una actitud de disposición positiva hacia la víctima,

relacionándose desde la aceptación, el cuidado y el equilibrio emocional.

b. Reconocer el sufrimiento, el daño y las experiencias de las víctimas -con base en el cuidado de los otros- sin sobredimensionar ni subestimar, sino partiendo de sus propias expresiones y significaciones.
c. Actuar con ética y claridad, fortaleciendo el hábito de la reflexión y autoevaluación sobre las acciones y la forma de brindar la atención, desde lo individual y como equipo de trabajo.



Tenga en cuenta . . .

El enfoque Transformador. En los procesos de reparación, los daños y afectaciones sufridas por las víctimas, debe ser restituida de forma particular, no solo como mecanismo que les permita enfrentar las secuelas de lo vivido, sino como estrategia transformadora de las relaciones de poder y desigualdad.

De acuerdo con el enfoque psicosocial, es importante recalcar que hay dos elementos que deben estar presentes a lo largo de todo el proceso de reparación integral:

1. Atender y legitimar el sufrimiento, haciéndolo audible, comprensible y susceptible de ser atendido y reparado.

2. Comprender la integralidad de la reparación. Indagar por los daños y ver cómo pueden ser mitigados en cada una de sus medidas: rehabilitación, no repetición, satisfacción, restitución e indemnización.

Video padre Javier Giraldo

Sentir y comprender la ética de las víctimas. . .

El Padre Javier Giraldo nos habla en el video de algunos rasgos que afectan el sentimiento de dignidad de las víctimas:

- El silencio.
- La represión de la memoria.
- El desarraigo.
- El estigma.
- La desprotección jurídico legal.
- La mercantilización de la conciencia.
- El sacrificio de los sueños.

¿Reconoce en el siguiente relato alguno(s) de estos rasgos?

Por mi trabajo, y también por interés personal, entrevisté hace varios años a algunas mujeres que fueron víctimas de violencia sexual, producto de la cual quedaron embarazadas. Cada una de ellas insistió en que nunca antes había hablado de eso. Lidian con secretos y silencios. Ellas quieren esconder su trauma y la forma en la que el niño fue concebido. No quieren que llamen a sus hijos con apodos denigrantes. También saben de muchas mujeres a las que sus esposos abandonaron tras enterarse de la violación. Otras han tenido que alejarse de la comunidad porque de una forma u otra les han hecho ver que

ni ella ni ese niño son bien recibidos. El silencio muchas veces es su salvación, pero también su tormento.

Enfoque psicosocial en las medidas de reparación

1. Enfoque Psicosocial en la Medida de Rehabilitación.

La medida de rehabilitación debe lograr favorecer la recuperación o mitigación de los daños psicosociales y el sufrimiento emocional generados a las víctimas, sus familias y comunidades.

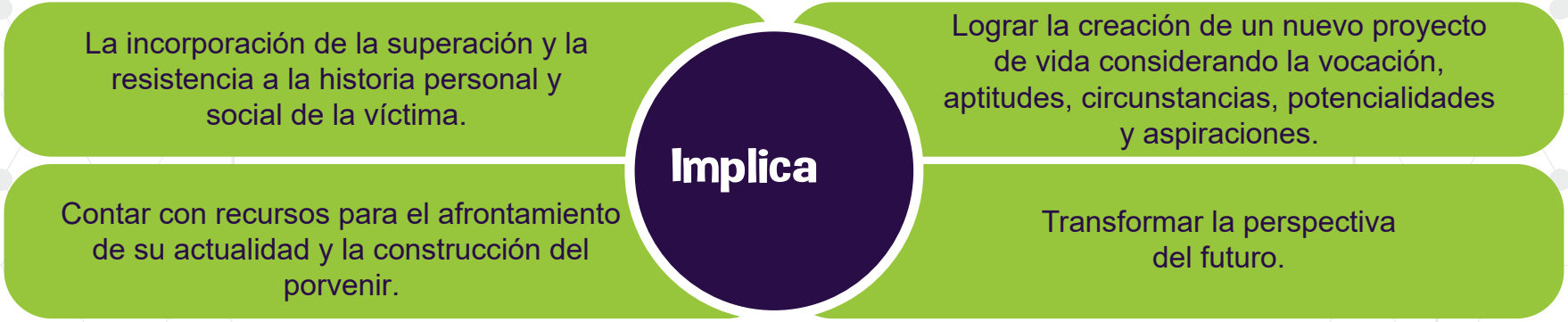


Figura 1. Enfoque Psicosocial en la Medida de Rehabilitación
Fuente: Adaptado de "Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas". Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. 2014

2. Enfoque Psicosocial en la Medida de Satisfacción.

La perspectiva psicosocial en las medidas de satisfacción busca dar reconocimiento al sufrimiento, hacer visible la afectación, sacarla de la esfera de lo privado y hacerla pública por medio de monumentos, actos conmemorativos, museos.

