

# AL CUIDADO DE LA MEMORIA



Caja de herramientas para trabajar  
en procesos de construcción de  
memoria histórica

## MÓDULO 2.

### COMPETENCIAS PSICOSOCIALES



Centro Nacional  
de Memoria Histórica

AL CUIDADO DE LA MEMORIA.  
MÓDULO 2. COMPETENCIAS PSICOSOCIALES  
CAJA DE HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR EN  
PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DE MEMORIA  
HISTÓRICA

#### **Centro Nacional de Memoria Histórica**

Andrés Cancimance López  
Daniel Jaramillo del Río  
Laura Vargas Pulido  
Mariam Verbel Ricardo  
Myriam Penagos Pinzón  
**Autores del módulo**

Tanya Paulina Muskus  
Andrea del Pilar Buitrago  
Roberto Reyes  
**Proyecto estrategia psicosocial del CNMH Fase I**

Elizabeth Lira  
**Asesora y lectora externa de la estrategia  
psicosocial del CNMH**

---

Gonzalo Sánchez Gómez  
**Director General**

Janeth Cecilia Camacho  
**Dirección Administrativa y Financiera**

#### **Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)**

Peter Natiello  
**Director, Misión en Colombia**

Michael Torreano  
**Director de la Oficina de Reconciliación e Inclusión**

Thea Villate  
**Gerente del Programa de Fortalecimiento  
Institucional para las Víctimas**

#### **Organización Internacional para las Migraciones (OIM)**

Alejandro Guidi  
**Jefe de Misión, Colombia**

Kathleen Kerr  
**Jefe de Misión Adjunta, Colombia**

Fernando Calado  
**Director de Programas**

Camilo Leguizamo  
**Coordinador del Programa de Fortalecimiento  
Institucional para las Víctimas**

Esteban Moreno  
**Especialista en Rehabilitación Psicosocial**

Esta publicación fue posible gracias al apoyo del Gobierno de los Estados Unidos de América a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) y de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). Los contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan la opinión de estas entidades.

AL CUIDADO DE LA MEMORIA.  
MÓDULO 2. COMPETENCIAS PSICOSOCIALES.

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR EN PROCESOS  
DE CONSTRUCCIÓN DE MEMORIA HISTÓRICA

Primera Edición: marzo de 2017  
Número de páginas: 112  
Formato: 20 x 20 cm

ISBN Obra Completa: 978-958-8944-42-5  
ISBN Volumen 1: 978-958-8944-44-9

Coordinación Editorial:  
**Andrés Cancimance López**

Edición y corrección de estilo:  
**Eduardo Franco**

Diseño y diagramación:  
**Torreblanca Agencia Gráfica**

Fotografías:  
**Estrategia Psicosocial CNMH  
Comunicaciones CNMH**

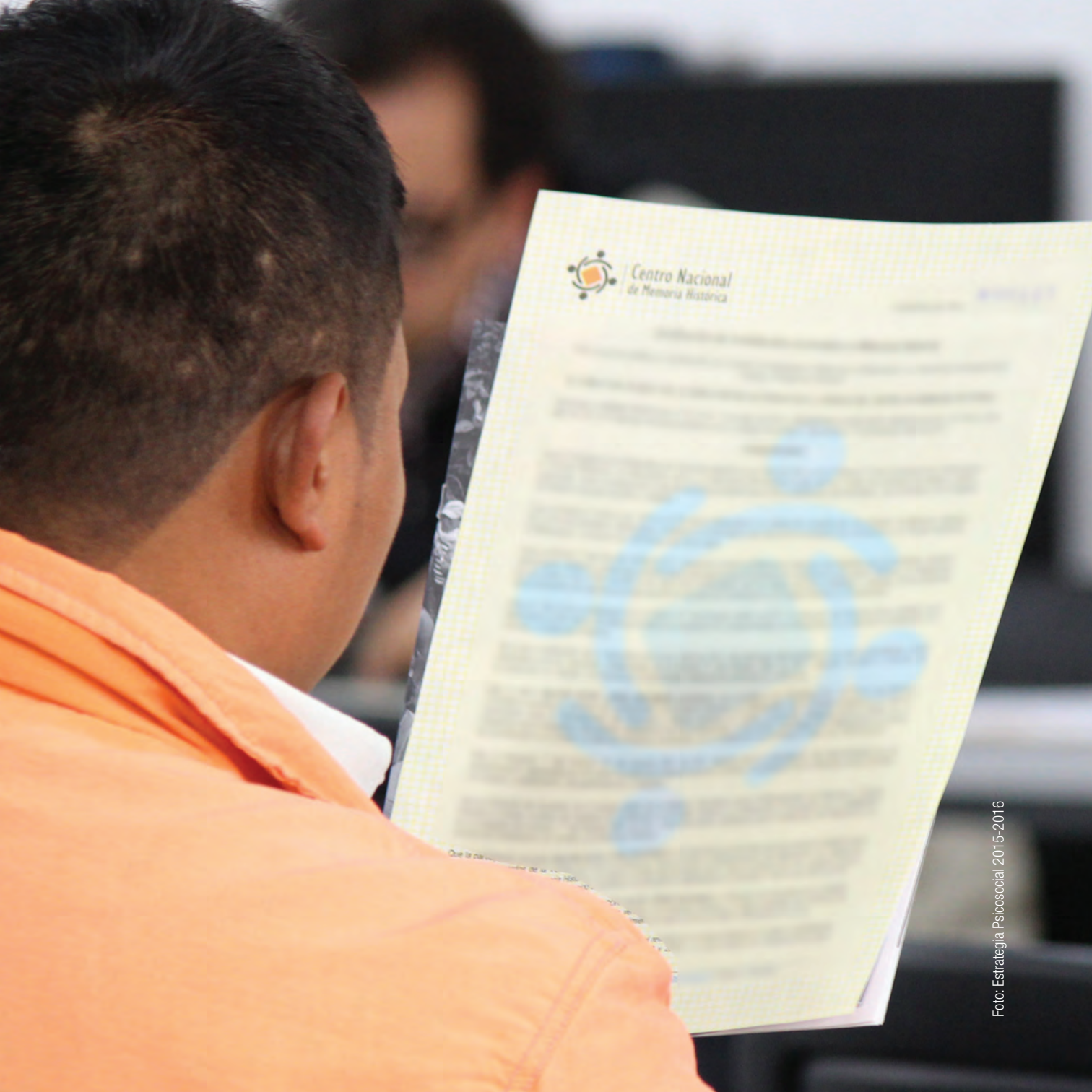
Impresión:  
**Torreblanca Agencia Gráfica**

© **Centro Nacional de Memoria Histórica**  
Carrera 6 N° 35-29  
PBX: (571) 796 5060  
comunicaciones@centrodememoriahistorica.gov.co  
www.centrodememoriahistorica.gov.co  
Bogotá D. C., Colombia

Impreso en Colombia. Printed in Colombia  
Queda hecho el depósito legal.

**Cómo citar:**

Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) y Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2017), Al cuidado de la memoria. *Módulo 2. Competencias psicosociales. Caja de herramientas para trabajar en procesos de construcción de memoria histórica*, CNMH y OIM, Bogotá.




 Centro Nacional  
de Memoria Histórica

Foto: Estrategia Psicosocial 2015-2016



# CONTENIDO

<b>Agradecimientos</b> .....	<b>8</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>10</b>
Las competencias psicosociales .....	12
Claves de lectura .....	15
<b>Capítulo 1. Lectura de contextos</b> .....	<b>17</b>
¿Qué es la lectura de contextos? .....	18
Algunas herramientas útiles para poner en práctica en la lectura de contextos .....	21
Ejercicio 1: el caleidoscopio .....	26
Ejercicio 2: mirándome a mi mismo/a desde el caleidoscopio .....	27
Ejercicio 3: leer el contexto para la construcción de paz .....	29
<b>Capítulo 2. Reflexividad</b> .....	<b>33</b>
Aprendiendo a auto-observarnos .....	35
Hacia una mirada de la complejidad .....	39
Ejercicio 4: reflexividad en la experiencia cotidiana .....	47
<b>Capítulo 3. Comunicación Dialógica</b> .....	<b>51</b>
Narrativa e identidad .....	56

