

# Intervención psicosocial con fines de reparación con víctimas y sus familias afectadas por el conflicto armado interno en Colombia: equipos psicosociales en contextos jurídicos\*

por **Ángela María Estrada Mesa\*\***

**Karen Ripoll Núñez\*\*\***

**Diana Rodríguez Charry\*\*\*\***

Fecha de recepción: 3 de mayo de 2010  
Fecha de aceptación: 16 de junio de 2010  
Fecha de modificación: 20 de julio de 2010

## RESUMEN

El presente artículo reúne las reflexiones finales, presentadas a modo de conclusiones, que el equipo de investigación intervención en Psicología Social Crítica construyó luego de casi tres años de trabajo de investigación-intervención participativa con operadores e interventores situados en organizaciones gubernamentales y no gubernamentales de carácter nacional e internacional, así como con víctimas, sus familias y miembros de las comunidades afectadas por el conflicto armado interno en Colombia. El propósito se centró en valorar y construir procesos de acompañamiento y reparación en marcha y por adelantarse. Para ello se crearon espacios reflexivos de conversación entre los diversos actores, particularizando la indagación con los equipos psicosociales y los actores jurídicos. Dado el carácter interventivo del proceso, simultáneamente se diseñaron y evaluaron diversas formas de definir, encuadrar y construir conjuntamente los procesos y estrategias conversacionales y los encuentros entre los actores. El proceso exhibió un valor importante para los equipos psicosociales, cuya presencia en el país en el ámbito de la atención a víctimas es más bien reciente, así como para los actores jurídicos y las víctimas, quienes encontraron formas de presentar, participar y configurar colaborativamente las necesidades, oportunidades y recursos psicossociojurídicos de que disponían para animar los procesos de acompañamiento y reparación. Estos aprendizajes se dinamizaron en un encuentro nacional donde se convocó a organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, de víctimas y a la academia, lo que amplió la perspectiva y enriqueció la lectura del contexto de atención a víctimas. El proceso generó un conjunto de reflexiones de cierre y de proceso, que se reúnen en este artículo bajo la denominación de lineamientos, donde se privilegian la experiencia y comprensión que el propio equipo construyó.

## PALABRAS CLAVE:

*Investigación intervención participativa, reparación, atención a víctimas, conversación reflexiva, equipos psicosociales, recursos psicossociojurídicos, lineamientos.*

\* El artículo es producto de un proyecto de investigación financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo (IDRC) Canadá titulado: "Psicología Social Crítica: estrategias para la atención del impacto psicosocial acumulado en jóvenes, y sus redes sociales, afectados por el conflicto interno en Colombia".

\*\* Psicóloga y magíster en investigación y tecnologías educativas de la Pontificia Universidad Javeriana. PhD en Psicología Social de la Universidad Federal de Paraíba, Brasil. Catedrática del Departamento de Psicología de la Universidad de los Andes. Entre sus publicaciones más recientes se encuentran: A Violência Política e o Conflito Armado na Colômbia: limites e possibilidades para a Psicologia da Libertação. En *Psicologia Social para a América Latina. O Resgate da Psicologia da Libertação*, eds. Raquel Guzzo y Fernando Lacerda, 295-303. Campinas: Alínea, 2009; y Retóricas eróticas disidentes (con Ángela María Báez Silva). *Universitas Psychologica* 8, No. 3: 653-672, 2009. Correo electrónico: angelamariaestrada@hotmail.com.

\*\*\* Psicóloga de la Universidad Nacional de Colombia. Magíster en Educación de la Pontificia Universidad Javeriana y M.A. en Marriage and Family Therapy de la Universidad de Syracuse. PhD en Human Development and Family Studies de la Universidad de Connecticut. Actualmente es profesora asistente del Departamento de Psicología de la Universidad de los Andes. Entre sus publicaciones más recientes se encuentran: Relación entre hermanos y ajuste psicológico en adolescentes: los efectos de la calidad de la relación padres-hijos (con Sonia Carrillo y John Alexander Castro). *Avances en Psicología Latinoamericana* 27, No. 1: 125-142; 2009. Four Decades of Developmental Psychology Research in the Latin American Review of Psychology (con Sonia Carrillo y José Ignacio Ruiz). *Latin American Review of Psychology* 40, No.1: 141-165, 2008. Correo electrónico: kripoll@uniandes.edu.co.

\*\*\*\* Psicóloga. Magíster en Psicología de la Universidad de Lovaina. Investigadora en el Grupo de Psicología Social Crítica del Departamento de Psicología de la Universidad de los Andes. Docente investigadora de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Externado de Colombia. Entre sus publicaciones más recientes se encuentran: Motivos de consulta y clínica constructivista. *Diversitas: Perspectivas en Psicología* 3: 239-247, 2007; Marco comprensivo para el estudio de los procesos de formación de psicoterapeutas (con Julio Abel Niño). *Diversitas: Perspectivas en Psicología* 2: 42-54, 2006. Correo electrónico: dirocharry@gmail.com.