Tienen en común estos actos el hecho de servir como escenarios de representación del sufrimiento. El sufrimiento, al ser representado, permite la retroalimentación y permite darle un significado a lo vivido.

Utilizar todas las formas de expresión del lenguaje verbal y no verbal como medidas de satisfacción, permiten la creación de espacios llenos de silencio y solemnidad. Proporcionan bienestar y contribuyen a mitigar el dolor. Son espacios que dan la posibilidad de hacer duelos individuales y sobretodo colectivos, ya que ponen a la sociedad en relación con su pasado, actualizan el recuerdo de la violencia y crean una responsabilidad social que permite trasladar a un lugar físico la existencia actual del sufrimiento. Es un acto simbólico dirigido a la construcción y recuperación de la memoria histórica, el reconocimiento de las víctimas y la reconstrucción del tejido social.

3. Enfoque Psicosocial en la Medida de Indemnización.



Antes

Los procesos de reparación solo desarrollaron la medida de indemnización a través de la entrega de las "cartas cheques" a las víctimas. En estas se contemplaba un proceso de verificación de datos, pero no había un proceso reflexivo por lo que se llegó al imaginario de que el gobierno "estaba pagando por las víctimas o por los muertos".

Esto creó un escenario en el que el dinero era el único reconocimiento a la situación de la victimización y generó un dilema moral en las personas: por un lado, se daban cuenta de la necesidad de recibir los recursos económicos; pero, por el otro, se sentían culpables o se agudizaba el sufrimiento al percibir que al recibir la indemnización estaban recibiendo el pago por la vida de sus seres queridos.

Después

La Ley propone un enfoque psicosocial en donde no sólo se ofrecen indemnizaciones económicas, sino que además se ofrece un acompañamiento psicosocial que busca mitigar el daño psicosocial y el sufrimiento emocional derivado de los actos de violencia y del conflicto armado interno.

Se busca validar y comprender el sufrimiento de las víctimas y tener acciones de cuidado que contribuya con el propósito de dar sentido a la experiencia de reparación.

Con esto, la indemnización puede entenderse como un proceso que permite la reconstrucción del proyecto de vida de las víctimas. La escucha del sufrimiento, y de la forma como se ha configurado la experiencia de pérdida o de transformación de las condiciones de vida, es lo que permite proponer diálogos que llenen de sentido el proceso de reparación.

4. Enfoque Psicosocial en las Medidas de Restitución.

Desde el enfoque psicosocial se debe ser consciente de que ninguna situación asociada al sufrimiento puede ser restablecida como si el daño no hubiese ocurrido. Sin embargo, sí es posible incorporar a la historia personal, familiar y colectiva el sufrimiento como una condición integrada al devenir, como superación, como algo que no se olvida y como la construcción de identidades de resistencia y transformación.

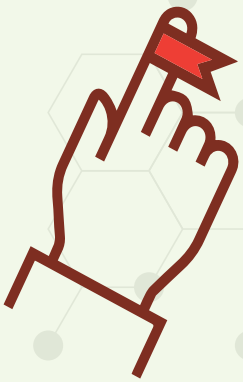
En este sentido, la medida de restitución busca que las personas integren a la memoria individual y colectiva la experiencia de la sobrevivencia, la recuperación de la seguridad, la sensación de apoyo y fraternidad. También se busca la restitución plena de los derechos vulnerados, la recuperación de la estabilidad de las familias y las comunidades, el alcance de una subsistencia digna y de la sensación de libertad para elegir por donde movilizarse o residir en el territorio nacional.

5. Enfoque Psicosocial en las Medidas de No Repetición.

Las acciones psicosociales en las medidas de no repetición, buscan transformar los imaginarios sociales que sirvieron de base para enquistar prácticas de victimización en las comunidades.

