
 <p><b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>1</b> de <b>34</b>

## **METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL**

<b>I. TABLA DE CONTENIDO</b>	
<b>II. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>III. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>IV. ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>V. OBJETIVOS .....</b>	<b>7</b>
<b>VI. DEFINICIONES.....</b>	<b>7</b>
<b>VII. ACTIVIDADES .....</b>	<b>11</b>
<b>PROTOCOLO DE LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL – EREI- .....</b>	<b>11</b>
<b>HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS.....</b>	<b>12</b>
<b>ABORDAJE DE LOS SOBREVIVIENTES EN LOS MOMENTOS DE CRISIS .....</b>	<b>23</b>
<b>ELEMENTOS PARA LA ACCIÓN SIN DAÑO .....</b>	<b>24</b>
<b>ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO .....</b>	<b>32</b>
<b>VIII. DOCUMENTOS REFERENCIAS .....</b>	<b>33</b>
<b>IX. ANEXOS .....</b>	<b>34</b>
<b>X. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>34</b>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>2</b> de <b>34</b>

## II. INTRODUCCIÓN

En este documento se presenta la Estrategia de Recuperación Emocional a Nivel Individual que tiene como objetivo ofrecer una alternativa para el acompañamiento psicosocial de las víctimas que se encuentran afectadas emocionalmente a causa de los hechos de violencia ocasionados por el conflicto armado colombiano, en el marco de la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley 4633, 4634, 4635 del 2011.

La Estrategia forma parte del Programa de Acompañamiento Psicosocial y acoge los principios generales del enfoque psicosocial adoptado por la Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas.

Esta estrategia se desarrolla a través de encuentros, en los que se genera un espacio de confianza, seguridad) y solidaridad entre los participantes, buscando fomentar la recuperación, la construcción de significados, la autorregulación emocional y la representación del sufrimiento, que contribuye a la recuperación emocional de las víctimas.

La estrategia será desarrollada en los Centros Regionales, puntos de atención, jornadas presenciales de atención a víctimas en el exterior y mediante el canal telefónico y/o virtual. Esta estrategia parte del principio de voluntariedad de quienes están interesados en participar en ella.


A lo largo de este documento se exponen los elementos conceptuales que fundamentan la estrategia, se presenta las herramientas metodológicas en las que se cimientan los diferentes encuentros y que sirven de guía para el abordaje de los acompañamientos individuales. De igual manera, se presentan orientaciones y lineamientos para la implementación de esta estrategia para las víctimas que se encuentran en el exterior (presencial y telefónico)

## III. JUSTIFICACIÓN

Dentro de los propósitos de la Unidad y de acuerdo con las competencias otorgadas por la Ley y por el Decreto 4800 hoy actualizado en el Decreto 1084 de 2015, se ha contemplado que el acompañamiento psicosocial es una de las condiciones que debe ser transversal a todo el proceso de atención<sup>1</sup>, bien sea para el acceso a los derechos de las víctimas en Asistencia (medidas orientadas a superar las condiciones de vulnerabilidad) o, en su proceso de Reparación Integral (medidas orientadas al restablecimiento individual, familiar, social y comunitario). En esa perspectiva, se ha buscado avanzar en la construcción de alternativas complementarias entre sí, que busquen mitigar el impacto emocional que emerge a partir de las graves violaciones a los Derechos Humanos y de las Infracciones al Derecho Internacional Humanitario (Gaviria, 2015).

Con este fin, la Unidad para las Víctimas ha creado la estrategia de Recuperación

<sup>1</sup> El artículo 163 del decreto 4800 contempla que "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", En razón de ello esas directrices deben ser adoptadas por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas, de acuerdo a sus competencias, incluida la Unidad de Víctimas.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>3 de 34</b>

Emocional a Nivel Individual, la cual tiene su génesis en las acciones focales que han venido siendo implementadas por los profesionales psicosociales de la Unidad, y que son entendidas como una atención específica a necesidades de naturaleza psicosocial que se presentan durante los procesos de acceso a derechos de las víctimas. Son consideradas acciones focales, aquellas intervenciones en donde se requiere el desarrollo de un abordaje psicosocial específico, ante las eventualidades que surgen en el proceso de atención y asistencia pero que no se constituyen como una medida de rehabilitación, en el entendido que para la medida de rehabilitación se cuenta con desarrollos técnicos diferentes como la Estrategia de recuperación emocional a nivel grupal (ERE-G). Sin embargo, pueden generarse acciones de articulación para su posterior ingreso a la oferta de Rehabilitación existente.


Esta estrategia se implementa en los Centros Regionales de Atención a Víctimas<sup>2</sup>, espacios a los que acuden las víctimas con múltiples necesidades asociadas a la ruta de asistencia, atención y reparación: personas que manifiestan necesidades asociadas con el acceso a los derechos que se adquieren de forma independiente bajo la categoría de víctima, como la verdad, la justicia o la reparación, o a solicitar acompañamiento a necesidades asociadas a su situación de vulnerabilidad económica.

Así mismo, en las jornadas presenciales de atención a víctimas en el exterior, las personas acceden a la información con respecto a su proceso de reparación. En este espacio las víctimas recuerdan, narran y traen al presente las afectaciones que les dejó el conflicto armado, además de todos los significados y situaciones que implican estar en otro País. De igual forma para las víctimas que se encuentran en el exterior, se hace difícil encontrar destinatarios que comprendan el qué, y cómo sucedió, además de los obstáculos que se presentan a la hora de acceder a la atención psicosocial en otros países (acceso a salud, costos profesionales, criterios patologizantes). De acuerdo a lo anterior, se hace una apuesta a través del acompañamiento telefónico, con el fin de abordar estas afectaciones generadas por el conflicto armado.

En ese contexto, pueden ser emergentes las necesidades de atención psicosocial asociadas a la respuesta emocional que se evidencia cuando las víctimas ponen en el escenario público –frente a los funcionarios públicos y/o contratistas, así como ante otras víctimas y/o sobrevivientes- su situación emocional, bien sea que ésta esté asociada, o no, a la experiencia de una situación de crisis, al cúmulo de sensaciones de disminución o fragilidad, o a secuelas de gran impacto asociadas con la experiencia violenta de los hechos sufridos en el contexto del conflicto armado y que aún no habían podido ser enunciados y acompañados a nivel psicosocial.

Todas estas condiciones hacen pensar que las necesidades que sobresalen en el contenido emocional de las víctimas pueden ser atendidas disponiendo un esquema de trabajo mediante el cual se logra desarrollar un proceso de acompañamiento emocional de hasta máximo cinco encuentros, para poder dar herramientas que permitan apoyar el proceso de estabilización emocional a nivel individual.

<sup>2</sup> Los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas son una estrategia de articulación interinstitucional del nivel nacional y territorial que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal en aras de facilitar los requerimientos en el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral, funcionan en un espacio permanente que reúne la oferta institucional y se implementan de manera gradual en los municipios en donde concurren la mayor cantidad de víctimas, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada territorio, al igual que los programas, estrategias e infraestructura existentes.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>4 de 34</b>

#### IV. ANTECEDENTES


La complejidad de las situaciones de conflicto armado y de las afectaciones que trae sobre amplios sectores de las poblaciones expuestas a los distintos hechos de violencia, han precisado el abordaje de estas implicaciones con unas perspectivas comprensivas de la dimensión colectiva y contextual. Esto en razón al carácter intencional del daño que se produce, de la insuficiencia de las consideraciones individuales, de las particularidades de los impactos teniendo en cuenta grupos étnicos y diferencias de género, de la diversidad étnica y cultural que hace diferenciales los efectos y del reconocimiento de las múltiples formas de afrontamiento que despliegan los grupos humanos para superar sus dificultades. Los impactos y el grado de afectación no son uniformes en todas las personas, países y culturas. Dependen, entre otros factores, de la existencia de problemas psicológicos previos, la experiencia anterior de otros hechos traumáticos, la etapa de ciclo vital en que se encuentran las personas, los recursos personales y el grado de apoyo para enfrentar los hechos, incluyendo las condiciones socioeconómicas (Beristain, 2010).

En este sentido, las víctimas del conflicto armado en Colombia y las que se encuentran en el exterior, han sufrido diferentes tipos de daños ocasionados por las violaciones a los Derechos Humanos (DD.HH.) y las infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH). Estos daños han sido tanto a bienes materiales, susceptibles de ser medibles y cuantificables, como a los inmateriales tales como los psicosociales y morales, que se expresan a través del miedo, el sufrimiento emocional, la aflicción física y moral, deterioro de las prácticas culturales, entre otras. Este daño, afecta también el proyecto de vida de las personas, siendo intangible y por lo mismo, desconocerlo impide el restablecimiento de los derechos (Gaviria, 2014).

Según Gaviria (2014), los efectos ocasionados por el conflicto armado han permeado todas las dimensiones de lo humano y han afectado las categorías emocional, cognitiva y comportamental, los procesos relacionales a nivel familiar, barrial y comunitario y, los ámbitos social, político y cultural. La violencia ejercida ha lesionado la dignidad humana y limitado el proyecto de vida de muchas personas, familias, lo que ha fracturado el tejido social de las comunidades. Lo anterior acarrea el sufrimiento ocasionado por el conflicto armado como un proceso complejo que invita a llevar a cabo la atención de las personas y comunidades desde un enfoque psicosocial, mediante el cual se debe reconocer la integralidad de las personas que han sido víctimas, teniendo en cuenta el contexto, los hechos que ha vivido, el significado construido a dichos hechos, así como el sufrimiento que ha experimentado y las capacidades que posee. Lo anterior supone la incorporación de estrategias para la atención psicosocial, inscritas no sólo en las medidas de rehabilitación, sino como propuestas complementarias que faciliten la incorporación de acciones que promuevan el restablecimiento de las víctimas.

Para ello es fundamental la comprensión de los daños psicosociales de las víctimas del conflicto armado colombiano, y si bien han sido pocos los estudios sobre la prevalencia de la afectación en salud mental, se ha reconocido que la afectación psicosocial no necesariamente se traduce en categorías de lesión o de secuelas y no sólo se comprende desde las acepciones de la enfermedad o la psicopatología<sup>3</sup>. Por ello, se deberán ajustar

<sup>3</sup> La noción de Lesión Psicológica se ha comprendido desde la clínica, como la deficiencia, discapacidad o el menoscabo que

 <p><b>El futuro es de todos</b></p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	<b>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</b>	Versión: 02
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES</b>	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>5 de 34</b>

los mecanismos, programas y planes de acción a la atención de los diversos daños psicosociales de las víctimas que caracterizan las diferentes expresiones del sufrimiento y no sólo las que se experimentan como enfermedades<sup>4</sup>.

Lo expuesto hasta el momento implica que el avance en la generación de alternativas para la atención psicosocial será posible si consideramos en la intervención las siguientes seis premisas:

1. *El sufrimiento emerge luego de vivir las graves violaciones a los DD.HH. e infracciones al DIH, como una consecuencia natural:* Comprender y ayudar a otros a comprender 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 colombiano. En ese sentido, llamamos la atención al considerar que la condición de anormalidad no está en la persona, sino en los hechos de violencia registrados.

En este orden de ideas, es importante entender que el conflicto armado ha generado diversas formas de sufrimiento y que este supuesto ubica en perspectiva que el trabajo con las víctimas es un trabajo frente al cual los funcionarios y contratistas que enfrentan diariamente a una población que está sufriendo<sup>4</sup>.

