

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 1 de 62

METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR

1. TABLA DE CONTENIDO

1.	TABLA DE CONTENIDO.....	1
2.	INTRODUCCION.....	2
3.	OBJETIVOS:.....	8
3.1	OBJETIVO GENERAL:.....	8
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	8
4.	DEFINICIONES:.....	9
5.	DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCION PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL.....	17
5.1.	LA PROGRESIVIDAD DE LOS ENCUENTROS.....	18
5.2.	METODOLOGIA:.....	18
5.3.	CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	18
	Consideraciones Frente a los Criterios de no atención y remisión.....	18
5.4.	FASE DE ALISTAMIENTO:.....	24
5.5.	PROTOCOLO DE LA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCION PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL.....	30
5.5.1	Encuentro 1:.....	31
5.5.2	Encuentro 2:.....	35
5.5.3	Encuentro 3:.....	41
5.5.4	Encuentro 4:.....	46
5.5.5	Encuentro 5:.....	48
5.5.6	Encuentro 6:.....	53
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	61
7.	ANEXOS.....	62
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	62

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 2 de 62

2. INTRODUCCION

El Gobierno Nacional adelanta procesos de atención, asistencia y reparación integral a víctimas del conflicto armado estipuladas en la ley 1448 del 2011. En este sentido, se han venido implementando estrategias que brindan atención psicosocial a las víctimas como medida de rehabilitación psicosocial, la cual es liderada por el Ministerio de Salud y Protección Social por medio del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a las Víctimas [‘PAPSIVI’], a través de sus componentes de atención integral en salud con enfoque y atención psicosociales. De forma complementaria al PAPSIVI se encuentra la Estrategia de Recuperación Emocional a Nivel Grupal [ERE-G] implementada por la Unidad para las Víctimas a fin de avanzar en la rehabilitación y recuperación emocional con enfoque psicosocial de las víctimas, organizaciones y comunidades que han sufrido daño a causa del conflicto armado.

Reconociendo los daños psicosociales generados a raíz del conflicto armado, la oferta psicosocial del Gobierno Nacional se dirige a acompañamientos y atenciones presenciales en espacios que permitan el reconocimiento del otro, identificando quién es y promoviendo la expresión del dolor en espacios de cuidado y confidencialidad. Espacios que deben ser pausados acogiéndonos al Decreto número 457 de 2 marzo del 2020, “por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público”, y como una forma de cuidado a las víctimas y a los profesionales que en territorio acompañan los procesos de rehabilitación psicosocial. La situación de aislamiento plantea el reto de pensarse en otras formas de atender el sufrimiento emergente de forma ética, oportuna y accesible, por lo que se ha considerado el uso de tecnologías de comunicación para dar continuidad al acompañamiento y atención psicosocial. Así mismo, la atención no presencial se convierte en una oportunidad para acompañar a aquellas personas víctimas que aún no han sido atendidas por razones de seguridad o de acceso geográfico, como es el caso de las víctimas que se encuentran en el exterior.

En este marco, se presenta inicialmente un contexto relacionado con el uso de herramientas tecnológicas para la atención psicosocial que permita posteriormente, un análisis sobre la pertinencia y viabilidad del diseño de la estrategia y finalmente brindar acompañamiento y atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado por medio de canales no presenciales, disponiendo de esta forma un espacio de cuidado, contención y escucha.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 3 de 62

▪ **Antecedente de la atención no presencial**

Para tal fin se ha desarrollado una búsqueda primaria sobre la pertinencia de atención psicosocial usando diferentes tecnologías de comunicación, entre ellos se encuentra que a nivel mundial se calcula 96,8 de suscripciones de telefonía móvil por cada 100 personas, en los países desarrollados se estima que hay más celulares que personas y en los países en vías de desarrollo la cifra de celulares por poco es igual a la cifra de habitantes según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (García, Aguilera, Ferrás y Rocha, 2017). Lo anterior ha contribuido a que los teléfonos móviles se conviertan en un recurso para brindar servicios de salud debido a la asequibilidad, la facilidad de acceso para poblaciones marginadas o que residen en zonas rurales y vulnerables, accesibilidad para personas con movilidad limitada y para personas que debido a sus responsabilidades sociales se les dificulta acceder a un servicio de salud mental presencial (Vázquez, Sexto, Rocha y Aguilera, 2016; Lopez, 2015; García, Ferrás, Rocha y Aguilera, 2019). Adicionalmente, los teléfonos móviles han servido de complemento a las terapias presenciales brindando a los pacientes una sensación de acompañamiento constante, cercanía, tranquilidad, conexión y confianza (Vázquez, Sexto, Rocha y Aguilera, 2016). La terapia por medio de video conferencia incrementa la satisfacción de la persona, disminuye los grados de intimidación y vergüenza a la vez que aumenta la libertad de expresión y la sensación de control (Simpson et al., 2005 citado en Bryant, Garnham, Tedmanson y Diamandi, 2018).

Una buena alianza terapéutica entre el profesional y la persona facilita la obtención de resultados terapéuticos positivos (Vázquez, Sexto, Rocha y Aguilera, 2016). Así, esta consiste en cualidades que la terapeuta propicia en la relación como la empatía, consideración positiva, validación emocional, confianza, comprensión y autenticidad (Norcross, 2011 citado en Lopez, 2015). El establecimiento de la Alianza Terapéutica por medio de asistencia móvil no se ha visto afectado a pesar de la ausencia de percepción de señales no verbales que anteriormente se consideraban fundamentales para su desarrollo (Lopez, 2015). Así, la Alianza Terapéutica se puede mantener y mejorar por medio del uso de diversos medios de comunicación puesto que, como afirma Ruth Rettie, la comunicación por medios tecnológicos cumple la función de compartir información y de brindar la sensación de conexión con la otra persona (Lopez, 2015).

El servicio terapéutico por medio de aparatos electrónicos ha demostrado ser efectivo. Así, García, Ferrás, Rocha y Aguilera (2017) mostraron que la terapia psicosocial por medio de teléfonos móviles y mensajes de texto tuvo resultados significativos en el mejoramiento de mujeres víctimas de violencia de género y desempleadas en España.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 4 de 62

En este estudio la comunicación telefónica se empleó con el objeto de establecer una relación personal y de confianza con la mujer; mientras que los mensajes de texto buscaban “incrementar la adherencia a los consejos, orientaciones y tareas como parte de la intervención” (García, Ferrás, Rocha y Aguilera, 2017). Según los autores, los mensajes de texto representan una herramienta útil para la psicoterapia e inclusión social de mujeres en condiciones de vulnerabilidad, puesto que, los ven como “posibilidades de atención personalizada, de asesoramiento, apoyo y orientación para poblaciones vulnerables en general. El uso de la mensajería de texto como parte de la asistencia social y de salud puede ayudar a maximizar los recursos necesarios para proporcionar servicios de una manera rentable” (García, Ferrás, Rocha y Aguilera, 2017). De la misma manera, García, Ferrás, Rocha y Aguilera (2019) realizaron un estudio en el que participaron mujeres inmigrantes que decidieron acceder a los servicios de terapia psicosocial en España. Allí, los mensajes de texto ayudaron a las mujeres a controlar su estado de ánimo, así como a organizar y planificar sus actividades diarias. La combinación de asistencia terapéutica entre mensajes de texto, llamadas telefónicas y entrevistas personales fue eficaz y ampliamente aceptada por los participantes.

APA (2013), se refiere a la telepsicología a la prestación de servicios psicológicos mediante las tecnologías de la información y comunicación.

Acero, Cabas, Caycedo, Figueroa, Patrick & Rudas (2020) mencionan que los servicios de telepsicología o también denominados e-terapia, consulta online, terapia virtual o ciber-terapia abarcan desde intercambios de correo electrónico hasta conversaciones por chat, videollamadas o notas de voz, y han sido utilizados por más de 16 años tanto de forma individual como grupal (Goss & Anthony, 2009; Grohol, 2004, 2010). Estas intervenciones se enmarcan en el campo de la telesalud y se refieren a la provisión de servicios de salud a distancia (Standing Committee of Family and Community Affairs, 1997), mediante el uso de tecnología de videoconferencia, teléfono, radio, televisión e internet para poner en contacto a los participantes con profesionales de la salud mental (Cárdenas, Botella, De La Rosa, Quero & Baños, 2014).

La evidencia demuestra que mediante el uso de estas tecnologías es posible proporcionar intervenciones y programas de tratamiento completos, efectivos, con observancia de los criterios éticos, y que resulta especialmente útil en aquellas situaciones en las que el acceso a servicios de manera oportuna está limitado debido

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 5 de 62

a la ubicación geográfica, las condiciones de salud, o temores específicos asociados con el contacto personal o con salir de sus espacios de vivienda (Acero et al, 2020). Según Acero et al (2020), la evidencia permite concluir que la intervención mediante TICs es efectiva tanto a nivel grupal como a nivel individual (Glueckauf, Fritz, Ecklund-Johnson, Liss, Dages, & Carney, 2002; Barak, Hen, Boniel-Nissim & Shapira, 2008; Finn & Barak, 2010; Chang, Sequeira, McCord, & Garney, 2016; Gentry, Lapid, Clark, & Rummans, 2018). Las investigaciones no señalan diferencias significativas entre las intervenciones tradicionales en comparación con la tele psicología, especialmente cuando se usan herramientas de videoconferencia (Barak et al., 2008; Andersson, Carlbring, Berger, Almlöv & Cuijpers, 2009; Finn & Barak, 2010; Backhaus, et al, 2012; Hilty, et al, 2015).

A partir de los estudios que se han realizado, el uso de las llamadas telefónicas como herramienta para la atención psicológica o psicosocial pareciera aportar a las personas en cuanto les permite sentirse conectados y al profesional le ayuda a eliminar barreras geográficas sin perder la conexión terapéutica y realizar un seguimiento continuo. Por otro lado, en la parte jurídica Acero et al (2020), mencionan que dentro la normatividad relacionada con el ejercicio de la tele psicología en Colombia se encuentra la Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones; Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones; Ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones; la Resolución 1448 de 2006, por la cual se definen las Condiciones de Habilitación para las instituciones que prestan servicios de salud bajo la modalidad de Telemedicina; la resolución 3763 de 2007, por la cual se modifican parcialmente las Resoluciones 1043 y 1448 de 2006 y la Resolución 2680 de 2007 y se dictan otras disposiciones; Ley 1122 de 2007, por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones; Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del “hábeas data” y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, incluidos los servicios de salud y especifica que los datos personales no pueden ser transmitidos ni compartidos sin consentimiento del cliente; Ley 1273 de 2009, por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones; Ley 1419 de 2010, por la cual se establecen los lineamientos para

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 6 de 62

el desarrollo de la telesalud en Colombia; Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales; y la resolución 2654 de 2019, por la cual establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país.

Considerando lo anteriormente señalado, es importante resaltar la experiencia de la Unidad para las Víctimas con relación al acompañamiento telefónico a víctimas domiciliadas en el exterior, y continuidad en la atención a las personas retornadas desde el año 2015 hasta la actualidad como espacios de acompañamiento psicosocial. A partir de esta experiencia, se dieron algunos avances como:

- ★ Los espacios fueron reparadores para las víctimas, ya que fue una oportunidad para narrar su sufrimiento a causa de los hechos victimizantes ocurridos en Colombia, emociones que generalmente no son habladas en los Países de acogida debido a su estigmatización.
- ★ Las personas víctimas del conflicto armado que se encuentran en el exterior, en su mayoría no pueden acceder a la atención o acompañamiento psicosocial debido a los costos económicos, razón por la cual, este espacio fue una oportunidad, para fortalecer la confianza entre Estado y las víctimas.
- ★ En el exterior, según el país receptor, se cuenta con un enfoque clínico y patológico, lo cual restringe el acceso de las personas por temor a los diagnósticos y a las exclusiones laborales, ya que estos diagnósticos quedan en las bases de datos, las cuales son consultadas por las empresas para seleccionar su personal. De acuerdo con lo anterior, las personas han manifestado su comodidad al contar sus situaciones y ser escuchadas por personas que entienden lo que sucedió y conocen del tema del conflicto armado.

Así mismo, a partir de esta experiencia se plantean algunos retos relacionados con estas atenciones telefónicas. Dentro de los cuales se encuentran:

- ★ Desconfianza por parte de las víctimas: inicialmente, las personas suelen estar distantes debido a esta forma de contactabilidad, porque en su mayoría, salieron del país por amenazas.
- ★ Confidencialidad de la información: las personas son renuentes a las grabaciones o a las firmas de documentos por internet.
- ★ Información integral: teniendo en cuenta que el profesional que realiza la llamada se convierte en un representante del Estado, es importante que se

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 7 de 62

tenga información relacionada con las demás medidas de reparación integral (ayuda humanitaria, proceso de retorno, indemnización, etc), sin desconocer el alcance de este acompañamiento.

- ★ Alcance del acompañamiento: es importante establecer el alcance de dicho acompañamiento, ya que el contacto telefónico puede fácilmente traspasar límites; es decir que el profesional quede expuesto, por ser el oyente, a otras necesidades que tenga la víctima y que no se pueda solventar desde la misionalidad de la entidad.

▪ **Consideraciones sobre pertinencia y viabilidad**

Posterior al análisis anteriormente expuesto, a continuación, se señalan consideraciones para tener en cuenta para el desarrollo de una estrategia de acompañamiento y atención psicosocial no presencial a víctimas del conflicto armado.

1. El alto acceso telefónico con el que cuenta la población colombiana el cual es de 97,5 en la cabecera municipal y del 92,2 en centros poblados y rural disperso, sugiriendo una gran posibilidad de contactabilidad a las víctimas.
2. La evidencia científica de los resultados de la atención psicológica y psicosocial haciendo uso de herramientas tecnológicas de comunicación y el marco normativo que sustenta dicha atención en Colombia.
3. La población víctima que se encuentra en confinamiento por hechos violentos actuales en el territorio.
4. El gran porcentaje de población víctima que se encuentra en lugares distantes y de difícil acceso.
5. Las dinámicas actuales de violencia aunado a la medida de aislamiento preventivo estipulado en el Decreto 457 de 2020.
6. El sufrimiento causado por el conflicto armado y las emociones de miedo, frustración, intranquilidad, tristeza, entre otras, que emergen y pueden exacerbar el malestar emocional, requiriendo un espacio de acompañamiento adecuado y oportuno, garantizando la accesibilidad a las medidas de reparación integral.

Teniendo en cuenta lo definido en el Art. 135 de la Ley 1448 de 2011¹ frente a la medida de Rehabilitación, así como el concepto conjunto sobre atención psicosocial

¹ Ley 1448 del 2011. Rehabilitación: La rehabilitación como medida de reparación consiste en el conjunto de estrategias, planes, programas y acciones de carácter jurídico, médico, psicológico y social, dirigidos

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 8 de 62

entre la Unidad para las Víctimas y el Ministerio de Salud y Protección Social², los antecedentes en atención a través de canales no presenciales y el contexto actual del País, se considera que es apropiado, relevante y congruente el diseño de estrategias no convencionales de acompañamiento y atención psicosocial por medio de canales no presenciales a víctimas del conflicto armado, que favorezcan el reconocimiento de recursos de afrontamiento, manejo y mitigación del sufrimiento social, económico y emocional.

En este sentido el uso de los canales no presenciales en la atención psicosocial constituye acciones válidas, dirigidas al restablecimiento de las condiciones psicosociales y las afectaciones ocasionadas por el conflicto armado. Ahora bien, la situación actual se convierte en una oportunidad para posibilitar el acceso a este derecho, que debido a las limitantes de la institucionalidad (cobertura, confinamiento y la dificultad de contar con profesionales idóneos que permanezcan en las regiones) así como a las dinámicas de la violencia en los territorios, se ha postergado históricamente, en especial en las zonas de difícil acceso en el País.

3. OBJETIVOS:

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Facilitar la experiencia emocional de los y las víctimas sobrevivientes producto de las afectaciones generadas por los hechos de violencia, brindando herramientas de representación, que permitan su integración a la historia de vida, como parte del proceso de recuperación emocional.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas en los términos de la presente ley.

² “[...] el conjunto de procesos articulados de servicios que tienen la finalidad de favorecer la recuperación o mitigación de los daños psicosociales, el sufrimiento emocional y los impactos a la integridad psicológica y moral, al proyecto de vida y a la vida en relación generados a las víctimas, sus familias y comunidades, como consecuencia de las graves violaciones a los DDHH y las infracciones al DIH. Mediante la atención psicosocial se facilitarán estrategias que dignifiquen a las víctimas, respetando el marco social y cultural en el que han construido sus nociones de afectación, sufrimiento, sanación, recuperación, equilibrio y alivio. Dicho así, se desarrollarán procesos orientados a incorporar el enfoque psicosocial y diferencial en la atención [...]”

