



**Protocolo de abordaje psicosocial para la adopción de medidas de atención integral, atención y acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto armado**

**Convenio de cooperación 079 entre la Organización Internacional para las Migraciones y el Ministerio de la Protección Social**

**Anexo 2**  
**Estándares mínimos de calidad exigibles para la implementación del Protocolo de abordaje psicosocial para la adopción de medidas de atención integral, atención y acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto armado**

**Bogotá, febrero de 2011**

Consultoría para la elaboración de *Protocolos de abordaje psicosocial para la adopción de medidas de atención integral, atención y acompañamiento psicosocial de las víctimas del conflicto armado, una guía de intervención en salud mental comunitaria específica y diferencial por delitos de lesa humanidad para las víctimas del conflicto armado. Formación de funcionarios municipales en la implementación y seguimiento de las dos estrategias del Protocolo de abordaje psicosocial y salud mental*, según contrato independiente PS 4578 firmado entre LIZ AREVALO NARANJO y la Organización Internacional para las Migraciones, OIM.

Equipo de Consultoría:

Liz Arévalo Naranjo  
Luz Marina Monzón  
Ludivia Serrato Martínez  
Claudia Rodríguez  
Yadira E. Borrero Ramírez

## Tabla de contenido

<b>Atención psicosocial: enfoque y análisis de impacto psicosociales de violaciones de derechos humanos</b>	<b>4</b>
<b>1. Impactos psicosociales de la violencia sociopolítica y el conflicto armado en las personas y comunidades víctimas</b>	<b>6</b>
1.1. Hacia una comprensión dialéctica del impacto psicosocial	7
1.2. Cronicidad del impacto psicosocial	8
1.3. Transgeneracionalidad del daño	10
1.4. Impacto psicosocial desde un enfoque diferencial	11
<b>2. Principios relativos al enfoque psicosocial</b>	<b>16</b>
<b>2.1. Con relación al trato humano con las víctimas</b>	<b>17</b>

## **Atención psicosocial: enfoque y análisis de impacto psicosociales de violaciones de derechos humanos**

El enfoque o abordaje psicosocial, según el Ministerio de Protección Social, es: “una perspectiva que reconoce los impactos psicosociales que comprometen la violación de derechos en el contexto de la violencia y el desplazamiento en Colombia. Sustenta el enfoque de derechos que debería orientar toda política pública, acción y medida de reparación a víctimas” (Ministerio de Protección Social, 2004).

Desde este enfoque, se hace un reconocimiento claro y fáctico respecto a la vulneración de derechos y los impactos sufridos en las personas víctimas, derivadas del contexto de violencia sociopolítica, lo cual permite tener un marco comprensivo para establecer la obligatoriedad del Estado respecto a la reparación.

En esta línea, el enfoque psicosocial permite comprender que las reacciones de las personas víctimas son propias de cualquier ser humano sometido a circunstancias que rompen toda noción de la realidad y vulneran su derechos.

Por lo tanto, una consecuencia fundamental es la *despatologización* de los individuos gracias a su visión hacia los contextos, la cual también amplía las alternativas de acción en ámbitos comunitarios de apoyo, al romper la idea clásica de la atención psicológica o psiquiátrica de consultorio como respuesta exclusiva al sufrimiento humano. (Concepto de Vínculos, En: Corte Constitucional, 2010).

Para efectos de este Protocolo, el enfoque psicosocial implica asumir un modelo de comprensión holística de los impactos que los hechos violentos ocasionan, integrando lo emocional y lo social-relacional asociado al conocimiento y comprensión desde el contexto. De esto se deduce que cambios en el contexto generan variaciones en los individuos y que las acciones en ámbitos tales como los productivos, económicos, educativos, justicia y, en particular, de salud son constitutivos de procesos de reparación y recuperación emocional de la población víctima.

Este Protocolo se ocupa de cómo se traduce el abordaje psicosocial en la atención que reciben las víctimas, en especial en salud a través de la postulación de principios rectores, instrumentos y una forma de implementación específica para el sector salud; además propone procesos de articulación entre equipos especializados y el SGSSS y otros sectores públicos responsables de la atención a víctimas.

Otro elemento a tener en cuenta, es que el enfoque psicosocial, tal como lo señala la Procuraduría General de la Nación, debe propender por una mirada integradora frente a los procesos micro y macro sociales que se lleven a cabo para transformar las condiciones de la población víctima, recomponer el tejido social y la relación entre la ciudadanía y el Estado.

(...) el enfoque psicosocial exige la consideración de elementos de especificidad y subjetividad en el proceso de atención para responder adecuadamente a los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación. Sólo a través de una respuesta que se adapte a contextos particulares (tanto individuales como colectivos) podrá responderse a las sutilezas de un proceso humano y a tender puentes entre discursos amplios de políticas públicas y realidades locales, comunitarias y familiares. Se trata de un proceso político complejo que busca, como medio y como fin, la validación

social del sufrimiento (Procuraduría General de la Nación y Centro Internacional para la Justicia Transicional –ICTJ– 2009, págs. 16- 17).

Cabe señalar que el enfoque psicosocial configura una perspectiva integral de la atención al comprender los impactos psicosociales generados por el conflicto armado y la violencia sociopolítica. Se parte de considerar no solo el tipo de hecho violento, sino también la intencionalidad con la que se ejecuta, lo cual dimensiona el daño en tanto amenaza vital y destrucción del sujeto en diversas dimensiones de su vida emocional y social.