2. *Las víctimas no solo están sufriendo, cuentan con recursos de afrontamiento y capacidades para afrontar la adversidad:* La vida se nutre de múltiples momentos, que enriquecen la existencia y se alimenta de los recursos que las personas y las comunidades tienen para hacer frente a las situaciones críticas. Ante la adversidad los seres humanos recurrimos a los aprendizajes de otros, a la historia propia y a las redes familiares, comunitarias e institucionales que tenemos al alcance. Esta premisa nos invita a reconocer la existencia de esos múltiples recursos con los que cuentan las víctimas y sobrevivientes del conflicto armado, entre ellos la capacidad de supervivencia, la resistencia, la persistencia y el heroísmo, entre otros.


Es tan importante considerar el sufrimiento, como los recursos personales, familiares y sociales, pues todos son elementos fundamentales para promover el restablecimiento y recuperación emocional.

---

afecta la capacidad de adaptación de la víctima en sus diferentes áreas de funcionamiento. La Secuela Psicológica, se define como la discapacidad y minusvalía permanente, no susceptible de mejora o que representan advertencias sobre dificultades en la recuperación de las víctimas, según los pronósticos de la afectación que padecan (Esbec & Gómez, 2000). Psicología forense y tratamiento jurídico legal de la discapacidad. Madrid. Editorial EDISOFER.

<sup>4</sup> Los estudios sobre víctimas y afectación psicosocial en condiciones de conflictos armados, han demostrado que la afectación con compromiso en psicopatología clínica está sólo 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 (Médicos sin Fronteras, 2010).

<sup>4</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 y (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.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>6 de 34</b>

3. *Todos podemos hacer algo para aliviar el dolor.* Todas las personas podemos hacer algo frente al sufrimiento de los otros y en ese sentido, la apuesta de la Unidad para las Víctimas está orientada a fortalecer las capacidades y habilidades de todos los funcionarios y contratistas, en el enfoque psicosocial que cuidar y acoger el dolor de quien ha sufrido graves violaciones los DD. HH o al DIH, no es tarea exclusiva de profesionales en psicología.

4. *El sufrimiento es simbolizado en formas diversas:* El sufrimiento tiene diferentes formas de expresión; hay diferentes formas de sufrir. No todas tienen expresión a través del llanto o de la tristeza; ni todas, a través de la enfermedad. En ese sentido, es diferente también el sufrimiento de las mujeres, los hombres, los niños, los adolescentes, las personas mayores. Algunas veces el sufrimiento se expresa con la presencia del dolor en el cuerpo, algunas veces en la enfermedad, incluso el sufrimiento puede estar presente en el silencio. Con la incorporación del enfoque psicosocial, se espera poder aproximarse a las diferentes formas de expresión del sufrimiento para percibir las y ser un destinatario de esas diferentes formas de expresión.

5. *Se debe permitir el paso por el dolor.* Se debe permitir el sufrimiento de lo que se ha perdido. El dolor debe tener unos 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.


6. *La representación permite la recuperación.* 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

Ahora bien, las premisas expuestas con anterioridad se materializan a través de las diferentes estrategias que ha construido la Unidad para las Víctimas, entre las que se destacan:

*Estrategia de Recuperación Emocional a nivel grupal:* busca facilitar herramientas a los sobrevivientes del conflicto armado colombiano, a través de encuentros grupales que apoyan su recuperación emocional como parte de la medida de rehabilitación.

La estrategia no desarrolla procesos de psicoterapia, tiene un diseño psicosocial preestablecido para cada uno de los encuentros con grupos de 10 a 15 personas. Durante su desarrollo, cada encuentro es guiado por un profesional psicosocial, en la modalidad fija, la estrategia se desarrolla en 9 encuentros. Actualmente la EREG, cuenta con tres versiones: adultos, jóvenes y adolescentes y niños y niñas.

1. *Estrategia para la Reconstrucción del Tejido Social – Entrelazando:* En el marco de la ruta de reparación colectiva, “Entrelazando” se ha concebido como una

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>7 de 34</b>


medida de reparación colectiva que se orienta a contribuir con la reconstrucción del tejido social fragmentado por el conflicto armado. Con relación a la definición de medidas y/o acciones conducentes a la reconstrucción del tejido social, el artículo 167 y 168 del decreto 4800, contempla la creación de Centros de Encuentro y Reconstrucción del Tejido Social, como unos espacios para las víctimas, sus familiares y sus redes de apoyo, que permitan brindar acompañamiento a las mismas, y de esta forma contribuir a la reconstrucción de confianzas y por consiguiente del tejido social fraccionado por la violencia. Para cumplir con los propósitos de la reparación colectiva (Artículos 225 y 226 del decreto 4800 de 2011), se requiere un fortalecimiento en esas comunidades que permita aunar esfuerzos para la reconstrucción del proyecto de vida colectivo, la promoción de la reconciliación y la convivencia pacífica, la rehabilitación comunitaria articulada a la atención psicosocial y dirigida a la reconstrucción del tejido social y a la protección de la cultura. La estrategia se desarrolla durante cerca de 3 años a través de 5 componentes: Duelos Colectivos, Pedagogía Social, Resignificación de espacios, Imaginarios Colectivos y prácticas sociales.

## V. OBJETIVOS

1. Propiciar espacios de confianza que les permitan a las víctimas, sentirse acompañadas en la estabilización emocional de la experiencia dolorosa.
2. Promover la toma de conciencia de la experiencia emocional y su relación con el daño psicosocial.
3. Promover la toma de decisiones para comenzar un proceso psicosocial orientado a aliviar los daños y construir soluciones.
4. Visibilizar aquellos "espacios" en donde las historias de dolor no han estado presentes y en donde ha sido posible la construcción de historias alternativas.
5. Visibilizar las herramientas que han sido utilizadas en otros momentos de igual expresión emocional y que han permitido solucionar diversas experiencias dolorosas.
6. Proponer como hipótesis elementos de pensamiento que permitan ampliar la narrativa que predomina sobre los hechos de violencia y las consecuencias de los mismos.

## VI. DEFINICIONES

- **ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL:** El acompañamiento psicosocial se entiende como el apoyo a las personas víctimas del conflicto sociopolítico colombiano brindando espacios tanto para la expresión y el reconocimiento del impacto emocional que los hechos violentos han tenido sobre ellas, como para favorecer el agenciamiento de sus recursos. Este acompañamiento implica una posición respetuosa de reconocimiento de la autonomía, considerando que todos y cada uno de los seres humanos –con el apoyo justo-, son capaces de asumir su propia vida con capacidad decisoria y responsabilidad, aún en las circunstancias más penosas.


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>8</b> de <b>34</b>

- **CRITERIOS DE REMISIÓN A LA OFERTA EXISTENTE EN EL TERRITORIO COLOMBIANO (Ministerio de salud y protección social u otros) O EN LAS ENTIDADES IDENTIFICADAS EN EL PAÍS DE ACOGIDA.**
  - Síntomas persistentes y/o complejos que no se han aliviado con las medidas iniciales (terapia individual o la puesta en escena de sus recursos de afrontamiento y de la red de apoyo social).
  - Intensidad de los síntomas persistentes y/o complejos que generan gran sufrimiento (desborde emocional caracterizado por llanto fácil, desespero, emociones de ira, rabia, agresividad, dificultad en el manejo de emociones y/o en la toma de decisiones, entre otros).
  - Dificultades marcadas en la adaptación y respuesta a la vida familiar, laboral y/o social que requieren atención individual.
  - Poco reconocimiento de los recursos y pérdida del sentido de vida que pueden llevar a la ideación o intento suicida.
  - Problemas coexistentes al alcoholismo u otras adicciones que puedan perjudicar el funcionamiento global del Grupo Colaborativo, como la negación de su situación, respuestas de rechazo, discriminación y agresividad hacia ciertos grupos, presencia de síndrome de abstinencia.
  - Trastornos mentales en tratamiento o con activación de síntomas como: Esquizofrenia, Trastorno Afectivo Bipolar, Fobias, Estrés Postraumático.
- **ENCUENTROS INDIVIDUALES:** acompañamiento psicosocial individual para las víctimas que voluntariamente quieran participar. Es un espacio dispuesto para escuchar lo dicho y lo no dicho por las personas; es decir, para “prestar nuestros oídos a las historias de dolor”, y para facilitar que la persona visibilice sus recursos y posibilidades. Son entendidos como aquellos escenarios en los que se co-construye un espacio de confianza, seguridad y respeto.

En cada uno de los encuentros planteados por la Estrategia pueden observarse las siguientes variables:


- Construcción de Contexto: condiciones de espacio originalmente planteadas y condiciones de tiempo.
- Recursos de afrontamiento: las personas sobrevivientes identifican las transformaciones ocurridas a partir del hecho de violencia, al igual que los elementos que sobrevivieron, los cambios positivos en su rol y los recursos personales a través de los cuales pueden ayudar a otros y a sí mismos.
- Soporte Social: las personas sobrevivientes se expresan sin reservas ante el profesional Psicosocial.
- Dinámica Emocional: las personas sobrevivientes narran los hechos de violencia, e identifican el sufrimiento como una emoción válida y natural ante lo vivido. El profesional psicosocial identifica si quien sobrevivió requiere atención psicológica individual o interconsulta por Psiquiatría.
- Atención especializada: El profesional psicosocial identifica si quien sobrevivió requiere atención psicológica individual o si requiere otro tipo de atención psicológica especializada, de ser así se puede remitir a las instituciones que hacen presencia en el país para la respectiva atención.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>9 de 34</b>

- ENFOQUE PSICOSOCIAL:** El enfoque psicosocial incorpora los principios generales que define la ley 1448 de 2011 conocida como la ley de víctimas, es decir, es transformador, diferencial, integral, está enfocado en los daños, y se basa en la Dignidad humana, la Participación conjunta, y el respeto mutuo. Entender el enfoque psicosocial, implica hacer una lectura de su transversalidad, es decir, como un componente existente en todas y cada una de las dimensiones. Y es que lo psicosocial, en el marco de las intervenciones con víctimas procura contener el acompañamiento en los procesos de atención para garantizar el acceso, la garantía y goce efectivo de los derechos a la verdad, justicia y reparación, suponiendo esa transversalidad. Así lo expone el Artículo 49 de la Ley de Víctimas, al definir que "(...) el enfoque psicosocial estará presente en las acciones de atención, es decir, en el dar información, la orientación y el acompañamiento jurídico".
- ENFOQUE DE ACCIÓN SIN DAÑO:** La acción sin daño posibilita el reflexionar continuamente sobre las consecuencias de los planes, programas y proyectos sobre las víctimas/sobrevivientes; reflexión que necesariamente debe pasar por la mirada autocrítica, en la que se reconoce que ningún profesional está exento de hacer daño durante las intervenciones que realiza, ya que la atención está siempre en una realidad de la cual solo tenemos una pequeña participación en el marco de la complejidad de la vida social, política, cultural, familiar e individual de los sobrevivientes
- ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO:** Conjunto de medidas y acciones que buscan dar un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales en razón de pertenencia étnica, edad, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad<sup>5</sup> Y también de acuerdo a como está definido en la ley, decretos y/o resolución específica emitida desde Dirección y Subdirección General.
- MAARIV:** El Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (MAARIV) es entendido como el esquema operativo en el marco de la Ruta de Prevención, Protección, Atención, Asistencia y Reparación Integral para víctimas del conflicto armado. Adicionalmente, es la plataforma dispuesta por la Unidad para ingresar la información de las atenciones realizadas, así como las solicitudes recibidas.
- RECUPERACIÓN EMOCIONAL:** Es un proceso en el que las personas que han vivido hechos de violencia puedan narrar experiencias de vida diferentes al hecho victimizante a través de las cuales manifiestan mejoría y bienestar. Cuando una persona empieza a sentir que va avanzando en su proceso de recuperación emocional, empieza a reconocer otros momentos de la vida - no sólo están presentes los momentos dolorosos, sino que existen recuerdos significativos de su pasado.
- REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS – RUV:** De acuerdo con el Título V Capítulo II de la Ley 1448 de 2011, el artículo 154 con relación al RUV dice: "La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, será la responsable del funcionamiento del Registro Único de Víctimas. Este Registro se soportará en el Registro Único de Población Desplazada que actualmente maneja la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional para la atención a la población en situación de desplazamiento, y que será trasladado a la Unidad de

<sup>5</sup> Resolución 0758 2014. Modelo de Operación con enfoque diferencial y de género.