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 9 de 62

- Facilitar herramientas que permitan la mitigación de los daños y/o afectaciones propiciando un espacio reflexivo que contribuya con la dignificación, el reconocimiento de las víctimas y la transformación de imaginarios que justificaron la violencia.
- Facilitar el reconocimiento de los recursos materiales e inmateriales con los cuales actualmente cuentan los y las víctimas/sobrevivientes con el fin de permitir su integración a la historia de vida.
- Validar y facilitar las expresiones del sufrimiento de los y las participantes como expresiones naturales ante eventos anormales producidos en el marco del conflicto armado.
- Fortalecer los recursos propios con los que cuentan los y las víctimas/sobrevivientes para superar su propia situación, a través del reconocimiento y fortalecimiento de las redes de apoyo que en el transitar de su vida les ha ayudado a ser resistentes y resilientes.
- Posibilitar el acceso de las víctimas a su derecho de atención psicosocial a través de canales no presenciales, que permitan restablecer la confianza con el Estado.

TENGA EN CUENTA: Esta metodología comprende la conceptualización, lineamientos y acciones para desarrollar la Estrategia de Atención Psicosocial No Presencial con víctimas en Colombia y víctimas en el exterior, sin embargo, la atención a víctimas en el exterior incluye unas características específicas que deben tenerse en cuenta al momento de la atención, como por ejemplo las afectaciones ocasionadas por el proceso migratorio, la relación con los consulados, las diferentes rutas de atención, entre otros. Por lo tanto, en el presente documento, encontrará algunos Tenga en cuenta que corresponden a los lineamientos específicos necesarios para la Atención No Presencial con víctimas en el exterior.

4. DEFINICIONES:

- **ATENCIÓN PSICOSOCIAL:** El Ministerio de Salud y Protección Social y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas definen la atención psicosocial como: El conjunto de procesos articulados de servicios que tienen la finalidad de favorecer la recuperación o mitigación de los daños psicosociales, el sufrimiento emocional y los impactos a la integridad psicológica y moral, al proyecto de vida y a la vida en relación generados a las víctimas, sus familias y comunidades, como consecuencia de las graves violaciones a los derechos y las infracciones al DIH, ofertados por las instituciones estatales con competencias

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 10 de 62

definidas en el marco legal. Mediante la atención psicosocial se facilitarán estrategias que dignifiquen a las víctimas, respetando el marco social y cultural en el que han construido sus nociones de afectación, sufrimiento, sanación, recuperación, equilibrio y alivio. Dicho así, se desarrollarán procesos orientados a incorporar el enfoque psicosocial y diferencial en la atención.

- **ACCION SIN DAÑO:** El enfoque de acción sin daño busca: “No solo reconocer y analizar los daños que ocasionan las situaciones de conflictos, sino prevenir y estar atentos para no incrementar, con las propias acciones, esos efectos y sí, en cambio, tratar de reducirlos” (Rodríguez, 2008, p. 6).
- **ATENCION PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL:** En la actualidad, existen múltiples términos para describir las intervenciones dirigidas a la salud física o psicológica no presenciales. Son habituales los términos *e-terapia*, *ciber terapia*, *e- salud*, *terapia online*, *telesalud*, *TelePsicología*, *intervenciones psicológicas online* (Barak, Klein, & Proudfoot, 2009; Eysenbach, 2001). Pese a la heterogeneidad terminológica mencionada, es de destacar la definición de la American Psychological Association (APA), que propone el nombre intervenciones Telepsicológicas que define como la provisión de servicios psicológicos mediante tecnologías que permiten la comunicación no presencial, entre las que se incluyen el teléfono, email, texto, videoconferencia, aplicaciones móviles y programas estructurados en una web (APA, 2013; Rees, & Haythornthwaite, 2004).

En conjunto, se configura una nueva forma de entender la comunicación entre las personas y profesionales psicosociales que supone no solo un desarrollo tecnológico, sino una nueva manera de trabajar, sustentada en una actitud de apertura hacia la tecnología, un compromiso para mejorar la salud desde una perspectiva global y conectada (Eysenbach, 2001). Se han realizado varios intentos de clasificación de las intervenciones a través de internet (Soto-Pérez, Franco-Martín, y Monardes, 2016), siguiendo los siguientes criterios:

El marco temporal, en el que el intercambio de información es:

- Sincrónica (en tiempo real, tales como el teléfono, audio, videoconferencia, mensajería instantánea y chat)
- Asincrónica (en diferido, como ocurre en el email, videos y audios grabados).
- El grado de contacto con el profesional psicosocial.
- Las tecnologías empleadas.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 11 de 62

- El objetivo de la comunicación (p.e: seguimiento, autoayuda, prevención...).
- La atención y el acompañamiento psicosocial, sea presencial o a distancia a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), se basa fundamentalmente en la comunicación eficaz entre personas. En este proceso, la víctima/sobreviviente describe su problema, sus motivaciones, sus objetivos y el profesional psicosocial, por su parte y a través de la comunicación más habitual, analiza la demanda y propone soluciones a la persona. Dicha comunicación es fundamentalmente verbal, pero, sin duda, está apoyada por el lenguaje no verbal de ambos interlocutores. La coherencia de los mensajes verbales y no verbales de las personas contribuye a la comprensión del mensaje ajustando el significado y minimizando posibles malinterpretaciones, lo que es crucial en el tratamiento psicológico.

- **ABORDAJE DEL DAÑO/AFECCIÓN EN VÍCTIMAS QUE SE ENCUENTRAN EN EL EXTERIOR:** es importante que en los encuentros donde se aborde el daño o las afectaciones ocasionadas por el conflicto armado, se puedan recoger lo relacionado con las afectaciones del proceso migratorio, estas afectaciones son una extensión más de la guerra y deben ser recogidas en este proceso, de manera integral. De acuerdo con lo anterior, a continuación, se plantean algunas afectaciones que se han podido identificar a través del estudio que ha tenido el Grupo de Enfoque Psicosocial

- ***Afectaciones relacionadas con los hechos victimizantes***

Dentro de los hechos victimizantes identificados a partir del trabajo psicosocial realizado con las víctimas en el exterior, se encuentran: el secuestro, el homicidio de los familiares, las amenazas directas, la tortura, el reclutamiento ilícito y desplazamiento forzado. Las emociones emergentes de estas situaciones están relacionadas con la tristeza, rabia, frustración, incertidumbre, sentimientos de culpa, miedo y desconfianza, emociones que suelen afectar su proyecto de vida.

Los daños psicológicos que se pudieron evidenciar en algunas jornadas dan cuenta de la crueldad de la guerra; donde los sobrevivientes, permanecen aún en el dolor por la ausencia de sus seres queridos. Algunas personas en especial las mujeres (madres), han desarrollado trastornos de la salud mental y trastornos del estado del ánimo, algunas personas se encuentran medicadas; “Cuando a una mujer le matan al esposo se le llama viuda, cuando se le muere

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 12 de 62

la mamá se le llama huérfana, pero cuando se les matan a los hijos, eso, eso no tiene nombre”.

Los daños también reflejan la escasa atención psicosocial recibida o por lo menos la poca posibilidad de hablar de lo que sucedió. Lo anterior afecta las diferentes esferas de su cotidianidad (área laboral, social y familiar). Frente a las anteriores afectaciones, la mayoría de las personas manifiestan no haber recibido acompañamiento psicosocial, situación que sigue afectando su salud mental: “me cuesta dormir, lloro con mucha frecuencia a veces mis hijos se asustan y me preguntan qué tengo y les digo otras cosas para no asustarlos. Vivo muy nerviosa pensando que de pronto alguien va a venir a buscarme” (sobreviviente refugiada en España).

Dentro de las razones por las cuales las personas no han recibido o buscado acompañamiento psicosocial, se encuentran; inicialmente las que tienen que ver con quien escucha la historia, el destinatario del dolor, es decir, quien se dispone a escuchar las narrativas con sus dolores emergentes; estos profesionales desconocen el contexto del conflicto armado, sus afectaciones y sus diferentes formas de expresión. Aunado a lo anterior, algunos sistemas de salud de los países de acogida suelen utilizar predominantemente modelos clínicos y patologizantes, que etiquetan a las víctimas como personas “enfermas”, quitando en parte la posibilidad de tener el control frente a su sufrimiento, tal como se evidencia en el siguiente relato; “A la que más ha afectado todo esto, aunque a todos, es a mi hermanita, porque le mandaron unos medicamentos que la tienen embrutecida, si yo no la conociera diría que es tarada pero como la conozco sé que no” (sobreviviente residente en Francia). Adicionalmente, muchas de las víctimas que han migrado no hablan el idioma local o lo hablan muy incipientemente, lo cual les dificulta la comunicación, en un proceso terapéutico o de atención psicosocial el lenguaje es fundamental, el hecho de no hablar la lengua es un obstáculo para la atención. Finalmente, la mayoría de las personas no han ingresado a procesos psicosociales, debido al alto costo que implica acceder a los servicios de psicología; otras personas no cuentan con estatus de refugio o residencia y se encuentran en el país de acogida de manera irregular, por lo cual no tienen derecho a acceder al sistema de salud del país, por lo cual no han podido acceder a ningún tipo de acompañamiento psicosocial.

- *Afectaciones relacionadas con los duelos migratorios/ pérdidas*

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 13 de 62

- **Estatus de la migración:** Estos procesos de llegada a los diferentes países varían según su estatus. Algunos llegan de manera irregular, lo que les pone en una situación de “invisibilidad” que les dificulta el acceso a salud, educación y empleo digno; es un momento de vulnerabilidad en el que las personas inmigrantes pueden experimentar una serie de altibajos emocionales caracterizados por el miedo, la tristeza, la aparición de pesadillas, euforia entre otros sentimientos y comportamientos normales en medio de una situación de estrés extremo que se exacerba por su situación de duelo, no sólo por la posible pérdida de familiares sino también por la pérdida de su vida cotidiana, sus costumbres, su idioma, su cultura y la afectación de su identidad. Otras formas de llegada son las relacionadas con el refugio y el asilo. Aunque estas figuras tienen una connotación de estatus, la mayoría de las veces tiene un carácter impositivo y no planeado. En ocasiones las personas llegan a considerar el proceso de regularización como una “prisión”, ya que deben entregar sus documentos de identificación y prohíben el ingreso al país de donde se viene. Esta situación, limita la plena ciudadanía, afecta la identidad (“ya no ser”), limita la toma de decisiones, transforma los vínculos familiares y redes de apoyo.
- **Duelo migratorio:** El duelo migratorio es definido por Achotegui (2009), como el conjunto de procesos psicológicos y psicosociales por la pérdida de algo o de alguien con lo cual se ha estado vinculado emocionalmente. Con esta ausencia se pone en marcha un proceso de reorganización y de adaptación a la nueva realidad y esta adaptación necesita ser expresada de alguna manera y en ocasiones, es el organismo el que se manifiesta con una serie de síntomas como la tristeza, llanto, baja autoestima, pérdida de interés sexual, pérdida o aumentos de apetito, entre otros. Son problemas que se manifiestan a nivel afectivo y somático como ansiedad, sensación de confusión, alteraciones del sueño, problemas digestivos, preocupaciones excesivas y un sentimiento de extrema soledad, obedeciendo a causas directamente relacionadas con la realidad de la migración. En las diferentes etapas del duelo migratorio, intervienen diferentes factores que se encuentran relacionados con las características propias de los países de acogida. Por ejemplo, en Ecuador una de las principales problemáticas a las que las personas migrantes están expuestas es a la discriminación. Por ejemplo, en una jornada de atención a víctimas en el exterior, se encontró que en un estimado del 85% de las personas asistentes a la actividad psicosocial, manifestaron haberse sentido

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 14 de 62

discriminadas por los Ecuatorianos. Frente a lo anterior, los colombianos que han sido discriminados narran situaciones en las que, debido a su nacionalidad, no les proporcionan empleo, no les alquilan lugares para su residencia y si lo hacen, deben pagar sumas desproporcionadas.

- **Cambio de roles:** Otras afectaciones que se dan en el proceso de duelo son las relacionadas a los cambios de roles, “yo en el Quindío lo tenía todo, era trabajadora pública y vivía cómodamente, acá me siento frustrada, inicié cuidando los niños de un señor y ahora soy su empleada doméstica”. La adaptación al nuevo lugar no ocurre siempre; en la mayoría de los casos se presentan dificultades al iniciar el proyecto de vida deseado, en la consecución de un empleo digno, en la satisfacción de las necesidades básicas. Lo anterior, genera sentimientos de frustración, añoranza, rabia “yo no tendría que estar mendigando nada, yo era dueña de varias fincas y tenía varios taxis” narraba una participante.
- **Transformación de los vínculos:** Un efecto que se adiciona al proceso migratorio hace referencia a la transformación en las relaciones o vínculos de las personas que migran. Estas relaciones emergentes, suelen denominarse “relaciones transnacionales”. En palabras de Herrera y Carrillo, citado por Puyana (2009), la interacción continua se constituye en “campos sociales” que se conforman en espacios transnacionales en los cuales se producen flujos de personas, de información, de dinero y de bienes materiales. Dentro de estos campos circulan redes sociales y capital simbólico además de económico. Las familias transnacionales son agrupadas por vínculos de consanguinidad y alianza, permanecen en países desde donde fluyen o a donde llegan migrantes, mantienen vínculos económicos- a través de las remesas-, se comunican muy frecuentemente, establecen proyectos de vida comunes y propician el desarrollo de nuevas formas de socialización y estructuración familiar. Para otros autores como Briceson y Vuorela (2002), la familia transnacional es aquella en las que sus miembros viven separados durante un largo periodo, pero conservan la unidad y se mantienen juntas gracias a un sentimiento marcado de bienestar, colectividad, nombre común y hogar, el cual cruza las fronteras. En lo colectivo, están las relaciones de las personas; el anhelo de lo comunitario, de compartir con los seres amados, de visitar a sus muertos y de poder conocer a los nuevos integrantes de las familias que se quedaron. Estos vínculos siempre están presentes en sus narrativas, con emociones como la añoranza, los sentimientos de frustración, la tristeza, pero sobre todo con la seguridad de que existen.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 15 de 62

- **Territorio:** Los espacios son los lugares donde las personas nos desenvolvemos, buscamos los medios de subsistencia, nos organizamos socialmente, definimos los escenarios de la reproducción social y de la producción. En la medida que desarrollamos la vida en un espacio concreto, nos apropiamos de él y le damos un significado, establecemos unos límites, vivimos en él nuestra cotidianidad, vamos conformando una identidad colectiva y construimos nuestro propio territorio e interactuamos con él. El territorio desde esta perspectiva es una noción. “A pesar de que el territorio tiene una base física en la que se concreta, habita en la mente y forma parte fundamental de la identificación de los seres humanos con un paisaje, con una sociedad, con una parentela, con una historia, con una tradición, con una memoria” (Ardila, 2006).

De acuerdo con lo anterior, las personas que migran forzosamente a causa del conflicto armado, la situación trastoca su significado, generando diversas afectaciones a nivel psicosocial. Por ejemplo, algunas narrativas en Yaviza (Panamá), se encontraban frases como la “tierra ajena” lo cual implica, inicialmente una pérdida del territorio propio, que, para el caso de las comunidades indígenas, trasciende el espacio físico y es comprendido como integridad viviente, sustento de la identidad y de la armonía. Los hechos victimizantes, obligaron al desplazamiento a otro territorio, donde se carece de los vínculos comunitarios, lugares sagrados, prácticas y costumbres. Las afectaciones del territorio generan sentimientos de desarraigo, de no pertenencia a un lugar, alteraciones en la identidad, a los sentimientos de soledad en estos nuevos espacios, con relaciones más limitadas y en ocasiones hostiles.

Sin embargo, el proceso migratorio genera una inmensa diversidad de impactos, afectaciones y significados. En este sentido, el desarraigo y la comprensión sobre el territorio también puede ser diferente. Encontrará casos en los que las víctimas relaten que Colombia ya no es más su hogar, personas cuya identidad se encuentra en una especie de péndulo entre un país y el otro, víctimas cuyo sentido de pertenencia ha cambiado y ahora aceptan el país de acogida como otro país al que pertenecen. En algunos casos el miedo y el resentimiento hacia Colombia persiste fuertemente como parte de las afectaciones provocadas por el conflicto armado. Es en estos casos donde se encuentra más frecuentemente el deseo de nunca retornar a su país de

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 16 de 62

nacimiento, pues Colombia representa aún el sufrimiento, la violencia y el temor por la propia vida.