## Reparation-driven Psychosocial Intervention with Victims and Families Affected by Colombia's Internal Armed Conflict: Psychosocial Teams in Legal Contexts

### ABSTRACT

This article presents the final reflections of the Investigative-Intervention Team in Socially-Critical Psychology after almost three years of participative investigation-intervention with governmental and non-governmental organizations, victims and their families, and other members of communities affected by Colombia's internal armed conflict. The central aim was to value and construct on-going and future processes of accompaniment and reparations. Given the intervening nature of the process, we simultaneously designed and evaluated various ways of jointly defining, framing, and building conversational processes and strategies as well as the encounters between participants. The process was important for the psychosocial teams, whose presence in the country in terms of providing attention to victims is rather recent, as well as for victims and actors from the legal community, who found ways of collaboratively presenting, participating, and defining the available psychosocial-legal needs, opportunities, and resources in order to encourage the processes of accompaniment and reparation. This learning process was critical to the organization of a national meeting of governmental and non-governmental organizations, victims, and academics that widened perspectives on and enriched our understanding of the context in which victims are attended. The process generated a series of reflections that we gather in this article under the heading *lineamentos* (guidelines) and in which we privilege the experience and understanding developed by team itself.

### KEY WORDS:

*Participatory Intervention Research, Reparations, Victim Attention, Reflexive Conversation, Psychosocial Teams, Psychosocial-Legal Resources, Guidelines.*

## Intervenção psicossocial com fins de reparação com vítimas e seus parentes afetados pelo conflito armado interno na Colômbia: equipes psicossociais em contextos jurídicos

### RESUMO

O presente artigo reúne as reflexões finais, apresentadas a título de conclusões, que a equipe de pesquisa de intervenção em Psicologia Social Crítica construiu após quase três anos de trabalho de pesquisa-intervenção participativa com operadores e interventores situados em organizações governamentais e não-governamentais de caráter nacional e internacional, bem como vítimas, seus parentes e membros das comunidades afetadas pelo conflito armado interno na Colômbia. O propósito foi centrado na valorização e construção de processos de acompanhamento e reparação em andamento, e futuros. Para tanto, foram criados espaços reflexivos de conversação entre os diversos atores, particularizando a indagação com as equipes psicossociais e os atores jurídicos. Dado o caráter interventivo do processo, foram projetadas e avaliadas, simultaneamente, diversas formas de definir, enquadrar e construir conjuntamente os processos e estratégias conversacionais e os encontros entre os atores. O processo exibiu um valor importante para as equipes psicossociais, cuja presença no país no âmbito da assistência às vítimas é bem mais recente, bem como para os atores jurídicos e as vítimas, que encontraram formas de apresentar, participar e configurar colaborativamente as necessidades, oportunidades e recursos psico-socio-jurídicos de que dispunham para encorajar os processos de acompanhamento e reparação. Essas aprendizagens foram dinamizadas em um encontro nacional no qual foram convocadas organizações governamentais, não-governamentais, de vítimas e a academia, o que ampliou a perspectiva e enriqueceu a leitura do contexto de assistência às vítimas. O processo gerou um conjunto de reflexões de encerramento e de processo, que foram reunidas neste artigo sob a denominação de *lineamentos*, onde são privilegiadas a experiência e a compreensão que a própria equipe elaborou.

### PALAVRAS CHAVE:

*Pesquisa de intervenção participativa, reparação, assistência às vítimas, conversação reflexiva, equipes psicossociais, recursos psico-socio-jurídicos, lineamentos.*

**E**l presente documento tiene como propósito presentar las reflexiones y conceptualizaciones que el Grupo de Psicología Social Crítica construyó, conjuntamente con otros actores (ver el cuadro 1), a lo largo de casi tres años de trabajo, en los que se valoraron, diseñaron y desarrollaron procesos de intervención psicosocial con fines de acompañamiento y reparación a víctimas y sus familias. Este proceso se desarrolló en contextos que entendimos como complejos, dado que se incluían en un ambiente político polarizado y en uno social que continuaba vivenciando el conflicto armado, atravesados por diversos lenguajes técnicos, visiones profesionales, necesidades humanas y disposición de recursos institucionales y técnicos. En estas circunstancias, psicólogos y otros profesionales de las ciencias sociales, convocados en años recientes, participan en la atención a víctimas en contextos impregnados de un carácter jurídico-político. Ello interrogaba sobre la manera en que se organizaba y definía tal labor (llamada con frecuencia acompañamiento psicosocial), los marcos institucionales y organizacionales que los cobijaban, la valoración de los efectos de tales procesos sobre ellos mismos y, especialmente, sobre las víctimas, sus familias y las comunidades afectadas.

El proceso de investigación intervención se desarrolló en dos grandes fases. La primera reconoció y valoró participativamente los modelos y rutas de atención dispuestas por instituciones del Estado colombiano y organizaciones no gubernamentales. Identificó los territorios con más altas afectaciones –Norte, Centro Occidental y Oriental–, donde se entrevistaron y desarrollaron grupos focales con operadores y responsables, jóvenes víctimas y sus familias y miembros de las comunidades. Esto facilitó una lectura del contexto de la atención y del acompañamiento psicosocial, que mostró profesionales comprometidos, creativos y ávidos de evaluar sus procesos e impactos, de disponer de marcos de acción más claros y estables, e interesados en ser escuchados. Los modelos que han construido se nutren de referentes disciplinares e institucionales que medianamente vinculan la experiencia local y disponen de una escasa evaluación de los mismos. Por su parte, víctimas y afectados expresaron también reconocimiento por la labor de los profesionales, aunque las rutas eran confusas, e insuficientes los recursos que su recorrido les aportaba, tanto en oportunidad como en impacto para la continui-

dad de sus vidas. Igualmente, reclamaban ser mejor escuchados. Las relaciones interinstitucionales y la convergencia de los equipos, tanto institucionales como ad hoc, mostraron ser asuntos difíciles de gestionar, ante los cambios en las políticas gubernamentales, los presupuestos, la dimensión del problema y los diversos marcos disciplinares que soportaban.