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>10</b> de <b>34</b>

Atención y Reparación Integral a las Víctimas dentro de un (1) año contado a partir de la promulgación de la presente Ley”.

- **SOBREVIVIENTE**<sup>6</sup>: 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. En la Estrategia de Recuperación Emocional a nivel Grupal, las personas que hacen parte de la misma son reconocidas como sobrevivientes, esto quiere decir que, si bien tenemos claro que luego de las graves violaciones a los derechos humanos y al DIH están sufriendo, también son personas resistentes, con recursos y posibilidades que les permite movilizarse, realizar cambios y ajustes en sus vidas. Con la categoría Sobreviviente, se pretende dar una conjunción a la noción de víctima, de manera que se permita construir una relación con las personas a partir de otros procesos asociados a su historia de vida y no sólo a su victimización. Eso no significa negar la ocurrencia de las violaciones o de sus impactos. Entendiendo que el reconocimiento de ellas como víctimas, es también el reconocimiento de las violaciones, de la comprensión del conflicto armado y de la violencia sociopolítica.
- **MODELO DE OPERACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIA Y DE GÉNERO**: Conjunto de orientaciones prácticas y operativas que permiten concretar acciones y mecanismos para la incorporación, apropiación e implementación efectiva del Enfoque Diferencial y de Género en los procesos misionales y de apoyo de la Unidad para las Víctimas a nivel nacional y territorial, con base en las necesidades y particularidades de las víctimas del conflicto armado que han sido previamente identificadas.
  - **Acciones Del Modelo De Operación Con Enfoque Diferencial Y De Género**: Las acciones del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género, son acciones formuladas para cada uno de los enfoques diferenciales, estructuradas en clave de la Ruta Integral Individual, siendo de implementación en los procesos y procedimientos de la Atención, la Asistencia y la Reparación de la Unidad para las víctimas.
    - Persona Mayor Víctima: Persona de 60 años o más que ha experimentado alguno de los hechos victimizantes.
    - Envejecimiento: Es un Proceso multidimensional de los seres humanos que se caracteriza por ser universal, heterogéneo, intrínseco e irreversible; se inicia en la concepción, se desarrolla durante el curso de vida y termina con la muerte.
    - Vejez: Es uno de los momentos del curso de la vida que comienza a partir de los 60 años y termina con la muerte. De acuerdo a la Ley 151 de 2008, la vejez hace parte del curso de vida de la persona, con características propias y que se produce por el paso del tiempo en los individuos. El envejecimiento como la vejez son diferenciales para cada persona<sup>7</sup>.
- **GUIÓN METODOLÓGICO**: Es el protocolo utilizado para el desarrollo de acciones del equipo psicosocial, con las personas víctimas del conflicto armado. En él, se define el paso a paso de las acciones a desarrollar, estas pueden ser: acciones focales, talleres de capacitación y/o transversalización del enfoque psicosocial. Lo que busca el guion metodológico es facilitar herramientas que permitan desarrollar el objetivo de la acción específica teniendo en cuenta las afectaciones diferenciales y las particularidades de la

<sup>6</sup> Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Estrategia de Recuperación Emocional a nivel Grupal. 2014.

<sup>7</sup> Modulo enfoque diferencial de Envejecimiento y Vejez. Unidad para las víctimas 2015

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>11</b> de <b>34</b>

población focalizada en razón del enfoque diferencial y de género. Pueden generarse tantas acciones focales cómo se identifique en la necesidad de atención de las víctimas.

## VII. ACTIVIDADES


### PROTOCOLO DE LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL – EREI-

Es frecuente que en los Centros Regionales de atención a Víctimas (CRAV), en los Puntos de Atención a Víctimas (PAV), en las jornadas de atención a víctimas en el exterior; la percepción de las necesidades de atención psicosocial oscilen entre quienes generalizan que ante todas las expresiones del sufrimiento deben acudir las víctimas a atención psicosocial, caso en el que los profesionales de otras disciplinas pueden percibirse sin herramientas frente al dolor de los demás y quienes observan que la respuesta de atención psicosocial de los centros se debe dar sólo en casos en los que exista una explícita solicitud por parte de las víctimas. Ambas consideraciones, sugieren que una de las tareas más recurrentes de los profesionales psicosociales, será la *socialización* constante sobre el quehacer de la Estrategia de Recuperación Emocional Individual que se desarrolla allí, su alcance y limitaciones.

Cabe resaltar que en muchas de las víctimas que acudirán a un primer encuentro con un profesional psicosocial lo harán porque su experiencia emocional ha desbordado las posibilidades de acogida de los funcionarios o servidores de los CRAV, PAV o jornadas de atención a víctimas en el exterior, caso en el cual el encuentro con los profesionales psicosociales estará precedido por la puesta en evidencia del dolor que ocurrió frente a otras personas.

En este sentido, para la socialización de la EREI, los profesionales psicosociales deberán desarrollar guiones orientadores o metodológicos, los cuales buscan desarrollar los contenidos de cada uno de los procesos de formación apoyando la incorporación de herramientas de cuidado y acogida emocional a los funcionarios y servidores que trabajan en los CRAV, PAV o los funcionarios que asistan a las jornadas de atención a víctimas en el exterior. Con esto se busca que todos los funcionarios y servidores puedan dar una acogida emocional mínima a las víctimas y que sólo sean remitidos a los profesionales psicosociales las necesidades que requieran un abordaje mayor por parte de los mismos, siempre y cuando las personas así lo deseen, respetando siempre la autonomía y decisiones de quienes se encuentren desbordados emocionalmente

Una vez socializada la estrategia, se dará inicio a la atención a las víctimas que sean remitidas por los funcionarios de los CRAV, PAV o en las jornadas de atención a víctimas en el exterior, la cual se desarrolla a través de cinco encuentros, los cuales son entendidos como aquellos escenarios en los que se co-construye un espacio de confianza, seguridad y respeto. Es, además, un espacio dispuesto para escuchar lo dicho y lo no dicho por las personas, es decir, para “prestar nuestros oídos a las historias de dolor” y para visibilizar en los diversos relatos esas historias que se relacionan con los hechos de violencia. Por consiguiente, es un espacio cuyos destinatarios únicos son las víctimas del conflicto armado, quienes voluntariamente han decidido aceptar la invitación a participar de la estrategia, de acuerdo a los lineamientos orientadores que se encuentran en este documento.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>12</b> de <b>34</b>

En cada encuentro se trabaja alrededor de lo que se trae, de lo que se presentifica como real inmediato y por tanto vital. La historia puesta en escena es vista, escuchada y devuelta por otros sensible al horror de la guerra, al vacío, al silencio y al paso detenido del tiempo, propiciando la integración de ese sufrimiento que emerge en el presente y que puede estar simbolizado de múltiples formas, no solo en el llanto.

En consecuencia, es importante que en la estrategia se construya una relación humana, de reconocimiento, dignificación y construcción de alternativas a partir de la formulación de preguntas que permitan abrir el marco de comprensión, las posibles acciones o emociones nuevas.

## HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS

### Terapia Breve

Ávila (1991), define la psicoterapia breve como aquella intervención con un objetivo focalizado que se desarrolla en un máximo de sesiones programadas desde el primer encuentro. Es así como *"la principal finalidad de la psicoterapia breve (PB) es cambiar la conceptualización del paciente sobre el trastorno o problema y, concomitantemente, cambiar sus sentimientos y acciones. Para lograrlo, la PB ha de incidir focal y selectivamente sobre las variables cognitivas o afectivas que puedan inducir el cambio"* (p. 175).


Intervenir las consecuencias de la violencia desde el enfoque de la terapia breve, permite que las víctimas que continúan en los entornos de violencia puedan elaborar las pérdidas asociadas a la situación traumática, es decir que la intervención no se hace sólo sobre la sintomatología asociada al trauma, sino que se desplaza a contextos relacionados con la elaboración, asimilación y el restablecimiento luego de las pérdidas.

Como la connotación subjetiva de pérdida está relacionada con la facultad de percibir la situación que resulta doliente, se deben tener en cuenta estrategias encaminadas a la elaboración de la constitución del daño, el fortalecimiento de factores de protección y la potenciación de estrategias de afrontamiento.

La terapia breve, además se caracteriza por plantear un esquema técnico, en donde se define lo que se debe lograr en el proceso de acompañamiento, de forma que en corto tiempo se logre ayudar al consultante en un problema particular o en una situación específica. Según lo planteado por Fisch, Weakland, & Segal (1982), el esquema técnico es definido de la siguiente forma:

#### Definición del problema:

Es importante tomarse el tiempo para llegar a la definición del problema, esto, en ocasiones puede ser difícil ya que no siempre se tiene claro la razón o el motivo por el cual se está buscando el apoyo, no obstante, tener claro qué es lo que le molesta a la persona, posibilita al profesional definir las áreas en las que se requiere el apoyo. Por lo tanto, la brevedad del modelo es una consecuencia de focalizar el trabajo a realizarse, en este caso con el sobreviviente. En caso de que se identifiquen varios problemas, es importante preguntar ¿Cuál de los problemas identificados, quiere usted priorizar?

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>13</b> de <b>34</b>

### Soluciones intentadas:

Esta información es estratégica, ya que permite la identificación de lo que se ha venido haciendo para tratar de mantener o solucionar el problema. Las preguntas que se realicen deben propender por encontrar respuestas descriptivas, ya que es en las descripciones que se puede identificar lo realizado, así como evidenciar aquello que las personas no identifican como soluciones intentadas, pero que han contribuido en la solución del problema.

### Construcción de una meta:

La construcción de la meta debe ser centrada en el problema y en las soluciones intentadas, debe ser real y alcanzable, de forma que el sobreviviente evidencie que es posible generar cambios y mantenerlos en el tiempo. De lo contrario, es posible que las personas que centren en las desesperanzas aprendidas, en decir, en la desmotivación por seguir intentando alternativas que no lo llevan a la meta propuesta y por ende a la solución del problema.


### Reencuadre del cambio:

El reencuadre del cambio hace referencia a todas aquellas acciones que se deben construir en el encuentro y que facilitan que la meta se mantenga en el tiempo. Es importante evidenciar que el cambio no sólo se construye en este punto del esquema técnico, sino que se comienza a presentar desde la misma definición del problema, la visibilización de lo que se ha hecho y la definición de la meta.

Prescripción de recaídas: En el proceso de acompañamiento, los consultantes ven el cambio como una posibilidad y construyen expectativas alrededor de éste. Por lo anterior es fundamental abordar con ellos las recaídas y enmarcarlas, no desde la recurrencia de los hechos de violencia, sino desde la normalidad de los cambios que se presentan en la vida de todas las personas. De esta forma, es normal que en ocasiones se vuelvan a sentir tristes, preocupados, desesperanzadas, furiosas, entre otras. No obstante, la diferencia debe estar en el proceso construido y en los recursos que se han evidenciado, recursos que se pueden utilizar en escenarios con igual expresión emocional.

