



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS
DESPOJADAS

PÁGINA: 1 DE 29

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PT-01

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE
PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011

VERSIÓN: 4

1. OBJETIVO

El presente documento busca ser una guía de conceptos y procedimientos que orienten a los y las servidores públicos de las UAEGRTD (Unidad Administrativa Especial para la Restitución de Tierras abandonadas y despojadas); en la **atención e interacción** con las personas que se acercan a las oficinas territoriales y/o que solicitan inscripción en el Registro de Tierras Despojadas y/o abandonadas forzosamente en el marco de la ley 1448 de 2011, para lo cual deben de aplicar, criterios de atención con un enfoque psicosocial, diferencial y reparador en cada una de sus actuaciones.

2. ALCANCE

Desde: Lineamientos sobre el trato y la interacción con las/ los ciudadanos desde enfoque psicosocial.

Hasta: Aspectos de la intervención para la atención a las/los ciudadanos desde el enfoque psicosocial en las oficinas de la Unidad de Restitución de Tierras.

3. POLÍTICAS

- Según lo establece la Ley 1448 de 2011 en sus artículos 135 y 49, entendidas éstas como el conjunto de estrategias, planes, programas y acciones de carácter médico, jurídico, psicológico y social, dirigidos al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas, en cada una de las etapas del proceso administrativo de reparación; así como el derecho de las víctimas a ser informadas, orientadas, acompañadas psicosocial y jurídicamente.

4. ORIENTACIÓN

El presente documento es una guía de conceptos y procedimientos que orientan a funcionarios (as) y colaboradores(as) de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (en adelante UAEGRTD) en la **atención e interacción** con las personas que se acercan a las oficinas territoriales y/o que solicitan inscripción en el Registro de Tierras Despojadas y/o abandonadas forzosamente, para lo cual deben aplicar criterios de atención con un enfoque psicosocial, diferencial y reparador en cada una sus actuaciones.

El Protocolo para la atención psicosocial a víctimas en el marco del trabajo que realiza la UAEGRTD, es una ruta de pasos que preparan el ambiente relacional entre los funcionarios(as) y colaboradores(as) que hacen atención y entran en contacto con las personas víctimas solicitantes.

La preparación se encuentra encaminada a que funcionarios(as) y colaboradores(as) tengan las habilidades y herramientas que les permitan desarrollar una actuación psicosocial y diferencial, como lo establece la ley desde la etapa administrativa hasta el posfallo.

El presente documento busca ser una guía de criterios de atención psicosocial, que se estructuran teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) Las necesidades de las víctimas de participar y ser atendidas de manera integral** según lo establece la Ley 1448 de 2011 en sus artículos 135 y 49, entendidas éstas como el conjunto de estrategias, planes, programas y acciones de carácter médico, jurídico, psicológico y social, dirigidos al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas, en cada una de las etapas del proceso administrativo de reparación; así como el derecho de las víctimas a ser informadas, orientadas, acompañadas psicosocial y jurídicamente.
- 2) La necesidad de los funcionarios de las oficinas territoriales de la Unidad de Restitución (repcionistas, ingenieros catastrales, abogados, profesionales del área social y de gestión documental) de contar con herramientas y habilidades para la atención desde el enfoque psicosocial que les faciliten el desarrollo de su saber técnico y profesional, útil y en cumplimiento con los principios que establece la Ley 1448 de 2011.**

Considerando lo anterior, el Documento se encuentra estructurado de la siguiente manera. En primer lugar, se presenta el marco normativo que justifica y da lugar a la responsabilidad de incluir el enfoque psicosocial en la atención que se realiza en la UAEGRTD. En segundo lugar, se presenta una breve referencia conceptual acerca del enfoque psicosocial y sus componentes, su importancia para el trabajo en atención a víctimas que realiza la UAEGRTD, como eje fundamental y transversal para potenciar efectos positivos en la atención. Tomando en consideración estos elementos normativos y conceptuales. A continuación, se presentan las orientaciones y herramientas que los funcionarios(as) y colaboradores (as) deben tener en cuenta en cada una de las etapas que conforman el proceso de restitución.

Si bien el enfoque psicosocial deberá ser transversal a las acciones de la UAEGRTD, a partir de la experiencia acumulada en la ejecución del proceso de restitución, para cada etapa se han identificado momentos claves en los que es necesario hacer énfasis y delimitar más claramente los aspectos a tener en cuenta para brindar una atención digna y desde los enfoques



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA: 2 DE 29

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PT-01

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011

VERSIÓN: 4

psicosocial, diferencial y de acción sin daño. Así, en este Protocolo, se incluirán indicaciones para 3 momentos particulares en la **etapa administrativa**: 1. Cuando la víctima llega por primera vez, 2. En la solicitud de inscripción y 3. En la resolución de inicio de Estudio dentro de la etapa probatoria, específicamente para los momentos de entrega de comunicaciones y para las jornadas de recolección y ampliación de información.

Para la **etapa judicial** se mencionan los aspectos a tener en cuenta una vez inicia la etapa judicial del proceso de restitución de tierras. Enseguida, se presentan los lineamientos para los funcionarios(as) y colaboradores(as) en los casos en los que el juez o magistrado de restitución de tierras solicita la realización de una audiencia con la presencia del solicitante. Dado el carácter e importancia de una eventual audiencia ordenada por el juez, éstos lineamientos en términos psicosociales se han dividido en 3 espacios de tiempo; antes, durante y después de la audiencia.

Para finalizar el Protocolo, en el último capítulo se señalan unas anotaciones generales para el acompañamiento y asesoría en la comprensión del fallo emitido por la justicia en la **Etapa posfallo**, con el fin de cerrar el ciclo de información, acompañamiento y representación.

Frente a la atención desde el enfoque psicosocial es importante resaltar que la reparación integral a las víctimas implica grandes esfuerzos en la coordinación armónica e inter-operatividad del Sistema Nacional para Reparación Integral a las Víctimas. En este sentido, la Ley 1448 de 2011 establece responsabilidades para cada una de las instituciones que lo conforman.

Para el caso de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) frente a los temas de reparación, atención humanitaria y de emergencia, es claro que no tiene competencias en estas áreas y que el procedimiento de atención a seguir por parte de la UAEGRTD en la atención desde el enfoque psicosocial a las víctimas, está orientado a cumplir con las disposiciones de la Ley 1448 y los decretos reglamentarios.

De acuerdo con los párrafos **6 y 7** citados en el artículo **15 del Decreto 4801** de 2011, por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, como entidad que hace parte del SNARIV¹, debe coordinar con las entidades concernidas, especialmente con la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el acompañamiento psicosocial a las víctimas del despojo y abandono de tierras, así como de **brindar apoyo desde un enfoque psicosocial a las víctimas en la fase de Solicitud de Inscripción en el Registro de Predios Abandonados y Despojados Forzosamente y en la fase de documentación de casos.**

La misma Ley indica las competencias y requerimientos que se relacionan y vinculan con la atención psicosocial:

El **artículo 2.2.6.1.2** del Decreto 1084 de 2015, define que el gobierno nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social diseñará y ajustará el protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial y diferencial teniendo en cuenta las necesidades específicas de las víctimas, el hecho victimizante y las consecuencias de éste sobre la población víctima que trata el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.

En este sentido, el protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial, deberá contemplar los mecanismos de articulación y coordinación entre las redes de servicios de salud y otras redes definidas por la Unidad para las Víctimas.

Del mismo modo, el **artículo 2.2.7.5.1** del Decreto 1084 de 2015, define que la Unidad para las Víctimas, es la entidad encargada de “diseñar las directrices del enfoque psicosocial como componente transversal el cual contendrá los lineamientos que permitan materializar el enfoque psicosocial desde una perspectiva de reparación integral en todas las acciones, planes y programas de atención, asistencia y reparación integral. Estas directrices deben ser adoptadas por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas de acuerdo a sus competencias.

Así mismo el artículo 2.2.7.5.7 plantea que “con la finalidad de promover la calidad de la atención a las víctimas referidas en el artículo 3 de la ley 1448 de 2011 e incorporar el enfoque psicosocial, las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación, deberán capacitar progresivamente al personal encargado en dicha materia de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social. (Ver anexo 1 PAPSIVI-Programa de Atención Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social <http://www.minsalud.gov.co>)

Igualmente, en virtud de los **artículos 2.2.1.10, 2.2.1.11, 2.2.1.12, 2.2.1.13** del Decreto 4800 de 2011, se establecen las obligaciones de corresponsabilidad, coordinación y complementariedad entre las entidades estatales, tanto del nivel

¹ Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS
DESPOJADAS

PÁGINA: 3 DE 29

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PT-01

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE
PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011

VERSIÓN: 4

nacional como territorial, de manera tal que respondan a lo contemplado en el artículo 25 de la Ley 1448 de 2011, respecto al derecho a la reparación integral que tienen las víctimas y su acceso a las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantía de no repetición.

Teniendo en cuenta lo anterior, se resalta la importancia de continuar aunando esfuerzos para trabajar conjuntamente con la Unidad Para las Víctimas y el Ministerio de Salud y Protección Social, para la aplicación del Enfoque Psicosocial en las diferentes etapas del proceso administrativo, judicial y de posfallo de restitución de tierras y para la implementación de los programas diseñados por cada una de estas entidades para la atención psicosocial a las víctimas.

El objetivo de estas articulaciones es lograr fortalecer el enfoque psicosocial para que como funcionarios(as) y colaboradores(as) de la UAEGRDT, se comprenda el contexto de las personas víctimas y, en lo posible, se le brinden las respuestas que apunten a sus necesidades reales.

4.1. CONSIDERACIONES GENERALES DEL DOCUMENTO

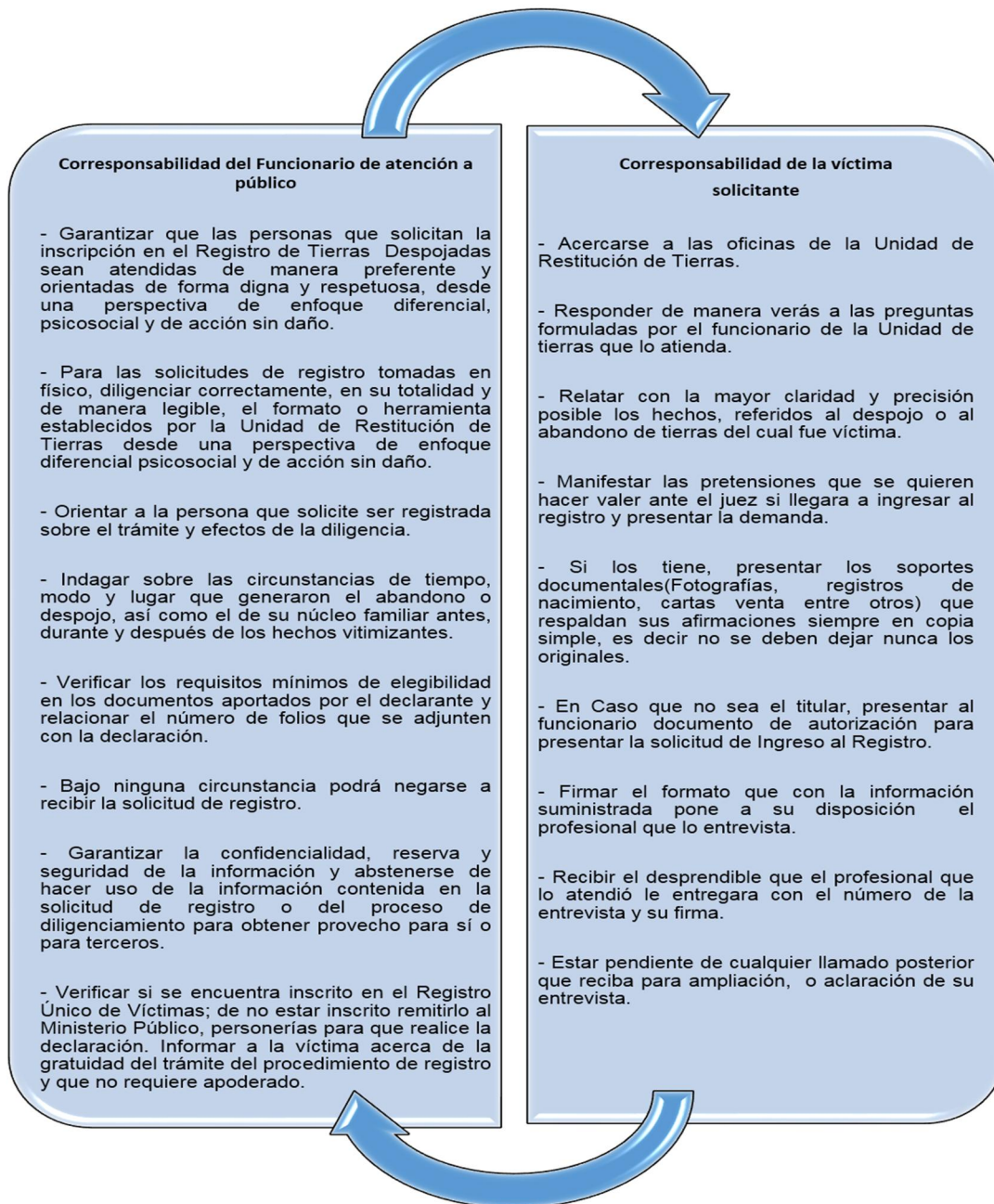
Algunos aspectos a tener en cuenta para delimitar los alcances y posibilidades de este documento y el acompañamiento psicosocial son:

- El Protocolo de atención psicosocial a víctimas en el marco del trabajo que realiza la Unidad de Restitución de Tierras, es una ruta de pasos que preparan el ambiente relacional entre los funcionarios(as) y colaboradores(as) que hacen atención y entran en contacto con las personas víctimas solicitantes.
- Los profesionales sociales de las diferentes oficinas territoriales, tendrán el rol de acompañar y preparar emocionalmente a las y los reclamantes durante la etapa administrativa, judicial y de posfallo, sin embargo, si se requiere realizar intervención y seguimiento a afectaciones psicosociales identificadas durante el proceso, éstas deben ser atendidas por las entidades competentes, como la Unidad Para las Víctimas y Secretarías de Salud municipal y departamental. Para tramitar este procedimiento los y las profesionales deberán realizar las respectivas remisiones a través de la ficha de acceso a otros servicios.
- El equipo de enfoque diferencial y psicosocial del nivel central tendrá la labor de formar a sus compañeros/as en pautas de atención psicosocial para el abordaje de la víctima.
- En concordancia con el enfoque de **Acción sin Daño** que orienta el trabajo de la UAEGRDT, será importante comprender y asumir una postura ética en las acciones que se realicen dentro del proceso de restitución. Lo anterior implica, en primer lugar, reconocer que todas las actuaciones realizadas por las y los funcionarios deben procurar, al máximo, propiciar impactos positivos; en segundo lugar, que es necesario reconocer e identificar los daños ocasionados de acuerdo con las particularidades étnicas, culturales, generacionales, de género y de discapacidad de cada individuo y/o grupo, a fin de definir las medidas de intervención para cada caso y en donde se reconozcan las especificidades y singularidad de las afectaciones e impacto en las y los solicitantes.
- Con este Protocolo se pretende que los funcionarios(as) y colaboradores(as) comprendan que la atención que se brinda en las oficinas territoriales debe permitir y reconocer a las personas víctimas como sujetos activos de derechos durante todo el proceso de restitución de tierras; así como de garantizarles el acceso a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación.
- Las y los profesionales sociales de las diferentes oficinas territoriales tendrán el rol de velar y procurar que la implementación del enfoque psicosocial esté presente en cada una de las fases del proceso administrativo, judicial y de posfallo de restitución de tierras, para esto es necesario que se articule con el equipo diferencial y psicosocial para que capacite a los compañeros que tienen contacto directo con las y los solicitantes.
- Es necesario que se incluyan los lineamientos de *Enfoque Diferencial para la atención de las personas víctimas*, para que en el momento de realizar la atención se tenga presente que atención preferencial no es solo atender primero, **sino tener presente durante todo el proceso los casos de especial protección y atender de manera oportuna y adecuada las necesidades especificadas de estas poblaciones.**
- En términos de Acción sin Daño para los funcionarios(as) y colaboradores (as), lo anterior implica reconocer la responsabilidad que se tiene en la ocasión o profundización de daños producto de sus intervenciones. El llamado entonces será a mantener una actitud reflexiva y constante sobre los detalles de las acciones y buscar opciones que garanticen el cumplimiento de los objetivos reparadores de la restitución de tierras sin generar o profundizar conflictos o daños.²
- Durante todas las etapas del proceso de restitución en el que se involucre la interacción entre víctimas, solicitantes y funcionarios, se deberá aplicar el principio de **corresponsabilidad**, el cual permitirá obtener una postura de equilibrio y construcción conjunta que parte de los derechos y deberes de unos y otros.

² Rodríguez et al (2014) El enfoque de Acción sin Daño en el proceso de restitución de Tierras. Material pedagógico,



El siguiente esquema describe de una manera detallada el principio de **corresponsabilidad** que se debe tener presente para el momento de la atención de las y los solicitantes:



4.2. MARCO DE REFERENCIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LA UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

La intervención en materia de atención psicosocial a las víctimas solicitantes de tierras que realiza la UAEGRTD, se enmarca en la comprensión de múltiples enfoques que contempla la Ley 1448 de 2011, tales como el **enfoque de derechos, enfoque de Acción sin Daño, el enfoque diferencial, el enfoque étnico y el enfoque psicosocial**. Este último ayuda a comprender que las emociones, comportamientos, historias y relatos que expresan las personas víctimas, se encuentran estrechamente



ligados al reconocimiento del contexto político, geográfico, histórico y cultural del cual provienen las víctimas y en el que ocurrieron los hechos victimizantes.

En este orden de ideas, el impacto y el dolor de una persona que vive un duelo por la muerte natural de un ser querido, es muy diferente al dolor y el duelo de un ser querido que fue asesinado por algún actor armado en medio de una guerra, dado que la utilización de la violencia se enmarca en las estrategias de guerra psicológica que utilizan entre bandos para dominar y obtener poder sobre el enemigo o sobre la población civil, y por tanto lograr tener un control social, por medio de las emociones generadas tales como impotencia, culpa, desconfianza, miedo, parálisis emocional, entre otras emociones. Por tanto, lo psicosocial implica necesariamente tener una mirada y un accionar político, en tanto pretende comprender cómo los intereses políticos y económicos presentes en la guerra, tienen como objetivo impactar a las personas y comunidades para lograr sus objetivos y cumplir sus intereses. Elemento importante a tener en cuenta para lograr una reparación y restitución integral y sostenible.

En este marco, para la UAEGRTD en términos conceptuales **el enfoque psicosocial comprende** que la atención a personas víctimas expuestas a graves violaciones a los Derechos Humanos y al Derecho Internacional Humanitario en las que se puso en riesgo la vida, la integridad personal, familiar o comunitaria, se convierten en eventos extremos y sumamente críticos de la experiencia humana, que exceden y desbordan la capacidad de desarrollar respuestas protectoras o adaptativas de quienes lo viven, y que tiene repercusiones psicológicas en la identidad de las víctimas³ y en el tejido social de las comunidades y familias. Los daños ocasionados deben situarse no solo a nivel físico, ni de atención humanitaria de emergencia, puesto que se debe reconocer la confluencia entre la subjetividad de las víctimas y su contexto.

Así, al aplicar el enfoque psicosocial en el marco de la actuación de la UAEGRTD se propende por contribuir al tránsito de la situación de **víctima a actor social**, partir del proceso de **empoderamiento** (Ver definición al final del documento) que se da como resultado del procedimiento administrativo y judicial, mediante el cual el estado colombiano, escucha a las víctimas, reconoce los hechos victimizantes, realiza actos simbólicos, re-establece el acceso al derecho a la propiedad y a la tierra, generando escenarios de reivindicación de derechos, de reconocimiento de su condición, y contribuye al esclarecimiento de la verdad, lo cual dignifica y empodera. En este marco, las acciones de la restitución, son reparadoras en términos psicosociales, siempre y cuando haya una consciencia respecto de cómo las acciones jurídicas a lo largo del proceso contribuyen al bienestar emocional de las personas y comunidades.

El enfoque psicosocial:

(...) trata de comprender que las víctimas no existen por su “incapacidad”, sino por sus características “subjetivas”. El trabajo, en consecuencia, debe ser un aporte para que se identifiquen las condiciones que los ponen en dicha situación. Este reconocimiento implica un rechazo a la caridad y a la asistencia (que ve en el otro el desvalido), a la imposición de modelos de otros contextos y épocas, a la determinación a priori y desde afuera (por otros) del daño y de la salida. Implica también un trabajo por ubicar y reconstruir las identidades a partir de las responsabilidades propias y de los otros, lo cual supone desplegar y potenciar recursos y exigir derechos⁴.

Esto interpela la necesidad de situar a los sujetos víctimas del conflicto armado, en el universo relacional en el que tienen constante interacción, es decir, reconocer que los seres humanos están atravesados por esferas de construcción de la realidad social y que condicionan la personalidad. Dichas esferas remiten a las particularidades del ciclo vital, la raza, género, grupo étnico, condiciones socio económicas y de clases sociales. (Bello y Chaparro, 2010).

En este sentido el enfoque psicosocial integra la mirada relacional del individuo inserto en la sociedad y en la cultura. Esto permite identificar los daños, tanto físicos como simbólicos, así como las transformaciones y pérdidas ocasionados por los hechos violentos de los que fueron víctimas en el contexto de la violencia sociopolítica.

³Sentencia T- 045 de 2010

⁴ (Acompañamiento Psicosocial en Contextos de Violencia Sociopolítica. Corporación Vínculos, 2009)

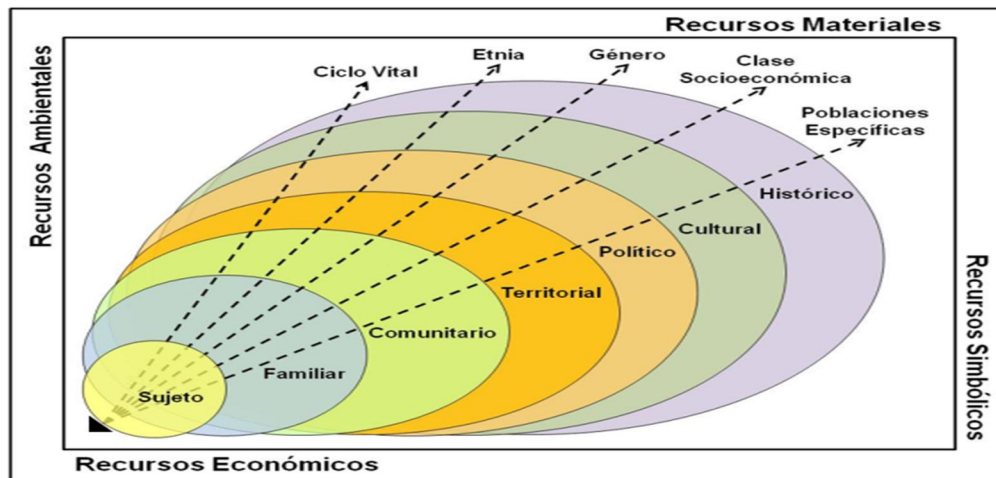


Figura 1. Ámbitos de Interacción del Sujeto, Arreglos Diferenciales y Recursos del Contexto. Fuente: Strang, Ager, 2003; Bello, Chaparro, 2009; Chaparro, 2010

4.2.1 PREMISAS BÁSICAS PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS

El enfoque psicosocial en atención a víctimas del conflicto armado, desde el accionar de la UAEGRTD, debe incorporar algunos preceptos y **premisas básicas** para que pueda ser transversalizado a lo largo del proceso de restitución. Para esto, a continuación se retoman los aspectos señalados en el documento “Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas”, de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

En concreto se trata de 3 premisas básicas que deberán ser trabajadas, retomadas y, constantemente, reflexionadas por los equipos de trabajo de la UAEGRTD en su trabajo cotidiano:

1. Reconocer que el sufrimiento de las víctimas evoca una reacción normal frente a hechos deshumanizados que desbordan la normalidad.

“En este sentido, el foco de atención, al considerar la condición de anormalidad, no está en las persona sino en los hechos de violencia asociados al conflicto armado, de manera que se naturalizan y validan las respuestas frente a las violaciones que han sufrido las víctimas, las cuales requieren otras posibilidades de acción” (Ibíd. Pp.6)

Esto demanda que los y las profesionales de la UAEGRTD que se enfrenten a escenarios de interacción con reclamantes de tierras, víctimas de violencia sociopolítica, vivencien los estados emotivos de sufrimiento como algo normal y permitido ante el recuerdo y evocación de relatos del horror de la guerra.

2. El reconocimiento de los estados normales de exteriorización del sufrimiento pero a su vez de las capacidades, resistencias y mecanismos de sobrevivencia de las víctimas

La segunda premisa tiene que ver con la importancia de reconocer que las personas no solo sufren, sino que por el contrario, han desarrollado múltiples recursos personales que les ha permitido resistir ante los peores escenarios de la violencia a la que fueron sometidos, puesto que “(...) han emprendido actos de supervivencia, de resistencia, de heroísmo, de desarrollo frente a la adversidad, de reorganización psicológica, familiar y social” (Ibíd.)

Lo anterior indica, que las personas que acuden a las oficinas de la UAEGRTD no son simples desvalidos que requieren de la ayuda asistencialista de un grupo de profesionales representantes del Estado. Por el contrario, nos encontraremos con reclamantes de tierras, líderes y lideresas protagonistas de la lucha por la reivindicación del derecho que tiene la población campesina, indígena y afrodescendiente, al acceso a la tierra y al vínculo con el territorio.

3. Fortalecimiento de capacidades de los equipos para la atención a víctimas

La tercer premisa parte de reconocer el llamado al conjunto de personas que trabajan en la atención a víctimas del conflicto armado, las cuales tienen la obligación de actuar frente al sufrimiento de los otros y la dignificación y los



derechos de las víctimas promoviendo “(...) acciones en la construcción de la relación con las víctimas que permitan reconocer que cada encuentro con ellos y ellas es único y debe tener un efecto reparador” (Ibíd.)

Para esto, es necesario llevar a cabo escenarios donde los profesionales de las distintas áreas misionales de la UAEGRTD (jurídica, catastral, y social) tengan un mejor manejo de las situaciones que enfrentan en la cotidianidad de su quehacer profesional. Que se identifiquen y potencialicen las buenas prácticas que contribuyen a una atención reparadora y que así mismo, se eliminen y eviten las prácticas que generan acción con daño y revictimización.

Tomando en consideración lo señalado hasta aquí, el procedimiento que adelanta la Unidad de Tierras al aplicar el enfoque psicosocial e impulsar el re-establecimiento de los derechos de las víctimas sobre su derecho a la propiedad y a la tierra, también implica:

- Abordar la identidad de víctima, a partir del significado que esta le otorga a los hechos violentos que los afectaron y cómo ese significado transformó las relaciones con los otros (pareja, familia, amigos) y con la sociedad (comunidad, instituciones).
- Apoyar la construcción de la identidad como actor social que reconoce y ejerce sus derechos y que se ve a sí mismo como agente transformador de su vida a partir de sus recursos personales, familiares y sociales.
- El empoderamiento y la reconstrucción de la identidad de las víctimas desde el enfoque psicosocial, son ejes transversales al ejercicio de atención e investigación que desarrolla la Unidad de Tierras a lo largo de procedimiento administrativo.
- Comprender que cuando se investigan las categorías de **tiempo, modo y lugar**, mediante distintas técnicas de recolección de información, (**entrevistas a profundidad, grupos focales, cartografía social o línea de tiempo**), también se está interviniendo y afectando la historia y el trayecto que las víctimas hacen a lo largo del proceso de la reparación integral.
- Investigar el **tiempo, el modo y el lugar** es una oportunidad para invitar a las personas solicitantes en su situación de víctimas, a hacer afirmación de su historia e identidad, al tiempo que se convierte en un ejercicio de memoria de lo ocurrido, lo cual implica reconocer lo que pasó, quién lo hizo, que por ello se dio una violación de sus derechos, que tengan la posibilidad de identificar a los culpables (por acción y omisión) e identificar las intencionalidades que podrían tener sus agresores, e identificar daños y pérdidas. La construcción como víctimas, les da legitimidad para exigir sus derechos en las instancias que correspondan.