La segunda fase se propuso participar de manera decidida en un proceso de reparación. Para ello, adelantó acercamientos con distintos organismos e instituciones, y consolidó un acuerdo con la Cancillería y su División de Derechos Humanos, con quienes se estudiaron varios casos, se emprendieron reuniones con los actores de éstos y, finalmente, se acordó una acción conjunta con uno de ellos, que tenía por objetivo realizar una evaluación con fines de reparación. Para esta labor el equipo construyó protocolos de trabajo para el equipo ad hoc, un protocolo para la atención valorativa del caso, y con ello se configuraron rutas y escenas de trabajo que permitieron construir un contexto colaborativo que implicaba al equipo jurídico de la Cancillería, al representante legal, a una organización no gubernamental, a la familia, y a la víctima y su pareja.

Con el fin de compartir y debatir en torno a los diversos aprendizajes en relación con esta labor, el equipo realizó un encuentro nacional de actores en los procesos de atención y reparación. Asistieron representantes del Estado, de organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales, de víctimas y de la academia. Ello nutrió nuestras consideraciones sobre la atención y reparación a las víctimas.

Nuestro recurso técnico metodológico principal a lo largo de toda la investigación fue la escucha para la conversación reflexiva. Ello nos condujo a diversas consideraciones, que se sitúan en ámbitos que distinguimos. El primero, de tipo epistemológico, referencia los dominios que se presentan y convocan en las conversaciones para respaldar las acciones: el político, el jurídico, el sociocomunitario y el psicológico; el segundo se relaciona con las formas y niveles de intervención, llamados aquí procedimentales: los equipos institucionales, los equipos ad hoc, las comunidades, las familias y los individuos. Distinguimos un tercer ámbito importante, transversal a los dos anteriores, el del tiempo: de los procesos históricos, políticos, jurídicos, psicológicos, y la manera en que con el paso del tiempo se encarnan el sufrimiento y el temor de víctimas y familias, en el trasegar de representantes de DD. HH. y del Estado; podría pensarse como el tiempo de la justicia y la equidad, es decir, para nuestros

propósitos, el tiempo de la reparación. Ellos son materia de discusión más adelante, así como los lineamientos derivados, que pueden entenderse como:

- Un conjunto de principios para guiar el trabajo de manera interdisciplinaria e intersectorial, que integra las lecciones que hasta aquí aprendimos en torno a la reparación del daño y al alivio del sufrimiento de víctimas, y que considera el largo conflicto armado en el país.
- Una delimitación técnica, operativa y procedimental que dibuja los “cómo” de los procesos intencionados y progresivos que pueden adelantar de manera mancomunada diversos actores, para emprender intervenciones con fines de reparación.
- Un marco de reflexión en torno a las maneras en que se hace posible integrar los diversos dominios convocados, en especial el jurídico y el psicológico, de modo que su armonización supere las jerarquías de los conocimientos y, por ende, de los operadores.
- Un posible punto de referencia para los actores que se desempeñan como responsables del cuidado psicosocial de las víctimas y los afectados a lo largo de procesos jurídicos, reconociendo sus incidencias históricas, políticas, sociocomunitarias y psicológicas.

En el cuadro 1 se presentan institucionalmente los actores que encontramos en este recorrido del proceso investigativo interventivo:

## REFERENTES EPISTEMOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES

Se trata de las ideas y concepciones que inspiran las maneras de proceder de los actores implicados. En éstos distinguimos la presencia reiterada de tres:

El primero es de orden disciplinar. Se trata del referente de lo “psi”, que se demanda a psicólogos, psiquiatras y otros científicos sociales, que se entienden como concededores del sufrimiento y el miedo, así como de las maneras de convertirlos en formas resilientes de enfrentamiento y supervivencia. El fenómeno es referenciado como de trauma psicosocial. En los modelos de tendencia más positivista, con anclajes en comprensiones biologicistas, el trauma aparece como entidad que se establece corporal y mentalmente en los sujetos, con cualidades de permanencia y generalización. Sin embargo, en el trabajo con víctimas, tanto de nosotros como de otros (por ejemplo, Cyrulnic 2001 y 2008), se encuentra que, si bien el impacto de una experiencia adversa puede impregnar la vida cotidiana en un pri-

mer momento, su permanencia per se no se hace tan evidente, pues ello reclama la convergencia de cualidades biológicas, psicológicas y sociales, que se inscriben de manera dinámica en procesos culturales, políticos e históricos. Con ello, las huellas del daño no se circunscriben exclusivamente a las disposiciones y cualidades de los individuos, sino, de manera más compleja, a sus vidas inscritas en múltiples planos y niveles. Por lo tanto, los modos de incidir en el trauma y sus afectaciones pueden y deben ocuparse de éstos. Ello aparece parcialmente contemplado en los modelos de atención y en la valoración con fines de reparación.

En particular, nos inquietó la forma en que tiende a migrar la concepción de trauma desde discursos médicos a situaciones de orden psicosocial, lo que arriesga generar medidas como el tratamiento individual (médico y psicológico), que, si bien pueden aliviar en algo el sufrimiento, dejan de fondo acciones más abarcadoras para movilizar el malestar inscrito procesal y contextualmente. Convocar familias y redes sociales permite impactar los espacios en los que se inscriben la vida cotidiana y las instituciones que la dinamizan. El mayor problema al situar exclusivamente en el individuo el proceso de reparación, es que arriesga amputar el acontecimiento de su contexto de emergencia, fracturar así la experiencia vivida y desatender el sentido social de la misma. Esto demanda una postura crítica y abierta sobre las disciplinas y sus teorías, para integrar un enfoque interdisciplinario y los diversos dominios de la experiencia.