## **Hipótesis**

Las hipótesis son entendidas por Cecchin (1999), como el proceso de dar sentido tanto a lo que sucede en el encuentro como en la vida de las víctimas. Son además todas aquellas suposiciones o explicaciones provisionales que nos hacemos alrededor de las historias contadas; son la forma en la que buscamos entender algo de difícil comprensión y en esta media es imposible no hipotetizar en un diálogo, sobre todo cuando este versa sobre algún problema. Es así como cuando algo no alcanza nuestro marco de referencia construimos una hipótesis para poder tratar con ello. En algunos casos podemos usar la hipótesis para dirigir las conversaciones y en otros para abrir la misma, introduciendo y enfatizando diferencias (Bertrando & Arcelloni, s.f.).

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>14</b> de <b>34</b>

Las hipótesis no tienen carácter verdadero ni falso y la intención al realizarlas no es comprobarlas. Por lo anterior, aun cuando resulte errada, aporta información. Las hipótesis nos invitan a oír aquello que no se ha dicho, pero que se encuentra en el trasfondo de las historias, así como a ver e interpretar el lenguaje no verbal.

De esta forma, las hipótesis se definen como esquemas explicativos que le permiten al profesional responder el por qué se están presentando las situaciones o “problemas” por los cuales llegan los sobrevivientes a la Estrategia. Al mismo tiempo, facilita conocer las razones y no las causas y son de gran ayuda en el proceso, debido a que potencian un proceso de cambio, en la medida en la que posibilitan que el profesional se conecte con la historia. Con ellas el profesional puede percibir, explicar o interpretar las narraciones (Ugazio, 1985).

## Preguntas

Podría asumirse, de acuerdo a lo planteado por Tomm (1988), que todas las preguntas llevan implícitas alguna intención y de forma consciente o no el profesional siempre tiene un propósito al preguntar; la intención más común tras las preguntas que hacemos es averiguar algo acerca de las personas o de su situación y de esta forma, con las preguntas invitamos a que nos compartan sus problemas, experiencias, historias, esperanzas o expectativas, entre otras.

Por lo anterior el objetivo de hacer preguntas es orientarse con respecto a la situación y para ello, de acuerdo con lo planteado por Tomm (1988), se pueden hacer cuatro tipos de preguntas diferentes, siendo estas:

### Preguntas Lineales

Se hacen para orientar al profesional con respecto a la situación de la víctima; el propósito de estas preguntas es predominantemente *investigador* y la mayoría de las entrevistas o encuentros inician con este tipo de preguntas. Algunos ejemplos de estas preguntas son:


- ¿Qué lo ha traído hoy al Punto de Atención?
- ¿Qué es eso que lo hace sentir a usted triste?
- ¿Cuánto tiempo lleva sintiéndose triste?

Estas posturas y la construcción de hipótesis lineales, nos lleva a pensar que ciertas características o como la tristeza son intrínsecas de la persona y no se pueden cambiar.

### Preguntas Circulares

También se hacen para orientar al profesional, pero se basan en presupuestos circulares. El propósito de estas preguntas es predominante *exploratorio*. Estas preguntas permiten observar los patrones que conectan personas, objetos, acciones, percepciones, ideas, sentimiento, eventos, creencias y contextos. Algunos ejemplos son:

- ¿A parte de usted, quién más se preocupa?
- ¿Qué hacen esas personas cuando se preocupan?
- ¿Quién más siente esto que siente usted?

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>15</b> de <b>34</b>

- ¿Todos lo siente igual o habrá alguien que lo sienta de forma diferente?
- ¿Si lo siente diferente, cómo lo sentirá esa persona?

Las preguntas circulares tienden a caracterizarse por una curiosidad general acerca de las posibles conexiones de eventos que incluyan la situación por la cual se consulta, más que por una necesidad específica de conocer el origen.

#### Preguntas Estratégicas

Se hacen para influenciar a la persona de una forma específica y se basan en asunciones lineales. La intención de estas preguntas es predominantemente *correctiva*. Se asume que es posible la interacción instructiva. Algunos ejemplos son:

- ¿Por qué no hablas con él, si sabes que también se está sintiendo triste?
- ¿Le gustaría compartir con ellos la forma en la que se está sintiendo?
- ¿Qué pasaría si deja de llorar? ¿Cómo se sentiría si hace eso?
- ¿Qué pasaría si durante una semana usted intenta hacer algo diferente frente a su tristeza?


Al hacer estas preguntas el profesional está evidenciando sus puntos de vista acerca del "deber ser". Teniendo en cuenta esto, es importante que estas preguntas solo se formulen en momentos y situaciones particulares específicamente en aquellos casos en donde observamos que para la persona es difícil ver nuevas soluciones.

#### Preguntas Reflexivas

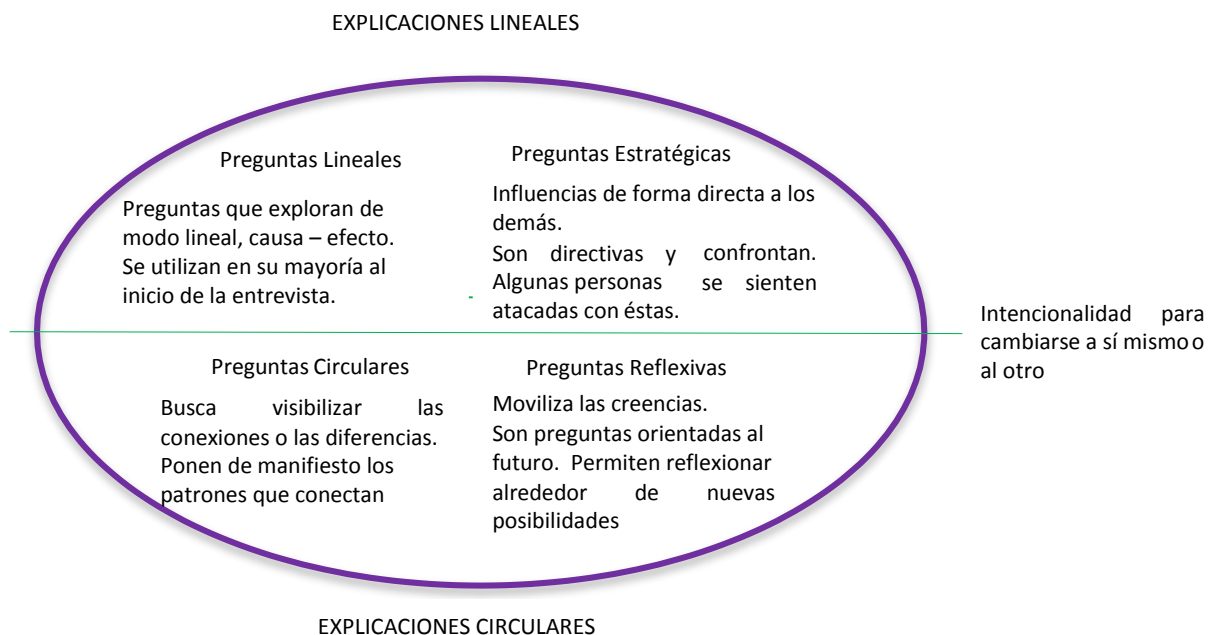
Son las preguntas que realizamos para generar movilizaciones en el sistema de creencias, en la emoción y la conducta de una persona. El propósito de estas preguntas es predominantemente *facilitador*. Con estas preguntas el profesional invita a movilizar los recursos de resolución de problemas. Un presupuesto importante de estas preguntas es que lleva a las personas a pensar que las situaciones no son estáticas, sino que evolucionan, por cuanto desencadena reflexiones. Algunos ejemplos de estas preguntas son:

- Si usted compartiera con los otros miembros de su familia que usted se siente triste, ¿qué se imagina que harían ellos?
- Imaginemos que hay algo que su familia le quiere decir, pero no lo hacen porque siente que usted no podría oírlo, ¿cómo podría convencerlos de que usted es lo suficientemente fuerte para oírlos?
- Si pudiera demostrarles a sus seres queridos que los quiere, incluidos aquellos miembros de su familia que ya no están con usted, ¿qué tendría que hacer? ¿cómo se los podría demostrar?
- Si pudiéramos encontrar una forma de decirle a su hijo que usted lo recuerda, si pudiera rendirle un homenaje a ese recuerdo y cariño, ¿cuál sería el homenaje que le haría?

Estas preguntas son reflexivas en el sentido en que están formuladas para desencadenar que las personas reflexionen acerca de las implicaciones de sus percepciones y consideren nuevas opciones.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>16</b> de <b>34</b>


Para comprender mejor cada una de estas preguntas, así como sus pretensiones y alcances, presentamos el siguiente gráfico:



Para el caso de las víctimas de comunidades y pueblos étnicos, se recomienda tener en cuenta los siguientes principios en el acompañamiento psicosocial:

- Conocimiento de las prácticas culturales de la población. Revisión y documentación previa de las víctimas individuales y colectivas que les facilite comprender el contexto cultural y generar lazos de confianza desde diálogos interculturales.
- Reconocimiento y problematización de los contextos y las historias de vida individual y colectiva.
- Indagar e impulsar iniciativas de sanación y recuperación emocional propias de las comunidades étnicas, en donde las víctimas asuman un rol activo.
- La multidisciplinariedad y transdisciplinariedad. La multiculturalidad, el diálogo de saberes, intercultural e intergeneracional y las comunidades de aprendizaje.
- La construcción de pensamiento y saber desde las propias cosmogonías y cosmovisiones de comunidades y pueblos étnicos.
- La identidad cultural, el territorio y el gobierno propio como ordenadores del diálogo y el intercambio de experiencias.
- El reconocimiento de los múltiples lenguajes que atraviesan las existencias desde lo étnico.
- Las historias de vida como camino que orienta la movilización del pensamiento.
- Lenguajes incluyentes acordes al ciclo y trascurrir vital. Recurrir a intérpretes en caso que las víctimas lo requieran.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>17</b> de <b>34</b>

- Avanzar hacia procesos de sanación y reparación emocional desde las cosmogonías y cosmovisiones. Reconocer los saberes ancestrales y formas propias de afrontamiento frente al dolor.
- El reconocimiento de la diversidad dentro de la diversidad: el sexo, la identidad de género, la orientación sexual, la identidad étnico-cultural, el transcurrir vital, las diferencias en el desarrollo, el territorio, entre otros.

### La queja como síntoma

Un Centro de Atención a Víctimas, Punto de Atención a Víctimas o una jornada de atención a víctimas en el exterior, es por excelencia un espacio depositario de la "queja", porque en el campo de la atención y asistencia todo lo que se haga puede no ser suficiente frente al dolor y el daño sufrido, frente a lo irreparable que deja el conflicto armado.

La "queja" nos habla a los profesionales psicosociales de la EREI de algo que no anda bien. La queja, generalmente llega asociada a la expresión manifiesta de las inconformidades que se generan por la implementación limitada o insuficiente de la política o políticas para la atención de las víctimas. No obstante, la queja, no refiere únicamente al malestar que genera la política, también expresa algo que no anda bien en el sujeto que se queja, que habla, que se relaciona y encuentra como vehículo para hacerlo precisamente "la queja".


La "queja" aparece en los diferentes escenarios como la puerta de entrada para el acompañamiento individual, es el síntoma de aquello que está eclipsado en un único significado que se repite todas y cada una de las veces que se va al Punto de Atención, la queja se repite, pero no es narrada. Se hace visible para quien la expresa, pero pasa inadvertida de forma recurrente para quien no la ve, para quien no escucha.

Es por esto que es importante que veamos la "queja" como aquel reclamo de dignidad que nos hacen las personas y como una oportunidad para trabajar. Las quejas están motivadas por diferentes razones, la demora en el pago de la indemnización, la ausencia de respuesta a las víctimas, las respuestas de algunos funcionarios a sus solicitudes o la falta de espacio para esperar cómodamente su turno para ser atendido. La queja puede ser entonces la expresión más evidente del malestar que genera la incertidumbre.