Ejercicio 5: movilización de relatos dominantes.....	62
Ejercicio 6: realización de preguntas.....	68
<b>Capítulo 4. Contención emocional .....</b>	<b>71</b>
Principios de acción.....	73
Técnicas para la contención emocional.....	79
Ejercicio 7: técnicas de desactivación fisiológica: relajación y respiración.....	79
Ejercicio 8: limpiando Emociones.....	81
Ejercicio 9: actividades de conexión a tierra (grounding) .....	82
<b>Capítulo 5. Empatía.....</b>	<b>87</b>
Algunas consideraciones conceptuales .....	88
Pautas para fortalecer la actitud empática .....	93
Ejercicios para desarrollar la actitud empática.....	100
Escribiendo y reflexionando sobre historias de empatía. Ejercicios 10 y 11 .....	100
Dejando de lado el ritmo habitual. Ejercicios 12 al 15 .....	101
<b>Referencias .....</b>	<b>108</b>



# AGRADECIMIENTOS

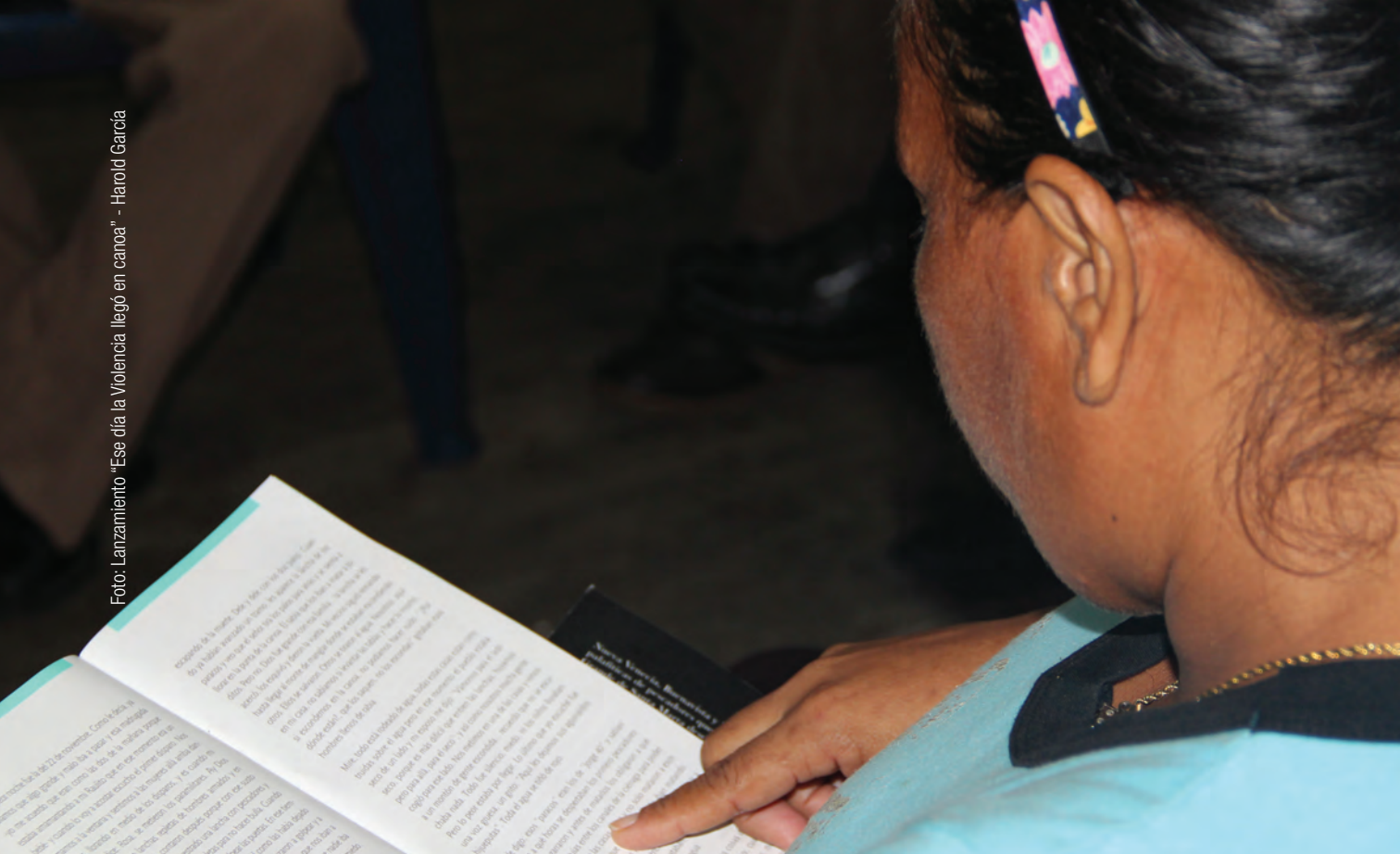
La caja de herramientas para trabajar en procesos de memoria histórica desde una perspectiva psicosocial que presentamos a continuación es producto de una serie de esfuerzos institucionales y trabajos rigurosos y comprometidos.

Agradecemos a todas las personas del CNMH (Centro Nacional de Memoria Histórica) que participaron en los talleres de autocuidado y cuidado de equipos y otras actividades psicosociales emprendidas en la entidad durante el periodo comprendido entre los años 2013 y 2016. Sus voces orientaron la estructura de lo que hoy es este producto. A USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, 'United States Agency for International Development') por los recursos proporcionados para la ejecución del proyecto Apoyo a la estrategia psicosocial del CNMH.

A la OIM (Organización Internacional para las Migraciones), a través de su Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas y la Gerencia de Rehabilitación, por el acompañamiento técnico y metodológico durante todo el proceso seguido en función de lo psicosocial y el cuidado.

Nuestros agradecimientos también son para las directivas del CNMH en cabeza del profesor Gonzalo Sánchez Gómez y, en especial, a la Dirección Administrativa y Financiera a cargo de su directora, Janeth Cecilia Camacho Márquez, y al equipo de Cooperación Internacional liderado por la asesora Paula Ila, quienes se involucraron y estuvieron comprometidos con el desarrollo de una mirada psicosocial propia de la institución y con el cuidado de quienes integran la entidad.

Al equipo psicosocial de la DAV (Dirección Acuerdos de la Verdad) conformado por los contratistas Roberto Reyes, Mariam Verbel y Jemmy Orozco, por ser una de las experiencias de trabajo psicosocial que motivó la construcción de una estrategia psicosocial para todo el CNMH.



A Talento Humano, en cabeza de la profesional Tanya Muskus, por su compromiso constante para que todo lo relacionado con la Estrategia psicosocial del CNMH pudiera ser llevado a cabo con la mejor disposición y entrega.

Agradecemos a la profesora Martha Nubia Bello y a la psicóloga chilena Elizabeth Lira por el acompañamiento y por los aportes que nos brindaron desde su generosa y dedicada lectura de los textos.

Finalmente, expresamos nuestra gratitud a los profesionales que fueron contratados para la Estrategia Psicosocial: Kellyn Duarte, David Camacho, Sandra Bermúdez, Camilo Castiblanco, Laura Vargas, Daniel Jaramillo, Myriam Penagos y Andrés Cancimance.



# PRESENTACIÓN

Este módulo de *la Caja de herramientas para trabajar en procesos de construcción de memoria histórica*<sup>1</sup>, plantea cinco competencias psicosociales: 1) lectura de contextos, 2) reflexividad, 3) comunicación dialógica, 4) contención emocional y 5) empatía, que como CNMH (Centro Nacional de Memoria Histórica) consideramos deben ser incorporadas por todas las personas y los equipos vinculados y contratados por la entidad cuando estén desarrollando o acompañando actividades con víctimas del conflicto armado y con desmovilizados que participan del mecanismo no judicial de contribución a la verdad y a la memoria histórica<sup>2</sup>.

Se trata de un módulo que tiene como objetivo ofrecer una serie de recomendaciones conceptuales y prácticas con las cuales todos los procesos que adelantamos como entidad se lleven a cabo de acuerdo con los fundamentos de una ética profesional atenta, cuidadosa, respetuosa y transformadora de la dignidad humana, la autonomía y la libertad de las personas y los colectivos con los que estamos trabajando. De acuerdo con este posicionamiento, buscamos evitar aquellas situaciones de nuestro ejercicio profesional que puedan generar daño, que creen nuevas tensiones o que profundicen las existentes. Y podemos llegar a esto cuando, sin intención o por desconocimiento, violentamos formas de vida, hábitos y creencias, formas de convivencia, solidaridad y transacción entre las personas con las que interactuamos cuando construimos la memoria.