En tal sentido, la Corte Constitucional en la sentencia T-045 de 2010, llama la atención y señala que:

La intencionalidad con la cual se ejerce la violencia por parte de los actores del conflicto armado provoca impactos en el ámbito psicosocial y en la salud mental que afectan de manera directa a personas, familias y comunidades. El impacto psicosocial ocasionado por las graves violaciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario es diverso, intenso, complejo y generalmente se revela de manera continua en el tiempo. A los distintos hechos de violencia a que han sido sometidas las víctimas, se suman las pérdidas materiales y simbólicas ocasionadas, entre ellas y de manera preponderante las de seres queridos, y la ruptura, des-estructuración y eventual colapso de redes personales y familiares. En ocasiones las víctimas han sido culpabilizadas y sometidas a estigmatización, sus reclamos no son escuchados por amplios sectores de la sociedad y de la institucionalidad, y sus demandas de justicia no son respondidas debidamente, lo cual revela los altos niveles de impunidad judicial y social alcanzados, impunidad que limita la posibilidad de reconstrucción de sus proyectos de vida.

El enfoque psicosocial así descrito implica un conjunto de criterios de análisis y ponderación, desde los cuales los funcionarios públicos responsables de la atención integral deben leer y comprender la situación que viven las víctimas. La incorporación de este enfoque facilita y llena de sentido las intervenciones psicosociales, poniendo de manera preponderante el importante papel que cumplen en favor de la reparación.

Así mismo y, en tanto enfoque, “lente desde el cual se mira”, da cuenta de la necesidad de una atención en salud especializada y diferencial para las víctimas de la violencia sociopolítica. De igual forma, permite una reflexión ética y política frente al deber ser, o sentido y fin, de la actuación en una dimensión institucional y Estatal y en el tipo de relación que se debe crear en la interacción con las personas víctimas desde un enfoque humano, como postura que las dignifica y evita su discriminación o estigmatización y que contribuye de manera efectiva a su reparación. Más aun cuando uno de los aspectos más sensibles de los seres humanos es el de la salud por lo significativo que resulta el propio cuidado y recibir atención por parte de la institucionalidad pública en tanto derecho como ser humano.

## **1. Impactos psicosociales de la violencia sociopolítica y el conflicto armado en las personas y comunidades víctimas**

En este Protocolo se utiliza el término impacto psicosocial para reconocer las consecuencias que genera la violencia sociopolítica y el conflicto armado, en tanto irrupción y quiebre en la vida emocional, familiar y comunitaria de las personas víctimas y en la sociedad. Este tipo de impacto hace referencia a las lesiones, rupturas o huellas visibles o invisibles, físicas y emocionales, que se generaron a nivel individual y colectivo, y que según su profundidad pueden generar daños permanentes en la población, dado el tipo de hecho o acción violenta, la intencionalidad y la permanencia en el tiempo, entre otras variables.

Por ende, la comprensión de los impactos psicosociales generados por la violencia sociopolítica y el conflicto armado, parte de una perspectiva diferencial, en tanto los impactos de tipo individual, familiar y social, se construyen en el proceso dinámico de las relaciones que se tejen desde las particularidades de los individuos y las comunidades y el contexto. Ello configura la dimensión real del impacto psicosocial.

Adicionalmente, y en razón de la intencionalidad y dominio de los actores en disputa, los impactos psicosociales van más allá del individuo o de la comunidad, puesto que lo que se busca a través de los actos de terror y barbarie, es enviar un mensaje que opera en el orden colectivo, donde el objetivo es des-estructurar y hacer un atentado en contra de la vida, de las prácticas de solidaridad, de la confianza y del respeto por el otro, es decir de la sociedad en su conjunto. De esta manera se busca permear las relaciones sociales creando escenarios emocionales de dolor, inseguridad, miedo y rabia. (Corporación Vínculos, 2009).

Cabe señalar que los impactos psicosociales que genera el conflicto armado y la violencia sociopolítica en las víctimas, se diferencian de otros tipos de violencia o de eventos, como catástrofes naturales y aquellas de carácter antrópico,<sup>1</sup> porque tiene su origen en las acciones estratégicas diseñadas para conseguir intereses de tipo social, político, económico y militar, las cuales son desarrolladas por agentes sociales e institucionales involucrados en la confrontación militar, las disputas por el poder económico, los territorios y los recursos naturales. En este sentido, se puede afirmar que el daño es generado de manera racional, intencional y premeditada en contra de personas que son utilizadas para lograr tales propósitos.

Como señala la psicóloga chilena, Elizabeth Lira, comprender el contexto implica reconocer el uso del sufrimiento, el miedo, la impotencia, el horror y el poder, para regular la conducta política de la población y alcanzar unos intereses concretos. “La diferencia central radica en que un ‘loco’ se enfrenta a sus ‘demonios privados’, mientras que en la violencia política, el demonio adquiere una dimensión real y su violencia es un mensaje para el conjunto de la sociedad” (Lira & Becker, 1989, p.24, En: Arévalo, 2010).

De igual forma, cuando quien debe proteger se convierte en victimario, el Estado, (al no garantizar los derechos de sus ciudadanos y convertirse en un “actor” responsable por acción u omisión de actos de violencia en contra de la población civil) se genera un espacio social hostil para sus miembros y una pérdida de los marcos de referencia y plausibilidad en las personas y comunidades. El psiquiatra Carlos Sluzki señala:

---

<sup>1</sup> Antrópico, hace referencia a lo relativo al ser humano.

la violencia política, en cualquiera de sus muchas variantes, tiene un efecto devastador y de largo alcance en quienes han sido sus víctimas. La violencia física y emocional es perpetrada precisamente, por quienes tienen la responsabilidad social y legal de cuidar a los ciudadanos, de mantener el orden en su mundo, de preservar la estabilidad y predictibilidad de sus vidas: El Estado (Sluzki, 1995. p. 351).