El segundo referente es de orden interdisciplinario y se relaciona con el conocimiento del que disponen las ciencias sociales sobre las afectaciones psicosociales en comunidades, familias e individuos enfrentados a desastres humanitarios. Si bien en la actualidad hemos aprendido sobre las maneras en que, como humanos, todos disponemos de recursos psicobiológicos para enfrentar el peligro y la amenaza, el conocimiento es menor en cuanto a cómo se ajustan estos recursos en las diversas condiciones contextuales de orden social, cultural y político. Además, como lo aprendimos en este proceso investigativo interventivo, consideraciones contextuales como el género y el ciclo vital (por ejemplo, el acontecer para niños o mujeres aparecen como diferentes) requieren mayor reconocimiento y resolución en el plano familiar y sociocomunitario, que faciliten dinimizaciones en el plano individual. Esto no parece resolverse con el diseño de intervenciones por grupos (de edad o género), tendencia que se observa actualmente en el país, pues arriesga efectos y resultados similares a los descritos arriba en relación con las comprensiones individualistas.

**Cuadro 1.** Organizaciones convocadas a lo largo del proyecto

En la primera fase se trabajó con:	En la segunda fase se trabajó:	
	El seminario-taller “Lo que hemos aprendido”, que convocó:	La intervención con fines de reparación, que integró en su trabajo a:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bemposta Nación de Muchachos</li> <li>- Hospitales municipales</li> <li>- Organización Paradigma</li> <li>- Secretaría Social y de Participación: Subcomité de Infancia y Adolescencia de Villavicencio</li> <li>- Organización No Gubernamental Encuentro</li> <li>- Organización No Gubernamental Retoños</li> <li>- La Mesa Humanitaria del Meta</li> <li>- Organización Civipaz</li> <li>- SENA</li> <li>- Organización Desquejar</li> <li>- Alcaldía de Quimbaya (Quindío): departamento de atención al desplazado.</li> <li>- Caja de Compensación de Risaralda: Comfamiliar</li> <li>- Universidad Católica de Risaralda</li> <li>- Corporación Déjalo Ser</li> <li>- Casa de la Mujer de Pereira</li> <li>- Unidad de Orientación a Población Desplazada Unidad de Atención y Orientación al Desplazado (UAO) del Atlántico.</li> <li>- Organización No Gubernamental Volver a la Gente.</li> <li>- Terre Des Hommes - Atlántico</li> <li>- Children International- Fundación Amigo de los Niños</li> <li>- Fundación Social Revivir</li> <li>- Fundación Social Cultivar</li> <li>- Corporación Colombia Nueva</li> <li>- Pastoral Social – Atlántico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corporación AVRE</li> <li>- Corporación Vínculos</li> <li>- Centro de Investigación en Educación Popular (CINEP)</li> <li>- Pontificia Universidad Javeriana (Facultad de Psicología y Maestría en Psicología Clínica)</li> <li>- Alianza Iniciativa de Mujeres Colombianas por la Paz</li> <li>- Universidad Pontificia Bolivariana Sede Bucaramanga</li> <li>- Coordinación Eclesial para la Acción Psicosocial de las Iglesias MENO</li> <li>- Universidad del Norte (Atlántico)</li> <li>- Universidad de Antioquia</li> <li>- Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR)</li> <li>- International Center for Transitional Justice (ICTJ)</li> <li>- Sinapsis Centro de Formación, Terapia y Consultoría</li> <li>- Universidad Santo Tomás</li> <li>- Instituto Pensar</li> <li>- Colectivo ANSUR</li> <li>- Colectivo Aquí y Ahora</li> <li>- CEAS Colombia</li> <li>- Universidad Minuto de Dios</li> <li>- Corporación SISMA Mujer</li> <li>- Universidad de los Andes</li> <li>- Comisión Colombiana de Juristas</li> <li>- Fundación País Libre</li> <li>- Fundación Ideas por la Paz (FIP)</li> <li>- Mesa Mujer y Conflicto Armado</li> <li>- Observatorio de Paz y Reconciliación</li> <li>- Asociación de Terapia Breve</li> <li>- IPAZUD, Universidad Distrital</li> <li>- Liga de Mujeres Desplazadas (LMD), Bolívar</li> <li>- Fundación Social</li> <li>- Defensoría del Pueblo</li> <li>- Cancillería</li> <li>- GTZ</li> <li>- Universidad de Caldas</li> <li>- Hospital de Chapinero</li> <li>- Ministerio de la Protección Social</li> <li>- Universidad Católica de Bogotá</li> <li>- Equipo Psicosocial Reiniciar</li> <li>- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)</li> <li>- Grupo musical Emergencia</li> <li>- Centro de Atención a Víctimas de Violencias y Delitos (CAVID)</li> <li>- Atención a Víctimas de Violencias y Delitos, de la Alcaldía Mayor de Bogotá</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cancillería y su División de Derechos Humanos</li> <li>- GPSC de la Universidad de los Andes</li> <li>- Organización de defensa de DD. HH.</li> <li>- RL. – Abogada litigante</li> <li>- Organización feminista de defensa de DD. HH.</li> <li>- Víctima, esposo y familia de origen (padres y hermanos)</li> </ul>

La tercera y última consideración se relaciona con el ámbito que se erige central para la reparación, el jurídico-político. Éste se configura a través de la vinculación de instituciones, organizaciones, instrumentos jurídico-políticos y actores decididos, en una imbricada y extensa red de relaciones que requiere esfuerzos de largo aliento para vincularse y avanzar hacia los procesos de reparación. Estos largos plazos parecen generar, con más frecuencia de la deseable, que las víctimas sean relegadas, con el paso del tiempo, en sus necesidades, participación y comunicación. Se arriesga con ello una reparación descontextualizada en el tiempo, dirigida a necesidades pasadas, y en el espacio, al cursar medidas desconocedoras de las nuevas condiciones. Por ejemplo, afectaciones causadas cuando las víctimas eran menores de edad y que en la actualidad son mujeres adultas en etapa de construcción de su propia familia, a quienes se les sigue valorando como hijas, más que como madres, o el caso en el que se construye un monumento en un pueblo que carece de servicios de salud.