Dentro de las medidas de prevención, protección y garantías de no repetición se encuentran, entre otras las siguientes estrategias previstas en el Artículo 149 de la Ley 1448 de 2011:

a. La creación de una pedagogía social que promueva los valores constitucionales que fundan la reconciliación.
b. El diseño e implementación de una estrategia general de comunicaciones en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
c. La formulación de campañas nacionales de prevención y reprobación de la violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes.
d. La capacitación de funcionarios públicos y miembros de la fuerza pública en temas relacionados con la adecuada implementación de la Ley y la protección diferencial a las víctimas.



Recuerde incorporar la Interseccionalidad en cada una de las medidas.

El análisis interseccional plantea que se debe entender la combinación de roles y/o identidades como una forma de descubrir diferencias y similitudes significativas para poder superar las discriminaciones y establecer las condiciones necesarias para el goce efectivo de los derechos.

Unidad 2

Comprensión e incorporación
de buenas prácticas con enfoque psicosocial en la atención a víctimas del conflicto armado

El ejercicio de una actuación con un enfoque psicosocial dirigida a las víctimas está orientado con base en algunos principios éticos o valores clave que deben ser transversales en todo momento durante la atención. A partir de las seis premisas que construyó la Unidad para las Víctimas ("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. 2014), y de la Estrategia de Atención Psicosocial del Papsivi, a continuación se realizan algunas recomendaciones de buena práctica:

1

"Contemplar 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 fijación de la atención al considerar la condición de anormalidad no está en la persona, sino en los hechos de violencia."

Recomendación de buena práctica

- Las violaciones a los DDHH y al DIH ocasionan numerosos malestares emocionales y físicos que no deben entenderse como caprichos de las víctimas.
- Es esperable que producto de estos hechos se presenten angustias, temores, incomprensiones que no necesariamente corresponden a estados de trastornos mentales.
- De lo anterior se deriva la capacidad para ser sensible al sufrimiento. Conlleva la actitud de interés y preocupación por el otro que experimenta malestar y dolor sea físico o moral. Implica la capacidad de solidarizarse, estar en disposición de ayuda, de respeto.

2

"Las personas que han sido afectadas por el conflicto armado interno no sólo 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."

Recomendación de buena práctica

- La atención a las víctimas en cualquier escenario requiere reconocer las capacidades y recursos propios para enfrentar dificultades, no esperan actitudes de conmiseración, compasión o minusvalía.

3

"Todas las personas podemos hacer algo frente al sufrimiento de los otros.... Cuidar y acoger el dolor de quien ha sufrido graves violaciones a los Derechos Humanos o al Derecho Internacional Humanitario, no es tarea sólo de profesionales en psicología."

Recomendación de buena práctica

- Una atención con enfoque psicosocial no es solo competencia de quienes trabajan en salud mental
- Las actitudes de valoración, reconocimiento, escucha atenta y trato digno contribuyen y aportan a la reparación de las víctimas.
- El uso de la escucha y la comunicación responsableactiva, hace referencia a cómo conversar de manera sencilla, escuchar atentamente sin interrumpir. Conlleva una comunicación práctica, dirigida a temas relevantes, pero también responsable, adecuando las expresiones a las particularidades personales, culturales y étnicas acerca de temas como la violencia política y el dolor de las víctimas para atenuar el sufrimiento, desahogarse y comunicar una actitud comprensiva.
- Mantener principios éticos que humanizan la actuación

mediante honestidad, respeto colaboración, no discriminación y justicia. El personal que tiene relación con las víctimas considera los derechos humanos como base de la atención, así como una posición crítica frente a lo ocurrido. Privilegia la relación honesta, con aceptación, comprensión evitando juzgar sus reacciones y comprensiones de lo ocurrido.

- Estar atentos, observar. Refiere la cualidad de percibir las particularidades, comportamiento y actitudes asumidas por las víctimas. Estar atento a los componentes culturales diferenciales (forma de vestir, saludar, lenguaje, etc.), esto contribuye a adecuar las acciones del funcionario de forma consecuente, comprensiva, respetuosa y digna.
- Capacidad para mantener su rol profesional. Comprende el ejercicio de acciones dentro de una competencia o un saber especifico, que proporcionan un marco de prácticas dirigidas en algún aspecto en la atención y que en la claridad de esto se brinda una atención ética. Mantener un rol profesional se dirige a no establecer otros vínculos que puedan ser nocivos. Esta claridad en el rol profesional aporta también en una relación que además de incidir emocionalmente contribuye en la re-cuperación.



"El sufrimiento (en las víctimas) tiene diferentes formas de expresión, lo cual, quiere decir que hay diferentes formas de sufrir. No todas tienen expresión a través del llanto o de la tristeza; ni todas, a través de la enfermedad."