Entonces, puede afirmarse que el conflicto armado y la violencia sociopolítica generan un daño indiscutible, dada la devaluación de la víctima, su deshumanización y, si se quiere, su “demonización” como recurso psicológicamente necesario para poder ejecutar el acto violento (Martín-Baró, 1990).

De este modo, opera un proceso de deshumanización de la víctima y también del victimario. La víctima por su parte, y ante el desconcierto que genera ser violentada y vulnerada en sus derechos, inicia una lucha interminable por recuperar su dignidad y reencauzar su vida, dado que el mensaje deshumanizante que trae consigo el hecho violento, es recibido en toda su dimensión. De allí que el reto estatal sea reparar la dignidad que, leída desde un enfoque psicosocial, significa *humanizar al individuo y a la sociedad*, y retomar los valores propios de una democracia que se basa como diría Humberto Maturana (Maturana, 1997), *en reconocer al otro como legítimo en la convivencia* lo cual solo es posible desde lo humano.

### **1.1. Hacia una comprensión dialéctica del impacto psicosocial**

Los impactos psicosociales del conflicto armado no parten del ámbito individual, sino de los conflictos de la sociedad y sus expresiones, como: guerra y luchas sociales; conflictos político partidistas; represión social y política; tortura, limpieza social, desaparición forzada, violencia sexual y desplazamiento forzado; despojo, y en general en todas aquellas acciones violatorias de la dignidad y de los derechos humanos.

En este sentido, es necesario retomar algunos de los postulados que propone el psicólogo Ignacio Martín-Baró para comprender y abordar los impactos desde una de sus expresiones más puntuales: el trauma psicosocial.

Desde esta perspectiva, el trauma visto como un hecho sociohistórico que tiene sus orígenes no solo en los hechos violentos, sino también en las estructuras sociales, económicas y de poder, implica establecer la relación dialéctica entre individuo-sociedad:

No es posible reducir la relación entre evento traumático y persona afectada a una figura diádica en la que un individuo aislado sufre los efectos de un hecho perturbador para su vida psíquica, el cual tiene un significado sólo para sí mismo. Reconociendo la singularidad de esta experiencia, en tanto vivencia propia e irrepetible del sujeto individual, Martín-Baró la destaca más bien en tanto experiencia social, es decir, como acontecimiento *abarcativo* de toda la subjetividad. El evento traumático encuentra únicamente en el nivel del trauma colectivo su explicación plena, en cuanto recurso de dominación y exterminio social con el fin de afirmar un determinado modelo de sociedad (es decir, en su condición de método y técnica de control social) y en cuanto proceso específico de disrupción del psiquismo humano que extiende sus mecanismos internos más allá de la mente de individuos aislados, que se configura en toda su dimensión fenoménica cuando materializa sus efectos en sus consecuencias

psicosociales. De aquí que el trauma psíquico del que hemos estado hablando pase a llamarse, a sugerencia de Martín-Baró, trauma psicosocial. (Madariaga, SF, p. 16).

Si se pierde de vista la perspectiva dialéctica del impacto psicosocial en tanto relación individuo-colectivo, se genera:

... un problema sustancial en el atendimento médico, en tanto la “(...) abstracción respecto a las realidades sociohistóricas y su insistencia en ubicar los trastornos en la particularidad, orgánica o funcional, según el caso, de cada individuo, sin conceder suficiente consideración a la naturaleza social de las personas, contribuye a distorsionar o perder de vista la perspectiva psicosocial, señalando que existen dos elementos substanciales para la comprensión del trauma en las personas victimizadas: el carácter dialéctico del mismo y su relación con la sociedad: a) El trauma tiene un carácter dialéctico. La naturaleza del trauma hay que ubicarla en la particular relación social de la que el individuo sólo es una parte. No puede predecirse sin más que un tipo de situación social vaya a generar mecánicamente un trauma a cualquier persona, o que un determinado tipo de persona nunca sufrirá un trauma. Se afirma su carácter histórico. b) Las relaciones sociales: su mantenimiento es el que alimenta y multiplica los casos de individuos traumatizados. (Martín-Baró, , 1990).

## **1.2. Cronicidad del impacto psicosocial**

Diversos autores, principalmente Carlos Madariaga, Miguel Scapucio, Ignacio Martín-Baró y Elizabeth Lira, han señalado por lo menos tres aspectos fundamentales que estructuran lo que se ha denominado cronicidad de los impactos y daños psicosociales.

En *primer lugar*, subrayan la perdurabilidad del daño en el individuo y la sociedad a través del tiempo, incluso después de finalizar el período de terror o establecerse una paz social en contextos de violencia sociopolítica. En *segundo lugar*, la configuración del impacto y daño como un *continuum*, que se nutre entre otros factores, de la estructura social generadora de conflicto y violencia, como de la impunidad, la falta de verdad, de justicia y la imposibilidad social e institucional de garantizar condiciones de no repetición.

El *continuum* también se configura a través del tiempo, en virtud de la continuidad de los hechos de violencia, de la materialización de crímenes de lesa humanidad y de la proyección en el tiempo del cuadro de dominación social, económica, política y cultural en el cual se generó el daño, sin contar la existencia permanente y prolongada de condiciones de pobreza y exclusión. En síntesis, el *continuum* se sostiene a partir de la persistencia de estructuras y relaciones sociales que vulneran los derechos civiles, políticos, económicos y culturales de las personas victimizadas. (Scapucio, SF).

De todos los hechos sociales, la impunidad se constituye en el mecanismo que por excelencia afecta el psiquismo individual y colectivo (Scapucio, SF). De ahí que la impunidad se articule con otra serie de hechos sociales y de acciones institucionales agenciadas por funcionarios del sector público y agentes privados, así como de los actores armados, que no asumen su responsabilidad histórica ante las víctimas ni ante la sociedad por los hechos de violencia ocurridos. De otro lado, la impunidad se relaciona también con el hecho de construir versiones “oficiales” de lo que pasó,

negando los relatos, la voz de las víctimas y su memoria histórica de los acontecimientos y, por otro, encubriendo los hechos.