Si bien se vienen incorporando lo que se ha llegado a llamar “componentes psicosociales” o “psicojurídicos”, para enfrentar esta situación, la integración de tales componentes no logra una complementariedad heterárquica, y el dominio jurídico y político natural de tales procesos predomina sobre lo social y psicológico, en una lógica no tan natural. La integración solidaria de necesidades jurídicas y psicosociales facilitaría una lectura compleja y prospectiva de las necesidades de las víctimas, intermediando entre los lenguajes e instrumentos de uno y otro dominio.

### **REFERENTES OPERATIVOS: LOS PROTOCOLOS, RUTAS, ACTORES Y ESCENAS DE INTERVENCIÓN**

Entendimos los protocolos y rutas de trabajo como dispositivos para aprender, considerando que aprender es una acción social que dota de sentido lo acontecido. Al igual que Schön (1996), reconocemos una crisis del conocimiento profesional, lo que reclama la inclusión franca de una epistemología de la práctica y la experiencia, y el reconocimiento de una zona de indeterminación abierta a la construcción participativa, lo que inspiró la construcción de este método y sus instrumentos.

El protocolo opera como carta de navegación. Su propósito es identificar los referentes epistemológicos y procedimentales que el colectivo considera necesarios para realizar la valoración de la afectación y sus posibilidades de reparación. Recurrimos a distinguirlos siguiendo las

dimensiones psicosociales, culturales, políticas e históricas y sus implicaciones económicas y de educación. El protocolo dispone al tiempo un modo de proceder, entendido como construcción del contexto para posibilitar la confluencia de epistemes y acciones. De tal suerte, puede ser visto como un pacto de relación y de trabajo, muy necesario cuando convoca a un conjunto de actores sin trayectorias previas.

Por su parte, la ruta define un ordenamiento y una posible cronología de las acciones entendidas como necesarias y oportunas. Implica identificar explícitamente los actores sectoriales e institucionales, familiares y comunitarios, con sus conocimientos disciplinados e institucionales, así como otros saberes. El sentido de la ruta es construir procesos de convergencia, y colaboración para trazar distinciones que permitan ir construyendo ideas, visiones, y tomando decisiones.

La cronología de acciones se agrupó en momentos como espacios de tiempo, con propósitos comunes que se cumplieran con diversas escenas que operaron como encuentros conversacionales propositivos y reflexivos, que recurrían a las historias y memorias, así como a las visiones y aspiraciones de los actores.

### **RUTAS**

El primer momento se ocupa de reconocer y delimitar la comprensión del impacto como descripción integral, compleja, relacional e histórica. Se trata de un estudio interdisciplinar del caso para generar una primera lectura de la afectación. Es importante revisar los primeros efectos conocidos: reacción de las víctimas, sus familias, los responsables, las medidas de cuidado, si no se dieron, y cómo estos primeros momentos parecen situar la experiencia en los ámbitos individual, familiar, sociocomunitario y político. Estudia conjuntamente, y construye, la emergencia de la victimización de manera procesal y contextual.

El segundo momento se ocupa de construir el contexto, su propósito y alcance para las víctimas y su entorno más cercano, así como para los demás actores que participen. Es necesario declarar cómo se le comprende; si toma la forma de “acompañamiento psicosocial” (que aparece como intento de no “terapeutizar”; sin embargo, puede oscurecer el rol, la relación con el acompañado y la intención para la evaluación del proceso) o de “componente psicojurídico” (que se muestra centrado en los logros jurídicos [enfocados] en ilustrar legalmente a las víctimas, así como en contener su emocionalidad para

el afrontamiento de los procesos judiciales). En nuestro caso, toma forma de atención valorativa, que aporta a la reparación, por ejemplo, al facilitar encuentros cara a cara entre actores del Estado y las víctimas, y conversar promoviendo el reconocimiento y la identificación de recursos.

Aquí se configurarán la comprensión de la naturaleza de la reparación y la propuesta para la atención valorativa. Se incorporan las disciplinas y saberes por medio de encuentros conversacionales. Particularmente, entendimos la reparación como un modo de dinamizar la configuración de identidad mediante la construcción de historias con mejores formas (Sluzki 2006), que inciden en el posicionamiento como ciudadano, miembro de una comunidad y una familia, en un momento histórico que dispone los recursos de afrontamiento con los cuales víctimas y familias han lidiado con el sufrimiento, las maneras en que se han resistido y han construido sentidos de la experiencia (incluidos elementos de tipo político, cultural, material y espiritual).