De igual forma el ejercicio de los derechos según el curso vital se ve afectado. Por ejemplo, muchos de los jóvenes que llegaron a Panamá cuando eran pequeños, se ven afectados en especial, por el acceso a la oferta de algunos derechos o servicios que ofrece el nuevo país, ya que requieren de algunos permisos, por ser extranjeros. Ellos no conocen Colombia, pero debido a las historias narradas por sus padres, desean conocer, especialmente a las personas que se quedaron.

- **Proceso de integración – adaptación:** Al llegar a un nuevo país son comunes las sensaciones de miedo y confusión. Esto es comprensible, pues las referencias espacio-temporales conocidas han cambiado y es evidente la desubicación. Estas emociones pueden ser transitorias (duelo migratorio) o permanentes, dependiendo de los recursos de afrontamiento con los que cuentan las personas. La mayoría de las personas que han logrado adaptarse al país de acogida, han convertido las dificultades iniciales en aspectos y ventajas que han servido en su proceso de adaptación. Por ejemplo, en casos en los que en el país de acogida se habla un idioma distinto al español, las personas se vieron en la obligación de aprender el lenguaje, lo cual en un principio les causó obstáculos para comunicarse, para conseguir empleos, para formar relaciones sociales con personas nativas, sin embargo, con el paso de los años, las víctimas relatan cómo les han enseñado a sus amigos españoles o latinos términos y modismos. Por otra parte, se ha observado que los sobrevivientes buscan conocer a otros colombianos y colombianas o a personas latinoamericanas que también son exiliados, refugiados o migrantes. Entablar relaciones amistosas con personas similares a ellos, en medio de la diferencia, es para algunos una forma de acercarse a su país y de sobrellevar el peso de la nostalgia. La situación de refugiados ha impulsado el liderazgo de algunas personas para la conformación de organizaciones de víctimas o de refugiados, hemos identificado decenas de organizaciones de víctimas en el exterior y actualmente la Unidad apoya proyectos de 11 de ellas.. Este liderazgo, esta unión solidaria entre connacionales significa una manera de sopesar el torbellino emocional que conlleva la migración forzada.
- **Integración:** se considera valioso tanto mantener la identidad y la cultura de origen, como mantener relaciones con los grupos receptores. Esto implica

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 17 de 62

mantener la identidad cultural a la vez que se intenta conocer a los demás grupos y se busca la participación social como miembro de una sociedad multicultural.

- **Asimilación:** no se considera valioso mantener la identidad y las características culturales, mientras que si se considera valioso mantener relaciones con los grupos de la sociedad receptora. Esto implica orientarse a los grupos de esta sociedad y abandonar la identidad cultural de origen.
- **Separación:** se mantiene la identidad y las características culturales, pero no se producen relaciones con los grupos de la sociedad receptora porque se rechaza ese contacto.
- **Marginación:** se produce en los sujetos una pérdida de identidad cultural y de contacto tanto con su identidad de origen, como con la sociedad receptora. A menudo esta estrategia se caracteriza por una pérdida cultural y forzosa y un bajo interés por mantener relaciones con otros, mayoritariamente por razones de discriminación y rechazo.

Esta clasificación se basa en que los individuos, en el proceso de aculturación, eligen libremente su estrategia. Pero en muchas ocasiones esto no es así, sino que es el grupo dominante de la sociedad receptora el que fuerza a ciertas formas aculturación. Es así como, Berry (2005) establece como diferentes las estrategias del grupo mayoritario:

- **Multiculturalidad:** se considera valioso, tanto mantener la identidad y la cultura, como mantener relaciones con los grupos inmigrantes. En este tipo de sociedad la diversidad es un rasgo aceptado y se propicia la integración.
- **Segregación:** se propicia el mantenimiento de la identidad y las características culturales de los grupos inmigrantes que llegan a la sociedad, pero se rechazan las relaciones con ellos.
- **Exclusión:** se produce cuando el grupo dominante fuerza la pérdida de identidad cultural y el contacto del grupo minoritario con su cultura de origen y con los demás grupos de la sociedad receptora, incluido el grupo dominante, imponiéndole que se margine.

5. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCION PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 18 de 62

Esta estrategia se desarrolla en seis (6) encuentros, **y uno (1) adicional para víctimas en el exterior**. Cada encuentro puede realizarse en una o varias llamadas de máximo 45 minutos cada una, dependiendo de las necesidades de los y las víctimas/sobrevivientes y con un número no superior a las doce (12) llamadas.

El primer encuentro, busca establecer la confianza entre el/la profesional psicosocial y la víctima/sobreviviente; entre el segundo y quinto encuentro, se busca facilitar la expresión emocional de las víctimas/sobrevivientes y brindar herramientas psicosociales para la mitigación y elaboración de este sufrimiento; el sexto encuentro, tiene como finalidad realizar el cierre a la atención psicosocial realizada de forma no presencial.

5.1. LA PROGRESIVIDAD DE LOS ENCUENTROS

La Estrategia cuenta con un protocolo que debe ser entendido e implementado como un todo progresivo y continuo. Durante cada llamada, si bien se abordan situaciones emocionales que se resuelven en el mismo momento, este brinda herramientas para trabajar y reflexionar durante la semana, siendo un eslabón más para la siguiente llamada. En cada nuevo encuentro se complejizan las metodologías, exigencias y retos que se les invita a asumir a los y las participantes.

El hilo conductor de los encuentros es el proceso reflexivo que ocurre entre las personas participantes y la calidad de las relaciones de colaboración que se construyen a partir de las actividades propuestas, se espera que, en cada encuentro, aumente la reflexión, la colaboración y se favorezca la recuperación emocional frente a los daños que el conflicto armado generó en las personas.

5.2. METODOLOGIA:

5.3. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

A continuación, se mencionan algunas consideraciones generales para la implementación de la Estrategia de acompañamiento y atención psicosocial no presencial que deben ser tenidas en cuenta antes de iniciar la fase de alistamiento y el desarrollo del protocolo de atención.

Consideraciones Frente a los Criterios de no atención y remisión

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 19 de 62

El profesional psicosocial también debe tener en cuenta algunos criterios de no atención y remisión a especialista (psicología clínica o médico psiquiatra), a través del Plan de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas-PAPSIVI. Tales criterios son:

1. Dificultades en la adaptación y respuesta a la vida familiar, laboral y/o social que requieren atención individual
2. Bajo reconocimiento de los recursos y pérdida del sentido de vida que pueden llevar a la ideación o intento suicida.
3. Situaciones coexistentes al alcoholismo u otras adicciones que puedan dificultar el funcionamiento global de los encuentros grupales, como la negación de su situación, respuestas de rechazo, discriminación y agresividad hacia ciertos grupos, presencia de síndrome de abstinencia (sudoración, temblores, ideas, sensaciones y comportamientos no acordes a la realidad)
4. Trastornos mentales en tratamiento o con activación de síntomas como: Esquizofrenia, Trastorno Afectivo Bipolar, Fobias y Estrés Postraumático, en los que se hacen presentes las ideas no acordes a la realidad, la desorientación, los comportamientos de agresión hacia sí mismo y hacia los demás, el lenguaje incoherente, los cambios emocionales drásticos u otros pensamientos o comportamientos que reflejen respuestas inusuales frente a lo socialmente esperado.

Consideraciones Frente a los Tipos de preguntas para realizar la atención no presencial

Durante la atención no presencial el/la profesional podrá utilizar los siguientes tipos de preguntas:

Preguntas lineales: Es común que se empleen este tipo de preguntas al iniciar los encuentros. El propósito detrás de la realización de este tipo de preguntas es predominantemente investigativo y sirven para obtener información concreta sobre el participante. Por ejemplo: ¿Qué lo ha traído el día de hoy? su estructura básica es quién, cómo, cuándo, dónde y por qué. Si bien estas preguntas sirven para recoger información, una de sus desventajas es que no moviliza el cambio en las personas puesto que ya tienen clara la información y no deben hacer un mayor esfuerzo al pensar para proveer una respuesta.

Preguntas circulares: Las preguntas circulares se realizan con la intención de explorar e identificar los efectos, diferencias, relaciones y patrones dentro de la comunidad o

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 20 de 62

la familia a la que pertenece el participante. Por ejemplo: ¿Quién de su familia siente/piensa esto? ¿Quién de su familia se preocupa más? Como se puede observar estas preguntas se centran en develar los patrones de relacionamiento en lugar de visibilizar las causas o las razones de los acontecimientos.

Preguntas estratégicas: Este tipo de preguntas se realizan para influenciar al participante de una manera en específico, es decir, son de carácter correctivo (Tomm, 1998)). El profesional adquiere una postura de profesor, instructor o juez que indica al participante en qué aspectos está fallando y qué cosas debería hacer (Tomm, 1998). Específicamente, el cambio se induce mediante la instrucción de las maneras que el profesional considera “correctas” de pensar o comportarse (Tomm, 1998)). Ejemplo:

¿Cómo cambiaría la manera de enfrentar la situación si dejaras de culparte por lo sucedido? ¿Cómo te sentirías si dejarás de hacer esto?

Sin embargo, el profesional debe ser cuidadoso con el uso de este tipo de preguntas porque puede dañar la alianza terapéutica puesto que implícita o explícitamente se menciona aquello en lo que está fallando la persona.

Preguntas reflexivas: Este tipo de preguntas busca influenciar a la persona de una manera indirecta, son predominantemente facilitativas puesto que se asume que la persona es autónoma en la toma de decisiones y no puede ser instruida directamente (como sucede en las preguntas estratégicas) (Tomm, 1998). Así, el profesional toma la posición de guía que alienta a los participantes a identificar los recursos de los que dispone para solucionar sus dificultades (Tomm, 1998)). Estas preguntas representan una ventaja para el proceso de cambio en los participantes porque los invita a revisar o reflexionar sobre sus creencias, prejuicios o ideas que los limitan.

Ejemplo: Si usted le manifestara a su familia lo triste que se ha sentido, ¿cómo imagina que reaccionarían?

TENGA EN CUENTA

Algunos ejemplos de preguntas reflexivas, lineales y estratégicas que podría utilizar, si las personas se encuentran en el exterior, serían las siguientes:

¿Qué emociones experimentó al empezar a vivir en ese país?

¿Qué emociones experimenta ahora que ya lleva un tiempo viviendo allí?

¿Qué le dice ese cambio de emociones sobre su proceso en ese país? O ¿cómo ha manejado esa emoción que lo ha acompañado durante todo este tiempo?

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 21 de 62

¿Sintió cambios en la forma de relacionarse con su familia?

¿Cómo han tomado los miembros de su familia el haber salido de Colombia?

¿Cómo son las percepciones de los miembros de la familia sobre el cambio de país?

¿Cómo cambiaron sus relaciones con amigos y otras redes de apoyo en Colombia?

¿Cuáles fueron los principales cambios que debió asumir en este país?

¿Qué es lo que más valora de todos esos cambios?, si puede identificar algo positivo de esta vivencia, ¿qué sería?, ¿cómo eso le aporta en su vida en ese país?

¿Cómo percibe usted y su familia los cambios en el lenguaje, la comida, las costumbres en este país?

¿Qué rituales ha tenido que modificar o ha tenido que dejar de hacer?, ¿cómo los ha reemplazado o piensa que los podría reemplazar?

¿Qué siente con esos cambios? Si pudiera demostrarles a sus seres queridos que los quiere, incluidos aquellos miembros de su familia que no están con usted, ¿Qué tendría que hacer?

¿Cómo se los podría demostrar?

Si pudiéramos encontrar una forma de decirle a su hijo que usted lo recuerda, si pudiera rendirle un homenaje a ese recuerdo y cariño, ¿Cuál sería el homenaje que le haría?

Consideraciones para el momento inicial de la atención no presencial.

- **Estableciendo la relación.** Es importante cuidar el ambiente donde se desarrolla la atención no presencial. El lugar debe permitir concentrarse en la llamada. Esto quiere decir un ambiente libre de distracciones innecesarias como ruido ambiental permanente, por ejemplo, no comer durante la atención, que no suene música de fondo, que no se oigan personas hablando, que no se oiga la televisión. En este sentido, sería importante ser enfáticos en mencionar que se está destinando el tiempo a la atención y asegurarle esto a quien recibe la atención, por ejemplo: "Yo estoy en un espacio cerrado, nadie puede entrar ni oír lo que estamos hablando, y toda mi atención está en esta llamada para que sea lo más provechosa posible para usted".
- **Clarificar la naturaleza del acompañamiento/atención psicosocial y las expectativas** de esta, informado a la persona acerca de las tecnologías que se van a utilizar (llamadas telefónicas y/o mensajes de texto).
- **Dar máxima seguridad y sensación de control** a la persona, especialmente al inicio. Es recomendable que el profesional psicosocial guíe en los primeros pasos para que la persona se sienta cómoda en el contexto no presencial. Por ejemplo, informándole de los aspectos básicos del acompañamiento, la confidencialidad y condiciones de la atención psicosocial, las dificultades que

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 22 de 62

puede tener y corroborando con él/ella algunos aspectos técnicos tales como la calidad del sonido a un volumen adecuado en la llamada.

- El contacto psicológico tiene elementos no verbales fundamentales, como tocar, abrazar. En el caso del contacto no presencial, el tono de la voz, el volumen, las pausas, constituyen un lenguaje complementario a las palabras (como lo es el no verbal, en el caso de las entrevistas cara a cara). Con estos datos es posible cotejar lo que dice la persona. La persona debe sentir que la escuchan, aceptan, entienden y apoyan.

Consideraciones para el desarrollo de la atención no presencial.

- **Ajustar el ritmo** a la comunicación de la persona. Reducir la velocidad de las verbalizaciones hasta asegurarse que la información es procesada y asimilada adecuadamente. En todos los casos, conviene observar e incluso preguntar sobre si el ritmo en la comunicación es apropiado.
- **Emplear las habilidades básicas de escucha activa** (parafraseo, reflejo etc.) con mayor frecuencia que en una interacción presencial.
- **Clarificar, pedir feedback sobre si se ha entendido el mensaje** con regularidad. Es necesario, cuando se traten temas considerados relevantes por el profesional psicosocial, asegurarse que ha sido comprendido o si se observan incongruencias en la persona (tarda más tiempo en contestar, su discurso ha cambiado, etc). Se pueden utilizar expresiones como “no sé si me he explicado bien”, “¿se ha entendido?”, “parece que no está claro”, “¿hay algo de lo que estamos hablando que te afecta?”. Es necesario estar atento al tono y forma en que se formulan estas preguntas para que no parezcan condescendientes. Es pertinente que el profesional psicosocial esté atento a realizar una adecuada lectura e interpretación de los silencios, ya que, al carecer de información no verbal, como expresiones faciales o lenguaje corporal, es posible asumir una postura inadecuada que no corresponda con la realidad de la situación, como lo puede ser un momento de reflexión o un corte en la conexión.
- **Plantear las preguntas de forma secuencial y esperar que la persona responda completamente** antes de plantear nuevas preguntas o dar nueva información. Aunque en la atención presencial, también es algo a evitar, en un contexto no presencial es más importante si cabe que no ocurra para mantener un orden y estructura de la conversación claras.
- **Hacer un uso muy cuidadoso del lenguaje** a la hora de completar explicaciones sobre la atención psicosocial, pautas, objetivos, etc, utilizando palabras precisas para reducir o eliminar la probabilidad de malentendidos.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 23 de 62

- **Aportar información clara, con un lenguaje y vocabulario** que la persona pueda entender, ajustándose a su nivel cultural.
- **Realizar con frecuencia preguntas que clarifiquen contenidos.** Al igual que en la atención presencial, esto resulta muy útil para tener un entendimiento mayor de aquello que verbaliza la persona.
- **Ocuparse de dar las instrucciones necesarias para resolver las dificultades en la comunicación** (interrupciones, se habla de dos temas a la vez, etc.) **de forma empática y cálida.**
- **Hacer referencia a datos e información única** aportada por la persona, tanto al evaluar sus experiencias pasadas o presentes, como al dar explicaciones sobre su afectación psicosocial. Así, se favorece que la persona se sienta escuchada y que lo que dice se tiene cuenta.
- **Tratar con la persona si se siente “rara” o con dificultades respecto a la conversación no presencial.** Es aconsejable normalizar la situación cuando esto ocurra aclarando que es normal la sensación de incomodidad y extrañeza en los primeros momentos y señalando que le llevará unos minutos sentirse más cómodo y habituarse a este tipo de comunicación.
- **Hablar de forma regular y abierta sobre la propia relación** (profesional psicosocial - víctima/sobreviviente) **y las emociones que le genera realizar atención no presencial.** Preguntar sobre los temores, dudas, si se sienten cómodos describiendo algunos temas (por ejemplo, sus sentimientos) y las dificultades que puedan tener. De esta forma se pueden generar estrategias de solución. También se puede comprobar con la persona su experiencia al finalizar las primeras sesiones.
- **Emplear palabras y recursos que hagan referencia a las emociones, que expresen estados fisiológicos o sentimientos.** Entre algunos ejemplos:
 - Preguntas sobre cómo se siente en ese momento la persona.
 - Palabras sobre estados emocionales y fisiológicos “llanto”, “sudoración”, “risa”.
 - Muestras de empatía, preocupación y apoyo, especialmente cuando la persona menciona información emocionalmente relevante o dolorosa. Por ejemplo, expresiones como “me preocupa que...”, “entiendo que...”.
- **Especificar y buscar compromiso con los objetivos de la llamada.**
- **Dar y obtener *feedback* sobre el proceso de atención psicosocial** (progreso, sugerencias, cambios en objetivos, ajuste a las tareas inter sesiones y avances).
- **Manejo de los silencios:** El silencio no siempre resulta ser algo negativo. Es importante darle derecho a las personas que permanecen en silencio a que

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 24 de 62

sientan que están acompañados telefónicamente. Aunque algunas personas pueden calificarse como silenciosos, el silencio puede aparecer en muchas llamadas. El profesional deberá saber respetar el silencio, darle un espacio, y proseguir posteriormente con la conversación. El silencio, en un determinado contexto, acompaña. Se ha visto que la experiencia influye en la forma en que los psicosociales manejan los silencios.