Tomando en cuenta lo anterior, es importante que dentro de la EREI podamos recoger y aceptar la queja cuando es válida. No obstante, no podemos permitir que este se convierta en el espacio para defender la política pública.

La queja, es como ya se ha mencionado, el inicio de una conversación alrededor de las oportunidades y las herramientas que se han empleado para "sobrevivir", así como de las emociones que se encuentran alrededor de éstas.

Algunas preguntas que nos pueden ayudar frente a situaciones como las mencionadas, son:

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>18</b> de <b>34</b>

- A pesar de no haber recibido la ayuda humanitaria, usted ha logrado alimentar a sus hijos en estos meses, ¿Cómo lo ha hecho?
- Si bien en este momento no cuenta con vivienda propia, ha logrado encontrar la forma para siempre tener un techo donde dormir, ¿Podría compartirme cuál ha sido esa forma en que lo ha logrado?
- Cuando ha sentido que no cuenta con los recursos económicos para suplir las necesidades del día, ha logrado suplir las necesidades de alguna manera, ¿Cómo lo ha hecho? ¿A quién le ha pedido a y u d a ?
- Estar en otro País, en estas condiciones se requiere de mucho esfuerzo y valentía ¿Cómo lo ha logrado?

## RECOMENDACIONES PARA LOS MOMENTOS DE LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL

### **Bienvenida y presentación**

El acompañamiento debe iniciar con una presentación y un saludo que genere un ambiente cálido entre la víctima y el profesional, y que le permita al profesional generar un espacio de confianza en la persona.

Una vez llegue la víctima, el profesional debe buscar un espacio seguro y confidencial donde la persona pueda sentirse segura de expresar sus necesidades emocionales, para ello es importante hacerle la pregunta ¿en qué lugar se siente más tranquilo o más cómodo?


Es importante que durante la atención se tenga en cuenta los siguientes factores.

- Manejar adecuadamente el lenguaje no verbal haciendo conciencia de las diferentes manifestaciones del cuerpo como medio para comunicarse con la víctima
- Manifieste entusiasmo con la viveza de la expresión verbal y facial, deje que su interés por la víctima se le refleje en el rostro. Si su expresión facial es cálida la víctima se sentirá dignificada, pero si no lo es, tal vez dude de que se interesa de verdad.
- Transmita afecto, las manifestaciones de afecto suele estar relacionada con la actitud hacia los demás, cuando nos dirigimos a otras personas nuestra forma de hablar tiene que transmitir un agradable calor humano.

Recuerde mantener el contacto visual cuando se dirija a la víctima.

- Ejemplo  
Buenos días Bienvenido (@)

Mi nombre es \_\_\_\_\_ soy profesional psicosocial de la unidad para las víctimas, vamos a tomarnos un momento para encontrar un espacio donde usted se encuentre tranquilo y seguro, ¿le parece bien este lugar?, (deje que la víctima se exprese o indique donde se siente más seguro)

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>19</b> de <b>34</b>

## 1. Encuadre

Es importante realizar un encuadre donde se explique claramente el objetivo de la atención, con el fin de generar claridad en la persona que estamos acompañando. En medio de este encuadre se debe explicar el consentimiento informado y se le debe pedir a la víctima que, si acepta el acuerdo lo firme, esto con el fin de establecer un entorno de confianza y seguridad.

- Ejemplo

*“Este es un espacio de acompañamiento psicosocial, que consiste en una conversación en la que juntos podamos entender más lo que ha vivido, lo que ha sufrido y si hay algo que en la actualidad le esté afectando, que no lo/la deja estar tranquilo/la y siente una carga pesada que le ha dejado el conflicto armado o cualquier otra situación. Para eso conversaremos el tiempo suficiente para que se sienta más liviano (@), o puede ser que juntos decidamos seguir conversando en otro momento¿quisiera preguntarle, si está de acuerdo en que llevemos a cabo esta conversación ?, ¿tiene alguna pregunta en este momento?”*

Posteriormente se hace mención del consentimiento informado: *“teniendo en cuenta que usted ha deseado iniciar esta conversación, voy a dar lectura al consentimiento informado, el cual es indispensable para iniciar este proceso, no sin antes comentarle que este documento habla sobre la confidencialidad y privacidad de lo que conversemos, usted puede preguntar lo que no esté muy claro”...* (se realiza la lectura del consentimiento informado)

*“Si le ha quedado claro y acepta que tengamos esta conversación por favor firme aquí”* (señale donde debe firmar).


## 2. Construcción de contexto (preguntas sugeridas)

La construcción del contexto nos permite ahondar un poco más en la situación actual de la víctima, y nos permitirá tener bases en el proceso de atención. Las siguientes preguntas nos ayudaran a conocer un poco la situación actual de la víctima.

- ¿Cuánto tiempo lleva usted viviendo en este país?
- ¿Con quién vive?
- Según el caso ¿A qué comunidad étnica pertenece (consejo comunitario, cabildo, resguardo, asociación, kumpania, etc.)
- ¿Cuál es su ocupación principal?

## 3. Identificación de necesidades

La identificación de necesidades nos permite encaminar la atención hacia la necesidad emocional actual de la víctima, por ello es necesario realizar preguntas que aborden la necesidad.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>20</b> de <b>34</b>

Preguntas sugeridas:

- ¿De que quisiera hablar en este espacio?
- ¿Hay algo que en la actualidad le esté afectando y no le permite estar tranquilo(a)?
- ¿Qué es lo que lo tiene tan angustiado (@)? o ¿preocupado(a)? o ¿alterado(a)?
- ¿Qué le gustaría que pasara durante esta conversación conmigo?
- ¿Para qué le gustaría que usáramos este espacio que tenemos disponible?
- ¿Cómo decidió buscar ayuda para hablar acerca de lo que le pasa?,
- ¿Qué es lo primero que le gustaría que supiera acerca de lo que le sucede?,
- ¿Qué es lo que usted necesita transformar o sanar en este momento de su vida?
- ¿Cuándo venía hacia este lugar a reunirse conmigo, qué era lo más importante que venía pensando que quería que yo escuchara o supiera de su historia?
- ¿Qué le genera emocionalmente esto que me cuenta?
- ¿Cuenta con una red de apoyo que le permita a usted expresar con tranquilidad lo que está sintiendo?

Si la necesidad inmediata es un poco difícil de detectar o la víctima se resiste a expresar sus necesidades, se puede ahondar por medio de preguntas inductoras que nos ayuden a identificar la situación emocional, y la necesidad de la víctima, para ello se pueden utilizar las siguientes preguntas.

#### Impactos Emocionales

- ¿Qué emociones experimentó al empezar a vivir en ese país?
- ¿Cómo se siente en este país?
- ¿Cómo se siente en este nuevo municipio?
- ¿Cómo se siente en su comunidad?

#### Impactos Familiares


- ¿Sintió cambios en la forma de relacionarse con su familia?
- ¿Sintió cambios en la forma de relacionarse su familia con usted?
- ¿Cómo han tomado los miembros de su familia el haber salido de Colombia?
- ¿Cómo son las percepciones de los miembros de la familia sobre el cambio de país?
- ¿Cómo cambiaron sus relaciones con amigos y otras redes de apoyo en Colombia?

#### Impactos Culturales

- ¿Cuáles fueron los principales cambios que debió asumir en este país?
- ¿Cómo percibe usted y su familia los cambios en el lenguaje, la comida, las costumbres en este país?
- ¿Qué rituales ha tenido que modificar o ha tenido que dejar de hacer?
- ¿Qué siente con esos cambios?
- ¿Siente que se deterioraron sus prácticas culturales?
- ¿Se transformó su percepción frente al territorio?

#### Posibles situaciones de revictimización

- ¿En el lugar en el que ahora vive siguen ocurriendo hechos de violencia?

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>21</b> de <b>34</b>

- ¿Realiza alguna práctica que le permita cuidarse?
- ¿Aún persisten los daños colectivos a su comunidad?

Cuando en el marco de la conversación se presentan expresiones o manifestaciones de sufrimiento, es importante acogerlas y validarlas; de tal modo que las personas puedan sentir que está bien lo que está sintiendo. Usted puede decir cosas como “entiendo que eso que usted vivió es demasiado doloroso, está bien que lllore en este momento”, “podemos tomarnos el tiempo para llorar.

También puede interesarse por conocer como ese sufrimiento se expresa y manifiesta en su vida cotidiana y no solo en el momento de esta conversación, usted puede preguntar ¿qué hace en su casa cuando siente ganas de llorar? ¿en qué momentos de su vida deja usted que el dolor aparezca, o busca mantenerlo siempre atrapado y que no salga?, ¿qué significa ese dolor en este momento de su vida?, ¿qué le gustaría contarme, que me ayudará entender ese dolor? ¿Tiene la posibilidad de expresar sus sentimientos en su comunidad?

Los que saben de esto, dicen que el dolor siempre encuentra una salida cuando se intenta atraparlo y controlarlo ¿en su caso cómo cree usted que ese dolor se manifiesta?

#### **4. Construcción de una meta**

La víctima debe construir posibles soluciones hacia el problema o la afectación emocional que le ha generado incomodidad, la construcción de estas tareas debe ir encaminadas a la recuperación y la solución del problema.


La construcción de las tareas debe ser del asistente con apoyo del profesional quien debe orientar a la víctima para que la construcción de las tareas sea real y de corto alcance que le permita un cambio tangible en su comportamiento frente al problema, puede inducirse dicha construcción por medio de las siguientes preguntas:

- ¿Qué acciones pudiera emprender, para ayudarse en esta situación?
- ¿Que podría hacer ahora usted a corto plazo?
- ¿Que podría hacer a largo plazo?
- ¿Considera que requiere apoyo para llevar a cabo estas metas?
- ¿Con que personas contaría que le puedan ayudar dentro y fuera de su comunidad?
- ¿Qué elementos identitarios de su comunidad aportaría a la sanación y la recuperación emocional?

#### **5. Recursos de afrontamiento y redes de apoyo**

El asistente debe identificar con que redes de apoyo cuenta, que puedan generar un soporte emocional, este reconocimiento de las redes de apoyo se puede realizar por medio de las siguientes preguntas;

- En el tiempo que lleva en este país, ¿qué nuevas relaciones sociales ha podido construir?
- ¿Cuándo tiene un logro importante, a quién se lo cuenta?

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>22</b> de <b>34</b>

- ¿Cuándo está enfermo (a) o se siente mal, a quién acude?
- ¿qué significa para usted contar con ese apoyo?
- ¿Cuenta con personas claves o grupos en su comunidad que le aporte a la recuperación emocional y a la sanación?

#### Identificación de recursos personales de afrontamiento

- ¿Qué fortalezas ha evidenciado en usted mismo que le han permitido salir delante en esta situación?
- A lo largo del tiempo ¿Cómo se han transformado estas fortalezas?
- ¿Preguntar con quién vive y quiénes de las personas con las que vive, saben lo que le está pasando?
- ¿Quién es la persona que está más preocupada por lo que le pasa?
- ¿Quiénes comparten con usted ese dolor o preocupación que usted tiene? ¿con quién habla usted de eso que siente?
- ¿Quién de las personas más importantes en su vida, (vivas o muertas) se alegraría al saber que usted quiere hacer un cambio?
- ¿Qué valora de lo que las personas que le quieren han hecho hasta ahora para ayudarle a estar mejor?


#### **6. Actividades de cierre**

Las actividades de cierres nos permiten generar espacios para recoger las reflexiones que se han generado en la atención psicosocial individual para ello es importante generar un compromiso con las tareas y los acuerdos a los que se ha llegado.