Se hace necesario reconocer el contexto y las dinámicas relacionales de tipo cultural, político y económico; sin embargo, es crítico identificar las coyunturas que actualmente lo atraviesan, ya que el momento propiamente interventivo se centra en el presente. Es posible que en el pasado hubiesen sido deseables algunas acciones; no obstante, su no realización en el pasado no es suficiente indicación para su realización en el presente, y muy posiblemente pueden emerger como importantes nuevas acciones más acordes, por ejemplo, con el ciclo vital de las personas, y las condiciones y aprendizajes de las instituciones, profesionales y comunidades. Allí es también importante cuidar la psicologización o la sociologización de los problemas: en la primera se relevan el individuo y sus permanencias, y en la segunda éste tiende a desaparecer bajo las formas sociocomunitarias y culturales. Incluso, cuidar la politización de las víctimas, donde la manera en que se sufre el daño tiende a ser preservada por las agendas políticas.

### LOS ACTORES

Ante la comprensión del problema y del contexto, se hace posible identificar los actores que requieren ser convocados y considerar sus cualidades para el diseño de la ruta de trabajo y sus escenarios. Entendimos que quienes actúan son representantes de instituciones y sectores, de comunidades y familias, y las familias y las víctimas mismas. Algunos de ellos actúan como “convocantes”, con frecuencia ONG contratadas para atención y valoración, operadores institucionales del Estado; para

ellos es útil, además, identificar su posición, interés y visión del proceso y la manera en que plantean el trabajo que se va a realizar. Todos los participantes construyen colectivamente la manera en que quieren ser reconocidos. Nosotros nos concebimos así:

Nuestra labor es de enlace y facilitación (intervenir, como “venir entre”), para recuperar de manera protectora la experiencia y sus efectos, con el fin de hacerla inteligible ante los abogados y sus instrumentos y dispositivos, y animar con ello procesos jurídicos que logren reparación, es decir que se integren como experiencia de sentido. Esto conllevaría una resignificación de lo vivido, su sentido individual y familiar, un impacto en las redes locales con construcción de memoria familiar y local, y un relanzamiento de las dinámicas vitales, que impacten el presente y redefinan pasado y futuro. Es un trabajo casuístico, en el sentido de ir armando la solución a partir de las características del caso, haciendo gestión de recursos entre las entidades y sus actores, para ir construyendo rutas de intervenciones institucionales e intersectoriales, en respuesta a las exigencias y características del caso.

Conocidos los actores, es importante reconocer el espacio de convergencia donde emergerá el punto de entrada para la atención, valoración e intervención, y disponerlo como punto de encuentro con los participantes a partir de sus sistemas de referencia, para promover su inclusión decidida. Es usual hoy que estas convergencias tomen la forma de lo “psicosocial” o “psicourídico”. Esto demanda un estudio estratégico, es decir, considerar la configuración de un sistema de relaciones con capacidad de cambio y servicio, ya que implica acuerdos, compartir agendas y recursos, visiones e intenciones para el recorrido conjunto. Podría ser necesario convocar inicialmente a diversos subgrupos. Es un momento sensible al éxito del proceso, pues cada participante requiere ser incluido, escuchado cuidadosamente, mas no extensamente, para generar relaciones incluyentes desde el reconocimiento que logre inscribir un colectivo de trabajo, un equipo ad hoc, una comunidad de práctica, un sujeto colectivo. Éste es un factor que se debe cuidar celosamente a lo largo de todo el proceso, pues se modula con las dinámicas de cambio de los actores y sus contextos de referencia. Es importante aquí que los convocantes dispongan de documentos y experiencias que se presenten bajo la forma de proyecto, propuesta, portafolio, o puede ser el mismo protocolo y sus rutas, que hace parte de un primer proceso conversacional para construir el sistema de relaciones más allá de los límites tradicionales dibujados por la academia y la política.

Cuanto más pronto se convoque a los actores en la construcción del proceso, más se facilitará el consenso.

## ESCENAS Y ESCENARIOS

El proceso puede ser abocado bajo la forma de escenas, donde se proyectan las acciones posibles que se van a desarrollar, como encuentros, reuniones, visitas, es decir, espacios colectivos para la conversación.

Conversar es la herramienta central; para ello diseñamos guiones amplios y generales que comportaban dominios de la afectación/reparación, por medio de un pequeño conjunto de preguntas orientadoras. Nuestro aprendizaje muestra que las conversaciones apreciativas y prospectivas facilitan el curso de las acciones; las maneras de conversar que atienden una escucha clara y sencilla, y el reconocimiento del otro, construyen confianza y generan apertura, y con ello, construcción de conocimiento. Para nosotros, al conversar fue útil recurrir a la lectura del posicionamiento (referencias en cuanto a género, ciclo vital, condiciones sociales, culturales e históricas) y la resistencia (como recurso de supervivencia y logro), para con ello comprender las formas cognitivas y afectivas, las prácticas y otros recursos de los que disponían los actores ante la experiencia vivida y el proceso que se iba a realizar.

A lo largo de las escenas, el proceso convocó la valoración y la resiliencia. Es decir, no adoptamos modelos de evaluación-diagnóstico-intervención preocupados por los déficits, sino formas de conversación convergente (en el tiempo y el espacio) que valoran, comprenden e interrogan las formas discursivas y prácticas en torno a la afectación.

Las escenas pueden moverse siguiendo focos de atención, para la comprensión de la afectación/reparación en los dominios de lo humano ya mencionados y los niveles de relaciones involucrados. Diseñar escenas y sus guiones de conversación para encuentros con la familia, los individuos, la pareja, si la hay, permite valorar las distintas relaciones y sus recursos para el cambio. Si hay lugar a encuentros comunitarios, su diseño demandará construir un propósito colectivo y una dinámica participativa donde se escuchen voces con un sentido de reconocimiento y reparación. Son críticas las escenas mixtas: familia, víctima y representantes institucionales, pues ellas cristalizan las posibles medidas de reparación, y este solo acontecimiento tiene capacidad para promover el bienestar.