Así, se debe reconocer que realizar actuaciones a partir de un enfoque psicosocial, dentro del procedimiento de restitución de tierras, deberá contribuir no solo a reconocer y re-establecer el derecho de las víctimas a la propiedad y a la tierra, sino que a su vez debe propender por que las víctimas afirmen su ser como actor social, ejerzan sus derechos en la cotidianidad, en la toma de decisiones y en la actuación en función de ese futuro porque cuentan con recursos personales, familiares y sociales para lograrlo. Con ello se apela a la capacidad personal para evitar la dependencia en la acción de otros, como por ejemplo en las instituciones del Estado y auto-gestionar la transformación de su propio cambio.

Ésta, sin duda, es una reflexión que debe orientar las acciones de las y los profesionales de la UAEGRTD y la aplicación de este Protocolo, pues es importante destacar que el llamado que hace el enfoque Psicosocial y de Acción Sin Daño radica en la promoción de una reflexión en la que no solo se tenga en cuenta el daño en las comunidades y sus miembros a partir de los efectos devastadores de las catástrofes y los conflictos armados, sino también, la manera en que las acciones institucionales desprovistas de un enfoque psicosocial pueden incidir en la generación y/o profundización de estos daños o, por el contrario, la superación de concepciones asistencialistas que garanticen la reparación integral de las víctimas. (Bello y Chaparro, 2010:6).

4.3. ACCIÓN SIN DAÑO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Conocer y aplicar la Acción Sin Daño conlleva compromisos para el logro de un mayor impacto, eficaz y eficiente, para el mejoramiento de las condiciones de vida, la no afectación negativa del entorno y el disfrute de derechos de las víctimas, mediante la restitución de los predios perdidos o abandonados. Para ello, los equipos interdisciplinarios, no solo deben evitar o mitigar el daño, sino que deberán potenciar sus acciones coherentemente, de manera responsable y con observancia de la ética profesional necesaria y suficiente para apoyar y atender a las víctimas.



Considerando los presupuestos básicos del enfoque de Acción sin Daño, la atención, orientación, acompañamiento y representación de las víctimas dentro del proceso de restitución deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **El reconocimiento de los principios mínimos éticos que orientarán las acciones:**

Para el tema de restitución de tierras esta reflexión constituye un instrumento de especial utilidad a la hora de implementar el proceso. Como veremos a continuación, los principios que orientan la actuación de la URT, como institución encargada de liderar el proceso administrativo de restitución⁵ se encuentran contenidos dentro de la Ley 1448 de 2011 y son aquellos que inspiran la reparación integral de las víctimas en el marco de un proceso de Justicia transicional. Adicionalmente, para el caso de restitución de tierras, el legislador también definió unos principios particulares como referentes de la actuación dentro del proceso mismo que, en concordancia con los anteriores, exigen poner en el centro de la reflexión el respeto por la dignidad de las víctimas como deber jurídico y constitucional del Estado, así como su tratamiento como sujetos sociales y políticos con características, afectaciones y necesidades diferenciadas cuya situación de victimización les impide el pleno goce de sus derechos⁶.

- **Reconocimiento y análisis permanente del contexto y los daños ocasionados por los hechos violentos:**

Reconocer las características del contexto también implica considerar las particularidades en términos de: Diferencias culturales, étnicas, etarias de las víctimas y las múltiples afectaciones emocionales, físicas, de activos etc. que pueden confluir en sus vidas. Tal como lo plantea la UARIV, no se trata de subestimar o sobreestimar el dolor o el sufrimiento de las víctimas, por el contrario, se trata de reconocer las significaciones que, de acuerdo a sus historias de vida y contextos particulares, han otorgado a los hechos violentos y los mecanismos de reparación establecidos por el Estado y sus capacidades y potencialidades para tramitarlos.

- **Lectura permanente de los impactos y los detalles de las acciones:**

Acción sin daño parte de reconocer que ninguna acción es neutral y tiene el potencial de propiciar efectos positivos y aportar a la paz, o por el contrario de generar impactos negativos y reforzar conflictos. Esta será una reflexión que los equipos que trabajan con víctimas deberán considerar. Si bien, el trabajo de la Unidad de Restitución se concentra en la etapa administrativa del proceso de restitución, el mismo objetivo de la Ley 1448 de 2011 hace necesario reconocer que ante la magnitud del despojo y el abandono forzado, la restitución de tierras, como medida preferente de reparación, constituye una iniciativa a partir de la cual se busca aportar a la reparación integral de las víctimas y, por lo tanto será necesario garantizar que en todas y cada una de las etapas que lo componen, desde la atención inicial en las oficinas, se mitigue la posibilidad de generar nuevos conflictos y/o afectaciones y se propicie el cumplimiento y realización de los principios que la orientan⁷

- **Búsqueda de opciones**

Finalmente, siempre es posible ubicar opciones o alternativas que propicien impactos positivos sobre los procesos y las comunidades y que a su vez permitan rediseñar las acciones que están causando impactos negativos y aportar a la reparación Integral. Al respecto, el llamado será a realizar un trabajo articulado y conjunto entre todas las áreas de la UAEGRTD que permita compartir experiencias, opiniones y conceptos con los aportes de cada área en la ejecución de los procesos. Desde ASD el mensaje es que desde el lugar en el que estemos en la UAEGRTD (directivo, operativo, de apoyo) se tiene la capacidad de hacer cambios para lograr potenciar efectos positivos con las acciones.

4.4. IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LA UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

Como se mencionó en la presentación del Protocolo, las indicaciones han sido construidas para las 3 etapas del proceso: Gestión de Registro, Gestión etapa judicial y Gestión posfallo, señalando en cada una de ellas algunos momentos particulares en los que se hace más evidente la importancia de aplicar el enfoque psicosocial. Se han incluido adicionalmente algunos recuadros que, a manera de llamados señala aspectos a tener en cuenta para la atención psicosocial en cada una de las etapas. Algunos de ellos fueron retomados del documento “Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas”, de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

⁵ Para mayor información sobre los objetivos y funciones de la URT, ver el decreto 4801 de 2011.

⁶ Tomado de Acción sin Daño y Restitución de Tierras. Material pedagógico. Universidad Nacional de Colombia. 2014.

⁷ Desde el enfoque de Acción sin Daño, se invita a reconocer los principios orientadores de la reparación integral de las víctimas y la restitución de tierras contenidos en la Ley como horizonte ético para planear, ejecutar y evaluar los impactos y las consecuencias de las acciones en el proceso de restitución de tierras en todas sus etapas. Al respecto revisar Rodríguez et al (2014)



4.4.1. IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN DESARROLLO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN – LEY 1448 REGISTRO.

A continuación, se describen los diferentes momentos de la etapa gestión de registro en donde se considera importante y necesario incorporar el enfoque psicosocial para brindar una atención digna y reparadora.

4.4.1.1 ATENCIÓN CUANDO LA PERSONA VÍCTIMA LLEGA POR PRIMERA VEZ A LAS OFICINAS TERRITORIALES.

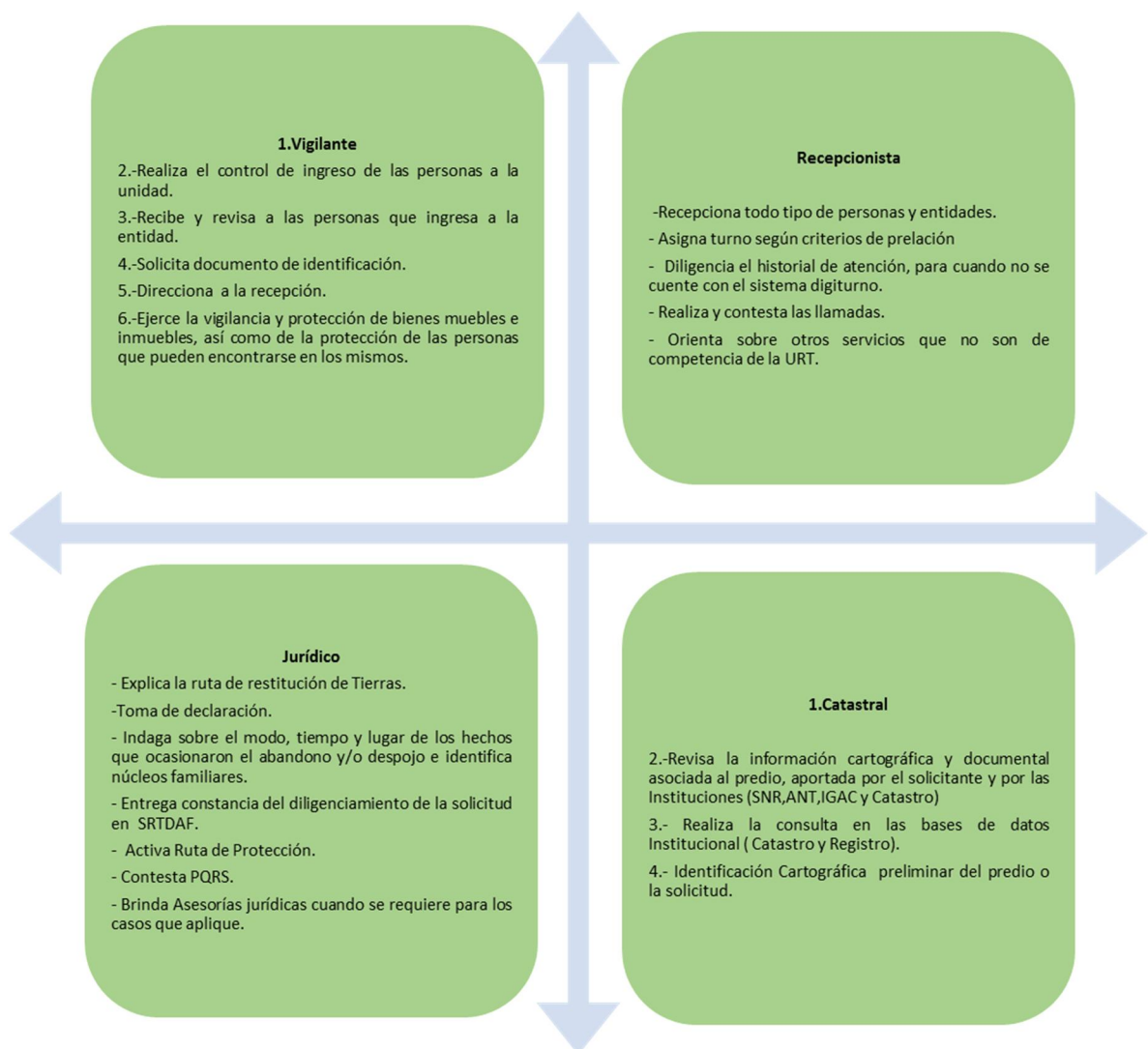
Para este primer momento y con el fin de orientar a las personas de una manera adecuada y oportuna proponemos la siguiente ruta de atención, para ser implementada en cada una de las oficinas territoriales.

Nota: Se recomienda tener una mirada desde el enfoque diferencial; para reconocer las particularidades y necesidades de las/los ciudadanos que se acercan a las oficinas territoriales y atender de manera prioritaria a las siguientes personas:

- Mujeres embarazadas y/o mujeres con niño/as en brazos.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad
- Personas que provienen de zonas o municipios lejanos de las oficinas territoriales y este trayecto les demanda tiempo y recursos económicos.

A continuación, se describen cada una de las acciones a realizar por parte de las/ colaboradoras que se encuentran en atención al ciudadano:

Ruta de Atención





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS
DESPOJADAS

PÁGINA: 10 DE 29

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PT-01

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE
PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011

VERSIÓN: 4

La manera en que los funcionarios(as) y colaboradores de la Unidad de Restitución de Tierras entran en contacto con el universo de víctimas del conflicto armado en Colombia, se encuentra mediada por diferentes condiciones y características de cada uno de los casos como el tipo de vulneración de la que han sido víctima, las necesidades básicas no resueltas, la búsqueda de acceso a la justicia, por el desconocimiento que tienen de la Ley 1448 de 2011 y de los servicios y funciones que presta la Unidad de Restitución de Tierras.

En este sentido la interacción que se da entre personas víctimas solicitantes y colaboradores se enmarca en un tipo muy especial de relacionamiento e interacción, donde el sentido y objetivo del encuentro está mediado por una **necesidad y la expectativa de una solución** por parte de la persona víctima hacia el colaborador y la entidad. Por lo tanto, es de importancia comprender que la atención que se brinda entre la víctima y funcionario, es muy distinto a otro tipo de atención que se brinda en los bancos, en las empresas de telefonía entre otras.

Así mientras que el principal objetivo de la persona solicitante es encontrar un respuesta real y efectiva a su(s) derechos vulnerado(s), el principal objetivo del funcionario o colaborador de la Unidad de Tierras, es establecer los alcances de su función, la competencia frente al derecho que se reclama y establecer el procedimiento a seguir para cada caso, filtrando y organizando la solicitud de tal manera que estas acciones deriven en respuestas efectivas que pueden estar en las competencias de la Unidad de Tierras o en otras entidades competentes. En el momento del encuentro el colaborador no se representa a sí mismo, sino al Estado en su conjunto, el significado que da la víctima a quien le atiende no es solamente mediado por su subjetividad sino por la función social que desempeña.