Tras la impunidad hay procesos jurídicos, morales, políticos, sociales, psicológicos y psicosociales que registran las graves perturbaciones que desencadena y sus especificidades. En una acepción más general, la impunidad es la negación violenta de las aspiraciones esenciales de reconstrucción ética de las relaciones humanas en la sociedad. En este sentido, es una forma de violencia social. Impacta con su proceso desestructurador tanto a la sociedad civil como al Estado, al sujeto individual, a la familia y a los grupos y clases sociales. Este nuevo hecho que surge del macrosistema social adquiere relevancia como obstáculo para las nuevas estrategias de reparación del daño (Díaz & Madariaga, 1993, p. 10).

En este contexto, la aparición de nuevos hechos de violencia o generadores de daño, no transforma cualitativamente el impacto, el daño o las pérdidas que sufrieron personas, familias o comunidades. Básicamente, los nuevos hechos de violencia, al conjugarse con las condiciones estructurales, terminan por agudizar el impacto y el daño en el plano individual y colectivo. La aparición de nuevas experiencias en las vivencias de las víctimas, propician la transformación constante del impacto psicosocial pero a la vez, la permanencia y continuidad de las características esenciales de este a nivel individual y colectivo, conjugando lo estructural y lo nuevo.

Es así como, la asociación de nuevas experiencias con hechos traumáticos del pasado reviven en la mente de las personas el dolor, el miedo, el terror y, en general, todas aquellas sensaciones, emociones y estados anímicos que constituyen la base del trauma y que configuran el daño (Scapucio, SF).

En el plano colectivo, se propicia la construcción de un acumulado de impactos y daños que se terminan expresando en la afectación negativa de comportamientos colectivos, en la convivencia cotidiana de las personas, en la comunicación y en los procesos de organización social y de asociación política, promovándose una relación estrecha entre sujeto individuo-sujeto social; política y sociedad. Así, la asociación de experiencias pasadas experimentadas por las víctimas, con nuevos hechos directa o indirectamente ligados a su experiencia traumática, propician la construcción de una lógica cíclica que al reactivar emociones y sensaciones, alimentan un sinnúmero de patologías, afectando igualmente el "(...) proceso salud-enfermedad mental y el perfil epidemiológico de los pueblos" (Scapucio, SF).

El cuadro aquí descrito, es definido conceptualmente como revictimización, el cual se constituye en el componente fundamental de la transmisión transgeneracional del daño.

En esta línea, la revictimización se puede entender como: "La ocurrencia de ciertos eventos asociados a las violaciones a los derechos humanos cuyo efecto previsible es el de incorporar nuevas situaciones dolorosas a un contexto humano previamente traumatizado" (Madariaga, 2006).

Cabe destacar que dentro de los escenarios revictimizantes también se incluyen aquellos que se derivan de procesos de atención a víctimas donde se actúa con negligencia, indiferencia ante la comprensión de lo vivido por la víctima, se le estigmatiza o se niega la atención en salud (Sentencia T-045) y en la búsqueda de la verdad y la justicia (Martín-Beristain, C. 2010).

### 1.3. Transgeneracionalidad del daño

Al hablar de transgeneracionalidad del daño se parte de la consideración de que este no tiende a minimizarse, ni cesa con el tiempo; por el contrario, se complejiza como efecto de la impunidad, la no reparación y la frustración frente a los ideales de justicia (Scapucio, SF):

(...) la transgeneracionalidad traza una línea que muestra cómo las situaciones de daño atraviesan varias generaciones, sin hacer recaer en éstas la exclusiva responsabilidad de reproducir y transmitir ese daño. Y esto tiene el valor de obligarnos a escudriñar sobre lo que está oculto, opacado, invisibilizado: la función de los sistemas de poder y sus aparatos ideológicos, especialmente aquellos que “científicamente” proporcionan la intelección “adecuada” a problemas como los que nos toca pensar. Solución que a veces pasa por psicologizar, familiarizar y privatizar la violencia, eludiendo el que ésta se origina en el interjuego de lo político y lo social (Scapucio, SF, p. 5).

Por consiguiente, el daño que afecta y lesiona de manera grave a una persona, su familia y su comunidad, es “transmitido” a las nuevas generaciones a través de diversos mecanismos, donde el miedo, el silencio, la rabia, la impotencia y el dolor toman otras dimensiones, transformándose en pérdidas de sentido, duelos congelados y en un sufrimiento que se agudiza con el tiempo, lesionando de manera grave las posibilidades de reconstruir la propia vida y los vínculos sociales.

En este sentido, la Corte Constitucional afirmó en la Sentencia T-045:

En la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) también se han producido pronunciamientos de significativa relevancia refiriéndose a categorías como Daño Inmaterial (que no supone afectación patrimonial o de carácter pecuniario), daño moral, daño al proyecto de vida, afectación a la integridad física o mental, o de valores con profundo significado para las víctimas, haciendo referencia al dolor, sufrimiento y angustia producidos tanto por los hechos violentos como por los contextos de impunidad, además de la frustración de las víctimas por ver alteradas sus expectativas de vida y sus potencialidades y la pérdida de oportunidades de desarrollo personal (Sentencia T-045 , 2010).