Tomamos la decisión de no postergar el sufrimiento hasta el “acto oficial” de reparación. Entendimos que son asuntos distintos, aunque vinculados. La presencia del sufrimiento ha gravitado como garante de la reparación, y con ello se posterga. Entendimos que el sufrimiento, bastante documentado ya, no tiene vigencia como resorte que empuje el proceso jurídico en marcha y sus largos tiempos de desarrollo. Así, nuestra intervención se entendió también como reparadora.

Realizamos conversaciones con la víctima directa, y con ella y sus familiares (pareja y familia de origen), a fin de valorar las afectaciones y recursos disponibles para construir una historia de sentido del presente que reinterpreta el pasado y proyecta el futuro, involucrando y distinguiendo las voces: víctima, familia, comunidad, representante legal, Estado.

Prestamos cuidadosa atención a las escenas novedosas que consideraron la participación directa de los representantes de defensa de DD. HH., del Estado, con las víctimas y su familia, situándonos como puentes en la conversación con fines de reparación en las relaciones cara a cara entre Estado, víctimas y representantes legales, con capacidades de ritualización: pasar de víctima a sobreviviente, de víctima a sujeto social diverso, de olvidado a reconocido, impregnando la conversación con capacidad apreciativa y prospectiva, lo que inaugura versiones de sí en relación con lo acontecido.

## LA REPARACIÓN

Este nuevo escenario de actuación demanda, sin miramientos, un reconocimiento del posicionamiento político, disciplinar y ético, pues reclama claridad para la apertura *inter* y *trans*, así como para ir al encuentro de las experiencias de afectación y daño. No nos parecieron suficientes la intervención psicológica clásica centrada en psiquismos íntimos ni las formas de contención del sufrimiento. Es necesario transformar las construcciones de realidad local y familiar, así como las de subjetivación individual. Todo ello hace parte de la lectura para la intermediación que hace inteligible ante estamentos de lenguajes jurídicos el reconocimiento de las afectaciones psicosociales, y con ello, los acuerdos de reparación.

Se hacen altamente sensibles los lenguajes técnicos y los tiempos de sus procesos. El reto para los primeros es la integración de equipos ad hoc que reclaman permear tales lenguajes y diversificarse a través de la



escucha, particularmente, de las voces del sufrimiento y del miedo. Para los segundos, el reto se sitúa en la humanización de las experiencias de sufrimiento, que no pueden anclarse en los tiempos administrativos de la justicia, sino que, una vez reconocidas las víctimas, éstas deben situarse en las rutas de atención para recibir acompañamiento psicosocial. Esto permitiría que, una vez se presente la reparación, sea tanto un logro jurídico-político como humano en el plano psicosocial. Es decir, que sea recibida por sujetos capaces de integrarla a sus vidas en procesos de recuperación, más que cristalizarla en su espera salvadora, situación reiterada con frecuencia entre las víctimas y sus familias, en un marco de vida empobrecida.

## LOS LINEAMIENTOS

Las referencias al ámbito político estaban siempre presentes en los interventores, donde acontecimientos recientes como las disposiciones gubernamentales sobre la Ley de Justicia y Paz y los procesos de negociación con grupos armados ilegales, se convertían en discusiones importantes en los diversos escenarios de actuación entre representantes del Estado, de organizaciones de defensa de DD. HH. y otros organismos. Ello conducía a valorar políticamente a las víctimas. Así, las conversaciones y decisiones se intermediaban por las posiciones de unos y otros frente a éstos y otros procesos relacionados.

Estos actores operaban disciplinados en diversos lenguajes y perspectivas sobre el acontecer político, y configuraban así consideraciones diversas en torno a las necesidades de las víctimas, las familias y las comunidades. Esto generaba lo que comprendimos como posicionamientos, que no siempre convergían, y cuyos efectos más inquietantes incluyen desde las dificultades para escuchar y dar curso a las necesidades de las víctimas hasta los quiebres relacionales entre los miembros de equipos, particularmente cuando éstos se construyen en el propio proceso de la atención.

Entendimos que todas estas acciones y sentidos que referencian lo acontecido configuran memoria para estos actores y los afectados, que se descubren situados en esta compleja red. Nuestras reflexiones, presentadas a continuación, ilustran las opciones que emprendimos como equipo y que entendemos como lineamientos. Con relación a los referentes epistemológicos, planteamos que:

- Se dispone de recursos conceptuales para una comprensión inicial de las afectaciones psicosociales de

las personas que han sido víctimas de condiciones de guerra y conflicto armado. Los situados disciplinadamente parecen insuficientes para la intervención con fines de reparación.