PARA TENER EN CUENTA

Aspectos claves a tener en cuenta para el ingreso, saludo y acogida de las personas (Tomado de Documento UARIV p. 22)

Acogida: consiste en la organización previa al ingreso de las víctimas al centro de atención, y la recepción inicial con el objetivo de identificar el motivo de consulta y brindar un adecuado direccionamiento, teniendo en cuenta los criterios para la atención prioritaria y diferencial.

Objetivo: Dignificar y reconocer a la víctima, acogiéndola con sentido de humanidad y buen trato. Identificar el motivo de consulta y brindar un adecuado direccionamiento hacia las diferentes fases de la ruta, teniendo en cuenta los criterios para la atención a poblaciones diferenciales y con necesidades prioritarias.

Algunos aspectos a tener en cuenta para el momento de la acogida que aplican a los tres roles señalados serán:

- Es recomendable adecuar el espacio físico disponible, distribuyéndolo y delimitando áreas para garantizar comodidad teniendo en cuenta que ésta puede realizar viajes intermunicipales o desplazamientos largos.
- Alistar los insumos necesarios para la atención: revisar el funcionamiento de los equipos, papelería, teléfono o celular, lapicero, etcétera.
- Será importante realizar un saludo con amabilidad y buen trato identificando si la persona viene sola, acompañada de un niño(a), persona mayor o discapacitado(a). Es un buen recurso hacer la lectura del estado físico o emocional del acompañante, como una señal de actitud empática.
- Demostrar lástima, vulnera la dignidad de la víctima y es diferente a tener una actitud comprensiva y de consideración.

4.4.1.2. DURANTE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE TIERRAS DESPOJADAS Y ABANDONADAS FORZOSAMENTE:

Durante esta etapa se debe **escuchar responsable y respetuosamente** a la víctima, se debe lograr el relato de los hechos victimizantes, su situación actual y expectativas, dando relevancia a los aspectos emocionales. La escucha tiene que ser empática y debe facilitar en la víctima el sentimiento de confianza, esta debe además percibir solidaridad y respeto por parte de quien la escucha. Es conveniente reconocer las estrategias de acción para afrontar la situación traumática, (afrontamiento en acción) y reconstruir emociones positivas en torno a las estrategias de afrontamiento.



De ser necesario debe adelantarse un proceso de intervención en **crisis (Ver concepto al final del documento)** y para esto necesario tener en cuenta la coherencia entre las expresiones verbales y no verbales, así como de apoyarse en el profesional social de la territorial.

Cabe aclarar que como colaboradores debemos tener la capacidad de identificar una situación de crisis, para este caso es importante reconocer que crisis no es llorar, el llanto es una reacción normal a situaciones anormales como la guerra, los hechos victimizantes que tuvieron que vivir (asesinato de un familiar, secuestro entre otros); **crisis** es el “estado de conmoción, de parálisis en una persona que sufre o ha sufrido un gran shock. Sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema y requiere un cambio que se sitúa fuera del repertorio habitual de respuestas” (Du Ranquet 1996.)

Para entender este concepto e identificar las posibles situaciones de crisis, damos unos ejemplos de las reacciones que pueden presentar los y las solicitantes durante la narración de los hechos, para el manejo de estas situaciones es importante tener en cuenta los primeros auxilios que se plantean en el capítulo de las consideraciones generales.

Reacciones cognitivas:

- Puede presentarse un estado de confusión y desorientación.
- Dificultad para pensar; tendencia a la dispersión.
- Dificultad para memorizar o comprender información nueva.
- Dificultad para recordar el hecho victimizante o los eventos sucedidos después de este.
- Dificultad para tomar decisiones, hacer cálculos y solucionar problemas.

Reacciones emocionales:

- La persona se muestra desanimada.
- Puede experimentar intensamente emociones tales como angustia, tristeza, culpa, rabia y miedo.
- Aparecen sentimientos de desesperación, indefensión, aflicción, resentimiento, desesperanza e impotencia.
- Se puede presentar un desborde emocional caracterizado por cambios impredecibles de humor, tensión e irritabilidad, humor sin razón alguna, desconexión emocional, y revivir los efectos emocionales generados por el evento.
- Se pueden presentar síntomas como ansiedad, apatía y depresión.

Reacciones conductuales:

- Se observa llanto, reacciones de sobresalto y/o nivel de actividad excesivo.
- Movimientos faciales involuntarios y/o crujir de dientes, parálisis o inhibición de la conducta.
- Conductas de evitación, conductas de aislamiento y retraimiento.
- Agresividad, excitabilidad, impulsividad, dificultades para coordinar el habla, risa nerviosa, temblor, y hormigueo o adormecimientos de los miembros.

Reacciones somáticas:

- Incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad en la boca, sudoración excesiva, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, sensación de ahogo, opresión en garganta, pecho o estómago, sudoración excesiva, temblor y/o escalofríos.
- Es frecuente que la persona reporte dolores corporales generalizados y difusos, dolores de cabeza, mareos o desmayos, cansancio y fatiga generalizados.



Teniendo en cuenta la información anterior durante el subproceso de Registro, hemos identificado tres momentos claves en donde es importante incorporar el enfoque psicosocial:

4.4.1.3. Durante el procedimiento de comunicación al predio

Para este momento es necesario que las y los profesionales que realizan la entrega de las comunicaciones conozcan la **Estrategia de Acción con los terceros y el documento RT-GP-PT-03 Protocolo para Comunicaciones en el Predio.**

Desde el equipo de enfoque diferencial y psicosocial se propone las siguientes orientaciones que deben seguir para que en lo posible no se generen procesos de revictimización y acciones con daño:

- Cuando el funcionario o colaborador se acerca por primera vez al predio es importante realizar un encuadre de manera general con la persona que se encuentra en el predio para explicarle el proceso que se va a realizar. Por favor tener en cuenta la propuesta de encuadre que se describió en el subproceso de registro aterrizado al procedimiento RT-RG-PR-06 Comunicaciones al Predio.
- Se recomienda en lo posible llevar la oferta institucional (directorío con las direcciones y teléfonos de las Defensorías de Pueblo) para que el tercero la conozca y pueda acceder a ella.
- Hacer entrega de la cartilla de segundos ocupantes para que las personas tengan a la mano ésta información y del proceso a seguir.
- Es importante que rectifique si la información brindada la entendió y comprendió la persona que se encuentra en el predio.

4.4.1.4. En la etapa de estudio formal del caso- Jornadas De Recolección De Información

Para este momento recomendamos tener en cuenta el documento RT-RG-GU-O2 **Guía para la recolección de información comunitaria**, en este documento encontrará una serie de recomendaciones que se deben implementar en el momento de realizar las metodologías Línea de Tiempo, Cartografía Social y Entrevistas a Profundidad:

- ✓ Se recomienda que antes de iniciar la jornada de recolección de información se haga una breve inducción o encuadre de la actividad que se va a realizar, explicar por qué es importante el desarrollo de esta actividad para el proceso administrativo, judicial y de post fallo y por las preguntas que se van a indagar; recuerde que han sido víctimas de violencia directa y el recordar los hechos violentos genera emociones de dolor, tristeza, rabia, impotencia que son normales. Por favor tener en cuenta las recomendaciones dadas anteriormente para el manejo de posibles situaciones especiales.
- ✓ Es importante que no se indague por afectaciones psicosociales que pueden desencadenar situaciones de difícil manejo; se recomienda que si durante la jornada se identifica alguna afectación emocional o de salud se remita a través de la ficha de acceso a otros servicios a las personas ya sea al programa PAPSIVI del Ministerio de Salud y Protección Social o a la Estrategia de Recuperación Emocional de la Unidad Para las Víctimas.
- ✓ Se recomienda también que cuando se realicen este tipo de jornadas se lleve un directorío con oferta institucional para que cuando se identifiquen otras necesidades que no están directamente relacionadas con las competencias de la Unidad de Tierras, se pueda realizar la remisión pertinente y oportuna.
- ✓ Es importante tener en cuenta que a las jornadas de recolección de información asisten varias personas y en muchas oportunidades las y los profesionales deben realizar actividades grupales que contribuyan a tener una visión colectiva de los hechos del despojo, las condiciones de los predios y las necesidades de la comunidad entre otros. El profesional se puede enfrentar a situaciones en las que las víctimas expresan sentimientos de rabia, dolor, miedo, angustia etc. delante de todo el grupo. Algunas ideas para manejar estas situaciones a nivel grupal son:

Si la persona está emocionalmente alterada se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- Si la persona llora o permanece en silencio, si parece estar pensando o conteniendo el llanto, no le tema al llanto. Permítale hablar, procurando mínimas interrupciones,
- El/la funcionario/a debe permanecer en silencio, escuchar de manera atenta, no estimular la emoción con más preguntas, brindarle un pañuelo.
- Muestre a la persona que no se le juzga, ni a ella ni a la situación.
- Por favor recuerde, que usted es un guía, no puede soltar, hacer otra actividad o dejar sola a la persona cuando este llorando, esto puede generar además de las emociones que ya está experimentando vergüenza y culpa.



Si la persona se muestra agresiva se recomienda hacer lo siguiente:

- Recuerde que es usted es quien debe mantener el control de la situación.
- Mantenga su serenidad, para evitar que pierda el control de la situación y empeore.
- Valide la emoción de la persona, a través de comentarios tales como: “entiendo que está molesto”, ¿quiere contarme lo que le ha molestado?” o “lo voy a tratar con el respeto que usted merece”.
- Permitirle que se exprese, escúchelo atentamente.
- Pídale calma para lograr un diálogo, y respetar el espacio de la oficina, es decir, a los funcionarios y demás personas que llegan a recibir la atención.
- Una vez, se logre la calma, oriente a la persona adecuadamente a su caso, presente a la persona la oferta de la entidad e indíquele el proceso a seguir; de no ser así, bríndele la información más completa posible para mitigar la frustración que le puede estar generando la incomprensión del proceso.

Si la persona se muestra callada, tímida e inhibe el relato o las acciones a desempeñar:

- Se debe estimular el grado de confianza y empatía con la víctima, invitando a que el relato continúe con frases como: “usted es el que tiene mayor conocimiento sobre la situación”; “lo que usted me va a decir va a configurar el trabajo que hagamos” (Reflexiones del Conversatorio Equipo Acción sin Daño)
- El funcionario debe mostrar interés en lo que los solicitantes le están expresando, proporcionando calma ante las situaciones y un apoyo emocional a las mismas.
- Cuando se presentan este tipo de “impases comunicativos” puede recurrir a preguntas que aclaren, precisen, y devoluciones parafraseadas que re-signifiquen lo que los solicitantes están comunicando.
- Revisar las malas prácticas de desconfianza con los solicitantes y desacreditación en sus relatos, puesto que se puede generar un ambiente de poca participación, desmotivación, pesimismo con las acciones de la institucionalidad etc.

Evite las siguientes pautas que no se deben implementar en cualquier encuentro con la víctima

- No deje a la persona sola hasta que este seguro de que las reacciones cognitivas, emocionales, conductuales y somáticas han disminuido significativamente.
- No compare
- No suponga
- No se asuste con el silencio
- No generalice
- Evite minimizar lo que la persona le cuenta, a través de comentarios tales como: “La situación no es tan grave”, “no se preocupe”, “otras personas han vivido situaciones peores”.
- Evite igualmente maximizar la situación con comentarios como los siguientes: “eso es terrible”, “si me pasara a mí me moriría”, etc.

PARA TENER EN CUENTA

Herramienta encuadre

A continuación se expondrá una guía con pasos a seguir y temas a abordar por los funcionarios/as y colaboradores(as) en el primer encuentro con el/la solicitante:

Esta guía apunta a implementar el **encuadre (Ver conceptos claves al final del documento)** como una herramienta que permita generar un espacio de confianza entre la persona víctima y las y los colaboradores de la URT y se sugiere aplicarla para cualquier intervención que se realice con las y los solicitantes (entrega de comunicaciones, Jornadas de recolección de información, entrevistas a profundidad entre otras actividades).

Primer Momento:

1. Saludo cordial y bienvenida, el primer contacto es fundamental para que la persona se sienta en confianza y se genere una atmosfera adecuada para la posterior narración de los hechos.
2. Presentación del funcionario.
3. Presentación de la víctima.



Segundo Momento

a. Objetivos:

1. Indagar motivo de consulta.
2. Presentación de la URT, sus objetivos, alcances y limitaciones.
3. Direccionamiento, indagar por las calidades jurídicas, que determinan si la persona puede o no acceder a la restitución.
4. Perfilar casos.
5. Determinar en la medida de lo posible tiempos y etapas del proceso administrativo. La claridad en este punto tranquiliza al solicitante, evita que regrese varias veces a la oficina a preguntar por el proceso y aliviana la tensión, estrés o expectativa del solicitante
6. Cerciórese que la persona entendió:
7. Si su predio es objeto de restitución
8. Las razones que usted tuvo para determinarlo

b. Establecer e informar al solicitante acerca del Rol del funcionario/a:

1. Orientación (brindar al solicitante confianza y libertad de preguntar, ser creativos en la explicación de la Ley, explicar de manera sencilla, utilizando un lenguaje común y cercano a los solicitantes, utilizar el dibujo si es necesario).
2. Recepcionar la información.
3. La existencia de otras medidas de reparación establecidas por la ley.
4. A dónde puede dirigirse para solicitar esas medidas.
5. Brindar orientación.

c. Reglas durante la interacción

1. Respeto
2. Verdad
3. Implicaciones legales en mentir.
4. Confidencialidad, que será guardada por la URT a lo largo del proceso, nunca saldrá a la luz pública, ni a personas que no hagan parte del proceso administrativo de la Restitución.

d. Tiempos

1. Aclarar cuáles son las etapas y tiempos de la restitución de tierras.
2. Tiempos aproximados en la medida de lo posible.

e. Límites

1. Verdad: la calidad de la solicitud depende de la veracidad de la información que otorga el solicitante.
2. Invitar al solicitante para que brinde la mayor información posible.
3. Informar sobre el delito en caso de no dar la información veraz. (Es importante, que esta información se dé de la manera más adecuada).

f. Alcances

1. Informar sobre la progresividad. Explicarlo de forma sencilla.
2. Informar sobre la gradualidad en el proceso. Explicarlo de forma sencilla.
3. LA URT NO RESTITUYE. Es el medio para poder acceder a la restitución.
5. Es el Juez Especializado de Tierras quien restituye y toma la decisión

En términos generales el encuadre se refiere a:

- Explicar claramente al grupo, desde el inicio, cuál es el objetivo de la actividad.
- Indicar la metodología que se implementará. Señale que se trata de una construcción colectiva en la que la palabra y conocimiento viene de parte de ellas y ellos. Los profesionales serán un medio para facilitar y organizar la información resultante.
- Asegurar que las personas entendieron para qué se hace la actividad. Esto se puede realizar a través de varias estrategias, como por ejemplo que sea una persona de la comunidad la que le cuente a otra de qué se trata el espacio.