En general los profesionales psicosociales tienden a romper el silencio más a menudo que los más experimentados. También se ha visto que, al tratarse de llamantes desconocidos para los consejeros, se tiende a interrumpir los silencios debido al intento del consejero de generar una relación con el sujeto. Una vez se han conocido más el consejero con el llamante (en casos de llamantes de más de un contacto), los silencios se vuelven más tolerables, sin ser combatidos por la ansiedad que pudieran generar. El silencio de un llamante puede deberse a que se encuentra reflexionando algo que acaba de decir o que recuerda, lo que constituiría un espacio constructivo y necesario. Se recomienda analizar lo que se dijo inmediatamente antes del silencio, para poder entender a qué se debe. Podría ser de gran ayuda informar acerca de los silencios antes de iniciar la atención, por ejemplo, "durante la llamada puede que usted o yo nos quedemos en silencio en algunos momentos, esto no tiene nada malo y seguiré acompañándolo/a mientras se den. Tal vez le pregunte si sigue ahí para corroborar que no sea una falla en la conexión, pero no es razón para sentir incomodidad pues son normales"

Consideraciones para los cierres de la atención no presencial.

- Se considera adecuado que el profesional psicosocial cierre la llamada con un resumen de lo más importante de la conversación, incluyendo: el reconocimiento y la aceptación de los sentimientos de la persona, una reseña de la información relevante que se haya dado, una vez resueltas todas las inquietudes de la persona, y habiendo comunicado el plan de acción a seguir, la llamada se da por terminada.
- Es importante destacarle a la persona lo importante que es el haber tenido la conversación y cómo eso se constituye en un primer paso para resolver las dificultades. Se puede decir, por ejemplo: "A veces es difícil hablar como lo acaba de hacer, pero usted dio un paso importante para resolverlo".

5.4. FASE DE ALISTAMIENTO:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 25 de 62

Para la fase de alistamiento el/la profesional psicosocial debe realizar las siguientes acciones:

- Antes de iniciar a realizar esta fase, el/la profesional psicosocial debe revisar este documento. Si tiene dudas frente a cualquier actividad o encuentro por favor hacerla llegar al enlace nacional y/o líder zonal para solucionar todas las dudas que se presenten para la implementación de la estrategia.
- El /la profesional psicosocial recibirá una base de datos de personas que han solicitado atención psicosocial. Esa base se encuentra con los datos actualizados de las personas; sin embargo, es posible que las víctimas/sobrevivientes hayan cambiado de número telefónico. Revise la información de la base de datos para tener mayor conocimiento de la persona con la cual se comunicará; por ejemplo, edad, género, entre otras.
- Recuerde que las personas a las que realizará las llamadas deben estar incluidas en el Registro Único de Víctimas, lo cual debe ser previamente verificado a través de la herramienta MAARIV o Indemniza a partir de las listas tomadas.
- Realizar la revisión de los datos de la persona víctima que se va a atender; por ejemplo, su procedencia, los hechos victimizantes, lugar de procedencia, edad, sexo, entre otros.
- Es muy importante que el profesional psicosocial tenga en cuenta que la participación en la Estrategia es voluntaria; y por ende responde a la decisión de cada persona de hacer parte de la ruta de reparación integral que el Estado tiene la obligación de brindarle. En este sentido, solo pueden participar personas que estén incluidas en el Registro Único de Víctimas y manifiesten voluntariedad de participar.

Nota: Recuerde que la presente estrategia NO cuenta con enfoque étnico ni diferencial por grupo etario para menores de edad, por lo tanto, esta estrategia NO puede implementarse con miembros de comunidades indígenas ni con menores de edad.

- Revise toda la información del guion de llamada de la fase de alistamiento (se presenta a continuación) a fin de tener la información completa y clara.
- Recuerde que esta estrategia, al no ser presencial, es una guía general que debe conocer el/la profesional con el fin de iniciar un diálogo cercano y fluido con la persona y no seguir un libreto rígido. Tenga presente las premisas del enfoque psicosocial, entre ellas, que existen diferentes formas de expresar el sufrimiento, así que, al no ser una conversación presencial, se debe transmitir lo más

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 26 de 62

importante del encuentro y validar las emociones de los participantes, para lograr mantener un diálogo fluido.

TENGA EN CUENTA:

- Para llevar a cabo la atención de las víctimas que se encuentran en el exterior, es importante que el profesional psicosocial pueda hacer revisión previa de los diferentes documentos relacionados con las rutas de atención y algunas acciones, que son diferentes a las que se plantearían si la persona se encuentra en territorio colombiano.
- El /la profesional psicosocial recibirá una base de datos de personas que han solicitado atención psicosocial o que han manifestado ante la entidad su situación de vulnerabilidad o personas que tienen intención de retorno del exterior. Esa base se encuentra con los datos actualizados de las personas; sin embargo, es posible que las víctimas/sobrevivientes hayan cambiado de número telefónico. Revise la información de la base de datos para tener mayor conocimiento de la persona con la cual se comunicará; por ejemplo, edad, género, entre otras.
- Tenga en cuenta husos horarios e indicativos internacionales.
- La mayoría de estas personas pueden estar esperando una llamada de la entidad para otros temas relacionados con la entrega de asistencia humanitaria, indemnización o apoyo al retorno. Tenga en cuenta ese manejo de expectativas. En la herramienta SGV puede revisar el historial de atención de cada una de las personas que va a contactar.
- Hacer revisión de documentos que puedan dar contexto de los países donde las personas están viviendo en la actualidad; conocer la zona horaria, el idioma, el sistema económico, la situación migratoria, las problemáticas sociales y políticas, entre otras. Lo anterior, permitirá comprender las lógicas que ha tenido la persona en el momento de su integración al País de acogida.
- Tener información clara acerca de los consulados (nombres de los cónsules, direcciones de las oficinas, teléfonos), datos que puedan ser clave a la hora de proporcionar alguna información, que se requiera.
- Muchas de las personas que contacte ya pueden tener un contacto con personas del Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior, apóyese en este equipo para orientar las solicitudes de las personas que NO tengan relación con la atención psicosocial.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 27 de 62

Guion de llamada fase de alistamiento:

Buenos días (buenas tardes), lo llamamos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, mi nombre es _____ (nombre del profesional) psicosocial de la Unidad en (nombre del municipio/país en el que se encuentra). ¿Cómo se encuentra el día de hoy? ¿Hablo con el señor/a _____ (nombre de la víctima)?

Si la respuesta es **NO**, el/la profesional psicosocial debe solicitar información necesaria para contactar al destinatario relacionado en la base de datos y, realizar la llamada a los datos de contacto proporcionados. Si la persona que responde la llamada no cuenta con datos de contacto o no conoce a la persona solicitada, se le agradece su tiempo y atención, se finaliza la llamada. Y se incluye en la base de datos en el campo Observaciones fecha y hora en la que se realizó la llamada, así como el motivo de no contacto.

Nota: Si con los nuevos datos de contacto, el/la profesional psicosocial logra contactarse con la víctima, se debe sugerir que actualice sus datos de contacto en el PAV o CRAV más cercano.

Para el caso de las víctimas que se encuentran en el exterior Si con los nuevos datos de contacto, el/la profesional psicosocial logra contactarse con la persona víctima, se deben tomar nota de los nuevos de datos de ubicación y contacto y reportarlos en el aplicativo SGV bajo la tipificación “orientación víctimas en el exterior” del proceso de Víctimas en el Exterior. Pregunte a profesionales del Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior si tiene dudas haciendo esto.

Si la respuesta es **SI**, continuar con el guion:

Señor/a _____ (nombre de la víctima) el motivo de mi llamada es para contarle, que, en el marco de la ruta de reparación integral, usted tiene derecho no solo al dinero de la indemnización, sino a otras medidas que aporten a su vida privada y familiar, por eso quiero invitarla/o a participar en la Estrategia de Atención y Acompañamiento no Presencial, sería un honor para nosotros que nos permita conocerla/o, para que podamos hablar y escucharla/o. Si quiere le explico mejor de qué se trata:

El/la profesional psicosocial escuchará la reacción de la persona.

Si la respuesta es **NO**, agradézcale a la persona por recibir su llamada y pregúntele los motivos por los cuales no quisiera conocer más sobre la estrategia; de ser necesario solucione las dudas que tenga la persona. Se incluye en la base de datos

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 28 de 62

en el campo: motivo de no asistir, las razones dadas por la persona y se finaliza la llamada, evidenciando mes, día y hora de la llamada.

Si la respuesta es **SI**, el/la profesional psicosocial mencionará que debido a la contingencia sanitaria que actualmente atraviesa el país, con el objetivo de mitigar el riesgo de contagio y posibilitar el acceso a una de las medidas de reparación a que tiene derecho, la medida de rehabilitación, la Unidad para las Víctimas diseñó una estrategia de acompañamiento y atención psicosocial que se realizará de forma telefónica por medio de diferentes llamadas, mínimo 6, máximo 12, de hasta 45 minutos cada llamada, en donde se podrá vivir una experiencia que le ayude a fortalecerse a nivel emocional. Yo (mencionar el nombre de el/la psicosocial) seré el psicosocial que lo acompañaré en esta estrategia; por ningún motivo, otra persona diferente a mí o a usted estará en la llamada. Como le mencionaba, la estrategia cuenta con 6 encuentros, cada encuentro podrá tener una o dos llamadas dependiendo de lo que usted necesite o de cómo vayamos acordando nuestras conversaciones y los temas que vayamos abordando, con una duración máxima de 45 minutos y lo podemos organizar en la mañana o en la tarde, dependiendo de su disponibilidad de tiempo. Nos gustaría mucho que participara de esta estrategia y como le digo, es un derecho que usted tiene y hace parte de todas las acciones de la reparación integral.

El/la profesional psicosocial preguntará: **¿Le gustaría participar en esta estrategia?**

Si la respuesta es **NO**, preguntar de forma cálida y no cuestionadora, los motivos para no participar. Se finaliza la llamada agradeciéndole el tiempo y la atención brindada.

Para el caso de las víctimas en el exterior, se deja claridad sobre la ruta para solicitar el acompañamiento si decide hacerlo más adelante. Las solicitudes de atención psicosocial desde el exterior se deben pedir al correo electrónico servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co.

Nota: En la columna Observaciones de la base de datos de donde está llamando se registran los motivos que refiere el/la sobreviviente, así como el mes, día y hora de la llamada

Si la respuesta es **SI**, realice las siguientes preguntas:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 29 de 62

- ¿En qué días y horas normalmente podría separar un espacio para recibir las llamadas? Intente que sean dos días a la semana y con por lo menos dos días de por medio, es decir, si la persona dice que puede los lunes como mínimo la siguiente llamada se realizaría el jueves. El/la profesional psicosocial mencionará que esos días no son estrictos, posiblemente debido a situaciones de fuerza mayor sea necesario acordar el cambio de un día u hora para la llamada pero que esto se hará previo aviso de las partes y con el tiempo suficiente para agendar la siguiente llamada. Por favor diligencie esta información en la base de datos en la columna indicada, de forma que pueda ir organizando una agenda de encuentros/llamadas y así disponer del tiempo suficiente para realizar cada una, atender posibles extensiones en las mismas y tomar un espacio que le permita elaborar la atención realizada y sus resultados y hacer los registros pertinentes de la misma en los formatos establecidos.

El/la profesional psicosocial debe darle la opción a la persona de realizar dos llamadas en la misma semana, cada una para un encuentro diferente y siempre con dos días de por medio. Será decisión de el/la sobreviviente elegir acogerse a esta opción. Ahora bien, esta opción SOLO se podrá realizar después del cuarto (4) encuentro

- ¿Puede usted recibir mensajes de texto? El/la profesional psicosocial mencionará que es posible que reciba mensaje de texto para recordarle la fecha y hora de la próxima llamada; sin embargo, realiza la pregunta porque para algunas personas es incómodo recibir este tipo de mensajes o prefiere que nadie en su familia conozca que está recibiendo esta estrategia de acompañamiento psicosocial. Por favor diligencie esta información en la base de datos en la columna indicada.

Cierre: Señor/a _____ (nombre de la víctima) muchas gracias por recibir mi llamada, recuerde que habló con _____ (profesional psicosocial), la/lo llamaré el día _____ a las _____ (según lo acordado previamente).

El/la profesional psicosocial se despedirá con una frase empática que genere vínculo con la persona.

- ¿Tiene alguna pregunta adicional?

Si la respuesta es **NO**, se finaliza la llamada agradeciéndole el tiempo y la atención brindada y resaltándole la importancia de su recepción a la llamada.

Si la respuesta es **SI**, es posible que surjan las siguientes preguntas:

- Si pregunta porque solo la/lo llamaron a ella/él y no otro familiar, se le indica que solo se están llamando a las personas que solicitaron atención psicosocial por algún canal de la unidad de víctimas (atención en PAV o CRAV, llamadas, entre

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 30 de 62

otros, retorno al país), que sean mayores de edad y que no hayan participado en alguna otra estrategia de este tipo por parte de la Unidad o el PAPSIVI.

- Si pregunta por temas relacionados con la Unidad para las Víctimas (procesos de documentación, registro, indemnización, por favor indicarle que, para información más detallada, puede recurrir a nuestros canales de servicio al ciudadano: PAV o CRAV, o a los teléfonos 01-8000-911-119 desde cualquier teléfono fijo o nivel nacional, y el 4261111 en Bogotá, o por medio de la página web <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/guia-de-tramites-y-servicios/91>, en las secciones de chat, regresar llamada o video llamada y allí podrán resolver todas las dudas.

Dirección y Horarios Puntos y Centros de atención a nivel nacional:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/puntos-atencion-nuevo>

Recuerde que los trámites ante la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas son totalmente gratuitos y NO requieren intermediarios, por favor no se deje engañar. No debe cancelar ninguna suma de dinero para que pueda acceder a los trámites y servicios de la Entidad.

Tenga en cuenta

Si pregunta por temas relacionados con la Unidad para las Víctimas (procesos de documentación, registro, indemnización, por favor indicarle que, para información más detallada, puede enviar un correo al profesional del Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior encargado del caso con la solicitud puntual. También recomiéndele recurrir a los canales de servicio al ciudadano: servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co o por medio de la página web <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/guia-de-tramites-y-servicios/91>, en las secciones de chat, regresar llamada o video llamada y allí podrán resolver todas las dudas. Si la persona le interesa, pídale un correo electrónico para enviarle información relevante como la cartilla de orientaciones generales para víctimas en el exterior.

Si la persona requiere un mensaje de correo institucional que respalde el proceso de acompañamiento psicosocial al que está accediendo, tramite el envío de este correo a través del Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior.

5.5. PROTOCOLO DE LA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL

A continuación, se presenta el protocolo que deberá adelantarse en cada uno de los momentos. Deberá considerarse que este proceso ha sido diseñado con el propósito

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 31 de 62

de permitir que las actividades planeadas en sí mismas respondan al proceso previsto para facilitar el proceso de recuperación emocional de las personas. Su implementación debe tener en cuenta la aplicación del guion como está preestablecido.

Es importante que:

- En el desarrollo de los encuentros se valide las diferentes representaciones de sufrimiento de los y las sobrevivientes son reacciones naturales ante eventos o situaciones adversas como las Graves Violaciones a los Derechos Humanos y las Infracciones al DIH que ocurren en el contexto del conflicto armado. (Premisas del enfoque psicosocial)
- Para cada uno de los encuentros encontrará la siguiente estructura: objetivos del encuentro, los temas a abordar para el encuentro, algunas preguntas claves que le ayudarán a cumplir con el objetivo del encuentro y sugerencias de cierre y herramientas de abordaje durante el encuentro.