Recomendación de buena práctica

- El malestar derivado de los hechos de victimización puede expresarse en desconfianza frente a funcionarios, temores hacia proceso o procedimientos que no son explicados, pueden observarse además silencios y en ocasiones irritabilidad hacia obstáculos y desconocimiento de derechos.
- Es necesario entender que mucha de la angustia derivada por la victimización puede expresarse en numerosas quejas de tipo somático que se pueden convertir en motivos de consulta muchas veces inespecíficas.



"Se debe permitir el paso por el dolor. En ese sentido permitir el sufrimiento de lo que se ha perdido". Con ella se quiere señalar que los hechos victimizantes ocasionan sufrimientos y dolor que requieren de un tiempo para su comprensión y superación, momentos que son particulares para cada individuo.

Recomendaciones de buena práctica

- La expresión de las afectaciones son particulares a cada persona víctima para lo cual su duración es muy personal. No se puede considerar que si un hecho ocurrió hace 8 o 10 años hoy no haya motivo de quejarse de ello. Cada persona cuenta con su propio tiempo y ritmo para comprender y afrontar lo que la ha victimizado.

6

"La representación permite la recuperación. Representar significa poner en el espacio público el dolor que ha sido invisibilizado o que no ha encontrado un lugar simbólico que cuente además con un testigo de este. En ese sentido, se puede representar en la palabra, se puede representar a través de las diferentes expresiones artísticas o en las diferentes formas de simbolización que funcionan como formas dialógicas en el espacio colectivo."

Recomendaciones de buena práctica

- Facilitar diversas formas de expresar los sentimientos asociados a lo ocurrido como la denominación de sentimientos, las expresiones gráficas como el dibujo pintura o la música, aportan al proceso de recuperación y señalan una sensibilidad hacia el sufrimiento de las víctimas.
- Esta premisa está en sintonía con aquellas acciones diferenciales atendiendo la edad de las víctimas, escolaridad o procedencia étnica.

7

Reconocer la condición de víctima. Aquí se refiere en forma genérica a quienes han sido objeto de graves violaciones de los DDHH y al DIH y que para este caso particular la ley 1448 de 2011 en su artículo 3 definió quienes son incluidas en esta.

Recomendación de buena práctica

- Identificar oportunamente la inclusión en el Registro Único de Víctimas.
- Reconocer que las víctimas requieren acciones diferenciales en la atención.
- Reconocer la condición de víctima, implica entender que hay una historia de ocurrencia de hechos que ocasionaron vulnerabilidad, dolor y sufrimiento, por lo tanto, las respuestas y actitudes de estas, pueden estar influenciadas por ello.

8

Adoptar prácticas y procedimientos que eviten la re-experimentación del maltrato, el sufrimiento o estado de indefensión en las víctimas.

Recomendaciones de buena práctica.

- Evitar realizar acciones en las que se someta a las víctimas a estigmatización, culpabilización, desconfianza, restricciones, limitaciones, aislamiento (como cuando se somete a largas esperas, limitar la circulación o abandono de recintos, etc.) Así como entrevistas que adquieran carácter de interrogatorio (cuando se exigen en forma hostil respuestas o se exigen testimonios de lo ocurrido) o se someta a condición de sumisión (cuando se exige realizar alguna acción por parte del funcionario en forma autoritaria)
- Hacer uso responsable de conocimientos, técnicas y su transferencia: Se vincula con el principio de Acción sin Daño.

El manejo de procedimientos, instrumentos y técnicas requieren de un continuo conocimiento y valoración acerca de sus bondades, particularidades, limitaciones y riesgos. Es por ello que debe ser un principio que guíe las acciones, es decir atender y reflexionar sobre el uso responsable de saberes y técnicas.

9

Promover acciones que protejan la integridad psicosocial y mental de las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos étnicos.

Recomendación de buena práctica

- Se trata de que las acciones promuevan el suministro de la información necesaria, veraz y adecuada a las necesidades de las víctimas respecto a los procedimientos y resultados adecuándolos a las prácticas sociales, culturales y étnicas.

10

Favorecer la autonomía, inclusión y participación que merecen las víctimas en cualquier acción con y para ellas. Un principio esencial es el permanente ejercicio de reconocimiento de la voluntad y decisión de las víctimas en todos los procesos vinculados, considerando las diversas formas de participación individual, familiar o comunitaria como proceso de autoafirmación.