Para el cierre, se pueden propiciar algunas de las siguientes preguntas:

- ¿De todo lo que hemos hablado, que es lo más útil para usted? ¿para quién más podría ser útil lo que usted ha pensado, compartido o descubierto hoy? ¿a quién le gustaría compartirle lo que hemos conversado?
- ¿cómo se siente ahora después de esta conversación? ¿hay algo que le haya resultado nuevo o diferente?
- Si usted pudiera agradecerse a usted misma, algo que haya hecho en esta conversación que le hizo bien ¿que se agradecería?
- En algunos momentos de la conversación usted tuvo la posibilidad de llorar y de mostrar todo ese dolor que siente, ¿cómo se siente ahora con respecto a ese dolor y ese llanto?

De igual manera se recogerán los principales acuerdos realizados en el marco de la atención, si el profesional considera desde su experticia técnica y producto del dialogo con la víctima, que esta requiere alguna tarea terapéutica, como ejercicios de respiración, ejercicios simbólicos como cartas, rituales, prácticas propias, teniendo en cuenta los usos, costumbres y creencias, realizarlo y dejarlo consignado en el respectivo formato.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>23</b> de <b>34</b>


## ABORDAJE DE LOS SOBREVIVIENTES EN LOS MOMENTOS DE CRISIS

La noción de crisis que se tuvo para el presente documento se encuentra asociada a la forma en que las personas y colectivos responden y superan determinadas situaciones que pueden ser consideradas de alta tensión, así como también al papel determinante que cumplen los recursos personales, familiares, sociales y comunitarios en la evolución y contención de la misma.

En este sentido, la crisis es concebida como cambios en la cotidianidad, como situaciones que al presentarse o actualizarse (experiencias del pasado que se reviven) puede llevar a la persona a un desbordamiento emocional, pero a su vez, es una experiencia de vida que invita al cambio y a la realización de ajustes, por ello, es importante reconocer que la manera en que atendemos una crisis podrá permitir que esta se convierta en una oportunidad de crecimiento o estancamiento.

Para el abordaje de los sobrevivientes en los momentos de crisis, el profesional psicosocial podrá tener en cuenta:

- Si el sobreviviente presenta llanto fácil, sentimientos de rabia, molestia, angustia, entre otros, es importante mostrar interés por la expresión emocional que está presentando; de igual forma se debe intentar un acercamiento físico, previo consentimiento de la persona. Para este acercamiento es importante tener en cuenta los tres puntos de contención: mano, rodilla y hombro.
- Reconozca que este es un espacio para la expresión emocional, en tanto se ha construido una relación de confianza, apoyo y solidaridad que va a permitir la contención y fortalecimiento de las situaciones que se presenten en el encuentro.
- Trate de poner en palabras la expresión emocional del sobreviviente, a través del parafraseo. De esta manera, el sobreviviente se va a sentir reconocido, escuchado y validado en su dolor.
- Aborde los relatos del sobreviviente con preguntas reflexivas como, por ejemplo: *¿Cómo se siente? ¿Qué lo hace sentir de esta manera? ¿Qué le dice el hecho de que en estos momentos se sienta de esta forma? ¿En qué otros momentos se ha sentido así?*
- Respete el silencio del sobreviviente, reconózcalo como una representación de su emocionalidad, permítale la expresión de su emoción en su tiempo, espacio, cultura y forma de representación.
- Es importante poner en juego nuestra emoción o sentir, reconociendo que somos seres humanos que nos conectamos con el sufrimiento del otro. Para que nuestra emoción favorezca el abordaje de la crisis, es decir, para que la persona a partir de nuestra emoción pueda reflexionar frente a su postura ante la vida y su colectivo.
- Reconozca los recursos que la persona ha activado en diferentes momentos de la vida (la persona antes de la crisis ha estado durante el día poniendo en juego sus recursos, sin embargo, una nueva situación puede generar la crisis).
- Conecte la situación vivida por el sobreviviente en el momento de crisis con las reflexiones que el presente le trae, por ejemplo, recoja el sentir actual del sobreviviente y los esfuerzos que ha hecho por buscar ayuda al ir al Centro Regional, o al estar en ese momento compartiendo su intimidad, conversando.
- Si durante el desarrollo del encuentro o de varios encuentros él o la sobreviviente presenta crisis que requieren de una atención psicológica clínica se hace necesario revisar los criterios de no ingreso y de remisión a especialista (psicología clínica o

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	<b>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</b>	Versión: 02
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES</b>	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>24 de 34</b>

médico psiquiatra) para determinar si se requiere del direccionamiento al Ministerio de Salud y Protección Social

## ELEMENTOS PARA LA ACCIÓN SIN DAÑO

El enfoque de acción sin daño nos invita a reflexionar sobre la actuación que emprendemos en el trabajo que realizamos, de manera que siempre se tenga conciencia del potencial riesgo de nuestras acciones con relación al trabajo que realizamos, dado que todo genera consecuencias en el otro o en los otros a quienes acompañamos o con quienes trabajamos.

De igual forma, el enfoque de acción sin daño busca orienta elementos que permitan cuidar del estado emocional de las víctimas y sobrevivientes que participen en cualquier acción que desarrolle la Unidad, para el diseño e implementación de la ruta de reparación individual o colectiva. Es decir, busca incorporar el quehacer de las acciones que eviten la retraumatización y la revictimización, lo cual se traduce en lograr una práctica de la atención de acción sin daño.

El protocolo de Acción sin Daño posibilita reflexionar continuamente sobre las consecuencias de los planes, programas y proyectos que se desarrollan con las personas que han vivido hechos victimizantes, reflexión que necesariamente debe pasar por la mirada autocrítica, en la que se reconoce que ningún funcionario de la Unidad está exento de hacer daño durante las intervenciones que realiza, ya que la atención está siempre en una realidad compleja de la cual solo tenemos una pequeña participación en el marco de la complejidad de la vida social, comunitaria, política, cultural, familiar e individual de los sobrevivientes.


Lo anterior implica que debemos siempre actuar con la participación de los sobrevivientes en la dirección de su protección y bienestar. Adicionalmente, el Enfoque de Acción sin Daño implica reconocer el daño que ha dejado en la vida de las personas las victimizaciones y el conflicto armado, pero, además, reconocer los efectos que pueden tener las propias acciones para no agudizar o profundizar los daños que ya existen.

### Elementos para la Acción sin Daño<sup>8</sup>:

- Demostrar lástima, vulnera la dignidad de la víctima y es diferente a tener una actitud comprensiva y de consideración.
- Hablar y escuchar mirando a la cara es un gesto de respeto. Establezca un equilibrio visual entre la consulta de la información en la base de datos y la víctima.
- La petición, queja o reclamo se acompaña de una carga emocional que es importante identificar para ayudar a elaborar.
- Es necesario proveerse de medios y herramientas pedagógicas para apoyar una atención clara, oportuna y que permita el empoderamiento.
- Priorice la perspectiva de la víctima y recuerde que ella tiene su propio potencial

<sup>8</sup> Gaviria, P. (2014). *Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a víctimas*. Bogotá: Procesos Editoriales.



 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>25</b> de <b>34</b>

para desarrollarse.

- Levante un mapeo de intereses, roles y capacidades con la víctima y basado en ello ayúdele a formular acciones.
- Es importante reconocer el desgaste emocional de la víctima cuando exprese quejas e inconformidades frente al proceso de acceso a derechos (la espera y las gestiones infructuosas).
- Es fundamental que la víctima sienta que puede recuperar el poder de decidir sobre lo que ocurre en la atención y sobre su vida misma.
- Es importante hacerle sentir a la víctima apropiación del espacio de atención, con total libertad para expresar sentimientos, enfatizándole que cualquier decisión que se tome en torno a su situación proviene de ella misma.
- Generar compromiso frente a la gestión de su caso como oportunidad y ejercicio para fortalecer nuevo dominio y poder sobre su propia vida e integridad personal puede incidir positivamente en la sensación de autocontrol.
- Reconocer y valorar las diferencias y las distintas formas de comprensión de mundo, de situarse y de transformarlo.

### **ORIENTACIONES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS QUE SE ENCUENTRAN EN EL EXTERIOR EN EL MARCO DE LAS JORNADAS PRESENCIALES O DE CONVENIOS ESTABLECIDOS**

El acompañamiento psicosocial que realice el profesional en el marco de las jornadas o a través de convenios a víctimas que se encuentren en el exterior deberá caracterizarse por la incorporación de los aspectos anteriormente mencionados y por los aspectos que se describen a continuación:


#### **- AFECTACIONES PSICOSOCIALES EN VÍCTIMAS QUE RESIDEN EN EL EXTERIOR:**

El abordaje de las afectaciones psicosociales dentro del marco del conflicto armado implica el análisis de los daños, entendiéndolo no solo como la vulneración de los derechos, sino reconociendo el sufrimiento desde todas las esferas, tal cual como se menciona en la ley 1448 del 2011 (art 9)9. Lo anterior, demanda realizar acciones con el fin de comprender inicialmente los daños psicosociales y posteriormente desde esta comprensión construir las apuestas que mitiguen o minimicen el dolor causado por el conflicto armado. Así pues, para las personas que han sido víctimas del conflicto armado y que residen en el exterior, la multiplicidad de las afectaciones, no solo están relacionadas con lo causado por los hechos victimizantes, sino también por las alteraciones de la identidad, deterioro de las prácticas culturales, la ruptura y transformación de los vínculos, el desarraigo, la ausencia de las redes de apoyo, lo que ofrece el País de acogida, el curso vital, entre otros. La salud psicosocial esta interconectada con todos los demás aspectos relacionadas con la migración. La situación legal, económica, social, familiar, laboral, está influida y a su vez es influyente de los procesos psicosociales por los que una gran cantidad de personas inmigrantes atraviesa, pues su condición supone afrontar diversos cambios de características internas y externas.

Luego del impacto generado por las diversas acciones anormales de la guerra, sobreviene la decisión de partir, el viaje y el momento de migrar a otro País, encontrar un lugar que custodie y proteja sus derechos esenciales, en busca de alguna tranquilidad, ante la inminente puesta en peligro del que es víctima. En este nuevo lugar, en este encuentro cultural, "la persona se

---

9 Ley 1448 del 2011, ley de víctimas y restitución de Tierras.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>26</b> de <b>34</b>

confronta a un nuevo contexto, que se percibe como extraño, debe enfrentarse a una situación de extrema vulnerabilidad y comenzar el proceso de adaptación y en la medida de lo posible la integración<sup>10</sup>. Así pues, son muchos los aspectos que interfieren en el trascurso de este proceso que afectan directamente el proyecto de vida de las personas víctimas del conflicto armado.

Dentro de los aspectos, que han tenido mayor relevancia en las narrativas de las víctimas (desde el trabajo adelantado por el equipo psicosocial), se encuentran: el estatus de la migración, la transformación de los vínculos, el duelo migratorio, el territorio, las afectaciones según el curso vital, proceso de integración y adaptación.

- *Estatus de la migración*

Estos procesos de llegada a los diferentes países varían según su estatus. Algunos llegan de manera irregular, lo que les pone en una situación de "invisibilidad" que les dificulta el acceso a salud, educación y empleo digno; es un momento de vulnerabilidad en el que las personas inmigrantes pueden experimentar una serie de altibajos emocionales caracterizados por el miedo, la tristeza, la aparición de pesadillas, euforia entre otros sentimientos y comportamientos normales en medio de una situación de estrés extremo que se exagera por su situación de duelo, no sólo por la posible pérdida de familiares sino también por la pérdida de su vida cotidiana, sus costumbres, su idioma y su cultura<sup>11</sup>.