5.5.1 Encuentro 1:

Objetivos:

1. Encuadrar la estrategia y generalidades del desarrollo de esta, socializando los objetivos y aclarando su alcance y expectativas erróneas frente a esta.
2. Iniciar la construcción de un vínculo de confianza entre la víctima/sobreviviente y el/la profesional psicosocial que genere adherencia al proceso.

Tenga en cuenta:

1. El/la profesional psicosocial es la persona encargada de facilitar el espacio y es el punto de referencia inicial de la persona. Su trato debe ser respetuoso y cordial, pero debe tener en cuenta las formas culturales y las formas de relacionarse de cada lugar para evitar molestias con las participantes.
2. Puede que algunas personas estén con dudas frente a temas que no son objeto de la atención no presencial, por ejemplo: la ruta de atención humanitaria o indemnizaciones. Aclare a la persona que estos temas no serán abordados durante el desarrollo de la atención, no obstante, cuénteles a los participantes sobre los canales dispuestos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas a fin de resolver esas inquietudes mencionados en la fase de alistamiento.
3. Recuerde hacer el espacio relajado y tranquilo, empezando por su propia presentación.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 32 de 62

Bienvenida y Encuadre de la Estrategia

Buenos días (buenas tardes), ¿hablo con el/la señor/a _____?, habla con _____ profesional psicosocial de la Unidad para las Víctimas, recuerde que hablamos hace unos días para concretar esta llamada, ¿Cómo ha estado?

El/la profesional psicosocial escuchará la reacción de la persona y validará sus emociones. Es posible que debido a la emergencia sanitaria presentada en el país por COVID 19, en este momento emerjan emociones diferentes a las ocasionadas por el conflicto armado. Este es el momento para permitirle a la persona expresar su emoción frente a esta situación, el cambio de rutinas, el cambio emocional emergente por el distanciamiento social obligatorio decretado por el gobierno nacional, entre otras. Sin embargo, si estas emociones no emergen en este momento no es necesario que el profesional psicosocial las traiga a la conversación.

Luego el/la profesional psicosocial mencionará, para mí es importante conocerlo/a y que usted me conozca, (que si bien, tuvieron una primera llamada hace algunos días,) quisiera que me dijera el nombre que le gusta usar, cómo le gusta que lo/la llamen y, ¿por qué le pusieron ese nombre? Y ¿qué significa para usted su nombre?

Ejemplo:

Psicosocial: Doña Blanca Rosa, para mi es importante conocerla y que usted me conozca, ¿cuénteme cómo le gusta que la llamen, qué nombre le gusta usar?

Espera respuesta

Blanca: Blanca

Psicosocial: Ahhh, señora Blanca, ¿y usted se acuerda por qué le pusieron su nombre, ¿qué significa? Mi nombre, como le he dicho, es Pedro Camilo, pero me gusta que me digan Camilo y me siento más cómodo si usted me dice solo Camilo, cuando me dicen doctor me siento como un médico.

Recuerde que a partir de este momento se referirá a la persona según cómo le gusta que lo/la llamen.

Menciónale a la persona que cuando la/lo llamó hace algunos días, le mencionó que esta atención no presencial es un derecho de las víctimas tan importante como la reparación por vía administrativa, así que es importante desarrollar y validar con él/ella porque trabajar, abordar, sanar el sufrimiento (no olvidar) es un derecho

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 33 de 62

fundamental tan importante como los demás derechos económicos y materiales, así mismo no debe olvidar los siguientes mensajes clave:

- Es una Estrategia de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
- Su participación es voluntaria.
- Son 6 encuentros.
- Cada llamada tiene una duración máxima de 45 minutos.
- Las personas que pueden participar en esta Estrategia han sido focalizadas, llamadas e invitadas a participar directamente desde la Unidad para las víctimas.
- Se espera llegar un ambiente que permita un diálogo de intimidad, privacidad y confidencialidad en el cual compartir lo que se siente y piensa.
- Nada de lo que pase (puede) ser juzgado, señalado, criticado o rechazado.
- Es un espacio donde lo más importante es escuchar, validar y compartir.

Pregúntele a la persona si tiene alguna duda y de las respuestas pertinentes para cada caso. Es importante recomendarle a la persona que utilice audífonos de ser posible y dedique esos 45 minutos a que hablen, tratando de no hacer otras tareas de forma simultánea ya que incluso es mejor tener espacios más cortos de conversación exclusiva, que momentos dedicados a varias cosas a la vez.

TENGA EN CUENTA:

Es fundamental estar abierta/o a escuchar todo lo que la persona necesite y quiera decir, sin la pretensión de resolver, aconsejar o encaminar las expresiones y opiniones de la persona. Su postura ha de ser dialógica, lo cual implica aceptar lo que la persona manifiesta como parte de la conversación, incluso si lo que dice no tiene que ver con la atención psicosocial o si se trata de un malestar asociado a incumplimientos históricos o permanentes del Estado. Su responsabilidad es abrir y sostener el espacio de diálogo para que la persona pueda vivir la experiencia de una conversación abierta, en la que es posible la expresión libre. No pierda la calma, escuche y valide el malestar y los sufrimientos de la persona. Su objetivo es lograr que la llamada quede clara para que estas discusiones no afecten el desarrollo de los siguientes encuentros.

Posteriormente, el/la profesional psicosocial preguntará a la persona cómo se ha sentido en la última semana, intentando indagar con quien vive, como es su relación con las personas con las que convive, generando un espacio de confianza, sin realizar juzgamientos o señalamientos que no permitan entablar una relación de confianza.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 34 de 62

Recuerde que en este momento debe permitir a la persona expresar todas las emociones emergentes diferentes a las relacionadas con ocasión al conflicto armado. Tenga en cuenta todos los elementos de atención en crisis permitiendo validar las emociones (incluyendo el silencio dado).

Medición de Recuperación Emocional:

La medición de recuperación emocional se realizará y se cargará en MAARIV en el encuentro 1, 3 y 6 de la estrategia. Para esto, se mencionará: “Para algunas personas víctimas del conflicto armado, recuperarse emocionalmente significa poder “lidiar con la vida” o “encontrar motivos para seguir hacia adelante con la vida”. Para usted, en una frase ¿qué significa recuperarse emocionalmente? Es importante explicar que la meta de recuperación emocional hace referencia a sus retos, deseos e intereses emocionales, es decir ¿cómo quieren estar y sentirse? y que más adelante habrá oportunidad de reflexionar en torno a sus necesidades materiales y económicas, compartiendo con los participantes la importancia que tienen estos primeros encuentros de la Estrategia de la cual están haciendo parte. Por ejemplo, si la persona dice que su meta es lograr una vivienda digna, usted puede preguntar ¿y qué necesita, además de cosas materiales, para alcanzar esa vivienda digna? la persona puede decir por ejemplo.... “Sanar la frustración y el dolor que me dejó perder mi casa”; usted puede decir algo como “¿entonces yo podría pensar que su meta de recuperación emocional sería sanar la frustración y el dolor? o si lo vemos distinto, para nombrarlo con palabras que nos ayuden a ver más posibilidades, podría ser ¿recuperar la fortaleza para no dejarme vencer por la frustración y el dolor? En definitiva, se trata de ayudarle a la persona a redefinir su meta de recuperación emocional, de tal modo que puedan nombrarla como algo que sí puede pasar en el marco de este proceso.

Luego de asegurarse que la persona identificó esta “meta de recuperación emocional, se continuará: Si estuviéramos en un camino donde el objetivo o la meta es... (el identificado por la persona) y ese camino lo recorremos en 10 pasos, ¿en este momento a cuántos pasos está usted de llegar? Se debe aclarar que entre más alto sea el número (10) mayor es la distancia para lograr cumplir ese objetivo. Así mismo, hay que mencionar que “algunos podemos en este momento considerar que estamos a 10 pasos de lograr nuestro objetivo, otros podremos estar a 6 y otros a 1, lo importante es ser consciente del objetivo que queremos cumplir y cómo queremos llegar a él”.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 35 de 62

Luego, agradézcale a la persona por lo que le ha compartido y pregúntele si desea compartir algo más y de el espacio para la respuesta. Pregúntele a la persona cómo se siente en este momento, dando el tiempo suficiente para la respuesta. Por último, pregúntele a la persona como se sintió con la llamada y con este espacio de acompañamiento psicosocial.

Termine la llamada agradeciendo por el tiempo, por todo lo compartido, resaltándole la importancia de recibir la llamada y recuérdale a la persona que lo estará llamando el día _____ (según lo acordado) a las _____ (según lo acordado).

5.5.2 Encuentro 2:

Objetivos:

- Fortalecer el vínculo de confianza entre la persona y el/la profesional psicosocial para generar adherencia al proceso.
- Brindar a las víctimas/sobrevivientes participantes herramientas psicosociales de contención emocional y regulación física con el propósito de facilitar su recuperación emocional.

Tenga en cuenta:

Recuerde que el objetivo del encuentro es brindar herramientas psicosociales de contención emocional, para esto, lo primero es preguntar y validar las herramientas con las que cuenta la persona.

Buenos días (buenas tardes), ¿hablo con el/la señor/a _____?, habla con _____ profesional psicosocial de la Unidad para las Víctimas, ¿Cómo ha estado? Permita que la persona exprese lo que ha sentido durante el tiempo entre llamadas.

Señor/a _____ (nombre de la víctima), en la llamada anterior hablábamos sobre _____ (haga un breve resumen de lo tratado en la llamada).

Posteriormente, el/la profesional comentará que todos hemos vivimos eventos que nos cambiaron la vida, vivimos violencias que nos marcaron y dejaron huellas en nuestras vidas, situaciones que afectaron nuestro proyecto de vida, que afectaron nuestra situación económica, emocional, familiar y comunitaria y que esto que sucedió no debió haber sucedido jamás. En este momento lo invito a seguir sanando y curando las heridas que esto nos ha dejado, cada herida es única, y particular, es

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 36 de 62

la propia herida, la propia huella, el propio dolor, por eso es importante que durante este ejercicio se tome el tiempo para poder identificarla y sanar. Cuando usted recuerda los momentos difíciles o dolorosos a los que ha sobrevivido, ¿qué ha hecho para sentirse mejor?. Otra forma de preguntar es, cuándo usted ha pasado por un momento así (doloroso), ¿qué ha hecho para tranquilizarse?, permita el tiempo suficiente para que la persona responda. Algunas respuestas pueden ser: cantar, cocinar, caminar, tejer, llorar, intente averiguar y valide las técnicas que ha usado la persona. Incluso si la respuesta es el silencio, no pensar en eso, olvidar... es posible generar preguntas reflexivas donde la persona logre identificar acciones que quizás ha subestimado.

Cuándo usted hace _____ (mencione lo que la persona le acaba de decir que hace para tranquilizarse), ¿cómo lo hace?, ¿cómo se siente después de hacerlo?, ¿alguna vez ha realizado ejercicios de respiración?

Espere el tiempo necesario para las respuestas y el/la profesional psicosocial puede implementar alguna de estas dos actividades según considere lo más pertinente y apropiado para la persona:

1. Ejercicio de respiración consciente:

El/la profesional psicosocial le indicará a la persona que el día de hoy se practicará una respiración distinta a la que empleamos tradicionalmente puesto que estamos acostumbrados a respirar llenando los pulmones de aire y contraer el estómago. La respiración que le enseñaré el día de hoy se llama "abdominal" porque consiste en llenar de aire el estómago al inspirar (o tomar aire) y exhalar (o sacar el aire) contrayendo el estómago.

El/la profesional psicosocial le pide al participante que lleven su mano al estómago ubicándola debajo del ombligo y les dice que realizarán un ensayo para aprenderla. Se le indicará: "Inhale por la nariz llevando el aire al estómago, dejando que se infle como un globo y sintiendo cómo su mano se levanta con el movimiento del aire en el estómago. Allí, sostenga la respiración un segundo y sienta su ombligo lejos de la columna vertebral. Ahora, va a exhalar por la nariz o por la boca, como le sea más cómodo, llevando el ombligo hacia dentro, como si quisiera pegarlo contra la columna, dejando salir el aire suavemente". Vamos a repetir este ejercicio unas 3 veces más. Entonces recuerde inspiramos hasta inflar el abdomen, sostener el aire y soltarlo suave y lentamente.

Algunas claves para orientar el ejercicio:

- Pedir a los participantes que se pongan de pie.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 37 de 62

- Usar un lenguaje simple.
- Hacer referencia a cada parte del cuerpo involucrada en el proceso de respiración y ayudarles a las personas a identificar cómo pasa el aire por cada lugar. Para esto, el/la profesional puede decir: “sienta cómo entra el aire por su nariz, cómo pasa por las fosas nasales, baja por la garganta, llega al abdomen y se exhala de forma consiente pasando por cada una de las partes”
- Hay que apuntar que la respiración es un ancla, que permite centrar la mente y el cuerpo en el aquí, en el ahora y en el nosotros. Mientras realizamos estos ejercicios puede que lleguen muchos pensamientos a nuestra mente, pero no hay que juzgarlos como buenos o malos sino simplemente hay que traer la atención nuevamente a la respiración y centrarse en lo que está pasando aquí y ahora.
- Resaltar que lo primero que se afecta en momentos de angustia o tensión es la respiración, debido a que es lo primero que descuidamos. (Ejemplo, cuando nos da un picotón en el estómago, afectamos la respiración o cuando nos van a aplicar una inyección, contenemos la respiración). Debe afirmar que el utilizar la respiración como un mecanismo de defensa es bastante perjudicial, pues esto hace que el cuerpo se contraiga y su nivel de oxígeno sea mínimo. Esto, entonces, hace que la tensión y el dolor aumenten.

Nota: Es importante que la persona vea los ejercicios de respiración como algo cercano y replicable en momentos de desborde emocional, por eso es importante que comparta las consecuencias de una mala respiración y los momentos en que pueden usar está en su vida diaria y en las llamadas telefónicas para poder regularse, tener un control físico y emocional, indiferentemente de las noticias y situaciones que se afrontan.

2. Ejercicio de respiración e imaginación:

El/la profesional psicosocial mencionará que se pueden hacer muchos ejercicios cortos que pueden ayudar en la vida cotidiana a regularnos emocionalmente; por ejemplo, “antes de dormir, en los pocos momentos de privacidad que podamos tener, podemos visualizar-imaginar un lugar que al sacarnos por unos minutos de nuestro entorno nos ayude a retomar la tranquilidad que podemos requerir en algunos momentos de nuestra vida. ¿Cómo es esto posible? Permita que lo vivamos hoy, aquí y ahora”

El/la profesional psicosocial pedirá a la persona que cierre los ojos y que respire profundamente. Le indicará a la persona que deje todas las preocupaciones del día y que se esfuerce por sentirse en el momento presente ... que se permita sentir una conexión con la tierra... y se le invitará a que imagine que la energía del mundo corre a través de sus pies y alrededor de su cuerpo entero...”

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 38 de 62

El profesional psicosocial continuará diciendo:

“Comenzaremos una excursión con nuestro cuerpo, dejando ir cualquier tensión y relajando cada parte completamente. Vamos a conectarnos con los dedos de los pies, los pies y los tobillos. Estiremos, flexionemos y comuniquémonos con cualquier tensión que estemos sintiendo en ellos. Respiremos profundamente y mientras exhalamos soltemos toda la tensión de los dedos de los pies y tobillos. Vamos a sentir una profunda paz y tranquilidad en todo nuestro ser”.

“Respiremos profundamente de nuevo e imaginemos que la energía de la tierra se mueve por nuestras piernas y la pelvis. Vamos a conectarnos con las piernas, rodillas, muslos y pelvis. Estiremos y flexionemos estas partes de nuestro cuerpo comunicándonos con toda la tensión que podemos sentir en ellas. Respiremos profundamente y mientras exhalamos, relajémonos completamente, sacando toda la tensión de las piernas (muy relajadas), las rodillas y muslos (muy relajados y suaves), la pelvis y los órganos internos (muy relajados y suaves). Sentimos profunda paz y tranquilidad en todas las partes de nuestro ser”.

“Respiramos profundamente otra vez e imaginamos que la energía de la tierra corre por el tronco del cuerpo, moviéndose por el estómago y pecho, subiendo en círculos por la espalda y la espina dorsal hacia los hombros. Conectamos con esas partes de nuestro cuerpo y observamos cualquier tensión que podamos sentir ahí. Estiramos y doblamos el abdomen, estómago y pecho. Estiramos y doblamos los músculos de la espalda y hombros. Respiramos profundamente y al exhalar soltamos toda la tensión del abdomen y del estómago (bien relajados), el pecho (bien relajado), la espalda, columna vertebral y hombros (muy suaves y relajados). Sentimos una paz y una tranquilidad profunda en todas las partes de nuestro ser.