Recomendación de buena práctica

- Consultar en todo momento la decisión para seguir o no alguna indicación, hasta donde sea posible concertando los acuerdos.
- Reconocer y validar los espacios de participación y deliberación de las víctimas.



No olvide que...

Toda buena práctica debe incorporar los distintos enfoques, entre ellos, el Enfoque de Curso de Vida.

El enfoque de curso de vida es el conjunto de trayectorias que tiene un individuo y su familia de acuerdo a los roles que desarrolla a lo largo de la vida, las cuales están marcadas por transiciones y momentos significativos.

En la atención a las víctimas es necesario tener en cuenta los siguientes elementos del Enfoque de Curso de Vida:

Niñez y Adolescencia: En el proceso de atención es importante comprender las nociones que se tienen de **niño, niña y adolescente**, así como el lugar que ocupan ellos en la familia, grupo social y comunidad. De ésta manera se podrá facilitar la construcción de un espacio en el que el NNA tenga voz propia, y en el que de manera conjunta se definan los niveles y formas de participación.

Juventud: La atención a las y los **jóvenes** víctimas del conflicto armado le apunta al reconocimiento de los entornos en que viven, sus familias, sus comunidades, sus condiciones laborales, sociales, culturales e históricas, así como los diferentes roles que desempeñan en los mismos, dado que todo lo anterior influye en sus trayectorias y en la manera en que esta población transita de un estado o situación a otro, por ejemplo: la falta de oportunidades laborales o académicas pueden afectar su trayectoria de vida. Así mismo, se debe considerar la incidencia social, cultural y política que existe hacia el o la joven y que este mismo puede transformar.

Adultez: En la atención dirigida a las víctimas del conflicto armado, el curso de vida toma sentido en la medida en que permite reconocer que los hechos victimizantes son sucesos vitales que pueden ocasionar fuertes cambios o modificaciones en el curso de vida de la persona, la familia, la comunidad y/o el colectivo étnico. Es así como la vivencia de un hecho victimizante puede generar nuevas posturas frente a la vida, roles y formas de relación que cambian el rumbo de sus trayectorias.

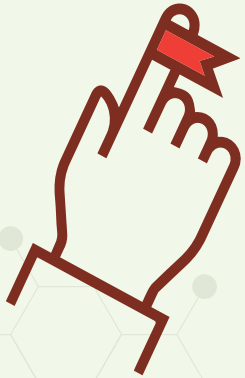
Adultez Mayor: Las personas **adultas mayores** dentro del enfoque de curso de vida, tienen una característica particular, relacionada con las múltiples trayectorias y experiencias que han construido y transformado a través del tiempo y que determinan lo que son y viven en éste momento de su vida. Ese conjunto de condiciones tanto individuales como familiares y sociales, sus vivencias y posibilidades de desarrollo, marcan diferencias significativas en su autonomía, independencia y en la posibilidad de acceder a bienes y servicios, es decir, pueden favorecer o no el Goce Efectivo de Derechos en un ambiente de igualdad e inclusión con respecto no sólo a sus pares sino a otras personas. Esas posibilidades o en algunos casos esas inequidades producen un resultado diferencial que facilitan o no la existencia de ciertos recursos para afrontar diversos sucesos vitales.



Video Interseccionalidad

Tal y como vimos en el vídeo, el análisis interseccional aporta a la identificación de una reparación integral adecuada que contribuya a la recuperación de la dignidad de las personas cuyos derechos fueron vulnerados a causa de la presencia de múltiples factores. La interseccionalidad, además, contribuye a los procesos de atención, asistencia y reparación gracias a un enfoque holístico y de reconocimiento de las necesidades, capacidades e intereses de las personas de acuerdo con sus características.

Las siguientes son algunas recomendaciones que pueden ser útiles al momento de atender a las personas víctimas desde los distintos enfoques diferenciales y la interseccionalidad.

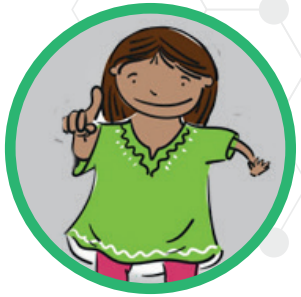


Recordemos...

¿qué es el Enfoque Diferencial?