- Cuando una persona se siente mal o expresa algún síntoma de llanto o crisis, no le obligue a permanecer en el recinto, pero tampoco lo deje solo. Pregunte a la persona si se quiere retirar para recibir apoyo de otro profesional. Será importante que otro profesional de la UAEGRTD acompañe a la persona y la escuche.
- Tenga en cuenta el grado de confianza y cohesión del grupo, Si se trata de un grupo que se conoce y manifiesta lazos de solidaridad y confianza. Pregúntele si desea permanecer allí y si quiere conversar al respecto.
- Si lo permite la persona bríndele los primeros auxilios psicológicos (Manejo de Algunas situaciones especiales) y de ser necesario remítalo a las entidades competentes (Unidad Para las Víctimas y Ministerio de Salud y Protección Social).

4.4.1.5. ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD EN LAS ETAPAS DE ANÁLISIS PREVIO Y ESTUDIO FORMAL DEL CASO

- Para efectos del enfoque psicosocial, en el desarrollo de las entrevistas a profundidad se debe tener en cuenta, en primera medida, que se abre un espacio de interlocución entre el funcionario y las víctimas, que tienen una historia cargada de emotividad y que van a compartir –en muchas ocasiones por primera vez- con un representante del Estado.
- Esto implica, que el funcionario(a) o colaborador sitúe su papel en el marco de la ética, el respeto y la responsabilidad con el relato que le será entregado.
- Preparar el escenario de la entrevista interpela la necesidad de realizar un encuadre adecuado para dar claridad a la víctima sobre el proceso que se llevará a cabo, prepararla emocionalmente para reconocer que se evocarán nuevamente sentimientos y recuerdos perturbadores, establecer los objetivos de las preguntas y la finalidad del ejercicio.
- Presentar una actitud de escucha atenta, amable, respetuosa y que pueda generar un ambiente de confianza y empatía.
- También es importante que el funcionario(a) reconozca que es posible que en el transcurso de la entrevista hayan llantos, silencios, olvidos, entre otras expresiones, por parte de la víctima y que no suponen necesariamente el desarrollo de una crisis. Lo cual representa un resultado normal debido a la evocación de los hechos victimizantes que le han generado sufrimiento. En este punto es importante tener en cuenta

*Se deben reconocer y significar las emociones que estén exteriorizando las víctimas. Expresar la comprensión frente a dolores, sufrimientos, desesperanzas.

*Entrenarse en el lenguaje no verbal.

*Se deben evitar acciones que minimicen las emociones expresadas por las víctimas, no deslegitimarlas o hacerlas ver superfluas (expresiones como: “hay personas que han sufrido más” o “todas las personas en la vida hemos sufrido”)

*No impedir o detener las expresiones emocionales (interrumpir bruscamente los llantos, acosar al diálogo ante los silencios, recriminar los olvidos)

BUENAS PRÁCTICAS

EVITAR

PARA TENER EN CUENTA

LA ESCUCHA ACTIVA

- La escucha y la devolución de información sobre lo que se escucha, hace parte de comportamiento característico de los humanos, en palabra de Maturana, “lenguajear” y desde la teoría de la comunicación el conversar, es decir versar “alrededor de”. El saber escuchar y saber conversar implica una actitud de respeto y de valoración del otro como persona es decir, manifestación de tolerancia y de responsabilidad.
- La escucha activa no es simplemente el acto de escuchar o parecer que se escucha, esta implica que el entrevistador lidera la conversación, formula preguntas sobre lo que se está conversando. En este sentido es de importancia hacer preguntas con sentido, circular, reflexivas, lineales o estratégicas, pero nunca desconectadas de lo que en términos del relato se está narrando.
- Escuchar activamente es demostrar al interlocutor que estamos interesados en su mensaje que nos está llegando y demostrarle la reacción que el relato genera en nosotros, a través de lenguaje verbal como de lenguaje no verbal (expresiones del cuerpo, gestos, tensión). Cuando se escucha activamente se reduce la tensión, se aprende, se hacen amigos, se hace ayuda al otro al resolver su problema, se estimula la cooperación, ayuda a tomar mejores decisiones, da seguridad y se gana tiempo para pensar sobre lo que se está escuchando y preguntando.



- Para escuchar activamente se debe en primer lugar aceptar lo que la otra persona nos está diciendo, lo cual no significa que estemos de acuerdo. En segundo lugar nosotros debemos estar en disposición de repetir el contenido de lo que el otro nos ha dicho, aclarar el significado y comprobar que lo que hemos entendido encaja con lo que la otra persona quería transmitir. En tercer lugar aporta a la comprensión de la opinión y concepto con respecto al tema.
- La escucha activa debe contemplarse e incluirse en todo momento de la entrevista e intervención, no solo durante los momentos de crisis de la víctima, también durante todos los momentos del proceso de declaraciones y en el desarrollo de todo tipo de entrevista cuya información esté relacionada en parte con los hechos sufridos. Su objetivo es facilitar la recolección de información y brindar el apoyo que las Víctimas requieren en su proceso de rehabilitación
- El arte de conversar es una destreza que se desarrolla, si bien todos los humanos tenemos la capacidad de conversar, no todos tenemos la capacidad de que la conversación que se tiene sea útil tanto para el proceso de recuperación emocional de la víctima, como de los objetivos del trámite que se desarrolla en la Unidad de Tierras.
- Que la persona que habla se sienta acompañada y atendida desde un enfoque psicosocial se logra manteniendo la mente centrada en la persona, en la que cuenta, lo que dice y como lo dice, manteniendo el contacto visual

(Tomado de Acción sin Daño en el proceso de restitución de Tierras. Material Pedagógico)

Previo a la entrevista

- Elabore un balance de la información y determine si es estrictamente necesario realizar la entrevista
- Determine si hará la entrevista con algún otro profesional para citar una sola vez a la persona
- En la llamada a la persona deje claro el objetivo de la entrevista

Durante

Apertura

- Preséntese y de la bienvenida al/la solicitante y sus acompañantes
- Pida que ellos/as se presenten también
- Señale claramente el procedimiento de la entrevista. Utilice lenguaje claro y accesible

Desarrollo

- Haga preguntas abiertas. Utilice lenguaje claro y accesible
- Permita expresiones como llanto o silencios. No se angustie
- Haga pausas cuando la situación lo requiera
- Invite a la persona a colaborar con su relato. De esto dependerá el éxito del proceso
- Haga devoluciones o parafrasee para aclarar aspectos o profundizar en alguna información (Ud. decía que...entendí bien? Hábleme un poco más de...?)

Cierre

- Despídase del/la solicitante y sus acompañantes
- Asegúrese que quedaron claros los procedimientos del registro y los tiempos
- Cerciórese que la persona entendió dónde y cómo obtener información sobre el avance del proceso

Después

- Haga un balance de la entrevista
- Registre en la carpeta del caso, situaciones que puedan ser relevantes al caso
- Si se siente cargado con el relato tome algunas de las medidas de autocuidado contenidas en el (Manual prevención del agotamiento y soporte emocional de los funcionarios encargados de la atención a víctimas de la URT) Anexo 4

Preguntas claves a tener en cuenta en los cierres de atención, recolección de información, entrevistas (Tomado UARIV)



En cada una de las etapas y subetapas trabajadas hasta aquí, será importante validar la comprensión de la información entregada con las y los solicitante, establecer con claridad los pasos de la ruta a seguir y verificar su estado emocional. El proceso de atención es un espacio para la víctima, y su perspectiva y necesidades deben ser priorizadas hasta el final.

Algunas preguntas orientadoras señaladas por la UARIV para el cierre de la atención serán:

¿La información que le he compartido es clara para usted?, ¿Tiene alguna inquietud que aún no haya quedado resuelta en la atención?

De acuerdo con lo que conversamos hoy, ¿cuáles serían entonces los pasos a seguir para usted?

¿Si hubiera traído tres emociones en una mochila, cuáles serían?, ¿cuáles son las tres emociones que ahora tiene para guardar en esa mochila imaginaria?,

¿Qué de nuevo se lleva de esta conversación que hemos tenido?

Se puede cerrar con frases como: “Le agradezco si me quiere compartir algo que cree que puedo fortalecer o cambiar para mejorar en mi trabajo”.

4.4.2. IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LA ETAPA JUDICIAL

Si bien, en los casos en los que la víctima así lo manifieste, la representación jurídica de las y los solicitantes está en cabeza del profesional jurídico del caso, el acompañamiento durante la etapa judicial debe tener en cuenta elementos psicosociales, que contribuyan a garantizar una atención desde el principio de la dignidad y los derechos de las víctimas, el reconocimiento de los daños causados, las pérdidas y transformaciones sufridas como producto del despojo o abandono.

De acuerdo con el artículo 81 inciso 6 de la Ley 1448, durante la etapa judicial, el/a solicitante podrá decidir si quiere ser representado por la misma unidad de restitución o, si por el contrario, tendrá un abogado particular. En caso de que el/a solicitante decida que sea la Unidad de Restitución de Tierras quien le representa ante el juez, debe firmar un poder para adelantar el proceso y, a partir de esta decisión, se analiza el caso para determinar si el solicitante requiere de un acompañamiento psicosocial durante la etapa judicial.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante la etapa judicial se trata de prestar una atención que garantice la disminución de las afectaciones y oriente a las personas víctimas dentro de un proceso jurídico que puede revivir y rememorar los dolores, las pérdidas y los sentimientos provocados a partir del despojo o abandono. *El acompañamiento psicosocial está dirigido a ofrecer apoyo a las víctimas y a sus familiares para disminuir el riesgo de generar situaciones retraumatizantes o revictimizantes y acompañar a la persona en sus emociones y vivencias frente a los procesos que rodean el litigio. Aportar para que la víctima se convierta en el sujeto activo y protagonista (individual y colectivamente) del proceso jurídico”* (Corporación Avre 2009).

“Por eso, en la etapa de preparación de los solicitantes, es fundamental partir de la experiencia de las víctimas frente a las acciones de exigibilidad emprendidas por ellas mismas, evaluar conjuntamente el riesgo psicosocial para evitar agudizarlo, y exponerlas a eventuales revictimizaciones, explorar las motivaciones, expectativas y valoraciones que tienen respecto a estos espacios para prevenir frustraciones mayores o desenlaces emocionales infructuosos para las víctimas y sus organizaciones; reconocer los recursos propios y colectivos de afrontamiento emocional que puedan potenciar durante el desarrollo de las audiencias” (Corporación Avre 2009).

Este acompañamiento psicosocial, permite construir una relación de confianza por parte de los solicitantes hacia el servidor público, para que sientan que no enfrentaran solos(as) el proceso y tengan la posibilidad de acceder a una información más clara, completa y precisa frente a sus necesidades. Todo lo anterior con miras a garantizar un proceso reparador para las y los solicitantes.



El apartado se estructura de la siguiente manera. En primer lugar, se mencionan los aspectos a tener en cuenta una vez inicia la etapa judicial del proceso de restitución de tierras. Aquí, el énfasis se concentra en la información que las y los profesionales deben brindar al solicitante acerca de cómo se encuentra el caso, qué fase del proceso inicia, así como las implicaciones que esta nueva etapa trae tanto para la víctima como para su familia. En segundo lugar, se presentan las indicaciones para las y los profesionales en los casos en los que el juez o magistrado de restitución de tierras solicita la realización de una audiencia con la presencia del solicitante. Dado el carácter e importancia de una eventual audiencia ordenada por el juez, estas indicaciones se han dividido en 3 espacios de tiempo; **antes, durante y después** de la audiencia. Para finalizar, se señalan unas anotaciones generales para el acompañamiento y asesoría en la comprensión del fallo emitido por la justicia, con el fin de cerrar el ciclo de información, acompañamiento y representación.

ORIENTACIÓN GENERAL

Una vez culminada la etapa administrativa y previo inicio de la etapa judicial. Para este momento se pretende que el/la abogado/a le explique nuevamente al solicitante todo el proceso administrativo que ya se surtió pero, principalmente que enfatice detalladamente en los pasos a seguir en la etapa que inicia, incluyendo la posibilidad de que sea citado/a por el juez para declarar y los distintos escenarios que se pueden presentar.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Cite a el/a solicitante para informarle y despejar inquietudes frente al contenido de la solicitud que fue presentada. Es importante que la persona tenga claro y esté seguro/a de la información que está consignada en la misma.
- En los casos en los que el/la solicitante no tenga claro el objetivo y alcance de la solicitud de restitución, será necesario que el profesional del área jurídica realice nuevamente una socialización y revisión del caso y de las pretensiones a las que hubo lugar.
- Es ideal que el equipo que ha trabajado en el caso transmita a los compañeros/as que están interviniendo en esta etapa todo lo relacionado del caso de la persona que se va a representar; lo anterior para evitar preguntar nuevamente a la víctima las situaciones que ocasionaron el despojo, hechos dolorosos etc.
- En lo posible **NO** utilice un lenguaje jurídico. Señale los aspectos esenciales de la solicitud y asegúrese de que las personas con las que está interactuando están comprendiendo su explicación. Preguntas tales como ¿es claro para usted este punto?, ¿qué opina de esta parte? ¿Qué es lo que más le llama la atención de xx? Podrán ayudar en esta explicación.
- Identifique e indague por las condiciones de seguridad del solicitante. No olvide tener en cuenta si ha recibido amenazas, si hay presencia de actores/despojadores, segundos ocupantes, entre otros que puedan presentar riesgos o generación de conflictos para él o la solicitante.
- Validar si el solicitante tiene alguna medida de protección o está en proceso, apóyese con el profesional de seguridad de la territorial para solicitar información al respecto.
- Es importante realizar un análisis interdisciplinario de los casos en donde se requiera el acompañamiento psicosocial y contar con la autorización del Juez de Restitución de Tierras para realizar este acompañamiento durante la audiencia.