“Respiramos profundamente de nuevo y ahora imaginemos que la energía de la tierra sube por los brazos, codos, antebrazos, manos y dedos. Nos conectamos con los brazos y manos y estiramos y doblamos esas partes de cuerpo para ponernos en contacto con cualquier tensión que podamos sentir ahí. Respiramos profundamente y al exhalar, soltamos toda tensión en los brazos, codos, antebrazos (bien suaves y relajados), las muñecas, las manos, las palmas de las manos y los dedos (bien suaves y relajados). Sentimos profunda paz y tranquilidad en todas las partes de nuestro ser”.

Respiramos profundamente otra vez e imaginamos ahora que la energía de la tierra sube hacia el cuello y la cabeza. Examinamos el cuello y la cabeza y nos comunicamos con cualquier tensión que podemos sentir ahí. Suavemente doblamos los músculos del cuello. Abrimos la boca grande en un bostezo flexionando la lengua y la quijada, dejando ir toda tensión y los sentimientos que haya atrapados ahí. Hacemos una

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 39 de 62

mueca y flexionamos todos los músculos de las mejillas, la frente y alrededor de los ojos. Respiramos profundamente y al exhalar, soltamos toda tensión del cuello (bien suave y relajado), la lengua, quijada y mejillas (bien relajadas), la frente, ojos, oídos y cuero cabelludo (bien suave y relajado). Sentimos profunda paz y tranquilidad en todas las partes de nuestro ser”.

“Ahora examinamos nuestro cuerpo y si todavía existe algún lugar donde estemos sintiendo la más mínima tensión, regresamos a esa parte del cuerpo para doblarla y ponerla tensa, aumentando la tensión que ya experimentamos ahí. Respiramos profundamente y ahora soltamos completamente. En todas las partes del cuerpo sentimos una profunda paz, calma y tranquilidad”.

“Respiramos profundamente e imaginamos que empezamos un viaje a un lugar muy especial en el centro de nuestra alma, corazón, mente...Este es nuestro refugio interior, nuestro espacio seguro y sagrado donde solo nosotros podemos entrar... Tomamos tiempo para explorar este lugar y descubrir nuestro refugio especial... ¿Cómo es nuestro refugio? quizás es un jardín, lleno de flores y bellos árboles. Tal vez nuestro refugio se encuentra en las montañas cerca de un lago o en una pradera con el cielo claro y con nubes flotantes”.

“Ahora decidimos adonde ir para estar en un nuestro lugar seguro y sagrado. Tomamos algún tiempo para explorar y crear este lugar, llenándolo de todo lo que le apoye y nutra. ¿Hay colores, sonidos, olores, texturas de las que estés consciente ahora? ¿Cómo te sientes en ese lugar? ¿Qué te parece? Toma algunos minutos y disfruta de tu lugar especial. Siéntese bien seguro, confiado y tranquilo... llénate de una paz enorme y un profundo sentido de seguridad... Toma tiempo para abrirte a recibir lo que puedas necesitar en ese momento... toma más tiempo para disfrutar de tu refugio de paz. Tal vez quieras buscar a tu alrededor una imagen que puedas traer de regreso contigo como recuerdo de tu refugio. Y cuando te sientas listo despídete de tu espacio seguro, sabiendo que puedes regresar cuando te guste...”

TENGA EN CUENTA:

La construcción del lugar seguro se posiciona en algo nuevo basado en un ideal de tranquilidad que no es tangible, de forma que, al momento de dar ejemplos frente a las características del lugar seguro, evite mencionar referencias pasadas que se puedan relacionar con vivencias y hechos de violencia. (Ejemplo: Lugares concretos como capillas, la casa de nuestra infancia, fincas, colegios, etc). También es importante tener en cuenta que algunas personas tendrán que construir de cero este lugar seguro, ya que los hechos sufridos les pueden haber arrebatado esta capacidad de sentirse seguro ya que por sobrevivencia siempre hay que estar alerta,

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 40 de 62

desconfiando... esto no está mal, es lo real en la vida de las personas, así que debemos llevarlos de la mano para construir este lugar en el mundo interior de las personas”

“Y ahora comencemos a regresar a nuestro cuerpo, respirando profundamente y tocándonos los pies y los dedos. Tal vez quieras estirar y doblar los pies y dedos para sentir una conexión con el cuerpo. Yo contare de 5 a 1 y con cada número ustedes se sentirán más y más presentes en su cuerpo, en este lugar. Cinco... respiremos profundamente. Estiremos y doblemos las piernas, sintiendo la energía que corre de lleno alrededor del cuerpo... Cuatro... estiremos y doblemos el tronco de nuestro cuerpo, vamos a sentirnos completamente vivo en la pelvis, el abdomen, el pecho y los hombros... Tres estiremos y doblemos los brazos y manos sintiendo que la energía corre por completo por nuestros brazos... suavemente estiremos y doblemos el cuello y los músculos faciales, sintiéndonos vivos y relajados en la cabeza. Uno... respiremos profundamente y cuando estemos listos vamos a abrir los ojos, sintiéndonos muy en paz y con tranquilidad en todo nuestro ser. En silencio tomemos algunos momentos para reflexionar sobre la visita que hicimos al refugio de nuestra alma”.

Luego el/la profesional psicosocial pedirá a la persona que responda las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se siente luego del ejercicio?
- ¿Qué le hace pensar este ejercicio?
- ¿Siente su cuerpo más liviano, más relajado?

Tenga en cuenta: Permita que la persona realice el ejercicio de la manera más cómoda, si el participante no quiere cerrar los ojos, recuerde no forzarlas a hacerlo, el/la profesional psicosocial debe estar tranquilo, seguro del ejercicio, confiando en el poder de la visualización y de la capacidad de cada persona de conectarse con la tranquilidad interior.

Tarea:

El/la profesional psicosocial invitará a la persona a que realice este ejercicio, cuando sienta que lo necesite, durante la semana antes de la próxima llamada.

Luego, agradézcale a la persona por lo que le ha compartido y pregúntele si desea compartir algo más y de el espacio para la respuesta. Pregúntele a la persona cómo se siente en este momento, dando el tiempo suficiente para la respuesta. Por último, pregúntele a la persona como se sintió con la llamada y con este espacio de acompañamiento psicosocial.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 41 de 62

Termine la llamada agradeciendo por el tiempo, por todo lo compartido, resaltándole la importancia de recibir la llamada y recuérdale a la persona que lo estará llamando el día _____ (según lo acordado) a las _____ (según lo acordado).

5.5.3 Encuentro 3:

Objetivos:

- Proporcionar un espacio seguro y de confianza que les permita a las víctimas/sobrevivientes la expresión emocional con el fin de contribuir a su recuperación.
- Facilitar la expresión emocional de las víctimas/sobrevivientes por medio de la simbolización del sufrimiento con el propósito de contribuir a su recuperación emocional.

Inicie la llamada preguntando y validando cómo ha estado la persona durante el tiempo que no han estado en contacto, por ejemplo:

Buenos días (buenas tardes), ¿hablo con el/la señor/a _____?, habla con _____ profesional psicosocial de la Unidad para las Víctimas, ¿Cómo ha estado? Permita que la persona exprese lo que ha sentido durante el tiempo entre llamadas.

Señor/a _____ (nombre de la víctima), en la llamada anterior hablábamos sobre _____ (haga un breve resumen de lo tratado en la llamada). ¿Recuerda que hablamos de realizar los ejercicios de respiración cuando fuera necesario?, ¿tuvo la oportunidad de realizar estos ejercicios?, ¿pasó algo que lo hiciera sentir intranquilo durante la semana?, se acuerda que me mencionó que cuando pasa algo incómodo normalmente usted hace _____ (mencionar lo que la persona hace para sentirse tranquilo/a), ¿lo hizo esta semana?

Dejar un tiempo prudente para la respuesta de la persona y valide toda la información frente a sus estrategias de afrontamiento.

A continuación, encontrará un ejemplo de cómo abordar el objetivo del encuentro:
Señor/a _____ (nombre de la víctima), hoy ya es la cuarta vez (la primera vez es la fase de alistamiento) que tengo la posibilidad de hablar con usted, y hoy quisiera que habláramos un poco más sobre lo que ocurrió en el marco del conflicto, que nunca

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 42 de 62

debió haber ocurrido. No se preocupe, no vamos a hablar de nada que no quiera hablar.

Seguramente después de todo lo que ha vivido y hecho para seguir adelante con la vida, hay dolores y heridas que ya ha logrado curar, sanar, pero tal vez hay otras que aún están ahí haciendo daño. Quizás durante estos días, se dio cuenta que aún persiste en el cuerpo, en el corazón o el pensamiento algo que puede representar una tensión o dolor pendiente limpiar, o sanar, que no se deje pintar por la tranquilidad y que aún está presente en su vida, ¿Por qué cree que aún se mantienen eso en su vida?

El/la profesional psicosocial dejará un tiempo prudencial para la respuesta de la persona. Validando, haciendo señalamientos sobre lo expresado por la persona o parafraseando lo dicho. El recurso que el psicosocial utilice para devolver lo dicho por la víctima es libre, pero debe tenerse en cuenta siempre no caer en el consejo y/o taponamiento de la expresión de la víctima. Las preguntas circulares y reflexivas suelen ser muy útiles para este momento y se recomienda evitar las preguntas lineales, dejando estas más para los cierres.

Luego, el/la profesional psicosocial dirá que no se trata de olvidar ni de que no duela, porque la violencia que vivió no se puede ni se debe olvidar, ni tampoco dejará de doler, pero puede que ese dolor se transforme en un dolor que le dé fuerza, valía, capacidad y no en un dolor que le limite en su vida. Puede integrar este dolor a su experiencia de vida de una forma menos dolorosa, menos limitante.

Ahora mientras me escucha, ¿me puede decir qué sensación física está sintiendo? Por favor, piense en el sufrimiento que les causaron los eventos de violencia, ¿qué fue lo que esos hechos generaron en ustedes?, ¿en su vida?, ¿en su familia?, ¿en sus sueños? ¿Qué cambió en ustedes?, ¿qué es lo que todavía hace daño? si eso que todavía hace daño se pudiera ver a través de un color, ¿qué color tendría? (se permite un espacio para que la persona pueda pensar en estas preguntas) ¿de qué tamaño es? ¿Qué forma tiene ese dolor que todavía hace daño? ¿A qué se parece?

Quizás ese sufrimiento lo puede expresar a través de un color, algunas personas lo han expresado a través de canciones, tejidos, murales, o con un símbolo o figuras, otras personas han tenido que contar su historia muchas veces, la historia de los hechos, pero la historia de su sufrimiento puede no haber sido suficientemente contada, ni suficientemente escuchada. Si usted pudiera representar eso que está

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 43 de 62

sintiendo en este momento ¿cómo lo haría?, si pudiera darle un nombre a eso que está sintiendo, ¿qué nombre le daría?

El/la profesional psicosocial dejará un tiempo prudencial para la respuesta de la persona, validando las diferentes formas de expresión del sufrimiento.

Metodología opcional para este encuentro:

Se ha notado que para las personas a veces es difícil simbolizar el dolor o los recursos de manera abstracta, por lo que se pueden buscar alternativas concretas para simbolizarlo eligiendo alguna actividad que a la persona le resulte significativa (dibujo, tejido, poema, canción, siembra, etc). Otra opción metodológica es realizar “la escultura del estancado” la cual consiste en simbolizar el malestar a través de la expresión corporal y transformar las posiciones corporales a través de unas reflexiones transversales.

Por consiguiente, el profesional tiene la opción de utilizar esta segunda herramienta en caso de identificar que el cuerpo pueda ser el medio de expresión de dichas emociones que posee la persona que está siendo atendida. Dando cumplimiento al objetivo de este encuentro, el profesional psicosocial podrá guiar el encuentro a partir del siguiente ejemplo:

Señor/a _____ (nombre de el/la sobreviviente), vamos a empezar con una actividad de respiración que nos va a permitir centrarlos en el momento presente.

Ubíquese en una postura cómoda, puede ser acostado de espaldas o sentado, procurando que sus brazos puedan descansar sobre sus piernas, y que su espalda se encuentre recta. Cierre los ojos, o busque un lugar fijo para mirar si se siente más cómodo. Durante los primeros minutos quiero que simplemente se enfoque en su respiración, note cómo se siente al inhalar, cómo se expande suavemente su estómago. Ahora, sea consciente de su cuerpo al exhalar, fíjese en cómo su estómago desciende y se contrae al exhalar. No es necesario cambiar el ritmo de la respiración, solo respire como lo hace normalmente. Al inhalar note cómo entra el aire por la nariz... cuando exhale perciba cómo sale el aire por la nariz o la boca. Si al centrarse en su respiración siente malestar, puede centrar su atención en los sonidos que escucha a su alrededor, solo observe y sea consciente de su entorno Si se presenta algún pensamiento que lo aleje de la respiración o los sonidos del ambiente, intente

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 44 de 62

volver a centrar su atención en el ejercicio. No importa las veces que se presenten estos pensamientos, solo vuelva suavemente a la respiración o a los sonidos del ambiente.

Posteriormente, se invita a la persona a realizar un ejercicio de expresión corporal. Se debe incentivar a la persona a adoptar una postura corporal que simbolice aquello que representa una tensión o dolor pendiente de limpiar, o sanar, que no se deja pintar por la tranquilidad y que aún está presente en su vida y de pronto continúa haciéndole daño. Esto representa en sí lo que la persona siente que puede terminar, quizá aquello que la o lo hace sufrir. Se invita a que sienta su cuerpo y cada uno de sus movimientos, a que identifique cómo su cuerpo va tomando una postura. Luego se le debe pedir a la persona, que, si lo desea, diga una palabra o declaración que represente el sentimiento o la sensación en el cuerpo. Una vez encontrada la posición simbólica, se le informará a la persona que esa postura recibirá el nombre de "Postura 1".

Luego, el/la profesional psicosocial invitará a la persona a permitirse observar esas sensaciones y así mismo a que observe hacia dónde se quiere mover el cuerpo, pensando en lo que se quiere transformar, el lugar hacia el cual se quiere ir. Se debe invitar a la persona a adoptar esa nueva postura corporal, mientras se permite hacer consciente todos esos movimientos que hagan parte de la transición, aquellos que ha tenido que hacer para llegar a esta nueva postura que se denominará "Postura 2".

Se invita a la persona a que sostenga la Postura 2 por un momento y diga una palabra o declaración que represente el sentimiento en el cuerpo.

En ese momento el/la profesional psicosocial generará una pausa e invitará a la persona a que deje que la resonancia de la escultura se sumerja en la persona. Después, permitirá que la persona exprese cuál ha sido esa resonancia que han tenido las posturas corporales en su sentir. Se puede guiar a la persona en la reflexión preguntándole: ¿Qué vio?, ¿Qué percibió?, ¿Qué sintió?

Finalmente, el/la profesional psicosocial hará las siguientes preguntas que promuevan la reflexión final:

¿Cuál fue la fuerza que lo/la movió entre la postura 1 y la postura 2 ?

¿Cómo cree que puede hacer para reforzar esa fuerza (personalmente y con quienes lo/la rodean)?

Para cerrar, el/ la profesional psicosocial recogerá las reflexiones que se tuvieron y realizará el cierre.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 45 de 62

Medición de Recuperación Emocional:

La medición de recuperación emocional se realizará y se cargará en MAARIV en el encuentro 1, 3 y 6 de la estrategia. Se mencionará a la persona si recuerda cual era su meta de recuperación emocional y que si estuviéramos en un camino donde el objetivo o la meta es... (el identificado por la persona) y ese camino lo recorremos en 10 pasos, ¿en este momento a cuántos pasos está usted de llegar? Se debe aclarar que entre más alto sea el número (10) mayor es la distancia para lograr cumplir ese objetivo. Así mismo, hay que mencionar que “algunos podemos en este momento considerar que estamos a 10 pasos de lograr nuestro objetivo, otros podremos estar a 6 y otros a 1, lo importante es ser consciente del objetivo que queremos cumplir y cómo queremos llegar a él”.

Señor/a _____ (nombre de la víctima), quiero agradecerle por permitirme escuchar todo lo que me ha dicho, entiendo que puede no ser fácil hacerlo por este medio; sin embargo, a pesar de todo ese dolor que usted me ha mencionado, hoy _____ (decir el día de la semana de la llamada) usted está contándomelo y eso es un acto de valentía. A parte de agradecerlo por permitirme estar en su vida y compartir todo esto conmigo, quisiera mencionarle que lo que usted acaba de hacer es muy valiente e importante, por eso, quisiera preguntarle, a pesar de todo lo que pasó ¿Cuáles son aquellas cosas que el conflicto no logró quitarle? Se debe permitir que la persona mencione todas las cosas materiales, emocionales, personales, sociales que considera que el conflicto no logró quitarle y validar cada uno de esos recursos materiales e inmateriales.