1. Para profundizar en los antecedentes que llevaron al CNMH a construir esta Caja de herramientas, sugerimos revisar la introducción del módulo 1.
2. Previsto en la Ley 1424 de 2010 y sus decretos reglamentarios 2244 y 4803 de 2011. “Este mecanismo busca el cumplimiento de dos propósitos: 1) Hacer posible la resolución de la situación jurídica, y con ella de un beneficio de libertad, para personas desmovilizadas procedentes de los grupos paramilitares no acogidas a la Ley 975 de 2005. 2) Aportar a los derechos a la verdad, a saber, a la justicia, a la reparación de las víctimas y de la sociedad así como a las garantías de no repetición de las graves violaciones a los derechos humanos cometidas por estos grupos” (CNMH, 2014, página 34). Este mecanismo está bajo la responsabilidad de la Dirección Acuerdos de la Verdad del CNMH.

La experiencia que hemos logrado consolidar desde que funcionábamos como GMH (Grupo de Memoria Histórica) nos hace conscientes de que el trabajo con la memoria no solo genera beneficios para el país, las comunidades, las víctimas y las personas desmovilizadas que participan de estos ejercicios,<sup>3</sup> sino que también puede acarrear riesgos que es necesario prever y evitar. Dentro de estos últimos podemos mencionar, por ejemplo, la victimización secundaria, la elaboración de narrativas que al hacer hincapié solo en la victimización producen relatos de una memoria herida y la reactivación o exacerbación de conflictos familiares o comunitarios, ampliamente planteados en el módulo 1 de esta Caja de herramientas.

En función de ese propósito y esa responsabilidad institucional de prevenir y de regular nuestra ética profesional, cada una de las cinco competencias que describiremos a lo largo de este documento deben considerarse como “destrezas que les sirven a las personas para relacionarse mejor consigo mismas, con las demás personas y con el entorno” (Mantilla, 2003, página 8).

Desde el CNMH, en un horizonte de construcción de paz, democratización y reconciliación<sup>4</sup>, consideramos que para contribuir a garantizar el derecho a la verdad y a la realización de la reparación integral de las víctimas y de la sociedad, así como para responder al deber de memoria del Estado sobre las violaciones ocurridas dentro del conflicto armado colombiano, es necesario que cada profesional integrado en el trabajo de ejercicios de memoria incorpore las competencias que proponemos. Un primer paso para cumplir con ese propósito lo estamos dando con la construcción de la Caja de herramientas para trabajar en procesos de construcción de memoria histórica y con este módulo de formación en competencias psicosociales que hace parte de ese material y que es una iniciativa de cuidado institucional. Esperamos que estos instrumentos sean eficaces y sean bien recibidos por toda la comunidad de la entidad.

---

**3.** Tales como identificar y precisar las responsabilidades por los hechos (quiénes lo hicieron, con qué y para qué intereses); precisar los daños y las pérdidas que los actos violentos produjeron a través de la reconstrucción de la historia; rescatar la dignidad de las víctimas y de las personas que murieron; hacer consciente que las víctimas son sujetos vulnerados por las acciones de otros; saber que las historias personales se pueden convertir en historias colectivas; romper el silencio y planificar estrategias de resarcimiento y justicia. Para profundizar en cada uno de estos aspectos, revise el módulo 1 de esta Caja de herramientas.

**4.** Misión del CNMH (<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/somos-cnmh/que-es-el-centro-nacional-de-memoria-historica>).



## LAS COMPETENCIAS PSICOSOCIALES

En este módulo entenderemos las competencias psicosociales a partir de la propuesta de la OMS (Organización Mundial de la Salud), que en el año 1993 propuso hablar de ellas como aquella capacidad de las personas para enfrentarse con éxito a las exigencias y los desafíos de la vida diaria. Esto significa que las competencias psicosociales “permiten a las personas transformar conocimientos, actitudes y valores en habilidades, es decir, saber qué hacer y cómo hacerlo” (Mantilla, 2002, página 7). Poner en práctica este saber hacer o en el contexto del CNMH llevar a cabo adecuadamente una actividad o una tarea para reconstruir la memoria histórica requiere el despliegue de una serie de acciones socioafectivas y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras (Navarro, s.f., citando a la Unesco, 1999, página 2), que aspiramos se puedan lograr a partir de las cinco competencias que en este módulo proponemos.

Ahora bien, las competencias no deben ser entendidas como recetas o prescripciones de comportamiento, sino como recursos profesionales en desarrollo, que harán que cada persona que trabaje en la entidad y que emprenda actividades con víctimas del conflicto armado y con desmovilizados que participan del mecanismo no judicial de contribución a la verdad y a la memoria histórica realicen su trabajo de la mejor manera posible.

Por ello, consideramos importante que, para lograr proyectar las capacidades y los conocimientos profesionales dentro de cualquier ejercicio con la memoria, las personas y los equipos del CNMH deben ser capaces de:

- **Leer e interpretar el contexto en el que se desarrolla su trabajo.** Esta competencia psicosocial implica que nuestros profesionales tengan la formación suficiente para comprender las dimensiones históricas, políticas, sociales, psicosociales, de género y otras involucradas en los ejercicios de memoria histórica. Este trabajo supone que toda actuación profesional se realiza desde la perspectiva ética personal y la propia de su formación profesional, así como desde los valores y principios que orientan el trabajo del CNMH.
- **Actuar desde la reflexividad,** es decir, reflexionar y anticipar, registrar y analizar los procesos asociados a las acciones profesionales antes, durante y después de cada actividad que desarrollemos en función de la construcción de memoria histórica. Aquí entenderemos por “proceso” el

conjunto de transformaciones asociadas a la relación de trabajo con las personas y los grupos que se está acompañando, así como las reacciones propias (emociones y pensamientos) que inciden en la intervención que estamos realizando. Esto nos permitirá comprender mejor cómo influimos en el trabajo que llevamos a cabo. En términos prácticos, esta competencia psicosocial involucra un doble ejercicio personal de atención: por una parte, debemos centrar la mirada en las personas que acompañamos, en sus narrativas, en los efectos que tiene el hecho de recordar, en las diferentes emociones que van surgiendo a lo largo del relato, en los silencios, las expresiones y los recursos que ponen en marcha para hacerle frente a sus experiencias de sufrimiento. Por otro lado, debemos registrar nuestra propia mirada sobre lo que nos ocurre antes, durante y después de cada encuentro con las víctimas o las personas desmovilizadas con las que trabajamos, es decir, registrar las propias reacciones y reflexiones que se generan como parte de nuestros procesos de intervención.



Ilustración: Estrategia de cuidado emocional CNMH

- **Propiciar relaciones de confianza y colaboración** a través de la comunicación dialógica. Esta competencia implica contar con habilidades prácticas para establecer relaciones confiables con las personas y facilitar el encuentro, la comunicación y el desarrollo de diálogos y narrativas para la reconstrucción de la memoria. Consideramos deseable que las personas vinculadas y contratadas por la entidad cuenten con habilidades de comunicación y diálogo, así como con conocimientos sobre la epistemología lingüístico-relacional para comprender el papel que desempeña el lenguaje en los procesos de construcción del conocimiento y de la realidad social. También es importante que tengan formación específica para poder asumir una actitud de escucha y facilitación frente a las personas y las experiencias que viven y puedan desplegar esas habilidades y destrezas para la tarea en la entidad. En caso de no tener este entrenamiento previo, creemos que la incorporación a los equipos de trabajo del CNMH puede facilitar la formación a través del trabajo compartido con otras personas de la entidad en aquellos aspectos propios de los ejercicios de memoria. Desde esta perspectiva, quienes realizamos ejercicios de memoria debemos tener la capacidad para construir vínculos de confianza con las personas con las que trabajamos. Estos vínculos suponen la aceptación y el reconocimiento de quienes participan de los espacios que propiciamos. Al mismo tiempo, consideramos que el entrenamiento profesional debe permitir intervenir de modo que las historias que nos cuentan las personas víctimas y

desmovilizadas sean enriquecidas con comprensiones que les faciliten ampliar la conciencia que tienen de los hechos y con esto de su participación y responsabilidad.