4.4.2.1 AUDIENCIA

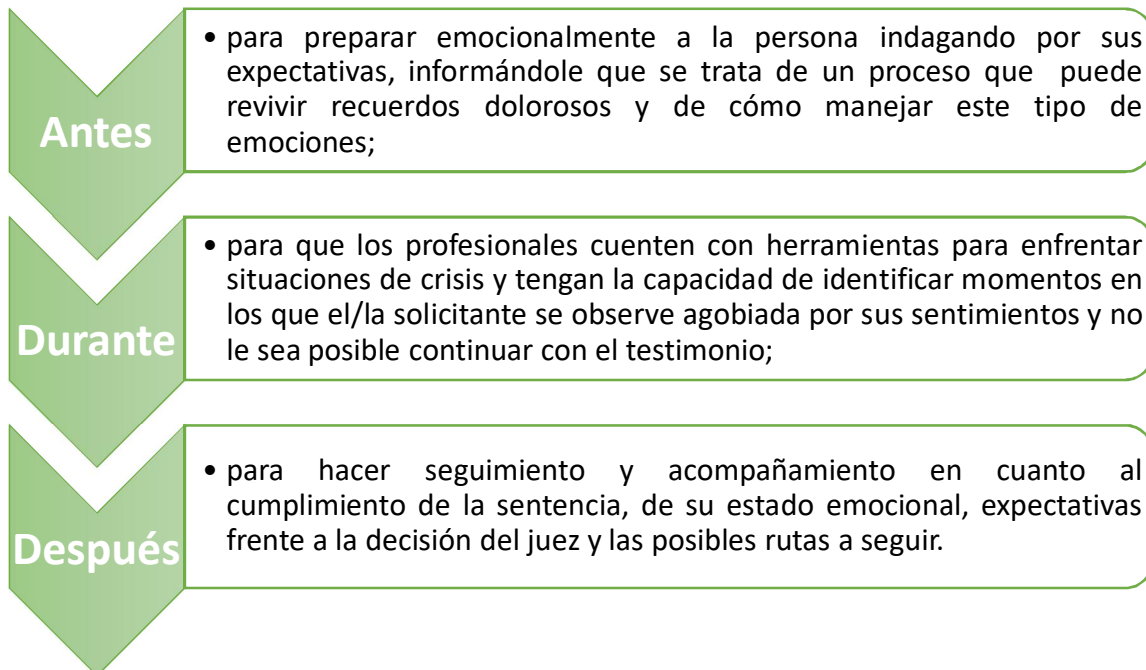
Es importante aclarar que para la citación de las audiencias pueden presentarse tres tipos de escenarios:

1. Cuando el Juez considera que necesita verificar información a través del testimonio de la víctima.



2. Cuando hay presencia de contraparte.⁸
3. Puede también solicitarla la Procuraduría Judicial que hace presencia en los procesos de Restitución de Tierras

Teniendo en cuenta lo anterior, para este momento describiremos en términos generales cual sería el rol y los aspectos que deberían desempeñar los profesionales del área jurídica y social de la URT, en cada uno de las siguientes fases:



PARA TENER EN CUENTA

Recuerde que el papel central lo tienen las víctimas que presentan su testimonio ante las autoridades civiles con los propósitos, entre muchos otros, de construir la verdad desde el testimonio de los sectores victimizados, de dar un lugar para la escucha social a las víctimas y de impulsar la exigibilidad de sus derechos. (Avre, 2009)

4.4.2.1.1 Antes de la Audiencia

El espacio previo a la audiencia adquiere un valor muy importante en la etapa judicial. Los y las profesionales de la URT deben considerar que se trata de un escenario que aporte a la reparación integral de las víctimas pero que puede ser también un espacio donde se confronte a las personas, se exija recordar y narrar hechos dolorosos etc. Algunos aspectos a tener en cuenta:

- **Aspectos Judiciales:**
 - ✓ Explicación sobre los alcances y límites de la solicitud.
 - ✓ Aclarar el rol de la Unidad frente a la demanda y el rol del/la solicitante.
 - ✓ La necesidad de mantener el relato tal y como lo manifestó en la URT.
- **Aspectos psicosociales:**

⁸ Tercero interviniente en la Ley 1448 de 2011 es cualquier persona natural o jurídica que al momento de iniciar el proceso de restitución sobre un predio, ostente la calidad de propietario, poseedor u ocupante del mismo y por tanto considere que tiene derechos sobre el predio abandonado o despojado.

La Ley 1448 lo definió como “opositor” y determinó las actuaciones de la UAEGRTD para ellos. La Sentencia C-715 de 2012 consideró inexecutable este término, ordenando en cambio el uso de “parte”.



- ✓ El profesional del área debe tener en cuenta que durante esta etapa las y los solicitantes se encuentran atentos a un posible retorno y devolución de sus predios.
- ✓ Será importante un adecuado manejo de expectativas frente al proceso de restitución. Recordar pretensiones, fechas etc.
- ✓ Se debe orientar al solicitante y a su familia para el manejo de emociones pues, es posible, que se presenten eventuales situaciones de crisis. Señale que el juez y los participantes a la audiencia realizarán varias preguntas sobre el caso y que es necesario que se mantenga atento/a.
- ✓ Los profesionales sociales deben identificar desde la etapa administrativa el tipo de afectaciones que puede presentar el solicitante y que pueden afectar el testimonio durante la audiencia. Ejemplo: si es una persona que no es coherente con el relato, que es persona mayor y no escucha bien, si es necesario que asista acompañado por un familiar a las audiencias, entre otras.
- ✓ Señale claramente cuáles son las características del espacio de la audiencia. Tipo de lugar, quiénes participarán, qué roles tendrán etc.
- ✓ Si es posible identifique con el/a solicitante previamente el lugar de la audiencia.

4.4.2.2. Durante la Audiencia

- **Aspectos Judiciales:**

- ✓ Se orienta constantemente a los solicitantes frente al desarrollo de la audiencia: Pasos, uso de la palabra, explicación de la duración de la misma, en caso de ser necesario palabras que no se entiendan etc.

- **Aspectos Psicológicos:** Brindar primeros auxilios psicológicos en los casos que sea necesario y apoyo al/la solicitante, observar las reacciones y características a nivel cognitivo, emocional, conductual y somático. Tener presente que para la persona recordar los hechos victimizantes puede desencadenar diferentes tipos de reacciones. Por favor remítase al capítulo de registro de tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente para conocer el tipo de reacciones.

4.4.2.3. Después de la Audiencia

- **Aspectos Judiciales:** Se le explica a las y los solicitantes sobre el proceso a seguir, explicarles las decisiones tomadas por el juez, si fueron o no favorables.

- **Aspectos Psicológicos:**

Es muy importante que el equipo de la UAEGRTD apoye al solicitante en el cierre de la experiencia de contar su testimonio y narrar los hechos. Es recomendable realizar una retroalimentación positiva acerca de lo sucedido, resaltar la importancia del espacio para el proceso de reparación.

Indagar por los sentimientos y emociones de las y los solicitantes, rectificar con la persona lo sucedido en la audiencia y hacer un cierre del evento; es decir brindar un espacio que le permita a la persona expresar los sentimientos y emociones vividas. Sus expectativas frente al proyecto de vida y cambios a nivel individual, familiar y social. Orientarlo/a sobre las entidades a las que puede acudir en caso de presentar amenazas por parte de la contraparte o despojador.

Preguntar por el estado de salud antes de pasar al testimonio para prever ayuda oportuna. Puede pasar que, a pesar de los encuentros previos de preparación, las personas antes de dar su testimonio sientan alguna molestia física –dolor de cabeza, ardor en el estómago, agitación, temblor, taquicardia, mareo, entre otros– que pueda desencadenar una reacción mayor durante el testimonio y que se tenga que atender rápidamente. Esto es fundamental hacerlo en los casos en que las personas tienen antecedentes de hipertensión, derrames, fobias, etc. (Corporación AVRE 2009)



4.4.3 LECTURA DE SENTENCIA

- **Aspectos Judiciales:** Explicarle al solicitante qué contiene la sentencia, en qué le beneficia, si cumple con las expectativas y pretensiones que manifestó al inicio del proceso.
- **Aspectos Psicosociales:** Orientación frente a los trámites posteriores a la sentencia y de las rutas de reparación a las cuales pueden acceder de acuerdo con la sentencia, informar sobre el acompañamiento que brinda algunas entidades para el tema del retorno y orientar su acceso a ellas, indagar por sus emociones y expectativas a través de preguntas como, ¿Qué opina sobre las decisiones del juez respecto a su caso? qué significa para su proyecto de vida y familia?, ¿cómo se siente?

PARA TENER EN CUENTA

- ❖ Artículess con el SNARIV para hacer seguimiento al cumplimiento de la sentencia.
- ❖ Informar sobre las competencias que tiene las entidades del SNARIV que aparecieron en la sentencia.
- ❖ Socialice la sentencia al interior de la Unidad Territorial con el equipo a cargo del caso.
- ❖ Socialice la sentencia con el solicitante.
- ❖ Cerciórese de que el solicitante haya entendido la sentencia del juez. Si es necesario, léanlo conjuntamente y explíquele lo que no entiende. Utilice un lenguaje sencillo.
- ❖ Señale claramente los pasos que siguen a la sentencia.

4.4.4. IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LA ETAPA POST-FALLO

Es necesario resaltar que una adecuada ejecución del posfallo dependerá de la revisión, análisis y acopio de información y estrategias de intervención de parte de la UAEGRTD desde la etapa administrativa. Tal como se expresa en la resolución No. 009 emitida por la Subdirección General y el área jurídica de la entidad: “la Unidad de Restitución de Tierras definió dentro de su estructura interna que corresponde a la Dirección Jurídica y al Grupo De Gestión SNARIV liderar labores encaminadas a la divulgación, monitoreo y cumplimiento de las órdenes dadas en las sentencias judiciales.

Por lo tanto, algunos aspectos a tener en cuenta en esta etapa serán:

- Es importante que en esta etapa como en las anteriores los profesionales y colaboradores de la UAEGRTD, los equipos de funcionarios responsables del caso, los integrantes del Fondo y adicionalmente el enlace SNARIV mantengan y promuevan una actitud reflexiva y de apoyo hacia las víctimas. Las reflexiones pueden orientarse por ejemplo, en torno a preguntarse si con el fallo se logran los principios contemplados en la ley o si por el contrario, a partir de la intervención institucional se profundizaron los daños que ya existían con ocasión del conflicto armado? Si los medios, las acciones desarrolladas en torno al caso fueron acertadas, efectivas, responsables y se aproximaron a las necesidades y expectativas de las víctimas? si como integrantes del equipo se desarrollaron las funciones de manera responsable e idónea y es que es preciso mejorar o cualificar?
- Desarrollar todos y cada uno de los pasos definidos por el grupo de gestión SNARIV, la oficina de tecnologías de la información (OTI) y la Dirección jurídica para organizar la información relativa a los fallos de restitución de tierras en la etapa post fallo. La organización de la información no puede tomarse meramente como una tarea secundaria de archivo, por el contrario dado el peso que tiene en la celeridad del cumplimiento de las ordenes, el flujo de la información de manera organizada, efectiva y bajo condiciones de seguridad y protección es un aspecto importante de esta etapa y del proceso de restitución en general.
- Analizar y comprender las órdenes judiciales impartidas para la UAEGRTD así como a otras entidades del orden nacional y territorial, es determinante para que luego se pueda explicar y orientar a las personas a quienes se les reconoce derechos en términos de quienes son los responsables, los tiempos, las acciones y los recursos vinculados en dichas órdenes. Este es el momento de concreción de sus reivindicaciones ante el Estado, de allí su relevancia.
- Reconocer y evitar la duplicidad de acciones, los protagonismos institucionales, la suplantación de funciones no es solamente el ideal de la articulación institucional, es también desde una perspectiva psicosocial de derechos un medio que ayuda a empoderar a las víctimas, que las hace partícipes de su propio proceso

PARA TENER EN CUENTA



- Socialice el fallo al interior de la Unidad Territorial con el equipo a cargo del caso
- Socialice el fallo con la víctima y sus familias en casos de dudas, aclaraciones o pérdidas de información. Si es necesario léalo conjuntamente y explíquelo lo que no entiende nuevamente.
- Señale claramente los pasos que siguen al fallo
- Reúnase con las Instituciones concernidas en el fallo y aclare dudas. Elabore una estrategia de acción conjunta con las instituciones concernidas en el fallo.
- Es importante realizar una actualización del contexto social, comunitario de la microzona, lo anterior con miras a favorecer la ejecución de las órdenes del fallo. Asegúrese de identificar la situación de los segundos ocupantes y las estrategias de acción definidas por la UAEGRTD para su abordaje.
- Plantee una estrategia de seguimiento al cumplimiento del fallo

4.5. CONCEPTOS CLAVE DEL DOCUMENTO

- En caso de que la demora en el cumplimiento de las órdenes, representen trabas para el proceso siga las indicaciones del nivel nacional al respecto. Es importante movilizar los órganos de control (procuradurías) para hacer revisión de las demoras y mecanismos a seguir para facilitar el trabajo.
- Identifique factores de seguridad que afecten a las víctimas y a los funcionarios en esta fase.
- Será importante nuevamente la articulación con la UARIV para preparar a la comunidad presente en los territorios sobre el cumplimiento de las órdenes y los eventuales cambios y transformaciones por la llegada de las víctimas a los predios.
- Elaborar informes periódicos de avance en el cumplimiento de fallos. Socialícelos en la territorial y con el nivel nacional de la Unidad.
- En caso de tratarse de una medida de compensación, se informará a los beneficiarios de la compensación sobre las opciones que se habiliten y se realizará con ellos la visita de ofrecimiento del predio, por lo tanto debe tenerse en cuenta las sugerencias dadas en otros apartes para el relacionamiento con las víctimas. (ver además procedimiento e instrumentos para la compensación, UAEGRTD)

A continuación se mencionaran algunos conceptos clave en el documento. Para mayor información sobre conceptos particulares, les invitamos a consultar el documento “Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas”, de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Crisis

Algunas disciplinas de las ciencias sociales, describen las crisis como momentos en los cuales el desarrollo cotidiano de la vida de los sujetos, se ve interrumpido de manera drástica -en ocasiones brusca- dejando a su paso cambios en el equilibrio cotidiano.