Por lo tanto, nuevas generaciones de niños, niñas, jóvenes que hacen parte de familias y comunidades victimizadas, tienen que vivir y asumir como parte de su historia, unos daños causados como atentado a la vida misma y a las posibilidades de ser y estar en el mundo. Estas nuevas generaciones tienen que construir su historia a partir de una lesión que se constituyó y, peor aún, continúa constituyéndose como una amenaza vital:

... amenaza de muerte física, como: un peligro de ser agredido, golpeado, violentado, torturado, es decir, como una amenaza a la integridad corporal. También puede ser percibida como una amenaza en el acceso a los medios de vida, es decir, el riesgo de carecer de la subsistencia mínima, por la pérdida de trabajo o por la insuficiencia del salario respecto a las necesidades imprescindibles para vivir. La amenaza vital también puede establecerse como una amenaza a realizar la vida de acuerdo a los valores, creencias y propósitos que se consideran inherentes a la vida humana. (Martín-Baró, 1990, p. 23).

#### **1.4. Impacto psicosocial desde un enfoque diferencial**

Utilizar un enfoque diferencial para comprender los impactos psicosociales tiene una doble implicación: por un lado, configura una forma de reconocer la singularidad de las personas, familias y comunidades víctimas; y por otro, ofrece criterios para

... fundamentar el principio de igualdad, según el cual se busca proteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre la igualdad real y efectiva. El enfoque diferencial permite reconocer las múltiples vulnerabilidades que niños, niñas, mujeres, indígenas o afrodescendientes enfrentan por su doble condición, de persona perteneciente a un grupo social que ha sido históricamente marginado y de persona afectada por hechos de violencia. (Plan Internacional en sentencia Corte Constitucional T-045, 2010)

Cuando se menciona la singularidad como aspecto a tener en cuenta dentro de un enfoque diferencial para comprender los impactos psicosociales, se retoman los planteamientos de Martín-Beristain, (2010), quien señala que pierde asidero la pretensión de homogeneizar los impactos de las violaciones en las víctimas pues dependen de la edad, de variables individuales, del tipo de hecho, de las circunstancias y también de los efectos colectivos.

(...) El grado de afectación va a depender probablemente de variables individuales como: a) la existencia de problemas psicológicos previos, b) haber sufrido otros hechos traumáticos anteriormente, dado que estos tienen efectos acumulativos, c) sufrir los hechos traumáticos en períodos críticos de la vida, como en el caso de la adolescencia, y d) los recursos personales y el grado de apoyo que tengan para enfrentar los hechos, incluyendo el estatus socioeconómico y especialmente las condiciones de privación y pobreza.

En general, el impacto es mayor cuando el hecho es repentino, prolongado, repetitivo, masivo e intencional. Todas estas características aumentan la vulnerabilidad individual, limitan las posibilidades de prepararse o enfrentar los hechos o tienen un carácter de por sí devastador porque afectan a todas las esferas de la vida.

También otras características de los hechos violentos están asociadas a un mayor impacto, tales como: a) los hechos que producen pérdidas humanas con vínculos significativos como la pareja, las hijas o hijos, b) ser testigo de atrocidades, c) la tortura, violación sexual, y los hechos que producen discapacidad. Por último, otros factores dependen de la reacción y el apoyo social.

Cuando el perpetrador es de alto estatus, como en el caso de los agentes del Estado, la respuesta en general es de negación social y de falta de apoyo para los afectados, lo que aumenta el impacto de los hechos. Cuando además de los hechos traumáticos, las víctimas o sobrevivientes viven bajo la amenaza y un riesgo impredecible sin poder defenderse de la situación, los efectos del miedo incluyen descohesión y el aislamiento social. Todas estas condiciones suponen un mayor impacto, aumentan las consecuencias negativas de los hechos y limitan las formas más constructivas de afrontamiento (Martín-Beristain, 2010, p. 16).

A partir de estos planteamientos, es necesario desde un enfoque diferencial considerar aspectos fundamentales como:

**Tabla No 1. Dimensiones de análisis desde el enfoque psicosocial**

<p><b>Categorías básicas de un enfoque diferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciclo vital o generación: considera la edad y el momento vital.</li> <li>- Género: indica las diferencias frente a los roles asignados culturalmente como hombre o mujer y el interjuego de las relaciones de poder y de discriminación que se desprenden de estas.</li> <li>- Etnia: como población humana con referentes comunes con base en una ascendencia común, lazos históricos, cosmovisión, prácticas culturales, de comportamiento, lingüísticas, o religiosas comunes en la que el referente identitario es el sujeto colectivo.</li> <li>- Cultura: la pertinencia de reconocer el sistema de creencias, valores propios y formas simbólicas de pertenencia (rituales) de un grupo determinado desde el cual es necesario comprender las explicaciones y formas de afrontamiento del impacto.</li> <li>- Caracterización de las condiciones de salud: se inscribe en la concepción de la salud-enfermedad como un proceso dinámico, social e históricamente ubicado, que reconoce de un lado, la importancia de los determinantes sociales, económicos, culturales y políticos en las formas diferenciales de enfermar y morir de los grupos humanos; y de otro lado, la importancia de los sujetos como constructores de sentidos y significados que permiten el cambio y la transformación.</li> </ul>	<p><b>Contexto sociopolítico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de hecho violento: señala la importancia de identificar los diferentes hechos violentos, como masacre, desaparición forzada, secuestro, desplazamiento, asesinatos selectivos, reclutamiento forzado de niños, niñas y jóvenes que desencadenan dadas sus características impactos diferenciales. Incluso establece la importancia de reconocer cuando estos son acumulativos y susceptibles de volver a suceder.</li> <li>- Intencionalidad del hecho: intereses u objetivos que movilizan la perpetración y el sentido de los hechos de violencia.</li> <li>- Tiempo cronológico y subjetivo de ocurrencia de la experiencia: la vivencia emocional de los hechos violentos marcan una forma de relación con la experiencia violenta vivida. Pueden pasar años y sentir que el tiempo no ha pasado y está presente.</li> <li>- Condiciones materiales y medios de subsistencia antes y después del hecho violento.</li> <li>- Identidad como sujeto de derechos: En este aspecto se reconocen los impactos en la vulneración de derechos y como esto afecta la identidad de las víctimas hacia la construcción de su identidad como sujeto de derechos.</li> <li>- Escenarios de revictimización: escenarios relacionados con la profundización y cronicidad del daño (condiciones socioeconómicas, impunidad, ausencia de atención en salud, entre otros).</li> <li>- Persistencia de contextos de violencia que pueden generar la repetición de nuevas violaciones de derechos humanos.</li> </ul>
<p><b>Afectación en la salud desde una perspectiva psicosocial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situación de salud, en el continuo de lo físico y emocional: Desde una comprensión holística identifica la presencia de enfermedades físicas y su relación con escenarios emocionales en conexión con los hechos de violencia vividos.</li> <li>- Ámbitos individual, familiar y comunitario como constitutivos de la identidad: reconocer los impactos en las relaciones y en los múltiples contextos en los que se construye y de construye la identidad, el mundo emocional y relacional, los cuales son constituyentes de la realidad que se vive.</li> </ul>	<p><b>Formas de afrontamiento o recursos con los que cuentan las personas, familias o comunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes sociales de apoyo: se refiere a la ausencia o presencia de apoyo tanto gubernamental como social como foco de comprensión de los impactos.</li> <li>- Atención recibida: se refiere a los espacios de atención y cómo estos han contribuido a reparación.</li> <li>- Las capacidades y recursos particulares del individuo, la familia y la comunidad para enfrentar el impacto de la violencia en sus vidas.</li> </ul>