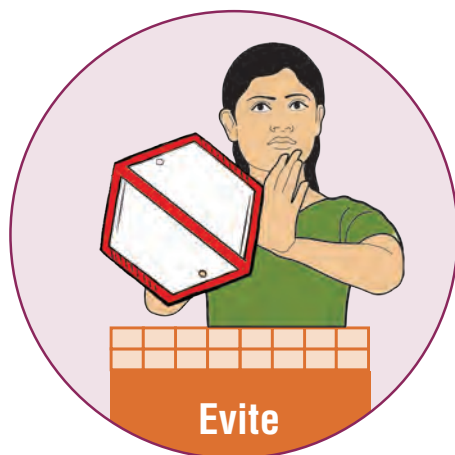
- **Realizar acciones de contención emocional.** Las personas que participan en los ejercicios de memoria (incluidos los facilitadores o acompañantes) están expuestas a experimentar situaciones que las desborden emocionalmente. Por esto, consideramos que las personas que trabajan en procesos de construcción de memoria en contacto directo con personas víctimas y desmovilizadas deben estar preparadas para atender dichas situaciones. Por eso, en esta competencia, proporcionamos algunas herramientas que cualquier persona puede poner en práctica para apoyar a alguien que está en una situación crítica, mostrando por ejemplo, “a través de la actitud plena y pequeños gestos corporales, que se dispone de la capacidad para reconocer y acoger el sufrimiento del otro sin hurgar ni interferir con él” (Pérez y Fernández, 2015, página 62).
- **Desplegar una actitud empática,** entendiéndolo por esto la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro” e imaginar cómo es la vida para esa persona, incluso en situaciones con las que estamos poco familiarizados. A lo largo de este apartado, recordamos que la actitud empática tiene un componente emocional y uno de escucha activa a través de los cuales se logra fortalecer el trabajo de oír, escribir, analizar y publicar las historias de dolor y resistencia de las víctimas del conflicto armado y de las personas desmovilizadas que participan del mecanismo no judicial de contribución a la verdad y a la memoria histórica.



## CLAVES DE LECTURA

Dos claves de lectura ayudarán a aproximarse a cada competencia psicosocial que proponemos en este módulo (que aparecerán en recuadros):

**1. *Tenga en cuenta.*** Con esta clave, rescatamos información central de la competencia psicosocial con el propósito de recordar sus propósitos y su utilidad al ponerlas en práctica.



**2. *Evite.*** Con esta clave, hacemos énfasis en aquellas acciones o actividades que consideramos no deben realizarse si una persona o un equipo del CNMH está incorporando a su trabajo determinada competencia psicosocial.

Ilustraciones: Jairo Quintero

Además de esas claves de lectura, cada competencia viene acompañada por una serie de ejercicios que recomendamos poner en práctica para arraigarlas, fortalecerlas y promoverlas en nuestro ejercicio profesional. Estos ejercicios fueron recopilados de diversos documentos o publicaciones elaborados por entidades, como la Corporación Vínculos, la Corporación Avre, la Organización Internacional para las Migraciones. Se trata de propuestas metodológicas ampliamente trabajadas en el contexto colombiano desde hace varios años atrás con excelentes resultados. Consideramos entonces que merecen ser compiladas y puestas en práctica en el contexto de entidades, como el CNMH.





Foto: Fotos por María Paula Durán para CNMH 2015

# CAPÍTULO 1

## LECTURA DE CONTEXTOS

En nuestro informe *¡Basta ya! Colombia: memorias de guerra y dignidad* (GMH, 2013), argumentamos que el conflicto armado colombiano es difícil de explicar no solo por su carácter prolongado y por los diversos motivos y razones que lo asisten, sino por la participación cambiante de múltiples actores legales e ilegales, por su extensión geográfica y por las particularidades que asume en cada región del campo y en las ciudades, así como por su imbricación con las otras violencias que azotan al país (página 19).



Dadas la dimensión y la complejidad que implican la tarea de esclarecimiento histórico y la comprensión de las causas de la guerra en Colombia que tiene el CNMH, consideramos deseable que cada profesional vinculado con el desarrollo de esta misión institucional sea capaz de *leer e interpretar el contexto en el que se desarrolla su trabajo*.

## ¿QUÉ ES LA LECTURA DE CONTEXTOS?

La lectura de contextos es una competencia que permite identificar el conjunto de variables y circunstancias que rodean cada una de las personas o comunidades que hacen parte de un ejercicio de memoria histórica. La comprensión del contexto contribuye al discernimiento ético necesario para tomar decisiones en relación con la actuación e interacción con las múltiples realidades que las variables y circunstancias producen. La lectura de contextos es fundamental para definir el enfoque y la metodología por emplear en los ejercicios de memoria histórica. Esta competencia garantiza que las personas -facilitadores del CNMH y participantes- puedan contribuir a los procesos de memoria histórica desde el reconocimiento pleno de su dignidad, autonomía y libertad.

La lectura de contextos ha de ser un proceso tan dinámico como lo es la realidad misma. Tiene que ver con un ejercicio de investigación, definición, reflexión y relación de las diferentes variables y circunstancias que configuran un evento particular dentro del ejercicio de memoria histórica. Este procedimiento permite entender cómo los procesos generales pueden afectar a distintas personas o comunidades de maneras específicas. La competencia de la lectura de contextos nos permite visibilizar las múltiples potencialidades que existen para la construcción de paz y disminuye la posibilidad de que causemos daño a las personas y comunidades por intervenciones inadecuadas.

En este sentido, el contexto que vamos a leer solo se hace legible o inteligible cuando lo definimos a partir de los hechos, actores y sujetos que identificamos dentro de la realidad a la que le estamos encontrando sentido. Esto permite establecer que la lectura de contextos es también un medio que permite construir conocimientos sobre las relaciones sociales que estamos tejiendo y ganar comprensiones sobre cómo queremos seguirlo haciendo.

Desde una perspectiva psicosocial, esta reflexión nos lleva a reconocer que realizar un ejercicio de memoria nos convierte en parte del contexto que estamos leyendo. Esto quiere decir que la lectura



de contextos no es un ejercicio neutral: “Estamos tomando posición respecto a la realidad social, delimitando lo que nos rodea y, de alguna manera, estableciendo el ámbito de nuestro interés y accionar” (UARIV [Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas] y OIM [Organización Internacional para las Migraciones], 2014, página 114). Entramos a formar parte de un evento cuando nuestra voz está guiando el ejercicio de memoria, preguntando, interviniendo en relación con la definición de los aspectos por resaltar en un determinado relato y negociando constantemente los significados que construyen las personas frente a aquello que les sucede<sup>5</sup>.

Podemos decir, entonces, que garantizar la participación plena de las voces que contribuyen con los procesos de construcción de memoria histórica en el país requiere entender que cada una de ellas da cuenta de una realidad específica desde un punto de vista particular; ha sido afectada por y ha afectado a su entorno de maneras específicas; depende de las relaciones de poder en las que ha estado inmersa, de sus intereses particulares y de las acciones y estrategias que ha utilizado antes, durante y después de un evento de violencia dentro del conflicto armado. Por ello, leer el contexto en el que realizamos un ejercicio de memoria histórica requiere el desarrollo de una mirada compleja frente a cada evento que surge dentro del trabajo diario.



**Tenga en cuenta**

### Para comprender la lectura de contextos desde un enfoque psicosocial:

- Tiene que tener un propósito claro que define el cómo vamos a actuar ante un ejercicio de memoria histórica y cómo vamos actuando durante este en relación con las personas y las colectividades que participan.
- Empieza por la identificación y caracterización de actores, relaciones, intereses y acciones.
- Implica tener conocimientos y comprensiones sobre las dimensiones históricas, políticas, geográficas, sociales, culturales y económicas que intervienen en el desarrollo de las causas y consecuencias de un evento.

5. En este sentido, la lectura de contexto se enriquece cuando se desarrollan también las demás competencias propuestas en este módulo.



### Tenga en cuenta

- No es un ejercicio neutral, sino que implica y surge de la postura ética tomada ante el proceso político del país.
- Una lectura de contexto comprometida con una sociedad integradora, equitativa y justa implica la identificación de las relaciones de poder que atraviesan los eventos que surgen en el ejercicio de memoria. Por ello, reconoce los intereses, las intencionalidades y las particularidades de los diversos actores involucrados.
- Propende a la paz y a la reconciliación de quienes participan en los ejercicios de memoria histórica. En ese sentido, identifica los aspectos que perpetúan la violencia (riesgos) y los aspectos que permiten conectarnos desde lógicas alternativas (recursos).
- La lectura de contexto implica desarrollar miradas complejas frente a cada evento. Por esta razón, siempre existen factores que se pueden controlar y otros que no. Aceptar y abrir un espacio para un cierto grado de incertidumbre es parte del proceso, en el que existen múltiples posibilidades de cambio y, por tanto, múltiples puertas para llevarnos hacia la esperanza.
- La lectura del contexto debe hacerse antes, durante y después del ejercicio de memoria.