Si bien, no existe una definición única y consensuada sobre el concepto de crisis tenemos aproximaciones que la identifican como un “estado de conmoción, de parálisis en una persona que sufre o ha sufrido un gran shock. Sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema y requiere un cambio que se sitúa fuera del repertorio habitual de respuestas. La persona o la familia se encuentra ante un obstáculo que no pueden superar por sus propios medios” (Du Ranquet 1996.)

Esto indica, que el episodio de crisis representa una perturbación en los sujetos a causa de un evento traumático, que irrumpe en las funciones que mantienen el equilibrio emocional de los mismos. Por tanto, no permite que el sujeto pueda hacer uso de sus capacidades para salir de ella por sus propios medios.


Empoderamiento:

El concepto de empoderamiento lleva consigo, la concienciación de que algo no está funcionando equitativamente y por tanto, evoca un sentimiento de responsabilidad para llevar a cabo acciones en mejora y reivindicación de las situaciones que no hacen posible las relaciones de poder igualitarias y equitativas.

En el escenario de trabajo con víctimas “El principio del empoderamiento busca fortalecer las capacidades, autoconfianza, responsabilidad y autonomía de las víctimas para tomar decisiones e impulsar cambios positivos con respecto a la situación en la que viven” (UARIV. 2014. Pp. 7)

Esto indica, que se deben promover acciones que apunten al reconocimiento de las personas como sujetos de derechos; así como también, gestionar escenarios por los cuales se permita la potencialización de las habilidades y recursos personales de las víctimas. (Ibíd)

Encuadre:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 23 DE 29
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011	VERSIÓN: 4

El encuadre permite que el escenario de atención, inicio de un dialogo o interacción con otro sujeto, permita la entrada a un ámbito de mayor confianza y claridad en torno al proceso que se pretende iniciar. Por tanto, es importante tener en cuenta que lo que se está configurando en el encuadre es un marco de definición en torno a las bases y directrices que tendrá el encuentro a realizar.

En este sentido y para efectos del presente documento, se entenderá encuadre como la acción del funcionario(a) de la URT que pretende entablar algún tipo de interlocución con solicitantes, al delimitar y aclarar los objetivos e intencionalidades del proceso que llevará a cabo; los roles y funciones respectivos, así como también los límites de las acciones, los escenarios y parámetros normativos.

5. REGISTROS

- RT-RG-FO-39 Listado De Asistencia Entrevista/Grupo Focal/Jornada Comunitaria
- RT-RG-FO-17 Informe Técnico de pruebas sociales
- RT-RG-FO-30 Constancia Secretarial
- GD-FO-22 Acta de Reunión
- GD-FO-23 Listado de Asistencia

6. CONTROL DE CAMBIOS

Se ajustó el objetivo y alcance para que aplique para cualquier acercamiento de los ciudadanos a la Unidad; se modifica 4.4.1.1 ATENCIÓN CUANDO LA PERSONA VÍCTIMA LLEGA POR PRIMERA VEZ A LAS OFICINAS TERRITORIALES. En donde se recomienda el grupo de ciudadanos al cual se debe dar el enfoque diferencial en su atención manera prioritaria; se incluye las Ruta de Atención así mismos se modifica el nombre del documento de PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011 a PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DESDE EL PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011.

7. BIBLIOGRAFÍA

- 1ICTJ, PGN, ASDI. Garantía de los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación e implicaciones psicosociales. 2009.
- 1CIDH. Memorando sobre Reparaciones. Washington D.C. 2005.
- 1CIDH. Caso 19 Comerciantes vs Colombia. Sentencia del 5 de julio de 2004. Párrafos: 275, 276, 277 y 278.
- 1CIDH. Caso Gutiérrez Soler vs Colombia. Sentencia del 12 de septiembre de 2005. Párrafos: 101, 102 y 103.
- 1CIDH. Caso Masacre Mapiripán vs Colombia. Sentencia, del 15 de septiembre de 2005. Párrafo: 312.
- 1CIDH. Caso de la Masacre de Pueblo Bello vs Colombia. Sentencia del 31 de enero de 2006. Párrafos: 95, 274 y 296.
- 1CIDH. Caso de la Masacre de Ituango vs Colombia. Sentencia del 01 de julio de 2006. Párrafos: 402, 417 y 426.
- 1CIDH. Caso de la Masacre de la Rochela vs Colombia. Sentencia del 11 de mayo de 2007. Párrafo: 302.
- 1CIDH. Caso Valle Jaramillo y otros vs Colombia. Sentencia del 27 de noviembre de 2008. Párrafos: 238 y 251.
- Bello, Martha, Chaparro, Ricardo, 2011, El daño desde el enfoque psicosocial, Universidad Nacional, Especialización en Acción sin daño, Bogotá.
- Corporación Avre. Manual de buenas Prácticas en Atención Psicojurídica. 2009. ARFO. Bogotá.
- Corte Constitucional Sentencia T- 045 de 2010
- Defensoría del Pueblo. Protocolo de Articulación Entre el programa de atención integral a víctimas del conflicto armado y el programa de representación judicial a las víctimas.2011. Comunicación y Estrategia. S.A.S
- Documentos Curso “La dimensión de lo Psicosocial en la atención a las víctimas”
- DU RANQUET, MATHILDE: “Los modelos en trabajo social” ed.: Siglo XXI (1996) ISBN 13:
- Gerald Caplan. Principios Psiquiátricos Preventivos, Editorial Paidós. 1964.
- LIRA, Elizabeth. Psicología del Miedo y Conducta Colectiva en Chile. Ver en MARTIN BARO, Ignacio. Guerra y Salud Mental en Psicología Social de la Guerra: Trauma y Terapia. San Salvador. UCA. 1993. Pág. 187.
- TOMB, D.A.The phenomenology of post-traumatic stress disorder.The Psychiatric Clinics of North America en Perez Sales, Pau.Trauma, Culpa y Duelo.
- PEREZ SALES, Pau. Trauma, Culpa y Duelo: Hacia una psicoterapia integradora.
- PEREZ SALES, Pau et al. Trauma y Resistencia. Madrid: Editorial Escosura Producciones. 2004.
- MARTIN BARO, Ignacio. Guerra y Salud Mental en Psicología Social de la Guerra: Trauma y Terapia. San Salvador. UCA. 1993. Pág. 65.
- Rodríguez et al (2014). *Acción sin Daño en el proceso de Restitución de Tierras*. Universidad Nacional de Colombia. *Módulo de formación*. Bogotá.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA: 24 DE 29

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AC-PT-01

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011

VERSIÓN: 4

- UARIV. “Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas”, Bogotá, 2014.
- Rocha Ramírez María Lorena, Intervención en crisis, una aproximación teórica. Universidad de la Sabana. 2005
- Sentencias corte interamericana


8. ANEXOS

Anexo 1 Lineamientos del PAPSIVI (Programa de Atención Psicosocial- Ministerio de Salud <http://www.minsalud.gov.co/>.
Anexo 2 Metodologías para Formación a Funcionarios en Pautas de Atención Psicosocial.

9. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN

- Dirección Social – Gabriela Abril (Profesional Especializada)
- Secretaría General – Atención al Ciudadano – Sandra Catalina Bustos (Líder del proceso)
- Secretaría General – Atención al Ciudadano - Gloria Helena Muñoz (Asesor)

	NOMBRE:	CARGO / ROL:	FECHA	FIRMA:
ELABORADO POR:	DEISY GABRIELA ABRIL SAAVEDRA	DIRECTORA SOCIAL	20/12/2017	ORIGINAL FIRMADO
	MARGARITA CONTRERAS RODRIGUEZ	COORDINADORA EQUIPO ENFOQUE DIFERENCIAL Y PSICOSOCIAL DIRECCIÓN SOCIAL	20/12/2017	ORIGINAL FIRMADO
	MARIA JULIANA GOMEZ	PROFESIONAL ESPECIALIZADA DIRECCIÓN SOCIAL	20/12/2017	ORIGINAL FIRMADO
	CLAUDIA PATRICIA BARCO LLANOS	PROFESIONAL ESPECIALIZADA DIRECCIÓN SOCIAL	20/12/2017	ORIGINAL FIRMADO
	MARTIN J. PUERTO CH.	CONTRATISTA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	20/12/2017	ORIGINAL FIRMADO
REVISADO POR:	RAQUEL VICTORINO CUBILLOS	DIRECTORA TÉCNICA SOCIAL	20/12/2017	ORIGINAL FIRMADO
	ALBA ROCIO ORTIZ ALFARO.	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SIG	27/12/2017	ORIGINAL FIRMADO
APROBADO POR:	EDILMA ROJAS ROJAS	SECRETARIA GENERAL	27/12/2017	ORIGINAL FIRMADO

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 25 DE 29
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011	VERSIÓN: 4

ANEXO 2. METODOLOGÍAS PARA FORMACIÓN A FUNCIONARIOS EN PAUTA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

EJERCICIO 1

EJERCICIOS DE LOS TIEMPOS Y ESCUCHA ACTIVA. (Herramientas psicosociales).

Ya hemos reconocido y hecho consciente nuestro estado emocional y como esto nos afecta en nuestro cuerpo y comportamientos, y cómo estos afectan nuestra relación con las demás personas. Con el siguiente ejercicio, desarrollaremos algunas herramientas importantes para brindarnos apoyo y un cuidado mutuo. Además, de ser herramientas que también pueden serles útiles en su labor con los y las personas con las que trabajan (Solicitantes).

1. Se le solicita que escojan una pareja con la que menos hayan interactuado en su trabajo
2. Las parejas se retiran del salón, y se ubican en un punto de encuentro (fuera del salón), se les indica que deben llegar nuevamente al salón. Se les indica que uno de ellos debe tener los ojos vendados o cerrados, y el otro debe darle las indicaciones para que llegue hasta el salón de manera cuidadosa.
3. El facilitador a medida que van llegando las parejas va tomando el tiempo de llegada.
4. Cuando ya han llegado todo/as las participantes se les pregunta:
 - a. ¿Cómo se sintieron las personas que guiaban?
 - b. ¿Cómo se sintieron las personas vendadas?
 - c. ¿Qué elementos hay que tener en cuenta para guiar a una persona?
 - d. ¿Cuánto tiempo creen se demoraron en el recorrido? Y se va anotando en el tablero, de tal manera que se comparen los tiempos.

Posteriormente se hace la reflexión en torno a cómo la percepción del tiempo es relativa, de acuerdo a cada persona, su experiencia vital, el entorno en el que se desenvuelven y su historia.

1. ¿Cómo se evidencia esto en su labor, con sus compañeros/as y con los/as solicitantes?
2. ¿Para qué nos sirve comprender esto?,
3. ¿Cómo se relaciona esto con nuestros estados emocionales?

Reflexión:


Frente a un hecho concreto de la realidad como es el tiempo transcurrido (real) del ejercicio, todos y cada uno de los participantes, tuvo una experiencia distinta (más larga o más rápida), la cual estuvo mediada por nuestra subjetividad como nuestras sensaciones (incertidumbre, miedo, afán, desconfianza, etc.), pero aun así el hecho concreto y real es el tiempo que transcurrió así ocurre en otros escenarios en nuestra vida, el tiempo de nosotros, el tiempo de mi pareja, en el tiempo de mi jefe, el tiempo de la víctima. La violencia es un hecho concreto, las metas son un hecho concreto, nuestra experiencia y la vida nos está enfrentando con hechos concretos, lo importante es aprender a concertar entre nosotros a pesar que percibamos y pensemos distinto, lo concreto, los hechos.

¿Cómo relacionan esto ustedes con el trabajo que realizan con las víctimas? (reconocer su subjetividad, tiempos y ritmos y ayudarlos a aclarar, construir esos tiempos que en ocasiones como efecto de la violencia están difusos y confusos).

EJERCICIO 2

ESCUCHA ACTIVA

Posteriormente se les solicita que en las mismas parejas, cada uno va a elegir algo que le moleste (la falta de respeto, la intolerancia, la violencia, etc.) y se lo va a contar al otro/a por 10 minutos, luego cambian el rol por 10 minutos más. Se les da la instrucción que se tomen de las manos, con los ojos cerrados, teniendo en cuenta lo identificado en el ejercicio anterior para guiar el ejercicio de escucha. Y van a desarrollar el ejercicio de escucha, con el propósito de identificar lo que genera en el otro esa molestia.

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 26 DE 29
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011	VERSIÓN: 4

Rol del entrevistador: encontrar el origen de esa molestia o dolor. Escucho y pregunto, sobre lo que me cuenta el otro pregunto, voy ampliando e indagando. Además de les invita a estar pendientes del lenguaje no verbal, por medio de las manos, (si suda, si aprieta las manos, su tono de voz, etc.).

Preguntas para reflexionar:

¿Cómo se sintieron?

¿Qué les facilitó y que les dificultó la escucha?

¿Qué les facilitó o dificultó hablar con confianza o tranquilidad?

¿Cuál es la utilidad de este ejercicio en el trabajo que realizamos?

¿Cuál es la utilidad de este ejercicio en nuestra vida cotidiana?