Frente a las categorías básicas de un enfoque diferencial cabe destacar:

- Lo étnico, como lo plantea la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), el reconocimiento de algunos de los impactos del conflicto armado sobre los grupos étnicos se debe contemplar desde su cosmovisión en la que el referente identitario es el *sujeto colectivo*.

Por ello el impacto devastador de la violencia sociopolítica se refleja en el deterioro del proyecto político de autonomía jurídica y territorial, el detrimento generalizado de las condiciones de vida, la alteración de procesos de construcción de identidad e integridad cultural, el ordenamiento y el uso de los territorios étnicos (saneamiento, venta, incremento de economías extractivas e ilícitas, ruptura de los sistemas de producción tradicionales, impactos medio ambientales, expansión de cultivos agroindustriales en territorios colectivos y ecosistemas de alta biodiversidad); el desabastecimiento alimentario por transformación de las actividades productivas; el debilitamiento organizativo y de la capacidad de respuesta de las comunidades y autoridades étnicas en últimas en la fragilidad de los Planes de Vida. (ACNUR, 2005, p. 3).

- Con relación a la categoría de género, la Corte Constitucional en la Sentencia T-045 sostiene que:

En situaciones de conflicto armado, los patrones de género, marcados por las relaciones patriarcales y androcéntricas, se ven potenciados y consecuentemente, la discriminación, exclusión, marginalización y violencia de género preexistentes son exacerbadas y profundizadas. Esto implica reconocer que por causa de su condición de género, las mujeres están expuestas a riesgos particulares y vulnerabilidades específicas dentro del conflicto armado, y que a su vez, este genera un impacto diferencial y agudizado sobre las mujeres.

La Corte Constitucional en el Auto 092 de 2008 ha reconocido la especial vulnerabilidad de las mujeres víctimas, especialmente aquellas que han sido desplazadas forzosamente por causa de la violencia sociopolítica, quienes debido a las consecuencias del desplazamiento se ven enfrentadas a situaciones que potencian las distintas violaciones de sus derechos en una manera desproporcionada. (Corte Constitucional, 2010).

Por lo tanto, al incorporar esta categoría como un eje transversal y un marco diferencial frente a los impactos psicosociales, es necesario tener en cuenta aspectos como:

La violencia sexual contra las mujeres es una práctica utilizada por todos los actores armados –incluida la fuerza pública– que lesiona la integridad de las mujeres y constituye una grave vulneración de sus derechos. La violencia contra las mujeres [...], forma parte integral del conflicto armado y continúa siendo una práctica extendida que utilizan todos los bandos del conflicto. (Amnistía Internacional, 2004).

Las formas de violencia sexual contra las mujeres utilizadas por los actores armados son diversas y consisten principalmente en: violación, abuso y acoso sexual, prostitución forzada, amenazas con contenido sexual, desnudez forzada, secuestro y esclavitud sexual de mujeres y niñas y mutilaciones

sexuales; control de la reproducción sobre mujeres indígenas o afrocolombianas o de otras comunidades igualmente marginadas, imposición de prácticas de control de la reproducción –como embarazo, aborto, anticoncepción y esterilización forzadas– sobre niñas y mujeres combatientes. (Mesa de trabajo Mujer y conflicto armado, 2006, pp. 14-15).

Sumado a esto, se tendrían que considerar otros aspectos como:

En las relaciones entre mujeres y hombres, adquieren especial relevancia las estructuras de poder determinadas por la violencia directa, estructural y simbólica. En los conflictos armados, las relaciones entre hombres y mujeres cambian y las nuevas relaciones de género actúan sobre el desarrollo del conflicto. Estos cambios de rol y de identidad varían fuertemente según las especificidades locales y requieren un cuidadoso análisis en función del contexto. No obstante, a menudo existen similitudes en cuanto a ciertos puntos centrales (...).

*Cambio en las responsabilidades:* en un contexto de crisis económica y de problemas de seguridad, a los hombres les es más difícil cumplir con su rol tradicional de protector y sostén de familia. Las mujeres recurren pues a estrategias de sobrevivencia tanto para ellas como para sus hijos, pero a menudo a un elevado coste en términos de salud mental y física. Asimismo, asumen nuevos roles en la gestión de las labores comunitarias y en la transformación de los conflictos. Algunas de ellas incluso se enrolan en las tropas de las partes beligerantes.