### Evite

- Asumir que su lectura de la realidad es la única posible, como si fuese una verdad absoluta.
- Pensar que todas las personas son afectadas de la misma manera y que reaccionan y recuerdan igual los hechos violentos.
- Entender el ejercicio de la lectura de contextos como una mera recopilación de información que debe almacenar en su mente. Esto puede implicar el riesgo de relacionarse con los relatos de personas víctimas o desmovilizadas desde una postura de “expertos/as” y, por tanto, impedir que surjan múltiples matices que pueden cambiar drásticamente el significado de un mismo evento.

## ALGUNAS HERRAMIENTAS ÚTILES PARA PONER EN PRÁCTICA EN LA LECTURA DE CONTEXTOS

En este apartado, proponemos una serie de reflexiones, ejercicios y preguntas que pueden ser útiles para el desarrollo de la competencia de lectura de contextos a la luz de los ejercicios de memoria histórica realizados desde el CNMH.

La naturaleza del trabajo desarrollado en el CNMH implica que, en nuestro trabajo diario, debemos tener en cuenta no solo el contexto de los eventos sobre los que nos hablan los relatos de quienes participan en los ejercicios de memoria, sino también el contexto del evento que constituye en sí el ejercicio en el que estamos participando. Lo anterior genera un gran reto que, como denota la noción aimara *ñawpax manpuni*, implica “mirar el pasado desde el presente y con las incertidumbres del futuro” (Rivera, 2010, página 22). Este mirar hacia atrás también describe la manera en la que vamos caminando hacia adelante, exigiéndonos unas responsabilidades específicas y abriéndonos una multiplicidad de posibilidades, anhelos y esperanzas. Es esta superposición de temporalidades en la que nos movemos constantemente la que hace que nuestra práctica sea particular: debemos ser capaces de leer el contexto del aquí y el ahora (el ejercicio de memoria histórica) en relación con los eventos que traen las personas participantes del ejercicio (el contexto de las experiencias de las personas).



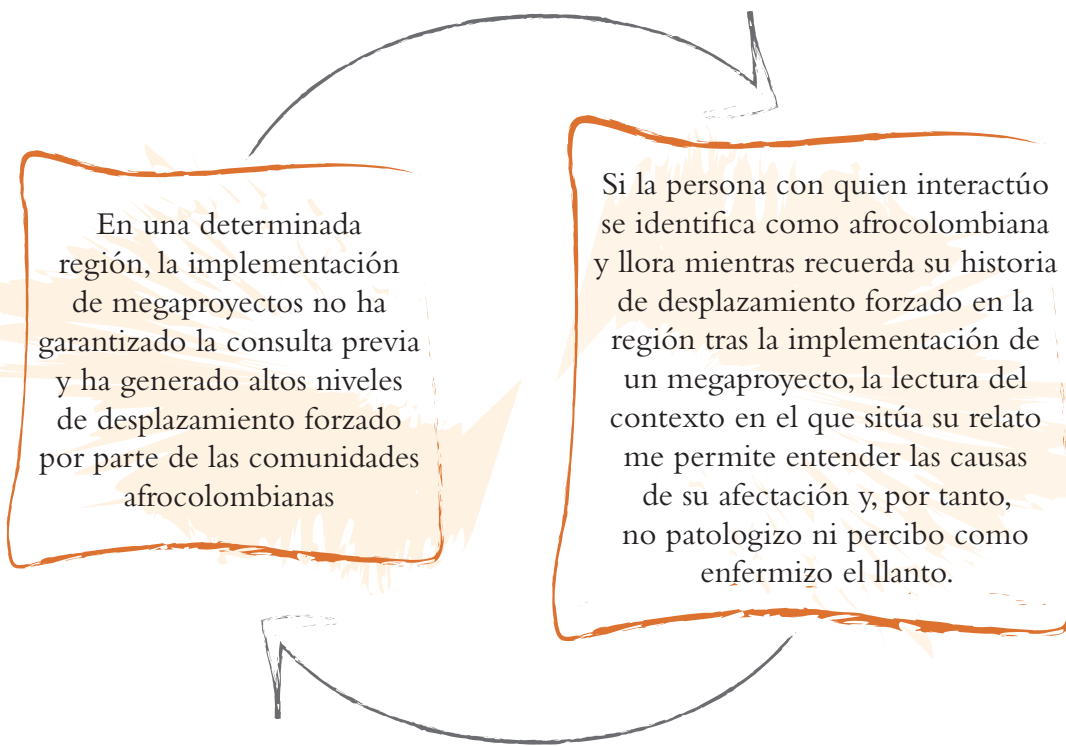
Ilustración: Estrategia de cuidado emocional CNMH

Esto quiere decir que debemos ser capaces de relacionar una serie de variables a partir de conocimientos previos, y a partir de conocimientos que vamos construyendo durante el ejercicio de memoria (figura 1).



**Figura 1.**  
Interacción de conocimientos

Fuente: Elaboración propia con base en ACR (s.f.).





### Tenga en cuenta

- Los factores relacionales que marcan los vínculos construidos entre las personas que participan de los ejercicios de memoria y quienes los facilitan.
- El lugar y las historias de las que provienen las personas que participan en el ejercicio de memoria histórica determinarán el lenguaje que debe usar cuando habla con ellas (sencillo, académico, metafórico, entre otros) y la manera en la que debe dirigirse a ellas (“usted, vos, tú”), con el fin de crear un ambiente fértil para el diálogo.
- Los enfoques diferenciales atraviesan toda lectura de contextos. En otras palabras, saber leer el contexto implica ser sensible a la diversidad de voces que participan en la reconstrucción de la memoria histórica. Por ejemplo, sabemos leer el contexto cuando nos referimos a una persona en femenino cuando ella se ha identificado a sí misma a partir de pronombres femeninos. Para ello, recomendamos revisar los enfoques diferenciales propuestos por el CNMH antes de enfrentarse a cualquier ejercicio de memoria histórica.

## Desarrollo de una mirada compleja en la lectura de contextos

El caleidoscopio es un tubo que contiene varios espejos en un ángulo y pedacitos de cristal irregular; al mirar por uno de sus extremos se ven combinaciones armónicas que varían cuando se gira el tubo. Del mismo modo, en el ámbito de lo humano, cada giro representa un contexto distinto en que se han construido múltiples relaciones y significados, invitándonos así a no tener una única mirada sino a ampliar la observación para facilitar un análisis que reconozca sus particularidades.

El caleidoscopio es una metáfora que relaciona la mirada compleja con el ejercicio de lectura de contextos. Desde allí se plantean dos niveles que están interconectados entre sí, pero que deben distinguirse con el fin de desarrollar lecturas de contexto desde una mirada compleja (figura 2):

1. Dimensiones estructurales: tienen que ver con los aspectos que intervienen en el desarrollo de un evento. Es importante que este nivel se revise antes de realizar cualquier ejercicio de memoria histórica, pero también que se vaya reconstruyendo durante y después a la luz de los relatos que coeditamos junto con las voces que están participando.

- » *Aspectos históricos de la violencia sociopolítica en el lugar:* actores armados que han operado y operan en la zona, hechos violentos que han sucedido en esa zona, intereses en disputa, maneras en las que se ha constituido el espacio a lo largo del tiempo, hitos característicos.
- » *Aspectos económicos:* principales medios de producción y composición económica. Medios de producción y de financiación de los actores involucrados.
- » *Aspectos demográficos y socioculturales:* poblaciones que habitan el territorio, maneras en las que han habitado el espacio a lo largo del tiempo.
- » *Aspectos políticos:* instituciones con presencia, políticos influyentes y posturas políticas más comunes.
- » *Aspectos organizativos de las comunidades:* qué han hecho las personas para responder ante los hechos de violencia. Cómo se han organizado.
- » *Aspectos geográficos y ambientales:* recursos naturales disponibles, corredores estratégicos.
- » *Aspectos sobre la situación general de las víctimas y personas desmovilizadas en el lugar.*

2. Dimensiones personales: tienen que ver con la manera en la que las dimensiones estructurales afectan a las personas, familias o comunidades de maneras particulares. Las dimensiones personales se entienden en relación con las dimensiones estructurales, es decir, se entienden en relación con su entorno:

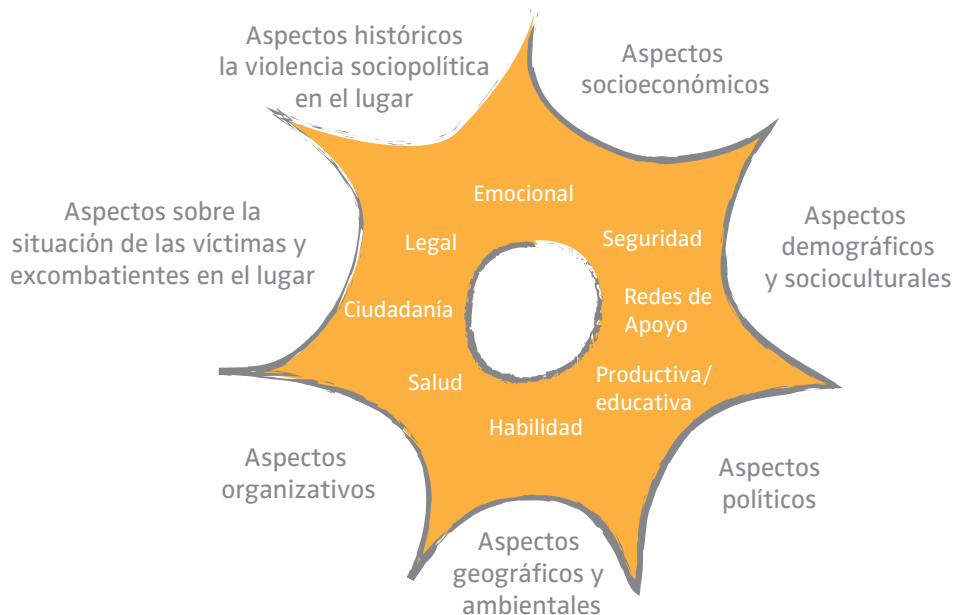
- » Emocional.
- » Situación de seguridad.
- » Situación productiva/educativa.
- » Situación legal.
- » Existencia de redes de apoyo.
- » Habitabilidad/situación de vivienda.
- » Salud.
- » Ciudadanía/vías de participación.



**Figura 2.**

**Dimensiones que operan en la lectura del contexto.**

**Fuente:** Elaboración propia, con base en Vínculos (2009).



**Tenga en cuenta**

- Cuando hacemos un zoom en una de las múltiples versiones que se producen alrededor de un mismo evento, nuestra percepción se amplía y nuestra lectura del contexto frente a estas cambia. Para esto, recomendamos ver el siguiente video: Zoom (1995), Istvan Banyai, disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=1RPeFJJF73k>



## EJERCICIO 1: EL CALEIDOSCOPIO<sup>6</sup>

Este ejercicio le permitirá ver cómo desde cada uno de los factores personales que esté contemplando en el análisis de un evento o hecho aparecen comprensiones diversas frente a los factores estructurales que lo constituyen.

Este ejercicio se plantea en dos fases que pueden realizarse de manera individual, en grupos pequeños o por equipos:

1. Primera fase: de los factores estructurales a los factores personales.

- Identifique el evento a partir del cual vaya a realizar la lectura del contexto (puede ser la preparación para una entrevista, la reconstrucción de la memoria histórica de un fenómeno o de un hecho específico, etc.).
- Defina cómo cada uno de los factores estructurales enunciados en la descripción del caleidoscopio afecta el evento sobre el cual está trabajando. Puede modificar o incluir otros factores estructurales dependiendo de las necesidades que den sentido a la lectura del contexto específico.
- A la luz de estos factores estructurales, intente identificar cómo pudieron verse afectadas las personas, familias o comunidades que participaron en el evento desde las dimensiones personales enunciadas en la descripción del caleidoscopio.

La metáfora del caleidoscopio le permitirá jugar a crear relaciones entre diversos factores estructurales para explicar sus efectos en los factores personales.

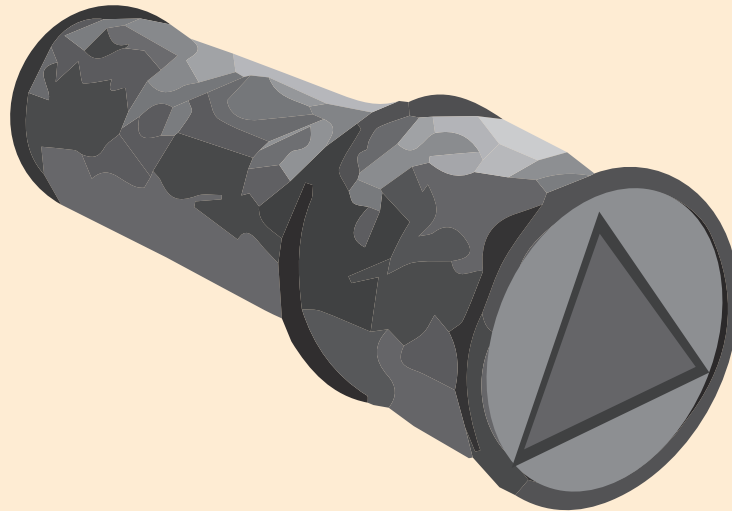
2. Segunda fase: de los factores personales a los factores estructurales:

- Contemple los factores personales enunciados en la descripción del caleidoscopio que aparecen en los relatos de las personas, familias o comunidades que están participando en el ejercicio de memoria histórica.
- En su conversación, tenga presente cómo cada uno de estos se vio afectado a la luz de las dimensiones estructurales enunciadas en la descripción del caleidoscopio.
- Construya relaciones entre los factores personales que le permitan dar cuenta de cómo los factores estructurales tienen sentido y generan las afectaciones que está identificando.

6. Inspirado y adaptado del ejercicio de “El caleidoscopio” propuesto por la Corporación Vínculos (2009).

## EJERCICIO 2: MIRÁNDOME A MÍ MISMO/A DESDE EL CALEIDOSCOPIO

- Identifique una situación personal, familiar o social que haya sido importante para usted.
- Escríbala en un papel.
- A partir de su relato, defina los factores estructurales y los factores personales que pueden conformar su propio caleidoscopio.
- Dibuje su propio caleidoscopio.
- A la luz de este, realice la primera fase y la segunda fase del ejercicio anterior.
- Luego de hacer este ejercicio, pregúntese: ¿qué cosas nuevas aparecen en mi historia sobre esta situación a medida que voy mirando cómo cada factor estructural la afecta? ¿Qué aprendí sobre la realidad en la que sucedió esta situación después de pensar la relación entre los factores personales con los factores estructurales que la rodeaban?



## Reflexiones para fortalecer una lectura de contextos desde la acción sin daño para la construcción de paz

Leer el contexto es una competencia del profesional que propende a prevenir los daños (involuntarios) que pudiera causar sobre una persona, comunidad y, en general, sobre el tejido social atravesado y roto por la guerra.

Cuando nos enfrentamos a las complejidades del contexto, podemos sentirnos abrumados. Podremos preguntarnos qué es aquello a que debemos dar prioridad en la lectura que hacemos de este. Esta pregunta debe resolverse siempre en función de los principios y valores éticos y políticos que conlleva la reconstrucción de la memoria histórica en el país. La delimitación de un contexto determinado requiere que asumamos posturas ante el mundo que nos permitan proyectarnos hacia la construcción de relaciones sociales y de una sociedad más justa, integradora y equitativa.

Para ello, una herramienta que puede ser útil es la caracterización de las *fuerzas conectoras y divisoras*. Caracterizar el contexto a partir de estas fuerzas puede ayudarnos a organizar, delimitar y dar prioridad a los elementos que hacen pertinente una determinada lectura de contexto.

El ejercicio se basa en la definición de dos fuerzas existentes que movilizan las dinámicas sociales:

- Las fuerzas divisoras: son aquellos factores y elementos que crean tensiones y fragmentaciones sociales.
- Las fuerzas conectoras: son aquellos factores y elementos que permiten que las personas se conecten desde lugares colaborativos. Así, permiten identificar las capacidades locales para la construcción de paz.

Toda lectura de contexto interactúa con ambas, fuerzas conectoras y fuerzas divisoras. Hablamos de fuerzas porque ninguna es determinante; cada una de ellas actúa con mayor o menor intensidad en situaciones particulares.



Ilustración: Jairo Quintero

## EJERCICIO 3: LEER EL CONTEXTO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ<sup>7</sup>

Utilizamos este ejercicio cuando queremos amplificar las fuerzas conectoras, con el fin de no perpetuar aquellas divisoras en un momento determinado. Puede llevarse a cabo de manera individual, en grupos pequeños (dos o tres personas) o por equipos.