El artículo 13 de la Ley 1448 de 2011 señala: "El estado ofrecerá especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones contempladas en el artículo 3 de la presente Ley tales como mujeres, jóvenes, niños y niñas, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, campesinos, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de Derechos Humanos y víctimas de desplazamiento forzado". Teniendo en cuenta lo anterior, se debe reconocer en los procesos de atención a las víctimas del conflicto armado el enfoque diferencial a **personas con discapacidad; niños, niñas y adolescentes; jóvenes; personas adultas mayores; mujeres, hombres y personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas; y grupos étnicos.**

Niños, Niñas y Adolescentes.



Dada la capacidad creativa y de resiliencia que poseen los NNA y que les permite sobreponerse a las adversidades de la vida, es vital que en la atención se reconozca el papel que tiene el NNA como sujeto activo y transformador, el cual no es solo un receptor de la atención, sino que también propone y facilita el desarrollo de alternativas de cambio en lo personal, familiar, comunitario y colectivo étnico.

Recomendaciones

- Durante el proceso de atención de los NNA tenga en cuenta: **los referentes familiares, sociales, culturales e históricos** que existen en el territorio frente al ser niño, niña o adolescente, sus capacidades, su desarrollo y necesidades de atención.
- Durante el proceso de atención de los NNA, es indispensable contar con su presencia y acompañamiento de **un familiar o cuidador**, dado que es importante desde el primer momento reconocer y validar tanto su voz como la del adulto.
- Construya una **relación de intercambio mutuo y co-participación**. Para esto es necesario que reconozca a los participantes como **sujetos activos** en su proceso de cambio y transformación.
- Promueva **encuentros intergeneracionales** que permitan

el intercambio de experiencias y la transmisión del conocimiento y las prácticas culturales.

- Facilite espacios de diálogo en los que el NNA pueda **hablar tranquilamente** frente a los imaginarios que tiene del conflicto armado, el hecho victimizante vivido y los impactos generados cuando ellos y ellas manifiesten conocer la existencia del hecho victimizante y se muestren motivados por comprender lo sucedido.
- Trabaje de **manera articulada con la familia**, sistema cuidador, así como con los entornos educativos o etno-educativos y comunitarios con el fin de promover acciones que posibiliten el bienestar integral del NNA.
- Reconozca a las personas jóvenes como **agentes de cambio** y transformación social en sus entornos simbólicos, culturales, sociales y ambientales.
- Valide con los NNA el espacio de atención como un escenario voluntario y autónomo, para lograr esto debe identificar si la participación del NNA **obedece a su propia necesidad de atención.**



Discapacidad: Se debe reconocer la discapacidad como un suceso vital que puede darse antes, durante o después de la ocurrencia de un hecho victimizante, lo que a su vez pone a la persona con discapacidad en contextos diferenciados con relación al significado que tanto la persona como la familia da a la discapacidad, las formas de sufrimiento, los recursos de afrontamiento, el desarrollo de capacidades que deben ser identificadas para posibilitar la continuidad de esa trayectoria vital desde diferentes alternativas que apunten a la autonomía desde la diversidad.

Recomendaciones

- Reconozca **la autonomía e independencia de las PcD y las personas adultas mayores** que requieren de servicios de asistencia como cuidadores y cuidadoras. Siempre diríjase de forma directa a ellas y en caso de requerirse permítase la participación de intérpretes, guías intérpretes, lazarillos o acompañantes.
- Para el desarrollo de la atención con PcD revise si se requiere realizar ajustes para responder a sus necesidades y realice las modificaciones necesarias para asegurar una participación en igualdad de condiciones.
- Las PcD cognitiva y mental deben contar con los **apoyos requeridos para asegurar la toma de decisiones** desde sus propias necesidades, proyecciones y capacidades y no desde las que su familia y/o cuidadores suponen son las requeridas.



Pertenencia Étnica: El enfoque diferencial étnico parte del reconocimiento de grupos humanos con características históricas, sociales y culturales comunes, que se conciben como sujetos colectivos de derechos y a su vez como sujetos individuales. En Colombia, la Constitución Política de 1991 reconoció bajo estas características

además de los pueblos y comunidades indígenas, los siguientes sujetos colectivos: Pueblo Rrom o Gitano, Comunidades Negras y Afrocolombianas, Pueblo Palenquero y el Pueblo Raizal del Archipiélago de San Andrés y Providencia.