*Las mujeres adquieren autonomía, pero no poder político:* al asumir nuevas tareas, las mujeres adquieren mayor poder a nivel del hogar y a veces también en la comunidad. Sin embargo, por lo general estos cambios no se traducen en un mayor poder político. A menudo, las mujeres no están representadas en el proceso de paz oficial y cuando los hombres regresan al hogar, a ellas se les remueve de muchas posiciones que ocupaban durante la guerra.

*La identidad de género es tenaz:* aunque los roles de género cambian en un contexto de guerra, los viejos deseos y fantasmas de lo que es virilidad y feminidad permanecen. Muchos dicen que las cosas ya no serán más como antes, pero tanto hombres como mujeres alimentan las ideas de la preguerra y las defienden. Las imágenes interiorizadas cambian más lentamente que las realidades exteriores, aún más cuando los cambios no son voluntarios, sino que responden a experiencias traumáticas o a una estrategia de sobrevivencia desarrollada en circunstancias adversas. (Becker & Weyermann, 2006).

- Con relación a la categoría ciclo vital o generación, vale la pena señalar que la experiencia frente a los hechos violentos genera impactos diferenciados en niños, niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores. En cada caso, pueden prevalecer escenarios emocionales relacionados no solo con el tipo de hecho violento, las pérdidas, haber sido testigo de los actos de violencia, sino también con la elaboración de los duelos, los silencios o versiones que se construyen sobre lo ocurrido, aunado a los procesos de construcción de la identidad.

Por último, es de destacar que otra de las categorías necesarias para comprender los impactos desde una perspectiva diferencial es la de identificar los escenarios de revictimización que en los procesos de atención por ausencia o precariedad han vivido las víctimas en Colombia.

En este contexto, por ejemplo, la impunidad se convierte en revictimizante especialmente cuando se duda del testimonio de la víctima, se le trata de forma poco digna, se le expone a nuevos episodios violentos (como amenazas u hostigamientos por su participación en procesos judiciales), o se obstaculiza su acceso a la justicia y la garantía de sus derechos. Las víctimas esperan que se dé una respuesta estatal frente a su situación, sin embargo, muchas veces encuentran que no solo no existe dicha respuesta sino que el Estado mismo es su agresor y victimario.

Según la Corporación AVRE (Apoyo a Víctima de Violencia Socio Política Pro-Recuperación Emocional), la justicia debe permitir construir nuevas narrativas frente a los hechos violentos, en las que se cuente con una explicación alternativa de su ocurrencia y se identifiquen responsables del dolor y de los hechos. La justicia permite la cohesión grupal, la validación y socialización de la historia, tener una visión más crítica del mundo y tener la posibilidad de demandas de reparación. La ausencia de justicia, dificulta la reconstrucción del espacio social y la reconfiguración de normas de convivencia, con las consecuentes afectaciones en términos de salud mental (Concepto AVRE, En: Corte Constitucional, 2010).

## 2. Principios relativos al enfoque psicosocial

Los siguientes principios son un referente para configurar una forma de atención especializada para las víctimas desde el enfoque psicosocial dentro del marco de la reparación. Dichos principios deben orientar la labor de los equipos especializados y funcionarios responsables de la implementación de este Protocolo, con el fin de que los procesos se adecuen a las necesidades de las personas, familias y comunidades que han sido víctimas de la violencia política y del conflicto armado en Colombia.

- (a) Es necesario partir de la consideración de aspectos contextuales como las condiciones históricas, espaciales y sociales para conocer y analizar los hechos de violencia y, en este marco, comprender la situación de las personas, familias y comunidades que han sido víctimas de la violencia política y el conflicto armado. Por lo tanto, esta lectura debe ser cuidadosamente abordada dadas las implicaciones emocionales, sociales y políticas que tiene el quehacer de las personas profesionales tanto para las víctimas como para la sociedad en su conjunto, pues su objetivo final es contribuir a reparar los impactos de violencia en la población y sentar los cimientos de una nueva relación que dignifique a las víctimas e inicie una nueva etapa de reparación por lo vivido (Respuesta a la Corte Constitucional, 2010).
- (b) Partir de una mirada integral en tanto el término psicosocial parte en esencia de un reconocimiento de que lo psicológico y social son un *continuum* superando la división que han establecido las disciplinas. Para el caso colombiano, el contexto de la violencia sociopolítica se impone como el referente para comprender los impactos en las víctimas. Superar la visión dicotómica entre lo mental-emocional y lo físico y entre lo individual y contextual (político, social y cultural) para lograr comprensiones sistémicas de las dificultades que presentan las personas víctimas a diferencia de explicaciones lineales. Por ejemplo, “está triste porque fue desplazada”, este tipo de afirmaciones dificultan la búsqueda de un conocimiento de las personas y de las alternativas posibles de apoyo.
- (c) Reconocer que *el mundo emocional* es un hilo orientador para explorar el efecto que tiene en las personas víctimas la atención integral desde un abordaje psicosocial. En él se percibe un nuevo estado de bienestar o un cambio frente al sufrimiento infligido. Por lo tanto, es necesario reconocer y explicitar con las víctimas *cómo* las diferentes formas de atención de diversos actores e instituciones responsables y comprometidas en la reparación, favorecen sentires o emociones más positivas a partir de nuevas experiencias, narrativas y significados sobre la sociedad, el Estado y sobre sí mismos. Dichas formas de atención marcan diferencias evidentes y concretas con la tristeza, rabia, impotencia y sufrimiento vividos por la violencia, la impunidad, la inequidad y la indiferencia.
- (d) Es imprescindible partir de una concepción del ser humano como agente de su propia vida, responsable tanto de su propio destino como de los procesos sociales de los que participa (Martín-Baró, 1990). La atención se debe distanciar del asistencialismo o la prestación de un servicio para recraer la identidad de sujeto de derechos de la población.
- (e) Superar una concepción reduccionista de los impactos o de la realidad de las personas que han sido víctimas al “normalizar” su situación a partir de lo dado, es decir, se asume la realidad presente como un orden natural, perdiendo de vista la

posibilidad de transformación y el valor de la capacidad humana para realizar cambios (Martín-Baró, 1990).