Estas son herramientas psicosociales que pueden ser útiles para implementarlas en el trabajo con los solicitantes, con nuestros compañeros de trabajo y en nuestra vida diaria, con nuestros hijos e hijas, padres, pareja, etc.

CIERRE DE LA ACTIVIDAD: se le agradece a los/as funcionarios/as su participación y se indaga por sus aprendizajes.

EJERCICIO 3


ENCUADRE

El concepto de **encuadre** hace referencia al primer momento de encuentro e interacción entre el funcionario y las personas víctimas que solicitan atención por parte de la Unidad de Restitución de Tierras, esta interacción requiere que el funcionario a través de la información que suministra, brinde una atención oportuna, digna e integral.

El primer encuentro es muy importante ya que la persona entra sin tener conocimiento del funcionario, ni del proceso y en ocasiones del objetivo de la Unidad, por lo tanto el funcionario es un guía de la víctima, aclarando sus dudas, objetivos, tiempos, roles, elementos claves para que la víctima baje sus niveles de ansiedad y aclare sus expectativas.

Los elementos claves para realizar un encuadre son:

1. **Presentación** (el funcionario/a debe presentarse por su nombre y cargo, indagando por el nombre del o los solicitantes)
2. **Objetivos** (Informar cuales son los objetivos de la Unidad de Restitución de Tierras, es una oportunidad para enunciar y aclarar al solicitante que hace y no hace la Unidad, y para indagar cuales son las expectativas y objetivos con los que llega el solicitante, y así aclarar expectativas que la Unidad no está en condición de suplir, etc.).
 - **Límites** (En este punto se indican los límites del funcionario, la Unidad y del funcionario con respecto de la información que da o no la víctima (verdad y calidad de la información)).
 - **Alcances** (es muy importante que la víctima conozca cuales son nuestro alcance).
3. **Roles** (roles del funcionario: aclarar al solicitante acerca de su rol como recolector de la información, más no como persona que toma la decisión o da el resultado final del fallo, esto lo hace un juez; aclarar al solicitante que él será el encargado de llenar su solicitud por lo tanto va a estar escribiendo en el computador lo que la persona le esté narrando; aclarar al solicitante que es muy importante que él comprenda todo el funcionamiento y el procedimiento, por lo tanto si tiene preguntas el funcionario está ahí para ayudarlo a comprender y que pregunte sin temor).
4. **Reglas** (se informa acerca del principio de la confidencialidad, aclarar que el trámite es gratuito, que se respetará la información otorgada, aclarar que es necesario poder tener toda la información posible, por lo tanto es muy importante que la persona nos de la mayor información, no se escuchara música a lo largo de la sesión, si hay niños/as invitarlos a dibujar, si la territorial cuenta con un lugar para jugar, invitarlo a jugar para procurar tener la menor interrupción posible, etc.)
5. **Tiempos** (Brindar la mayor información posible en cuanto a los tiempos: recepción de la solicitud, 20 días para análisis previo, 60 +30 días para la inclusión en el registro- Etapa Administrativa);

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 27 DE 29
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011	VERSIÓN: 4

Esta actividad se desarrollará a través del sociodrama:

1. Se conformaran dos grupos;
2. Dentro de cada grupo se escogerán dos personas que representaran a los funcionarios, las demás personas serán víctimas.
3. Grupo 1: los funcionarios serán dos abogados que realizan atención a público, los cuales tendrán, claridad respecto de los elementos claves para hacer el encuadre (presentación, objetivos, limites, alcances, roles, reglas y tiempos). y las victimas se les entregara un caso con las características de cada miembro de la familia. Ver Anexo: Caso 1.
4. Grupo 2: los dos funcionarios serán del área social y también tendrán claridad respecto de los elementos claves para hacer el encuadre (presentación, objetivos, limites, alcances, roles, reglas y tiempos) y a las víctimas se les entregará un caso con las características de cada miembro de la familia. Ver Anexo: Caso 2.
5. Posteriormente cada grupo representa, al otro el ejercicio
6. Después de haber realizado el socio drama se invita al grupo a reflexionar en torno a las siguientes preguntas:
7. ¿Cómo se sintieron al hacer el ejercicio las personas que entrevistaron?
8. ¿Cómo se sintieron las personas que estaban representando las y los reclamantes?
9. ¿Qué debilidades identificaron?

Se invita a los participantes a que en los mismos dos grupos escriban que temas debe contener cada parte del encuadre, entregándoles fichas bibliográficas deben escribir en una palabra máximo dos.

Grupo 1:

- a. Presentación
- b. Objetivos ubicándolos dentro de los objetivos: c. Límites y d. Alcances

Grupo 2:

- e. Roles
- f. Reglas
- g. Tiempos.

CIERRE DE LA ACTIVIDAD: se le agradece a los/as funcionarios/as su participación y se indaga por sus aprendizajes

CASOS

Caso 1

Se acercan a la territorial la señora Rosalba Molano, su esposo Edilberto Vargas y su hijo Jeison Vargas de 8 años, procedente de la vereda Bolívar, Nariño. En la finca en donde vivía, según el señor era zona roja, salieron desplazados porque hubo un enfrentamiento entre grupos armados y ellos en ese momento se encontraban desyerbando y hubo un tiroteo, cuando vieron al hermano tirado en el suelo, fueron a auxiliarlo y los trasladaron a un centro de salud, el hermano perdió la visión y presenta discapacidad mental.

El 10 de enero del 2003, llegaron otra vez los guerrilleros y entonces de ahí hicieron una reunión, que todos los de las veredas tenían que salir al pueblo y los que no salían ya sabían que les pasaba fue lo que dijeron, entonces nosotros salimos.


Dijeron que los del ejercito venían por Soto, eso es otro pueblito, que iban haber otra vez enfrentamientos como había pasado hace cuatro meses ya atrás que fue lo que le paso a mi hermano y entonces dijeron que a las personas mayores de edad como mi papá que ya tenía 70 años no se los llevaban, pero que los jóvenes se los llevaban por ejemplo ahí caíamos mi persona y mi mujer y a mi hermano tal vez no se lo llevaban porque él había quedado así enfermo, y entonces nosotros con el miedo de que de pronto me llevaran a mí y como yo tengo dos niños pequeños, nos vinimos y dejamos allá las cosas, todo lo que nosotros teníamos lo dejamos allá botado.

Actualmente el señor Edilberto se encuentra viviendo en Cali en el barrio Poblado II, con el padre, hermano, esposa y dos hijos uno de 15 y 8 años.

Se acercaron a la Personería a solicitar apoyo y les respondieron que les iban a ayudar con una remesa y no han recibido ayuda.

El esposo es líder de una Organización de Víctimas y trabaja en construcción, la señora está vendiendo dulces en los buses, y los dos son los únicos que están ayudando para la casa, con 20 mil pesos hacen mercado para la semana, con eso comen el hermano, los niños y el papá, ellos no desayunan, a veces almuerzan, a veces comen, ese dinero no les alcanza para cubrir todas sus necesidades.

Razón por la que se acerca a la territorial para solicitar mercado o ayudas para el sustento de él y su familia y para iniciar la solicitud de restitución.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 28 DE 29
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011	VERSIÓN: 4

Características de los Personajes

Caso 1

Esposo: Hombre de 48 años, anteriormente trabajaba en el campo, debido al conflicto armado y al desplazamiento, sus roles cambiaron, es líder de una Organización de Víctimas y trabaja en construcción. Por la situación que ha tenido que vivir y la falta de garantías, se acerca a la territorial, exigiendo ayuda.

Es una persona malgeniada, demandante, durante la entrevista todo el tiempo habla, va a confrontar al funcionario; su papel es el de desviar la entrevista y no permite que los demás hablen, no escucha, ni entiende las indicaciones.

Esposa: Mujer de 40 años, anteriormente se dedicaba a las labores del hogar, por la condición económica, se encuentra vendiendo dulces en los buses, situación que para ella no ha sido fácil. Durante la entrevista permanece callada, solo responde cuando le preguntan. Su rostro refleja tristeza y angustia.

Hijo: Niño de 8 años, inquieto, llora, grita, interrumpe la entrevista. Todo el tiempo está hablando.

Caso 2

Rosa María es una mujer de 75 años vivía en una finca ubicada en Granada, en el Oriente Antioqueño, que había sido herencia de sus padres, con su esposo Edilberto, el cual murió hace 5 años por un cáncer de estómago. Fue desplazada por los paramilitares hace 25 años, debido a amenazas y la desaparición forzada de su hijo, dejando todo lo que tenía (cultivos, animales y un pequeña tienda que tenía en su casa), se desplazó con su esposo, y su otra hija María y su nieta Paula, a Medellín, allí llegaron a vivir en la comuna 13, en la comuna 13 tuvieron que desplazarse a otra comuna de Medellín, por amenazas de reclutamiento forzado a su nieta Paula.

Doña Rosa María aún no tiene conocimiento del paradero de su hijo, ha acudido a diferentes entidades del Estado para denunciar lo ocurrido y pedir apoyo, sin embargo lo único que ha obtenido es un mercado que le dieron por tres meses y la constancia de ser desplazada.

Características de los Personajes

Rosa María: Mujer de 75 años, con poca o nula confianza en las entidades del Estado, se muestra agresiva y desconfiada, no sabe leer, ni escribir, y desea pasar sus últimos días en su finquita. No conoce de leyes, ni de lenguaje jurídico y se le tienden a olvidar las cosas, sin embargo habla mucho y toma la palabra, insistentemente habla de lo sucedido con su hijo y la inasistencia Estatal frente al hecho, desea recibir respuestas del funcionario frente a esto.


María: mujer de 55 años, ha vivido toda la vida con sus padres, en la actualidad vive con su madre y trabaja como empleada doméstica, muestra desconfianza, es muy callada y se ciñe a lo que su madre dice.

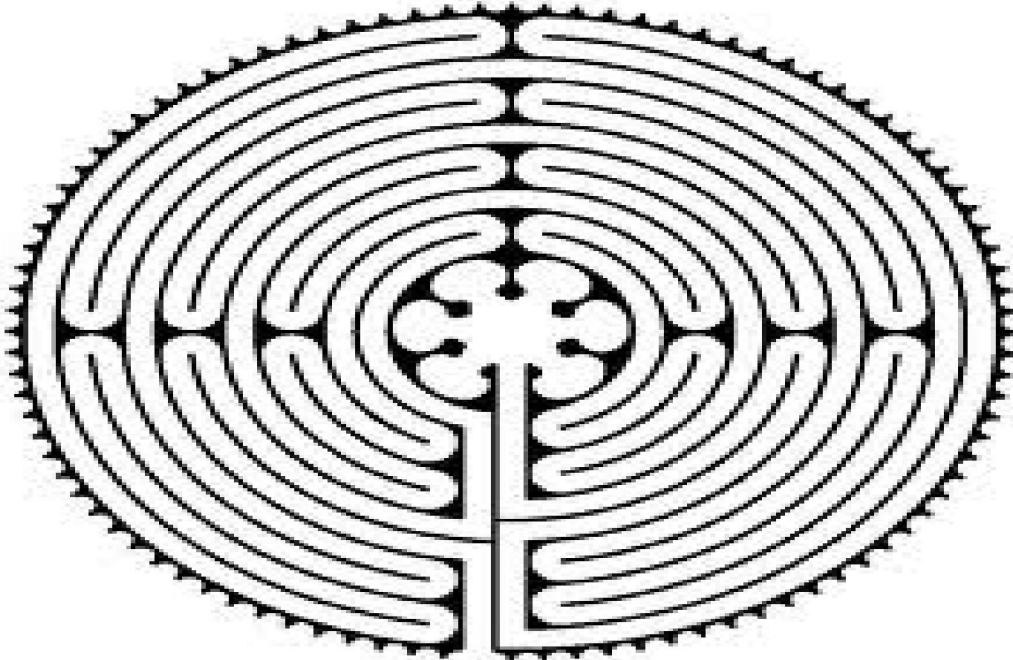
Paula: Mujer de 25 años, está estudiando para ser técnica en sistemas, se muestra receptiva, y con interés de comprender, respeta mucho la palabra de su abuela y de su madre por lo tanto procura permanecer callada. Y le intenta explicar a la abuela y a la madre cuando estas no comprenden.

EJERCICIO 4

EL LABERINTO

El laberinto es un símbolo ancestral de sanación y transformación para el cuerpo, la mente y el espíritu. Recorrer un laberinto puede ser una poderosa experiencia de sanación para la persona y para la comunidad. El campo energético del dibujo arquetípico del laberinto y los giros en forma de espiral que trazan el camino en su interior desbloquean, armonizan y sanan a las personas. La técnica de intervención ha sido utilizada con víctimas y comunidades en distintos países de centro y Suramérica que han sido víctimas de graves violaciones a los DH.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 29 DE 29
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DESDE EL ENFOQUE PSICOSOCIAL EN EL MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011	VERSIÓN: 4



Instrucciones para el facilitador

- A manera de inicio se le pide a la(s) personas que ingresen de uno en uno al laberinto, haciéndose una pregunta mentalmente.
- Cuando llegue al centro meditará de 1 a 3 minutos la respuesta a la pregunta formulada, y retoma el camino de salida. Puede ser: **¿Qué es lo que deseo recordar?, ¿Qué quiero compartir de mi historia?, ¿Para qué estoy recordando?, ¿Qué quisiera el familiar muerto o desaparecido se supiera?, ¿Qué utilidad tiene hacer lo que estoy haciendo?, ¿Si él o ella estuviera aquí presente que nos diría?**
- A manera de cierre se le pide al grupo o persona que ingrese al laberinto haciendo la pregunta por **¿Cuál ha sido la utilidad de la jornada?, ¿Para qué lo hago?, ¿Qué aprendí?**
- Haciendo el mismo recorrido de salida y luego en plenaria y quien lo desea puede compartir con el grupo sus pensamientos, sentimientos y reflexiones.
- El ejercicio puede hacer en calve de inicio y fin de la jornada, como pretexto para la ritualización del dolor. También puede ser utilizado de manera individual con aquellas personas que expresen una desestabilización de sus emociones como efecto del ejercicio recordatorio.