- Estos recursos requieren ampliarse de dos maneras. Por medio de las investigaciones, particularmente de corte participativo, y de comprensiones con vocación inter o transdisciplinaria. Tanto en una como en otra, se hace indispensable reconocer críticamente los posicionamientos políticos.
- La investigación se entiende como una dinámica generativa de construcción de conocimiento sobre el ejercicio práctico que se piensa a sí mismo. Esto parece crítico para los componentes psicosociales y psicojurídicos emergentes, donde es necesario revisar los marcos teóricos disciplinares y reconocer los entrelazamientos ideológicos que impregnan los modos de conocer y actuar.
- Es indispensable facilitar la participación de los diversos actores tanto en la comprensión de lo que acontece como en la resolución de ello, lo que reclama un cambio en la forma de las relaciones entre los participantes, por medio de una comunicación clara y sencilla, que desmonte posiciones de poder/autoridad, y promover el reconocimiento de todos los participantes, particularmente de los sufrientes, como seres con capacidad de conocer, criticar y proyectar.
- Las construcciones interdisciplinares buscan ganar en capacidad de reparación, y cada uno se aboca a tareas particulares de su dominio. Por ello, tanto su vinculación como su distinción parecen necesarias para los procesos institucionales (Estado, Cortes, Ministerios, Municipios, Salud, Educación, y otros).
- Los tiempos y procesos de la reparación jurídica y política requieren distinguirse de los tiempos psicológicos y familiares. Esto es crítico: se trata de procesos de naturaleza diferente, donde, si bien se afectan mutuamente, se dinamizan en formas particulares. Asimilarlos como uno solo implica graves errores de comprensión y de acción para la atención de unos y otros, lo que ha permitido que se postergue la intervención psicosocial hasta que se adelante el proceso jurídico. Nuestra experiencia mostró que uno facilita el otro, pues víctimas y familias, a través de la atención psicosocial, ganan en comprensión y proyección de su experiencia, y con ello convocan en el dominio jurídico reparaciones pertinentes a sus historias de vida.
- Reconocer los lenguajes y sus formas retóricas, instaurados disciplinar y políticamente, y los efectos que ello genera sobre las maneras en que se comprenden, explican y diseñan procesos de reparación.

Por ello, las formas de conversación requieren ser diligentemente conocidas para que sean generadoras de conocimiento, al tiempo que de cuidado y consideración ante el sufrimiento (y su grave postergación en el tiempo).

- El componente “psico”, con frecuencia abocado por psicólogos, requiere competencias amplias que inscriban un campo de conocimiento inter o transdisciplinar que vincule las cualidades y procesos humanos, sus circunstancias vitales y contextuales en el tiempo y, particularmente los recursos personales, familiares y comunitarios. Sin embargo, todo ello con frecuencia se reconoce e inventa en conversaciones; por esto, los marcos y modos de hacerlo se hacen altamente sensibles para tramitar la literalidad de los textos y sus mimesis, a fin de configurar una experiencia positiva de sentido.

En el orden de lo procedimental, consideramos importante:

- Reconocer los paradigmas, entendidos como las maneras en que se establecen relaciones entre los factores, aspectos o causas reconocidas, y sus relaciones con los procesos, acontecimientos y efectos. Nuestra experiencia privilegia la búsqueda de comprensiones procesales y contextuales, más que causalistas.
- Construir colaborativamente una lectura del problema y su solución, que parta de la escucha activa sobre las aspiraciones y expectativas de reparación de los participantes. Integrar en ella las condiciones locales y los diversos entrelazamientos institucionales que allí se perciben. Ello protegería de simplismos y reduccionismos. Por ejemplo, la psicologización o la politización del sufrimiento.
- Trabajar en equipos intersectoriales e interinstitucionales, como equipos ad hoc, capaces de arriesgar desde sus funciones y conocimientos de base, para configurar campos de comprensión y acción también inter (disciplinares, sectoriales e institucionales), a partir de diseños claros y participativos, que integren lo colectivo e individual, lo histórico y coyuntural, en el mediano y largo plazos.
- Reconocer el conjunto de estrategias y técnicas de las que, como dispositivos sociales para la construcción de conocimiento, dispone el equipo y usarlas

de la mejor manera, a fin de facilitar participación y escucha, mediante el diseño de escenarios conversacionales de convergencia. Los equipos hoy diseñan modelos, protocolos y rutas de atención; invocamos la construcción de éstos de manera inter y trans (disciplinar, sectorial e institucional), integrando la experiencia de afectación de las víctimas.

- Generar memoria. Escribir y divulgar, es decir, configurar conocimiento con capacidad de hacerse público, de impactar diversas comunidades y sectores locales (la gente del común, la academia, los sectores políticos y privados), una memoria que honre a los sobrevivientes y su disposición a la continuidad.
- Tanto el trabajo en equipo como la generación de memorias reclaman la solidaridad. Es decir, una posición ética y estética donde se cuida del otro, de sí y de lo que los vincula.

La manera en la que discurre este proceso construye memoria. Entendimos cómo el pasado recuperado en eventos situados en fechas históricas se configura como momentos “del tiempo social, que se integran al tiempo experiencial, psíquico de diversas formas” (Harré y Van Langenhove 1991); será decisión de los participantes definir cuáles quisieran otorgarles. ☉

## REFERENCIAS

1. Cyrulnik, Boris. 2001. *Los patitos feos. La resiliencia: una infancia infeliz no determina la vida*. Barcelona: Gedisa.
2. Cyrulnik, Boris. 2008. *Autobiografía de un espantapájaros. Testimonios de resiliencia: el retorno a la vida*. Barcelona: Gedisa.
3. Harré, Rom y Luk Van Langenhove. 1991. Varieties of Positioning. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 21, No. 4: 393-407.
4. Schön, Donald. 1996. La crisis del conocimiento profesional y la búsqueda de una epistemología de la práctica. En *Construcciones de la experiencia humana*. Vol. 1, ed. Marcelo Pakman, 183-212. México: Gedisa.
5. Sluzki, Carlos. 2006. Victimización, recuperación y las historias con mejor forma. *Sistemas Familiares* 22, No. 1-2: 5-20.