- (f) Un aspecto fundamental es tener en cuenta las particularidades sociales y culturales. Como ha insistido el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su Comentario General 14, la atención en salud debe ser culturalmente adecuada. (Martín-Beristain, 2008, p. 254).

Por otra parte, en contextos sociales o culturales diversos es habitual que se presenten maneras distintas de dar sentido o enfrentar el sufrimiento. Los modelos individuales de atención pueden no ser muy adecuados para procesos colectivos, contextos rurales o indígenas, donde debe tenerse en cuenta un enfoque más comunitario. (Martín-Beristain, 2008, p. 299).

- (g) Identificar que el proceso de atención que lleva a cabo es uno dentro de un proceso que debe ser integral, razón por la cual el funcionario debe conocer plenamente todo lo concerniente con los programas de otros sectores públicos tanto para remitir, orientar y articular el acceso a las víctimas como para tener una visión holística del proceso que esté adelantando la víctima en aras de su reparación (rutas y procesos de atención).
- (h) Es fundamental reconocer en los individuos y en las comunidades algunas necesidades básicas psicosociales, entre las que se encuentran el trato digno, la seguridad y la protección, el reconocimiento de la experiencia traumática, el acceso al ejercicio de sus derechos como víctimas, la participación en la toma de decisiones que afectan sus vidas, la atención en los procesos de duelo (apoyo emocional individual mediante grupos de ayuda o soporte terapéutico) y el fortalecimiento de los lazos de apoyo afectivo y social (Procuraduría General de la Nación, 2009, p. 29).
- (i) Reconocer que las víctimas son sujetos de derechos, titulares de derechos y libertades reconocidos en la Constitución y tratados internacionales, frente a los cuales el Estado tiene la obligación insoslayable de restablecerles en las condiciones personales y sociales que las dignifiquen y reconocer que las víctimas del conflicto armado son personas a quienes se les ha sometido a situaciones extremas de violencia, sometimiento y exacerbación de sus referentes más fundamentales de vida.
- (j) Las condiciones a las que han sido sometidas las personas han conducido a su indefensión y vulnerabilidad frente a las cuales los funcionarios o servidores públicos tienen una obligación acentuada de protección que restablezca las circunstancias que generaron discriminación y exclusión y construya la reparación.

## **2.1. Con relación al trato humano con las víctimas**

En este aspecto es fundamental:

1. Establecer una relación entre el profesional de la salud y las personas o comunidades basada en el compromiso, lo cual trasciende los modelos que abogan por la neutralidad terapéutica (Martín-Beristain, 2008). Elizabeth Lira (1989) plantea la noción de vínculo comprometido que implica una actitud éticamente no neutral frente al padecimiento del paciente y supone comprender

que el problema que este presenta, “es el resultado de una experiencia traumática infligida deliberadamente, y que es un crimen perpetrado contra las personas por razones políticas”.

2. No hacer daño, evitar propiciar nuevas situaciones donde las víctimas se sientan agredidas, estigmatizadas, señaladas o ignoradas, pues esto lleva a agudizar y profundizar los daños sufridos y las revictimiza. Aun cuando el contacto sea corto y solo haga parte de una cadena más amplia de atención, este debe ser único e irrepetible, como una oportunidad para establecer una diferencia frente a la historia de relaciones que los han victimizado y para aportar a la construcción de una nueva relación con el Estado.
3. “Proporcionar un espacio de relación basado en la colaboración y el apoyo, según los criterios establecidos por el conjunto de las medidas de reparación” (Martín-Beristain, 2008, p. 294).
4. Crear un contexto seguro, en el que el funcionario explicita su rol, sus responsabilidades y clarifique el alcance de su intervención. Además preguntar y conocer las expectativas de las personas frente a lo que esperan de la atención.
5. El foco de la atención es la persona, la condición de víctima no cristaliza su identidad. Cada persona es una historia con nombre, una visión del mundo y de la vida. Pensar en la existencia de síndromes como condiciones (del torturado, del superviviente, de la mujer violada) es confundir la condición (tortura, catástrofe, abuso sexual) con la persona que la sufre. Esto tiene consecuencias en la relación que se establece en la medida que devela a un ser humano que busca recuperar su vida. (Pérez, SF).
6. Se debe construir una relación de confianza y empatía con las personas y las comunidades. Por lo tanto, es importante que los profesionales establezcan vínculos empáticos, buscando dignificar los procesos de contacto y atención donde las personas, familias y comunidades sientan que son reconocidas, escuchadas, tenidas en cuenta y respetadas. Asimismo se requiere de actitudes, comportamientos, creencias, conocimientos por parte de los profesionales acordes a lo que la persona necesita y a lo que ha vivido, donde la curiosidad es un recurso importante, y se traduce en actitudes como mostrar interés por las personas, pero también por sus historias y sus relatos.
7. Es muy importante que los funcionarios comprendan que en el plano de lo simbólico-relacional para las víctimas, ellos encarnan al Estado y que desde este contexto, que no es explícito o consiente, la lectura que hacen las víctimas del tipo de relación que se propone puede significar un paso significativo hacia la reparación.