Otras formas de llegada son las relacionadas con el refugio y el asilo. Aunque estas figuras tienen una connotación de estatus, la mayoría de las veces tiene un carácter impositivo y no planeado. En ocasiones las personas llegan a considerar el proceso de regularización como una "prisión", ya que deben entregar sus documentos de identificación y prohíben el ingreso al País de donde se viene. Esta situación, limita la plena ciudadanía, afecta la identidad ("ya no ser"), limita la toma de decisiones, transforma los vínculos familiares y redes de apoyo.


- *Duelo migratorio*

El duelo migratorio es definido por Achotegui (2009), como el conjunto de procesos psicológicos y psicosociales por la pérdida de algo o de alguien con lo cual se ha estado vinculado emocionalmente. Con esta ausencia se pone en marcha un proceso de reorganización y de adaptación a la nueva realidad y esta adaptación necesita ser expresada de alguna manera y en ocasiones, es el organismo el que se manifiesta con una serie de síntomas como la tristeza, llanto, baja autoestima, pérdida de interés sexual, pérdida o aumentos de apetito, entre otros. Son problemas que se manifiestan a nivel afectivo y somático como ansiedad, sensación de confusión, alteraciones del sueño, problemas digestivos, preocupaciones excesivas y un sentimiento de extrema soledad, obedeciendo a causas directamente relacionadas con la realidad de la inmigración.

En las diferentes etapas del duelo migratorio, intervienen diferentes factores que se encuentran relacionados con las características propias de los países de acogida. Por ejemplo, en el País de Ecuador una de las principales problemáticas a las que las personas inmigrantes

<sup>10</sup> RET internacional, HISTORIAS QUE CAMINAN Y RESISTEN, una travesía hacia la resistencia, primera Edición Ciudad de Panamá, 2015

<sup>11</sup> (Salud Mental y Apoyo Psicosocial para Refugiados, Solicitantes de asilo e Inmigrantes desplazándose en Europa, una guía multi-agencia de orientación, 2015).

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>27</b> de <b>34</b>

están expuestas es a la discriminación. Por ejemplo, en una jornada de atención a víctimas en el exterior<sup>12</sup>, se encontró que en un estimado del 85% de las personas asistentes a la actividad psicosocial, manifestaron haberse sentido discriminadas por los ecuatorianos. Frente a lo anterior, los colombianos que han sido discriminados narran situaciones en las que, debido a su nacionalidad, no les proporcionan empleo, no les alquilan lugares para su residencia y si lo hacen, deben pagar sumas desproporcionadas.

- *Transformación de los vínculos*

Un efecto que se adiciona al proceso migratorio hace referencia a la transformación en las relaciones o vínculos de las personas que migran. Estas relaciones emergentes, suelen denominarse "relaciones transnacionales". En palabras de Herrera y Carrillo, citado por Puyana (2009)<sup>13</sup>, la interacción continua se constituye en "campos sociales" que se conforman en espacios transnacionales en los cuales se producen flujos de personas, de información, de dinero y de bienes materiales. Dentro de estos campos circulan redes sociales y capital simbólico además de económico. Las familias transnacionales son agrupadas por vínculos de consanguinidad y alianza, permanecen en países desde donde fluyen o a donde llegan migrantes, mantienen vínculos económicos- a través de las remesas-, se comunican muy frecuentemente, establecen proyectos de vida comunes y propician el desarrollo de nuevas formas de socialización y estructuración familiar.

- *Territorio*


Los espacios son los lugares donde las personas nos desenvolvemos, buscamos los medios de subsistencia, nos organizamos socialmente, definimos los escenarios de la reproducción social y de la producción. En la medida que desarrollamos la vida en un espacio concreto, nos apropiamos de él y le damos un significado, establecemos unos límites, vivimos en él nuestra cotidianidad, vamos conformando una identidad colectiva y construimos nuestro propio territorio e interactuamos con él. El territorio desde esta perspectiva es una noción. "A pesar de que el territorio tiene una base física en la que se concreta, habita en la mente y forma parte fundamental de la identificación de los seres humanos con un paisaje, con una sociedad, con una parentela, con una historia, con una tradición, con una memoria" (Ardila, 2006: 3)<sup>14</sup> De acuerdo con lo anterior, las personas que migran forzosamente a causa del conflicto armado, la situación trastoca su significado, generando diversas afectaciones a nivel psicosocial. Por ejemplo, algunas narrativas en Yaviza (Panamá), se encontraban frases como la "tierra ajena" lo cual implica, inicialmente una pérdida del territorio propio, que, para el caso de las comunidades Indígenas, trasciende el espacio físico y es comprendido como integridad viviente, sustento de la identidad y de la armonía. Los hechos victimizantes, obligaron al desplazamiento a otro territorio, donde se carece de los vínculos comunitarios, lugares sagrados, prácticas y costumbres<sup>15</sup>.

<sup>12</sup> Jornada de atención a víctimas en el exterior en Quito y Lago Agrio, área psicosocial del 12 al 20 de noviembre del 2017.

<sup>13</sup> Puyana Villamizar, Yolanda; Motoa Flórez, Ayda Julieth; Viviel Castellanos, Adriana; Entre aquí y allá. *Las familias colombianas transnacionales*. Bogotá. Fundación Esperanza. 2009.

<sup>14</sup> *Párrafo tomado de* Puyana Villamizar, Yolanda; Motoa Flórez, Ayda Julieth; Viviel Castellanos, Adriana; Entre aquí y allá. *Las familias colombianas transnacionales*. Bogotá. Fundación Esperanza. 2009. Pág. 27

<sup>15</sup> Jornada de atención a víctimas en el exterior en Quito y Lago Agrio, área psicosocial del 15 al 17 de septiembre 2017.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>28</b> de <b>34</b>

En Ciudad de Panamá, por ejemplo, con la población Afrodescendiente, el daño<sup>16</sup> más relatado a jornada, es el que hacía referencia al vínculo Territorial. Las personas, en especial las mayores, se expresan conmovidamente de su territorio; “yo tengo que morir en mi Tierra”, “quiero regresar a mi tierra”, “usted sabe que nosotros somos del Choco y nuestro cuerpo debe descansar allá”. De nuevo aparece la expresión “Tierra ajena”, como un lugar que no les pertenece aun, por sus costumbres, sus tradiciones y su gente.

Las afectaciones del territorio generan sentimientos de desarraigo, de no pertenencia a un lugar, alteraciones en la identidad, a los sentimientos de soledad en estos nuevos espacios, con relaciones más limitadas y en ocasiones hostiles.

### **- Afectaciones según el curso vital**

Otro aspecto para tener en cuenta en las reflexiones sobre las afectaciones de los procesos de migración a causa del conflicto armado es el que hace referencia al curso vital, a través de las jornadas de atención a víctimas en el exterior, se ha observado que las personas que salieron exiliadas durante la edad adulta tienen mayores deseos de retorno que aquellas que las que se fueron en la niñez, adolescencia o en los primeros años de adultez. Una sobreviviente exiliada en Canadá desde sus 22 años manifiesta: “a mí me gusta Colombia, pero yo no regresaría allá porque me da miedo, quiero ayudar a mi país poniendo un negocio que le de trabajo a mucha gente, pero volver a vivir allá no”.


### **- Proceso de integración – adaptación**

Al llegar a un nuevo País son comunes las sensaciones de miedo y confusión. Esto es comprensible, pues las referencias espacio-temporales conocidas han cambiado y es evidente la desubicación. Estas emociones pueden ser transitorias (duelo migratorio) o permanentes, dependiendo de los recursos de afrontamiento con los que cuentan las personas.

La mayoría de las personas que han logrado adaptarse al país de acogida, han convertido las dificultades iniciales en aspectos y ventajas positivos que han servido en su proceso de adaptación. Por ejemplo, en casos en los que en el país de acogida se habla un idioma distinto al español, las personas se vieron en la obligación de aprender el leguaje, lo cual en un principio les causó obstáculos para comunicarse, para conseguir empleos, para formar relaciones sociales con personas nativas, sin embargo, con el paso de los años, las víctimas relatan cómo les han enseñado a sus amigos españoles términos y modismos.

Por otra parte, se ha observado que los sobrevivientes buscan conocer a otros colombianos y colombianas o a personas latinoamericanas que también son exiliados, refugiados o inmigrantes. Entablar relaciones amistosas con personas similares a ellos, en medio de la diferencia, es para algunos una forma de acercarse a su país y de sobrellevar el peso de la nostalgia. La situación de refugiados ha impulsado el liderazgo de algunas personas para la conformación de organizaciones de víctimas o de refugiados, como el Foro Internacional de Víctimas, conformado por organizaciones de sobrevivientes refugiados en distintos países de

<sup>16</sup> Decreto con fuerza de ley 4635 de 2011, por el cual se dictan las medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>29</b> de <b>34</b>

Europa, o la Asociación Europea de Víctimas del Conflicto Armado Colombianos, en Madrid. Este liderazgo, esta unión solidaria entre connacionales significa una manera de sopesar el torbellino emocional que conlleva el exilio.

La comida, la música, los rituales como la navidad o los cumpleaños son distintas en el extranjero, sin embargo, los connacionales buscan la forma de conservar lo más profundo de la cultura colombiana en la medida de las posibilidades que tienen en los respectivos países de acogida. La lucha es por conservar el arraigo a su identidad y a su cultura.

### - Países cercanos y países lejanos

En el transcurso de las jornadas de atención a víctimas en el exterior, se logró identificar que las afectaciones psicosociales varían y están determinadas por los países a los que las personas migran forzosamente, es decir si son Países fronterizos como Panamá, Venezuela, Ecuador; donde la cultura tiene elementos semejantes (idioma, formas de comunicación) o Países lejanos como Estados Unidos o España, donde las diferencias a nivel económico, social y político es diferente


## **ORIENTACIONES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A LAS VÍCTIMAS QUE SE ENCUENTRAN EN EL EXTERIOR A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO/VIRTUAL**

El acompañamiento psicosocial telefónico se entiende como el apoyo a las personas víctimas del conflicto colombiano que residen en el exterior, en el cual se brinda un espacio para la expresión y el reconocimiento del impacto emocional que los hechos violentos han tenido sobre ellas, a su vez busca identificar los recursos y las redes de apoyo con las que cuenta la víctima. Este acompañamiento abarca una posición respetuosa de reconocimiento y autonomía de la víctima, que considera que "todos y cada uno de los seres humanos –con el apoyo justo-, son capaces de asumir su propia vida con capacidad decisoria y responsabilidad, aún en las circunstancias más penosas".

Durante el proceso de atención telefónica es importante tener en cuenta ciertas generalidades que clasificaremos según el momento de ejecución de la llamada así: alistamiento, inicio de la llamada, encuadre, identificación de necesidades, seguimiento de los casos y actividades de cierre.

### **1. Alistamiento:**

- Confirmación de horarios: antes de iniciar la llamada es importante que se identifique la zona horaria del país, el nos permitirá saber la disposición y disponibilidad por parte de la persona que vamos a acompañar.
- Disponibilidad de tiempo: disponga de un tiempo prudente para iniciar el contacto con la víctima, no corte la llamada abruptamente, se debe mostrar interés y disposición en el momento del contacto.
- Contexto de la situación de la víctima: Se debe realizar un reconocimiento del perfil de la persona para poder generar un encuadre en la llamada, en este estudio del perfil se deben conocer datos como; hecho victimizante, lugar de procedencia, nombres completos,

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>30</b> de <b>34</b>

edad, pertenencia étnica, rol dentro del grupo familiar, tiempo de permanencia en el país que reside, atenciones previas con el grupo de atención a víctimas en el exterior y los datos que se remitan dentro de la solicitud de atención. Teniendo en cuenta el país de residencia de la víctima, se debe conocer el contexto de dicho país y la posible oferta de atención psicosocial para remitir a la víctima en caso de que se requiera.