Recomendaciones

- Reconozca las **cosmovisiones, expectativas, características culturales y lingüísticas** de las comunidades afrodescendientes o *kumpañy* con las cuales trabaja.
- Tenga en cuenta y respete las **autoridades tradicionales** de los grupos étnicos. Recuerde que estas en algunas ocasiones están delimitadas por sus territorios o por sus relaciones de parentesco y afinidad, razón por la cual existen diferentes comunidades con distintas autoridades y jerarquías.
- Asegúrese de generar procesos de atención a población étnica que sea coherente con los **planes de caracterización territorial y los planes del buen largo camino,** en lo posible que esté inserto en los **proyectos etno-educativos**, en caso que estos existan, pues ellos soportan los sistemas de creencias y representaciones de estos grupos.
- Respete las propias **costumbres, sistemas de creencias, ritos, y formas de vivir** que poseen las diversas etnias en Colombia, estás deben ser reconocidas como garantía de la pervivencia de estas culturas.



Identidades de Género y Orientaciones Sexuales no Hegemónicas:

Dentro de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas se contemplan los sectores sociales Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgeneristas, Intersexuales LGBTI así como aquellas personas que se identifican de otras maneras. Este abordaje permite tener en cuenta las afectaciones particulares dadas sus lógicas de exclusión y continuum de violencia.

Recomendaciones

- Tenga en cuenta los conceptos sobre identidades de género y orientaciones sexuales definidos. Si una persona no se ajusta a estas definiciones, **pregúntele de manera respetuosa cómo prefiere ser nombrada** y el trato que espera recibir por parte de quien presta la atención.
- Tenga en cuenta para la atención con mujeres y personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas las necesidades de las personas participantes. Asimismo, tenga presente la perspectiva de **Continuum de violencia, así como el enfoque transformador.**
- En el caso de **personas con identidades de género u orientaciones sexuales no hegemónicas** tenga en cuenta:
- Pregúntele el nombre con el que se identifica y úselo siempre que se dirija a esa persona. **No use el nombre de la cédula si la persona no se identifica con él.**

- NO intente **cambiar el modo de pensar** de la persona que atiende. El respeto por las identidades de género y las orientaciones sexuales debe ser permanente y no tenerlo puede alejar a las personas de la atención.
- Tenga en cuenta que las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas **no son inferiores ni están enfermas.** No se dirija a estas personas como inferiores.
- Recuerde que el respeto es una parte fundamental de la atención. Por lo mismo, **evite los comentarios sarcásticos o de doble sentido.**
- Evite el uso de **diminutivos, palabras peyorativas o gestos de burla o risa.**
- Evite preguntar si su identidad de género u orientación sexual se debe a una **violencia sexual sufrida en la infancia.** A menos que la persona lo refiera directamente, EVITE esa conjetura.
- Recuerde que las personas víctimas de violencia sexual **no son culpables.** No pregunte por la ropa que tenía puesta, si estaba en compañía de alguien o si estaba sola.
- No todas las mujeres transgeneristas ejercen la prostitución o la peluquería. **Evite los estereotipos** y pregúntele a qué se dedica antes de sacar conclusiones apresuradas.



Hombre – Mujer: El enfoque diferencial de género ha sido entendido desde el Estado a partir de las diferencias entre hombres y mujeres. Sin embargo, para efectos de la atención se propone un abordaje más amplio en el cual se reconoce de manera diferenciada la atención a las mujeres, los hombres y las personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas, dadas las diferencias en materia de afectaciones que han tenido, así como sus particularidades propias. Asimismo, teniendo en cuenta el enfoque transformador, se trabaja desde la perspectiva de las nuevas masculinidades, con el fin de aproximarse a las afectaciones de hombres que han sido víctimas del conflicto armado.

Recomendaciones

- Las mujeres son las víctimas más numerosas de violencia sexual registradas en el Registro Único de Víctimas, por lo que es recomendable, que la persona que haga la atención **sea el sexo opuesto al de la persona que ejerció la violencia.** Es decir, si la mujer ha sido víctima de un hombre, se sugiere que la atención la haga otra mujer.
- Con frecuencia las mujeres relatan d**iferentes tipos de violencia basada en género.** Es muy importante identificarlos y tenerlos presentes en la atención:
-

  » *Si la mujer recibe empujones, puños, bofetadas, patadas, quemaduras o es atacada con un arma, objeto, ácido u otros líquidos,* **es víctima de violencia física.**

  » *Si la mujer recibe insultos, humillaciones, chantajes, descalificaciones, celos extremos o intentos de control,* **es víctima de violencia psicológica .**

  » *Si la mujer recibe manoseos, es acosada o forzada a tener relaciones sexuales u otro acto de tipo sexual en contra de su voluntad,* **es víctima de violencia sexual.**

  » *Si a la mujer le controlan el uso del dinero, si es la única que cubre los gastos de sus hijos e hijas, si son*

destruidos los instrumentos de trabajo o no le dejan usar sus pertenencias, es víctima de violencia económica.