Tarea:

Señor/a _____ (nombre de la víctima), gracias por contarme todas esas cosas que el conflicto no logró quitarle y con los que usted hoy cuenta; sin embargo, estoy seguro/a que posiblemente puede haber más cosas, que por la premura del tiempo no pudo contarme. Lo/la invitó a que, durante este tiempo, hasta nuestra próxima llamada piense en qué otras cosas el conflicto no logró quitarme y me las cuenta en nuestra siguiente llamada.

Adicionalmente, como parte de la estrategia, lo invitamos a realizar, si lo desea, un producto que podrá ser una manualidad, canción, poema, dibujo, que represente un mensaje de apoyo, de solidaridad, de cercanía hacia otras víctimas del conflicto armado que se encuentran en otras regiones de Colombia o en el exterior y que han pasado por situaciones similares. Este producto lo deberán entregar en formato de fotografía, audio o video en el penúltimo encuentro para que los profesionales

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 46 de 62

psicosociales lo unan en un solo trabajo y se muestre como acto de cierre en el último encuentro.

Luego, agradézcale a la persona por lo que le ha compartido y pregúntele si desea compartir algo más y de el espacio para la respuesta. Pregúntele a la persona cómo se siente en este momento, dando el tiempo suficiente para la respuesta. Por último, pregúntele a la persona como se sintió con la llamada y con este espacio de acompañamiento psicosocial.

Termine la llamada agradeciendo por el tiempo, por todo lo compartido, resaltándole la importancia de recibir la llamada y recuérdale a la persona que lo estará llamando el día _____ (según lo acordado) a las _____ (según lo acordado).

5.5.4 Encuentro 4:

Objetivos:

- Identificar las capacidades de afrontamiento y resiliencia de las víctimas/sobrevivientes tras su victimización.
- Brindar un espacio de reflexión sobre el impacto del hecho de violencia y la capacidad de las víctimas/sobrevivientes para sobreponerse.

Buenos días (buenas tardes), ¿hablo con el/la señor/a _____?, habla con _____ profesional psicosocial de la Unidad para las Víctimas, ¿Cómo ha estado? Permita que la persona exprese lo que ha sentido durante el tiempo entre llamadas.

Señor/a _____ (nombre de la víctima), en la llamada anterior hablábamos sobre _____ (haga un breve resumen de lo tratado en la llamada). ¿Recuerda que hablamos de pensar en todas esas cosas que el conflicto no logró quitarle?, ¿tuvo la oportunidad de pensarlo?

Dejar un tiempo prudente para la respuesta de la persona y valide toda la información frente a sus estrategias de afrontamiento.

¿Pasó algo que lo hiciera sentir intranquilo durante la semana?, se acuerda que me mencionó que cuando pasa algo incómodo normalmente usted hace _____ (mencionar lo que la persona hace para sentirse tranquilo/a), ¿lo hizo esta semana? O ¿realizó los ejercicios de respiración que hicimos antes?

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 47 de 62

Dejar un tiempo prudente para la respuesta de la persona y valide toda la información frente a sus estrategias de afrontamiento.

Señor/a _____ (nombre de la víctima), hoy ya es la quinta vez (la primera vez es la fase de alistamiento) que tengo la posibilidad de hablar con usted, y hoy quisiera que habláramos sobre todas esas otras cosas más que ha en su vida diferentes a lo que ocurrió en el conflicto, hechos que han tenido efectos en cómo es ahora, en lo que ha sentido y vivido, en cómo cambió su familia, actividades, amistades y forma de ver el mundo. A pesar de estos eventos, hoy sigue luchando día a día de diferentes maneras para vivir, es un sobreviviente y lo ha sido desde mucho tiempo atrás. Quiero pedirle que, por un momento, piense ¿qué entiende por sobreviviente? ¿se identifica de esa manera? ¿a qué sobrevivió?, ¿cómo sobrevivió?, ¿qué es para usted ser sobreviviente?, ¿hay alguna otra palabra que describa cómo han logrado mantenerse a pesar de las dificultades? ¿Cuál sería? Si nos identificamos con ser sobrevivientes ¿Cómo describiríamos ese ser sobreviviente? ¿Qué características tiene?

TENGA EN CUENTA: El/la profesional psicosocial debe tener en cuenta que las preguntas planteadas son recursos que sirven para abordar la noción de sobrevivencia u otra palabra que la persona reporte desde su narrativa, por lo tanto, no se tienen que hacer todas las preguntas presentadas sino cumplir con el objetivo de conducir a la persona a reconocer su resiliencia.

Dejar un tiempo prudente para la respuesta de la persona y valide toda la información frente a sus estrategias de afrontamiento.

Como ha identificado desde la palabra lo que significa ser sobreviviente ahora va a pensar en un acto o varios actos de sobrevivencia que recuerde de su vida, un acto que le haya permitido enfrentar momentos difíciles. ¿Qué significa para mi vida que yo me reconozca como víctima?, ¿Qué significa para mi vida que yo me reconozca como sobreviviente?

Dejar un tiempo prudente para la respuesta de la persona y valide toda la información.

Luego, agradézcale a la persona por lo que le ha compartido y pregúntele si desea compartir algo más y de el espacio para la respuesta. Pregúntele a la persona cómo

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 48 de 62

se siente en este momento, dando el tiempo suficiente para la respuesta. Por último, pregúntele a la persona como se sintió con la llamada y con este espacio de acompañamiento psicosocial.

Termine la llamada agradeciendo por el tiempo, por todo lo compartido, resaltándole la importancia de recibir la llamada y recuérdale a la persona que lo estará llamando el día _____ (según lo acordado) a las _____ (según lo acordado).

5.5.5 Encuentro 5:

Objetivos:

- Identificar y fortalecer las redes de apoyo con las que cuenta cada víctima/sobreviviente participante de la Estrategia que le han servido para afrontar las situaciones de violencia durante el transcurso de su vida.

TENGA EN CUENTA: Cuando se aborden las redes de apoyo con las víctimas que se encuentren en el exterior, es importante integrar aquellos vínculos que tiene la persona en Colombia; es decir aquellos que “están aquí y los que están allá”. Así mismo, es válido incorporar información acerca de las diferentes redes o alianzas que se hayan podido generar desde la Unidad para las Víctimas, lo anterior, con el fin de apoyar el proceso de integración al país de acogida.

Buenos días (buenas tardes), ¿hablo con el/la señor/a _____?, habla con _____ profesional psicosocial de la Unidad para las Víctimas, ¿Cómo ha estado? Permita que la persona exprese lo que ha sentido durante el tiempo entre llamadas.

Señor/a _____ (nombre de la víctima), en la llamada anterior hablábamos sobre _____ (haga un breve resumen de lo tratado en la llamada). ¿Pasó algo que lo hiciera sentir intranquilo durante la semana?, se acuerda que me mencionó que cuando pasa algo incómodo normalmente usted hace _____ (mencionar lo que la persona hace para sentirse tranquilo/a), ¿lo hizo esta semana? O ¿realizó los ejercicios de respiración que hicimos antes?

Dejar un tiempo prudente para la respuesta de la persona y valide toda la información frente a sus estrategias de afrontamiento.

Tenga en cuenta:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 49 de 62

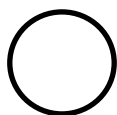
Luego de escuchar las respuestas dadas por la persona, el/la profesional psicosocial puede realizar el genograma, el cual consiste en una representación gráfica de la información básica de al menos tres generaciones de una familia (abuelos, padres y núcleo familiar que tiene la persona en el momento). Esto le va a permitir al profesional psicosocial conocer a la familia de la persona, sus relaciones, y los contextos familiares. El genograma debe incluir la estructura familiar, los datos demográficos y las relaciones entre los miembros de la familia. Ahora bien, la realización de esta actividad es **OPCIONAL**, la decisión de realizarla, o no, depende del profesional psicosocial, y si considera que puede ser una herramienta que le sirva para el desarrollo de este encuentro.

La construcción del genograma se divide en tres fases:

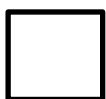
En primer lugar, el psicosocial debe realizar el trazado de la estructura familiar.

En este paso es importante saber que la representación gráfica se realiza a través de figuras (cuadrados y círculos) las cuales simbolizan personas, y a través de líneas que simbolizan las relaciones entre las personas. Ahora bien, cada miembro de la familia se representa como un cuadrado o círculo dependiendo de su género, el género femenino siendo representado por un círculo y el género masculino con un cuadrado. Por otro lado, con el fin de identificar en el genograma la persona a la que se está atendiendo, se debe realizar la figura correspondiente con una línea doble. Adicionalmente, es importante que el psicosocial tenga en cuenta que, en caso de que alguna de las personas identificadas en el genograma haya fallecido, se debe indicar marcando una X dentro de la figura correspondiente.

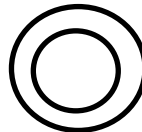
Mujer



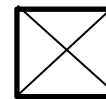
Hombre



Sujeto principal



Persona fallecida



Teniendo esas convenciones claras, el psicosocial puede guiarse por las siguientes preguntas orientadoras para construir el genograma de la persona que está siendo atendida:

- ¿Cómo está compuesta su familia?
- ¿Quiénes eran sus abuelos maternos/ paternos?

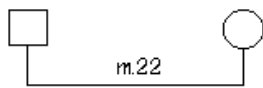
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 50 de 62

- ¿Cuántos hijos tuvieron sus abuelos?
- ¿Cuántos hermanos tiene Usted?
- ¿Quiénes componen su núcleo familiar principal?

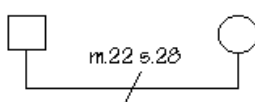
En segundo lugar, se debe recoger la información básica sobre las personas que componen el genograma, es decir, se puede indagar sobre las edades, matrimonios, separaciones, fallecimientos, etc....

Para este punto, es importante que el psicosocial conozca las maneras en las que se representan en el genograma las conexiones, ya sean biológicas o legales. Los matrimonios se representan a través de una línea, que baja de ambas personas casadas y se encuentra, en lo posible, se debe escribir sobre la línea la letra "M" junto con el año de matrimonio. En el caso de las separaciones, se debe realizar una línea diagonal sobre la línea del matrimonio, y dos líneas si se hace referencia a un divorcio. En el caso de que las parejas en unión libre, se realiza la misma línea que simboliza el matrimonio, pero de manera discontinua. Por otro lado, al momento de querer representar los hijos de una pareja, se deben representar a través de líneas verticales que cuelgan de la línea del matrimonio. Es importante recordar que los hijos se dibujan de izquierda a derecha, comenzando con el mayor. Asimismo, dentro de la figura de cada miembro de la familia se puede escribir la edad de la persona.

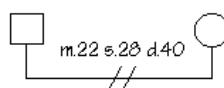
Matrimonio



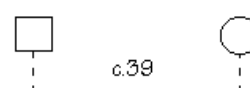
Separación



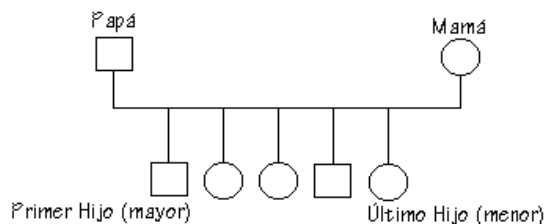
Divorcio



Unión Libre



Representación de los hijos

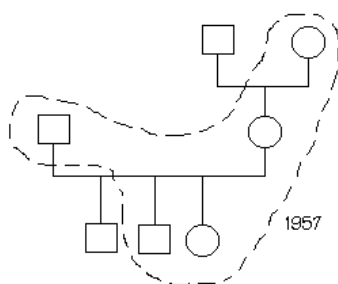


 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 51 de 62

Teniendo esas convenciones claras, el psicosocial puede guiarse por las siguientes preguntas orientadoras para plasmar la información básica de la familia de la persona que está siendo atendida:

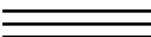
- ¿Sus abuelos se casaron?
- ¿Sus hermanos son casados?
- ¿Cuántos sobrinos tiene?
- ¿Cuántos hijos tiene?
- De la relación de sus padres, ¿cuántos hijos tuvieron?
- Actualmente, ¿cuál es su estado civil?

Adicionalmente, en el genograma se deben marcar las relaciones habitacionales, es decir que, a través de una línea punteada, se debe hacer una figura que reúna a todos los integrantes que habitan en el mismo lugar de la persona que está siendo atendida, tal como lo muestra el siguiente ejemplo:



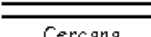
Por último, se debe hacer el delineado de las relaciones familiares, en otras palabras, se deben caracterizar las relaciones entre los miembros de la familia. Las convenciones para realizar dicha caracterización son las siguientes:

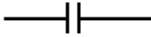
Relaciones interpersonales

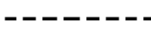

 Muy estrecha


 Muy estrecha, pero conflictiva


 Conflictiva


 Cercana


 Quiebre


 Distante

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 52 de 62

Teniendo esas convenciones claras, el psicosocial debe indagar sobre cómo son las relaciones con los miembros de la familia de la persona que está siendo atendida.

Posteriormente, el/la profesional psicosocial le pedirá a la persona que piense en alguien que la quiere mucho, puede ser una amiga, amigo, hijo, padre, madre, hermano, tía, cuñada, vecino...una persona que sabe que pesar de todo, la quiere mucho y le diga como se llama y qué relación tienen.

Si yo _____ (nombre del profesional) le preguntara a _____ (nombre de esa persona que lo/la quiere mucho) cómo es usted _____ (nombre de la víctima), quien es usted _____ (nombre de la víctima), qué lo define y lo diferencia de otras personas. No puede olvidar que el que está hablando es la persona que la/lo quiere mucho, así que tiene que referirse a usted en tercera persona, recuerde que esa persona lo/la quiere mucho, así que seguro solo dirá las cosas buenas de usted.

Ejemplo: Yo soy la mamá de Maria del Mar (nombre de la víctima) ella es una muchacha tranquila, un poco mal genada, pero muy buena madre, trabajadora, ella se preocupa para que a sus hijos no les falte nada... El/la profesional psicosocial puede ponerse como ejemplo, haciendo primero el ejercicio.

Luego, el/la profesional psicosocial preguntará cómo se sintió con la actividad. Luego de escuchar el/la profesional psicosocial recogerá las principales ideas, sobre todo en relación con: ¿cómo se sintió escuchando lo que su ser querido dice de usted? y cerrando alrededor de la importancia de cada uno como único para ellas mismas y para los otros.

Luego, el/la profesional psicosocial realizará las siguientes preguntas dejando un tiempo prudencial para las respuestas, validando cada una de ellas:

- Cuando actualmente tiene un logro ¿A quién busca para contarle este logro?
- ¿A quién acude cuando quiere tener un tiempo de esparcimiento?
- ¿Cuándo está triste o tiene algún problema ¿A quién le cuenta esto que está sintiendo?
- ¿Cuándo tiene problemas de salud, ¿a dónde va y quién le acompaña?
- ¿Cuándo requiere exigir sus derechos ¿a dónde va y quien le acompaña?
- ¿Cuándo quiere sentirse segura/ro a dónde va y qué hace?
- ¿Cuándo tiene un inconveniente con su comunidad ¿A dónde acude?
- ¿Quién es la persona con quién más comparte y conversa sobre los asuntos cotidianos de la vida?

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 53 de 62

Como una forma de recoger la actividad desarrollada, el/la profesional psicosocial dialogará en torno a lo siguiente:

- ¿Cómo se siente al darse cuenta de todo aquello que estas personas le han aportado a su vida?
- ¿Qué le gustaría hacer para cuidar lo que ha recibido de ellas y ellos y continuar recibiendo su apoyo?
- ¿Qué le aporte yo a la vida de cada una de esas personas?
- ¿Cómo cree que de hoy en adelante algunas de estas personas lo podrían acompañar más en la vida?
- ¿Qué espacios estaría dispuesto o necesitaría abrir para que esto sea posible?

Luego, agradézcale a la persona por lo que le ha compartido y pregúntele si desea compartir algo más y del espacio para la respuesta. Pregúntele a la persona cómo se siente en este momento, dando el tiempo suficiente para la respuesta. Por último, pregúntele a la persona como se sintió con la llamada y con este espacio de acompañamiento psicosocial.

Termine la llamada agradeciendo por el tiempo, por todo lo compartido, resaltándole la importancia de recibir la llamada y recuérdale a la persona que lo estará llamando el día _____ (según lo acordado) a las _____ (según lo acordado).