## 2. Inicio de la llamada

- Alistamiento: Revisar tono, fuerza y volumen de voz. (La voz es la herramienta que hace posible nuestra empatía y acercamiento con el sobreviviente)

-Saludo: cuando inicie el contacto con la víctima salude cordialmente e identifíquese como funcionario de la unidad para las víctimas y al área que pertenece. Por ejemplo:

“Muy buenos días, señor/a-----lo/a llamamos desde la unidad para la atención y reparación integral a las víctima (mencionar la entidad con la que se tiene convenio),, habla con ----- (nombre del profesional) y soy del área de----- (cargo)-. ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

## 3. Encuadre

- Explique claramente el objetivo del acompañamiento, delimitar nuestras funciones permitirá que la víctima tenga claro el objeto de la llamada y acepte voluntariamente el acompañamiento o lo rechace.


- Tenga claro que el acompañamiento telefónico no está sujeto a la garantía de otras medidas de reparación como indemnización. Se ayuda a la articulación de procesos, pero no depende este espacio para tramitar o resolver estas necesidades.

- Confidencialidad: se debe especificar el grado de confidencialidad del acompañamiento, para ello se le debe explicar a la víctima que utilizamos un formato de consentimiento informado – si es posible se puede leer, y preguntarle a la víctima si ha comprendido el contenido o tiene alguna pregunta, de ser claro para la víctima, se le informará que le enviaremos el Formato al correo que ella nos proporcione, y debe enviarlo a vuelta de correo firmado y escaneado, esto con el fin de formalizar la atención. En el caso que no sea posible el envío del consentimiento informado y la persona participa de un segundo encuentro telefónico, se inferirá su aceptación en el proceso.

-Corroborar datos de la víctima: De manera empática confirmar datos personales y situación actual de la víctima respecto al núcleo familiar con el que convive.

Un ejemplo podrías ser:

Señor/a....., el objetivo de esta llamada es para contarle que la Unidad Para Las víctimas le está ofreciendo la posibilidad de conversar con usted en un espacio individual, de manera telefónica, el cual también es un derecho, en el que usted podrá dialogar sobre algunas situaciones que a nivel emocional le estén afectando. Este espacio estará acompañado por un profesional psicosocial, ¿le gustaría hacer parte de este espacio?, Este espacio se denomina, Estrategia de Recuperación Emocional Individual” (se deja un espacio para que

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>31</b> de <b>34</b>

la persona responda)

Si la víctima desea más información de la estrategia responder:

La ley 1448 de 2011 ley de víctimas y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, establecen una ruta de atención, asistencia y reparación a las víctimas dentro de la medida de asistencia, se lleva a cabo la Estrategia de Recuperación Emocional a nivel individual para víctimas en el exterior, la cual es un espacio reflexivo y solidario, donde se podrá compartir las creencias, emociones y sentimientos procurando un bienestar emocional.

La estrategia cuenta con 5 encuentros, una vez a la semana tentativamente y tiene una duración de 60 minutos.

De ser afirmativa la respuesta, el profesional mencionará "qué bueno Sra. o Sr.....teniendo en cuenta su interés en participar y para seguir con el trascurso de la atención es importante que usted firme un consentimiento informado en donde acepta la atención que va a recibir, a continuación, le voy a leer dicho consentimiento, (leer formato), ¿ha comprendido el contenido?, ¿tiene alguna pregunta?,

Señor/@-----es importante que conozca que dicho acompañamiento telefónico no está sujeto a la garantía de otras medidas de reparación como indemnización, es una medida de atención psicosocial desligada a las medidas de indemnización.

Esperar que la víctima responda.


A continuación, le enviaremos el formato a un correo electrónico para que por favor lo pueda leer posteriormente debe imprimirlo, firmarlo, escanearlo y enviarlo de vuelta al correo.

Podría indicarme un correo electrónico para hacerle él envió del formato.

Nota: Recuerde que en el marco de la atención telefónica se debe aplicar la Estrategia de Recuperación Emocional Individual con énfasis en las afectaciones migraciones, expuestas anteriormente.

#### **4. Identificación de necesidades**

La identificación de necesidades nos permite encaminar la atención hacia la necesidad emocional de la víctima, para ello es necesario realizar preguntas que aborden la necesidad.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>32</b> de <b>34</b>

## ACOMPañAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Para la Estrategia de Recuperación Emocional Individual, el acompañamiento será entendido como aquel espacio de aprendizaje que se construirá entre los profesionales psicosociales y los enlaces nacionales y, buscará el fortalecimiento de las habilidades terapéuticas en la atención psicosocial de caso único. Además, será un espacio en donde a través de las conversaciones, las preguntas, la elaboración de hipótesis y los señalamientos, se construirán las comprensiones, de los acompañamientos realizados. Para esto se tendrán conversaciones en donde habrá una jerarquización de los saberes ni una posición de experticia, sino un diálogo colaborativo en donde todos los que estén participando del acompañamiento podrán enriquecer el análisis del encuentro, a partir de sus creencias y experiencias.


Dado que el acompañamiento está compuesto por un conjunto de relaciones de las cuales construimos nuestra identidad profesional, cuando se nos invita a reflexionar acerca de nuestras contribuciones específicas podemos vislumbrar que somos personas que poseen conocimientos, competencias y capacidades (Markham, 2011).

Por lo anterior, el papel de quien acompañe será el de promover un clima de respeto, apertura, curiosidad, diversidad y confianza, además de ser el responsable de cuidar que todas las voces y las necesidades de los participantes del grupo sean representadas, escuchadas y consideradas. Es importante señalar que quien acompaña no puede creer que sus ideas tienen más peso, ni más importancia que las ideas de los participantes del grupo, él ofrece su experiencia en la práctica, así como sus habilidades para acceder a sus propios recursos y los recursos de los participantes y maximizar la diversidad en ideas, estilos y contextos, por ello, se debe promover un ambiente de respeto y celebración de la diferencia y la diversidad evitando reproducir imaginarios y estereotipos de discriminación y racismo. Como acompañantes, a veces somos maestros, a veces escuchas y a veces alumnos de los participantes. Nos enriquecemos de sus conocimientos, sus visiones del mundo y sus experiencias, pero sobre todo nos transformamos a través de las relaciones que se van construyendo al compartir con ellos y ellos con nosotros nuestras experiencias y nuestro trabajo (London & Rodríguez, 2000).

Con el objeto de lograr lo propuesto en este acompañamiento, las estrategias que serán empleadas por cada uno de los enlaces nacionales y sus grupos de trabajo se describen a continuación:

- Acompañamiento en vivo: estas se llevarán a cabo en las visitas de seguimiento que hacen los enlaces nacionales. Se participará de un encuentro y se harán retroalimentaciones de las fortalezas y debilidades encontradas a la luz de las habilidades antes expuestas.
- “Estudio de caso”: para el contexto del acompañamiento acá expuesto, se entenderá como estudio de caso a aquellos estudios que harán a partir de la grabación en audio de un encuentro (es importante que se presente la grabación completa). A partir de lo escuchado se harán preguntas que faciliten la reflexión del profesional frente a lo logrado en el encuentro y a las habilidades que se observaron. Este mismo ejercicio se podrá hacer a partir de la narración del profesional, en donde contará sus percepciones lo contado por el sobreviviente y sus propias comprensiones de las historias, emociones y habilidades desarrolladas.




 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>	Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES	Fecha: 05/07/2019 Página: <b>33</b> de <b>34</b>

- Lectura y retroalimentación de los formatos enviados: los enlaces nacionales retroalimentarán los formatos diligenciados por los profesionales psicosociales, a partir de la elaboración de preguntas que les permitan pensar nuevas alternativas de intervención, así como hipótesis y/o preguntas para elaborar en el siguiente encuentro.

### VIII. DOCUMENTOS REFERENCIAS

- Ávila, E. (1991). *La psicoterapia breve y la intervención en crisis: dos estrategias de intervención en Salud Mental Comunitaria*. Revista. Psiquiatría Pública. Vol. 3 núm. 4. Octubre–Noviembre 1991.
- Bellak, L. (1986). *Manual de psicoterapia breve, intensiva y de urgencia*. México: Editorial Manual Moderno.
- Beristain, M. (2010). Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación en derechos humanos. Bilbao: Hegoa y Cejil.
- Bertrando, P. & Arcelloni, T. (s.f.) las hipótesis son diálogos: compartiendo las hipótesis con los clientes. Recuperado el 27 de abril de 2016 en: <http://win.associazioneculturaleepisteme.com/articoli/La%20hipotesis%20son%20dialogos%20-%20Bertrando%20Arcelloni.pdf>
- Cecchin, G. (1999). Nueva visita a la hipotetización: la circularidad y la neutralidad: una invitación a la curiosidad. Revista Sistemas Familiares.
- Duque, V. (2005). *De víctimas del conflicto a promotores de cambio: trabajo psicosocial y reconciliación en Guatemala*. Recuperado el 29 de mayo de 2016 en: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/14997a.pdf>
- Esbec & Gómez. (2000). *Psicología forense y tratamiento jurídico legal de la discapacidad*. Madrid: Editorial EDISOFER.
- Fisch, R., Weakland, J., Segal, L. (1982). *Táctica del cambio*. Washington: Wiley.
- Gaviria, P. (2015). *Estrategia para la recuperación emocional a nivel grupal*.
- Documento de trabajo del equipo psicosocial de la Unidad para las Víctimas.
- Gaviria, P. (2014). *Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a víctimas*. Bogotá: Procesos Editoriales.
- Higuera, J. & Orozco, J. (2008). Evaluación de Estrategias Generativas y Narrativas en Grupos de Autoapoyo con afectados del Conflicto Político Armado Colombiano. Trabajo de grado para optar por el Título de Psicólogas, Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga.
- London, S. & Rodríguez, I. (2000). La supervisión como grupos de conversación colaborativas. Tomado de: <http://www.fesna.org/pdfs/SupervisionAlinde.pdf>.
- Markham, L. (2011). Cómo opera el poder de las relaciones de supervisión. Family

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>METODOLOGIA PARA LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL INDIVIDUAL EREI</b>		Código: 400.08.20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES FOCALES		Fecha: 05/07/2019 Página: <b>34</b> de <b>34</b>

Process, 50, (4).

- 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. Bogotá: sin editorial.
- Tomm, K. (1988). La entrevista como intervención. Parte III: ¿Cómo hacer preguntas circulares, estratégicas o reflexivas? Revista Family Process
- Ugazio, V. (1985). Hypothesis MAKing: the Milan approach revisited. Applications of systemic family therapy.

## IX. ANEXOS

- **Anexo 1:** Formato Guion Metodológico.
- **Anexo 2:** Formato Remisión Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a las Víctimas PAPSIVI.

## X. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	12/08/2014	Se crea la Estrategia
V2	05/07/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza por cambio en la imagen institucional.</li> <li>• Se actualiza el alcance de la Estrategia, ya que también se implementa en las jornadas de atención a víctimas en el exterior, convenios internacionales y mediante canal telefónico.</li> <li>• Se actualizan las definiciones, incluyendo el enfoque psicosocial y la acción sin daño, por considerarlos temas transversales en la EREI.</li> <li>• Se actualiza el protocolo incorporando el enfoque migratorio.</li> <li>• Se incorporan recomendaciones para los diferentes momentos de la EREI, con el fin de brindar elementos metodológicos a los profesionales que la implementan.</li> <li>• Se incorporan recomendaciones para el acompañamiento psicosocial a víctimas en el exterior en el marco de las jornadas presenciales y la atención telefónica.</li> </ul>