En todos los casos...



Recomendaciones

- Reconozca **el contexto político, social**, y los impactos que el conflicto armado ha generado de manera diferenciada en las PcD, NNA, jóvenes, personas adultas mayores, grupos y/o comunidades étnicas, mujeres, hombres, personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas.
- Identifique los **prejuicios e imaginarios** que tienen con respecto a la discapacidad, las identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas, los roles de las mujeres y hombres, las tradiciones étnicas, la participación política de los NNA, las personas jóvenes y adultas mayores.
- **Conéctese emocionalmente con las personas.** Durante la atención es importante construir relaciones genuinas y humanas. Desde ésta mirada, es indispensable que incorpore los distintos roles que asume en su propia vida, como lo son el ser padre/madre, hijo/hija, esposo/esposa, amigo/a, abuelo/a, entre otros.

Glosario

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

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

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

Enfoque de derechos. Marco de toda actuación estatal, gubernamental y ciudadana, que contribuye a la vigencia de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de 1991. Además significa la comprensión de las víctimas como sujetos de derechos (tanto individuales como colectivos), que a través de la política de asistencia, atención y reparación, pueden tener acceso a la verdad, la justicia y la reparación integral.

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

como son los daños colectivos y daños individuales con efectos colectivos.

Enfoque psicosocial. Perspectiva que sustenta las acciones tendientes a reparar la dignidad humana, generar condiciones para la exigencia de los derechos, y devolver a estas personas y comunidades la autonomía y el control sobre sus vidas y sus historias, entre otras cosas porque reconoce y valida las potencialidades y capacidades con las que cuentan las personas y las comunidades para recuperarse y materializar sus proyectos de vida.

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

Interseccionalidad. El análisis interseccional plantea que se debe entender la combinación de roles y/o identidades como una forma de descubrir diferencias y similitudes significativas para poder superar las discriminaciones y establecer las condiciones necesarias para el goce efectivo de los derechos.

Medida de Restitución. Hace referencia a restablecer la situación que existía antes del acto de violación a los DDHH o al DIH, buscando no devolver a las personas en las condiciones de vulnerabilidad que permitieron que los hechos de violencia ocurrieran.

Medida de Indemnización. Se refiere a un monto de dinero por los daños sufridos por la violación a los DDHH o al DIH.

Medida de Rehabilitación. Todas aquellas medidas orientadas a conseguir el restablecimiento de las condiciones físicas, mentales y psicosociales de las víctimas.

Medida de Satisfacción. Medidas de naturaleza simbólica que permita la reparación de la víctima, la comunidad y su entorno. Por ejemplo: actos conmemorativos, monumentos públicos, entre otros.

Medida de Garantías de No Repetición. Medidas que aseguren que las víctimas y la sociedad no serán objeto, nuevamente de las mismas u otras violaciones a los DDHH o al DIH.

Principio de dignificación y reconocimiento. Se orienta fundamentalmente en el cuidado emocional de las víctimas como seres valiosos, importantes y únicos con igualdad de derechos.

Principio de empoderamiento. Busca fortalecer las capacidades, autoconfianza, responsabilidad y autonomía de las víctimas para tomar decisiones e impulsar cambios positivos con respecto a la situación en la que viven.



Bibliografía

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Estrategia de Atención Psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado. Bogotá.

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

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Protocolo de Atención Integral en Salud con Enfoque Psicosocial. Bogotá

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

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2017). Esrategia de Atención Psicosocial del Papsivi del Ministerio de Salud y Protección Social.

Creative Commons

BY NC ND

ATRIBUCIÓN, NO COMERCIAL, COMPARTIR IGUAL

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

Créditos

PROGRAMA	Atención con Enfoque Psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado
NOMBRE DEL OBJETO	Enfoques y Principios de la Atención Psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado
EXPERTOS TEMÁTICOS	Déborah Johanna Manrique Pérez Hernando José Millán Mota
DISEÑADORA GRÁFICA	Caren Xiomara Carvajal Pérez
PROGRAMADORA	Nilda Inés Camargo Suescún
ASESORA PEDAGÓGICA	Luisa Fernanda López Carrascal

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