- Hacer una lluvia de ideas sobre los divisores y conectores que actúan en una situación determinada.
- Discutir frente al lenguaje y el contenido mediante los cuales se define cada uno de los divisores y conectores. En esta fase, la reflexión debe conducir a que se redefinan y se renombren según las necesidades presentes. Asimismo, pueden desarrollarse indicadores frente a cómo medir la actuación de cada fuerza divisora y cada fuerza conectora.
- Dar prioridad a cuáles son los divisores más peligrosos y cuáles son los conectores que pueden ser más fuertes dentro del contexto.
- Preguntar: ¿qué opciones tenemos y cuáles son nuestras oportunidades para la acción? ¿Qué daños podemos causar y cómo podemos hacer que nuestra participación en un ejercicio de memoria potencie los factores conectores?
- Validar con las personas que hacen parte del contexto, con el fin de negociar si estamos entendiendo y dándole importancia a lo mismo.

Para definir las fuerzas conectoras y divisoras, puede hacer uso del cuadro 1<sup>8</sup>.

7. Adaptado a partir de las reflexiones y propuestas de Wallace (2015).

8. Adaptado a partir de las reflexiones y propuestas de Wallace (2015).



### Cuadro 1.

#### Dimensiones en las que operan fuerzas divisoras y conectoras

	Prácticas propuestas	Fuerzas divisoras	Fuerzas conectoras
Sistemas e instituciones	Identificar el nivel de credibilidad que tiene la gente en las instituciones, el grado de cooperación que tienen entre sí, el nivel de corrupción en su funcionamiento, etc. Se refiere a las instituciones, las organizaciones, los programas y las políticas que desempeñan papeles determinantes en relación con la construcción de paz en un lugar específico.		
Actitudes y acciones	Caracterizar las predisposiciones, las creencias, las tradiciones o los rituales que tienen las personas y que ayudan a dar sentido a sus vidas y para interactuar con los demás.		
Valores e intereses	Identificar las maneras en las que las personas se conciben a sí mismas como buenas personas y con las maneras en las que utilizan los recursos disponibles para suplir las necesidades que tienen. Están ligadas también a las relaciones de poder que definen las posiciones de los actores involucrados.		
Experiencias	Identificar las situaciones o hechos significativos que definen a una comunidad. Por ejemplo, haber sido sobrevivientes de una masacre.		
Símbolos	Reconocer las representaciones mediáticas, artísticas y de memoria que identifican a las personas con ciertas visiones, posturas o versiones de su realidad. Por ejemplo, un monumento, una bandera, un color, etc.		







Foto: Fotos por Juliana Duque Patiño para el CNMH 2015



# CAPÍTULO 2

## REFLEXIVIDAD

La reflexividad es una competencia que involucra la autoobservación como proceso necesario en el acompañamiento desde las diferentes acciones que desarrollamos en el CNMH.





Ilustración: Estrategia de cuidado emocional CNMH

En esta competencia, debemos considerar las propias emociones, ideas, creencias y experiencias como punto de análisis y revisión en el antes, durante y después de los ejercicios de memoria. A lo largo de este apartado, proponemos la coherencia como parte central de la reflexividad para la prevención del desgaste psicosocial, ya que la alineación responsable entre lo que se piensa, se dice, se siente y se hace enriquece la armonía consigo mismo y aporta a la calidad de relaciones que se generan con las demás personas y comunidades atendidas. Esta competencia pretende favorecer habilidades para afinar las múltiples miradas que nos habitan y que surgen en la interacción que se construye como acompañante.

Ser acompañante en los procesos de evocación y reconstrucción de la memoria desde el quehacer de las diferentes direcciones y equipos de trabajo en el CNMH involucra un doble ejercicio personal de atención. Por una parte, implica centrar la mirada en las personas que acompañamos, sus narrativas, los efectos que tiene el hecho de recordar, las diferentes emociones que van surgiendo a lo largo del relato, los silencios, las expresiones y sus recursos. Por otro lado, implica ir observando y registrando nuestros propios procesos en relación con lo que va pasando antes, durante y después de cada encuentro en un ejercicio reflexivo que le dé voz a nuestros pensamientos y valide nuestras emociones.

Esta dinámica comprende nuestro sistema de creencias, experiencias y conocimientos previos que influyen necesariamente en la relación con lo observado en este tipo de trabajo y en la relación que se construye con las personas y comunidades que se acompañan. Por tanto, consideramos que es un acto de responsabilidad hacer conciencia de la calidad de las relaciones que se generan con las personas víctimas y desmovilizadas en los espacios de trabajo<sup>9</sup>. En concordancia con lo que afirma la Corporación Vínculos:

La responsabilidad no es un atributo individual es una forma de relación que guarda un compromiso ético con el mundo; no es un discurso sino una postura en la vivencia de las interacciones con los otros/as y lo que nos rodea (Arévalo, 2009, página 30).

**9.** En los ejercicios de contribución a la verdad, se debe tener muy presente esta influencia en la relación con las personas desmovilizadas para no afectar o tomar parte en su relato. Recuerde que lo que busca la es tomar su testimonio y valorar su verdad histórica. Sus creencias, experiencia y conocimiento no deberían direccionar el relato como tal.

Esto significa que en el ejercicio de memoria se presentan múltiples efectos en las personas que participan generados en la interacción. Estos pueden ser:

- En quien facilita un ejercicio de memoria: influir en su propia motivación, experiencia emocional, activación o desactivación de recursos que favorezcan su propio bienestar. Se pueden, además, movilizar o reafirmar posturas rígidas e inflexibles y puede haber incidencia en el sentido mismo de su papel y apuesta política.
- En las personas acompañadas: facilitar o restringir, abrir o cerrar posibilidades, favorecer la construcción de nuevas identidades o revictimizar. Puede aportar a la expresión de emociones que le ayuden a reelaborar el dolor y, además, podemos invitar a tejer nuevas historias, cuyos relatos estén cargados de significados que motiven a mirar en el futuro de manera más esperanzadora por la riqueza de recursos, agenciamiento y sueños. Como afirma la Red para el Desarrollo Integral del Niño y la Familia [Redinfa] (2004), citado por Bello (2004):

El rol de los investigadores no consiste solo en facilitar la reconstrucción de la memoria, es fundamentalmente ayudar a que este proceso se torne significativo para cada una de las personas que participan dotándoles de un sentido claro de sujetos que asumieron y asumen un rol activo en su historia, permitiéndoles reelaborar los hechos desde una perspectiva de aprendizaje para el futuro (página 49).

## APRENDIENDO A AUTO-OBSERVARNOS

La reflexividad se vuelve una oportunidad y es una herramienta que se activa con la capacidad de autoobservarnos, es decir, de volver la mirada sobre nosotros mismos. Se trata de aprender a realizar una metaobservación, con el fin de identificar, conocer y hacernos cargo de las acciones y emociones que surgen antes, durante y después de las intervenciones en los ejercicios de memoria desde nuestro quehacer en cualquiera de las direcciones.

Esta observación incluye en la relación que construye cada persona que trabaja en la entidad consigo misma, con las víctimas, con las personas desmovilizadas, con las organizaciones y con el mismo CNMH, en concordancia con los postulados del enfoque de acción sin daño. Como se afirma en la guía *Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas*, la acción sin daño implica:

Tener mayor claridad acerca de las intencionalidades de los procesos. Poner la centralidad en la calidad del relacionamiento con las víctimas, titulares de derechos (para quiénes), y colaboradores y aliados (con quiénes). Y el para qué, qué esperamos que obtengan de su relacionamiento con nosotros, en términos positivos, y qué debemos no hacer, en términos negativos (UARIV y OIM, 2014, página 29).

Con la intención de facilitar herramientas para ampliar esta mirada, presentamos a continuación algunas distinciones que le invitamos a revisar a la hora de ejercitarse en este camino de la reflexividad, considerando que la autoobservación involucra:

1. ***El mundo de sus ideas***, es decir, sus pensamientos, valores, creencias y prejuicios. Poder observarse en este ámbito puede permitir revisar su influencia en el tipo de relación que construye con otras personas y en las posturas de rigidez o flexibilidad mental que explican su forma particular de vincularse con ellas y con el contexto, en especial en sus *relaciones de poder*.