5.5.6 Encuentro 6:

Objetivos:

- Identificar los intereses de la persona en el futuro cercano
- Recoger la experiencia de la atención psicosocial logrando fortalecer algunos aprendizajes adquiridos en los encuentros no presenciales, favoreciendo la utilización de estos en la vida cotidiana.

Buenos días (buenas tardes), ¿hablo con el/la señor/a _____?, habla con _____ profesional psicosocial de la Unidad para las Víctimas, ¿Cómo ha estado? Permita que la persona exprese lo que ha sentido durante el tiempo entre llamadas.

Señor/a _____ (nombre de la víctima), en la llamada anterior hablábamos sobre _____ (haga un breve resumen de lo tratado en la llamada). ¿Pasó algo que lo hiciera sentir intranquilo durante la semana?, se acuerda que me mencionó que cuando pasa

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 54 de 62

algo incómodo normalmente usted hace _____ (mencionar lo que la persona hace para sentirse tranquilo/a), ¿lo hizo esta semana? O ¿realizó los ejercicios de respiración que hicimos antes?

Dejar un tiempo prudente para la respuesta de la persona y valide toda la información frente a sus estrategias de afrontamiento.

Señor/a _____ (nombre de la víctima), hoy quisiera que dialogáramos sobre todo lo que hemos hablado en nuestras llamadas anteriores.

¿Cómo se siente después de haber participado en esta atención psicosocial?

¿Qué de lo trabajado en las llamadas es lo que más recuerda?

¿Cuál aprendizaje ha sido más útil?

¿Qué dificultades o crisis siente ha superado?

¿Qué recursos ha utilizado para afrontarlos?

¿Qué quisiera seguir compartiéndole a las personas que lo rodean como familiares, amigos, vecinos, entre otros?

¿Qué sueños o metas quisiera lograr prontamente? ¿Qué necesita para realizarlo?

Posteriormente, se invitará a la persona a comentar su valoración personal de la estrategia de atención no presencial, pidiendo sugerencias para próximas atenciones a otras víctimas/sobrevivientes. Para ello, se le preguntará:

¿Qué es lo que más le ha gustado?

¿Y lo que menos le ha llamado la atención o que considera menos significativo en las llamadas?

¿Qué le cambiaría a las llamadas, que le incluiría? ¿De qué forma lo haría?

El/la profesional psicosocial debe tomar nota de los aportes que realiza la persona.

Para finalizar la llamada el/la profesional psicosocial agradecerá la conversación que han tenido, enfatizando en las acciones y herramientas que podrían ayudar a la persona, de forma particular, según la conversación sostenida, para sobrellevar los momentos de crisis, seguir avanzando en la recuperación emocional por lo vivido y mantener la salud mental para el futuro:

- Respiración consciente y ejercicios de autorregulación física a través de la respiración o aquella identificada por la persona;

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 55 de 62

- Poner en perspectiva los sucesos vividos y poder ver los momentos positivos en la vida;
- Las herramientas para poder simbolizar el sufrimiento y no dejarlo callado o que solo pase por el dolor y/o la ira;
- Poder evaluar y reconocer redes de apoyo con las que se cuenta;

NOTA: Se le invitará a la persona a recordar los recursos que tienen a su alcance para afrontar las situaciones del día a día, y el compromiso permanente que tienen frente a su cambio personal. Así como también, se deberán realizar señalamientos frente a que el terminar la estrategia es un solo un paso más para su recuperación emocional, reconociendo que podrán usar otros espacios para continuar con este proceso y también que es natural que surjan o permanezcan emociones las cuales podrán ser expresadas en su cotidianidad.

Medición de Recuperación Emocional:

La medición de recuperación emocional se realizará y se cargará en MAARIV en el encuentro 1, 3 y 6 de la estrategia. Se mencionará a la persona si recuerda cual era su meta de recuperación emocional y que si estuviéramos en un camino donde el objetivo o la meta es... (el identificado por la persona) y ese camino lo recorremos en 10 pasos, ¿en este momento a cuántos pasos está usted de llegar? Se debe aclarar que entre más alto sea el número (10) mayor es la distancia para lograr cumplir ese objetivo. Así mismo, hay que mencionar que “algunos podemos en este momento considerar que estamos a 10 pasos de lograr nuestro objetivo, otros podremos estar a 6 y otros a 1, lo importante es ser consciente del objetivo que queremos cumplir y cómo queremos llegar a él”.

5.5.7 Encuentro 7 - (OPCIONAL)

Teniendo en cuenta las necesidades identificadas a partir de la implementación de la Estrategia de Atención Psicosocial No Presencial para víctimas que se encuentran en el exterior, a continuación, se describe una metodología cuyo objetivo es la realización de un encuentro adicional, donde se efectúen acciones que fortalezcan sus redes de apoyo, como parte del proceso de la medida de rehabilitación psicosocial proporcionada por la Unidad para las Víctimas.

OBJETIVO GENERAL

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 56 de 62

Fortalecer las redes de apoyo de las personas víctimas del conflicto armado que se encuentran en el exterior y que hayan participado de la implementación en la Estrategia No Presencial.

Objetivos específicos:

- Facilitar un espacio de encuentro e integración para las víctimas que se encuentran en el exterior, como parte de su proceso de recuperación emocional y construcción de redes de apoyo en los países de acogida.
- Realizar un cierre de la Estrategia de Atención Psicosocial No Presencial, vinculando a diferentes personas que participaron del proceso.
- Intercambiar experiencias e información para fortalecer la participación e integración local en los países de acogida.

CONSIDERACIONES PREVIAS

- El encuentro grupal virtual se realizará con un máximo de 5 personas, que habiten en el mismo país; en caso de que haya solo una persona en el país participando en la estrategia, se conformará un grupo de personas que se encuentren en la misma situación.
- Cada profesional psicosocial deberá realizar un encuentro grupal virtual por ciclo. Lo anterior, atendiendo a los tiempos establecidos para cumplir con la meta del plan de trabajo del Grupo de Enfoque Psicosocial.
- Se deberá contar con la voluntariedad de las personas que desean participar, explicando cual será el objetivo del encuentro, su alcance y la metodología.
- Tenga en cuenta que la "integración local" se refiere al proceso de estabilización en el país de acogida en términos de acceso a trabajo, educación, vivienda, etc., sin excluir el derecho a retornar a Colombia³.

MATERIALES: computador, celular, internet, papel, esferos, colores

SOPORTE:

Para efectos del cargue de información al MAARIV, se efectuará un Pantallazo de la video llamada realizada

³ *Durable Solutions for Internally Displaced Persons (2010)*. The Brookings Institution. University of Bern.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 57 de 62

AGENDA

ACTIVIDADES	TIEMPO
1. Nombres diferentes	10 minutos
2. “Stop colombiano”	30 minutos
3. Preguntas poderosas	30 minutos
4. Cierre del encuentro	20 minutos

DESARROLLO

Actividad 1: Nombres diferentes (10 minutos).

Inicialmente el/la profesional psicosocial proporcionará un saludo empático, recordando su nombre y dando una cordial bienvenida a las personas asistentes al encuentro virtual. Así mismo realizará una breve mención sobre la participación en la estrategia, utilizando los siguientes elementos:

“todas las personas que estamos aquí, vivimos en el exterior y hemos tenido la posibilidad de participar de la estrategia de atención psicosocial no presencial, la cual es un derecho que todos y todas tienen por ser víctimas del conflicto armado. Durante este proceso, hemos conversado sobre nuestras emociones y la forma en la que hemos logrado avanzar en nuestro proyecto de vida pese a las adversidades. Así mismo nos hemos permitido estar el día de hoy en este espacio, donde seguramente nos encontraremos con historias similares, pero también será la oportunidad de conocer a más colombianos y colombianas que tienen grandes fortalezas”.

Posteriormente, el/la profesional, invitará a los participantes a que se presenten de la siguiente manera:

Cada persona deberá seleccionar un objeto de su casa y en el momento de la presentación; mencionará su nombre, la ciudad en la que se encuentra, el significado

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 58 de 62

de ese objeto y cuáles son las expectativas que tiene frente a la vivencia de este encuentro.

Luego de que todas las personas se hayan presentado, agradecerá por las diferentes intervenciones y recogerá las expectativas de manera que queden orientadas al objetivo del encuentro.

Actividad 2: “Stop colombiano” (30 minutos)

Para realizar este ejercicio, el/la profesional podrá utilizar el siguiente guion conversacional.

“En esta actividad, vamos a recordar un juego, que algunos de ustedes tuvieron la posibilidad de hacer, junto con sus amigos, amigas o familiares. Este juego se llama STOP, ¿lo han jugado? Se deja un tiempo para que los participantes puedan explicar el juego, en caso de que no lo sepan, el profesional psicosocial explicará la dinámica, que consiste en: “el stop es un juego muy popular, en el que se deben escoger unos temas, que luego servirán para poder desarrollar el juego; por ejemplo, algunos temas podrían ser: nombre, color, animal, etc, es un juego de velocidad y gana siempre el que complete todos los temas y lo haga en el menor tiempo posible”. Sin embargo, se mencionará que para esta ocasión se le hará una modificación, para que todos y todas puedan participar y por eso lo hemos denominado Stop colombiano.

- Este será un stop de una sola ronda, por lo que todos y todas deberán estar muy atentos a desarrollarlo lo más rápido posible, pero haciéndolo de la mejor forma.
- Para el ejercicio, se va a pensar únicamente en la ciudad en la que están viviendo actualmente, es decir que todos los puntos de este juego son referentes al lugar donde se encuentran.
- Los temas o títulos de este juego son: parque favorito, comida típica favorita, estación (clima) favorito, lugar favorito, fiesta típica favorita, restaurante favorito, organizaciones o entidades que les hayan brindado apoyo como migrantes y/o víctimas del conflicto y se preguntará a los participantes si tienen alguna otra sugerencia que quieran incluir. El/la profesional podrá hacer el modelo y mostrarlo a los participantes para que las instrucciones queden claras. Por ejemplo:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 59 de 62

Parque favorito	Lugar favorito	Fiesta típica	Comida favorita	Restaurante favorito	Organizaciones	otra	TOTAL

- El/la profesional, invitará a que realicen el croquis del Stop colombiano.
- Cada participante deberá completar el cuadro, anteriormente expuesto, de la manera más completa posible. Así que invitará a que se tomen todo el tiempo necesario para llevar a cabo el ejercicio y aunque se tomará de referencia al primero que termine, no quiere decir que este vaya a ser el ganador.
- Al finalizar, cada participante obtendrá un puntaje por cada uno de los temas (el profesional podrá colocar los valores; por ejemplo 100 por cada tema diligenciado de manera completa) y cuando se complete la revisión de todos los temas, se sumarán los totales y se comparan los resultados de los participantes.

NOTA: Debe tener en cuenta fomentar el intercambio de espacios de participación comunitaria y referencias a organizaciones locales que brinden servicios de apoyo a migrantes o población vulnerable (ejemplo: ONG, casas de la cultura, espacios religiosos, atención y acceso a servicios que conoce y que le pueden ser útiles a los demás participantes).

Cuando cada participante, tenga organizado su STOP COLOMBIANO, el/la profesional, contará hasta tres para que los participantes inicien con el ejercicio. El primero que termine gritará STOP y allí se dará por terminado el juego.

Posteriormente, el/la profesional psicosocial irá revisando título por título, asignando los puntajes y escuchando atentamente las respuestas. Cuando todos y todas ya hayan socializado sus respuestas, el profesional establecerá un diálogo alrededor de las siguientes preguntas:

- ¿Como nos sentimos desarrollando el juego?
- ¿Qué respuesta de los demás les llamó la atención?
- ¿Encontramos elementos comunes en nuestras respuestas? ¿Cuáles?
- ¿Encontramos diferencias en nuestras respuestas? ¿Cuáles?
- ¿Creen posible que en algún momento puedan conversar sobre estos y otros temas de la ciudad donde viven todos? ¿sienten que podrían encontrarse allá?

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 60 de 62

Actividad 3: preguntas poderosas (30 minutos).

El siguiente ejercicio se llama “Preguntas poderosas” y están diseñadas para que, por medio de preguntas, se pueda reflexionar y cuestionar aspectos de la vida. “Las preguntas son como faros de luz a lugares oscuros, por tanto, una buena pregunta iluminará áreas antes desconocidas. Brindan la posibilidad de que la persona pueda revisar su experiencia y sus recursos de forma diferente y a la vez de encontrar respuestas que no creería poseer” (J.O’Connor).

Para contestar dichas preguntas, el profesional psicosocial hará uso de la ruleta virtual, la cual se encuentra en el siguiente link; <https://fluky.io/>. (Allí se deben escribir los nombres de los participantes y el que salga, deberá contestar la pregunta que desee). De acuerdo con lo anterior, las preguntas estarán en algún lugar visible para los participantes. El profesional decide cuando terminar la actividad.

1. ¿Cuál es tu mayor sueño?
2. ¿A qué te gustaría atreverte?
3. Si fueras 100 veces más valiente ¿Qué harías?
4. ¿Con quién tienes una conversación pendiente?
5. ¿Cuál ha sido tu mayor alegría en la vida?
6. ¿Qué has logrado en tu vida hasta ahora por lo que te sientas realmente orgulloso/a?
7. ¿Qué te falta por cambiar?
8. ¿Por qué quieres ser recordado cuando te mueras?
9. ¿Qué es lo que más te divierte y te entretiene?
10. ¿Cuáles son tus habilidades y talentos?
11. ¿Qué te motiva a estar aquí?
12. ¿Qué cosas te cargan / descargan las pilas?
13. Cuando tenías 10 años ¿Cómo te imaginabas que iba a ser tu vida?
14. Si pudieras hablar contigo siendo un/a niño/a ¿Qué le dirías?
15. ¿Qué quisieras hacer antes de morirte?
16. ¿Qué te da paz?
17. Si te estuvieras oyendo ¿qué consejo te darías?
18. ¿Qué frase describe mejor tu personalidad?
19. ¿Qué título debería llevar la novela de tu vida?
20. ¿Qué crees que admiran las demás personas de ti?
21. ¿Qué no te atreverías a hacer jamás?
22. ¿Qué “gracias” tienes pendientes de dar?
23. ¿A qué contribuyes con lo que haces?
24. ¿A qué eliges decir basta?
25. ¿Qué te falta soltar en la vida?
26. ¿Cuál crees que es tu misión en la vida?
27. ¿Qué te hace feliz?

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021
		Página: 61 de 62

28. ¿Qué magia tienen tus mañanas para tener nuevos comienzos?
29. ¿Qué elementos y personas tiene tu paisaje más soñado?
30. ¿Qué lugar ocupan tus miedos en tu vida?
31. ¿Cuánto te celebras?
32. ¿Cuándo fue la última vez que hiciste algo por primera vez?
33. ¿Qué te seduce el alma?
34. ¿Qué te hace vivir?
35. De todos los lugares del mundo, ¿Cuál es el mejor?
36. ¿Qué tomas para ser feliz?
37. ¿De qué te estarás perdiendo si no lo intentas?
38. ¿De qué está lleno tu corazón?
39. ¿Dónde estarías sino hubieras tenido el valor de intentar algo nuevo?
40. ¿Lo que es estás viviendo te acerca o te aleja de tu felicidad?

Al terminar, desarrolle las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se sintieron?
2. ¿Qué pregunta les impactó más?
3. ¿Qué respuesta les llamó más la atención?
4. ¿Qué descubrimos?
5. ¿Qué aprendimos de nuestros compañeros?

Nota: esté atento(a) a las reacciones emocionales que algunas de las preguntas podrían generar y abórdelas desde el enfoque psicosocial. Tenga en cuenta el tiempo que permite la participación por cada persona, ya que en algunas preguntas las respuestas se pueden extender.

Actividad 4: Cierre del encuentro (10 minutos)

Para el cierre del encuentro, se les solicitará a los participantes que elaboren un mensaje que quieran entregar a los demás integrantes del espacio, el cual puede ser escrito, un audio, o la dedicatoria de una canción, etc. Se dejará alrededor de 10 minutos para la elaboración del mensaje y luego se realizará la socialización.

Finalmente, el/la profesional, preguntará de manera general como se sintieron durante el encuentro, dará el espacio para que aquellas personas que deseen intercambiar sus datos de contacto puedan hacerlo, agradecerá por el espacio y finalizará el encuentro resaltando la importancia de la construcción de redes de apoyo en los países de acogida.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGÍA PARA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL NO PRESENCIAL CON VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN COLOMBIA Y VÍCTIMAS DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR	Código: 430,08,20-11
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021
		Página: 62 de 62

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Metodología para la Estrategia de Recuperación Emocional a nivel Grupal para víctimas en el exterior

7. ANEXOS: N.A

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	04/06/2021	Creación del documento