En este ámbito, consideramos que las ideas que se tienen frente al conflicto armado, a las víctimas, a las personas desmovilizadas, a la paz, a la justicia, a la verdad, al quehacer del CNMH, a la dirección en la que se trabaja, a los propios compañeros y a nosotros mismos marcan la intervención realizada. Asimismo, lo que filtramos cuando escuchamos, lo que escribimos, el análisis que hacemos de los testimonios, el contacto que establecemos con las personas, la credibilidad que damos a ciertos eventos o relatos, las metodologías que diseñamos, las preguntas que hacemos y en general las acciones que emprendemos nos delimitan e identifican. Ser conscientes de nuestra posición y motivaciones para los procesos que implican estas tareas nos hace responsables.

**2. El mundo de sus palabras.** Como dice Humberto Maturana, “las palabras no son inocuas y no da lo mismo que usamos una u otra en una situación determinada. Las palabras que usamos no solo revelan nuestro pensar sino que proyectan el curso de nuestro quehacer” (1990, página 105). Este ámbito involucra lo que se dice o no, el tono, los silencios, las afirmaciones, las preguntas y los rótulos con que nombramos las cosas, los eventos y las personas.

Desde este lugar invitamos a revisar el uso que hace de determinadas palabras y frases, que pueden generar distancia, revictimización, ser ofensivas y discriminatorias, o por el contrario, construir confianza y provocar cercanía y favorecer el fortalecimiento de narrativas liberadoras y agenciadoras. Finalmente, en coherencia con el enfoque de acción sin daño, las palabras también deben ser contextualizadas al lugar, la población, las características de las personas y el momento histórico en el que surgen.

**3. El mundo de sus emociones,** aprendiendo a identificarlas, sentirlas (reconociendo las sensaciones físicas asociadas) y nombrarlas (rabia, alegría, miedo, tristeza, entre muchas otras). Es importante clarificar que afirmar “yo siento que” lo que en realidad se está diciendo es “yo pienso o imagino que”. En el ejercicio auto-reflexivo, lo invitamos a excluir el “que” y conectarse con el sentir en concordancia con la propia respuesta corporal. Todo el tiempo el cuerpo habla; a veces grita. Desarrollar la capacidad de escucharlo y conectar con las emociones asociadas es un gran paso en el camino del autoconocimiento y la auto-reflexión.

Consideramos que aprender a identificar, nombrar, validar y dar un lugar a las emociones propias como acompañante es un paso esencial para conectarnos con las emociones de los demás<sup>10</sup>. En el ejercicio de memoria, esto posibilita la construcción de estrategias que favorecen la recuperación emocional. Obsérvese en la interacción con otras personas identificando si en el relato su tendencia es a evitar, minimizar o magnificar las emociones de su interlocutor. Procure, además, identificar si la necesidad de atender la emocionalidad del otro es realmente del otro o es una necesidad propia y quien necesita apoyo es usted<sup>11</sup>.

---

**10.** A fin de profundizar en ideas y ejercicios para aprender a conectarse con los demás, lo invitamos a revisar la competencia de actitud empática en este mismo módulo.

**11.** Para ejercitarse en la autoobservación, lo invitamos a considerar las recomendaciones y los ejercicios que se encuentran más adelante en el recuadro “Tenga en cuenta”. Si identifica que usted necesita ayuda, puede remitirse al módulo de cuidado, allí encontrará estrategias de autocuidado y cuidado de equipos.

4. **El mundo de sus acciones**, que involucra su forma de saludar, interactuar e intervenir. Autoobservarse en este ámbito incluye reconocer la flexibilidad o rigidez del cuerpo, el uso de las manos, la cercanía o distancia física, los movimientos de cabeza, la mirada y los gestos que pueden —aunque sean sutiles— indicar aprobación o desaprobación, rechazo o conexión, apertura o cierre.

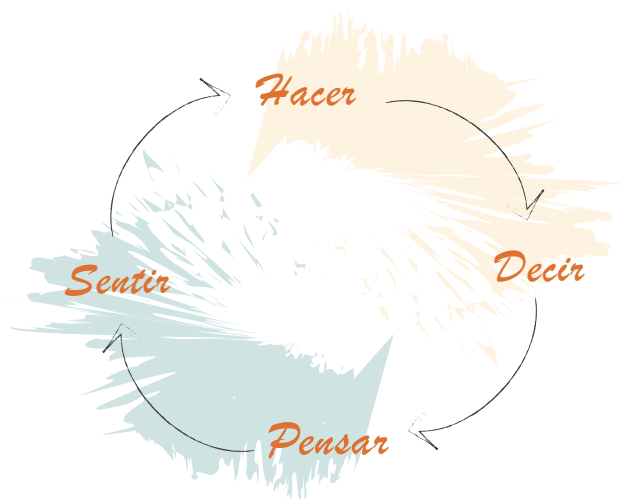
Obsérvese en su capacidad para promover acciones y estrategias como las anteriores y llevarlas a la práctica. Recuerde que siempre hay algo que se puede hacer frente al sufrimiento de los demás. De esta manera, revise su capacidad para concretar acciones que puedan tener efectos reparadores en el proceso de memoria, en especial, encaminadas hacia la resignificación de la experiencia, el surgimiento de narrativas más esperanzadoras y movilizadoras de recursos, la visibilización del daño y de la responsabilidad de quien lo generó.

Si miramos la integralidad de estos “mundos” propuestos para el ejercicio de auto-observación, surge la necesidad de alinearlos, de tal manera que haya coherencia entre lo que pensamos, lo que decimos, lo que sentimos y lo que hacemos. Así también evitamos el desgaste personal y relacional que se genera cuando estamos desconectados de alguno de estos elementos (figura 3).



**Figura 3.**  
Elementos centrales para construir coherencia

Fuente: Elaboración propia.





## HACIA UNA MIRADA DE LA COMPLEJIDAD

La lectura que hacemos de la realidad está permeada por nuestras propias historias que a su vez están llenas de valores, creencias, posturas e intereses. Por tanto, según las propias experiencias y visiones, se otorga significado a los hechos, así, frente a una misma situación, distintas personas tienen apreciaciones y explicaciones diferentes. Una metaposición obliga a hacer conexiones que den sentido y favorezcan ampliar las explicaciones que nos damos.

Retomando lo dicho en la guía de Elementos para la incorporación del *enfoque psicossocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas*:

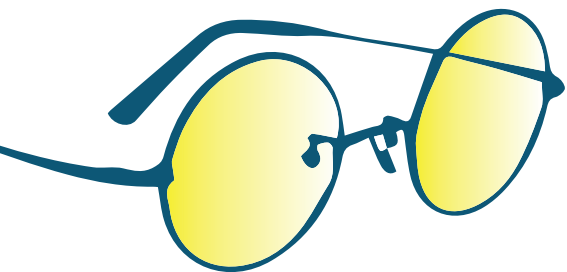
Un abordaje desde la complejidad busca entender los problemas o situaciones desde una visión de conjunto, analizando los aspectos particulares en relación al contexto o sistema más amplio. En síntesis, al tratar de comprender una situación, tenga en cuenta:

- Las diversas dimensiones implicadas.
- Los distintos puntos de vista sobre el asunto.
- Los cambios que se han producido o podrían producirse a través del tiempo.
- Los significados que pueden tomar los problemas y las acciones orientadas a superarlos, desde diferentes dimensiones, actores, perspectivas o momentos.
- La particularidad de cada persona y cada situación (UARIV y OIM, 2014, página 29).

## Para observar se necesitan lentes

Una mirada desde la complejidad incluye afinar otras múltiples miradas que nos habitan y que surgen usando la metáfora de utilizar lentes o gafas. Esto de acuerdo con las particularidades de cada relación, de cada contexto, de cada historia y de cada experiencia, delimitando la observación y por tanto el proceso reflexivo. A continuación, lo invitamos a considerarlas y a revisar qué tanto usa una u otra y cómo influyen en usted y en el mundo que construye como acompañante.

### Lentes críticos



Activan la mirada crítica, favorecen cuestionar y resaltar lo que no funciona, permiten deconstruir ideas y revisar acciones y prácticas hegemónicas. En general, si se usa solo esta mirada en el proceso de autoobservación, posiblemente se cuestionará a usted mismo o a los demás más de la cuenta. En el ejercicio de memoria, corre el riesgo de creer en verdades y realidades únicas; recuerde que hay muchas versiones en relación con un hecho. Un indicador al autoobservarse es darse cuenta si usa solo esa mirada crítica en su propia persona o si la emplea permanentemente sobre las demás y desconocer que hay más lentes.

Es de resaltar la importancia de activar estos lentes críticos en su papel político y en el del CNMH. Como afirma Arévalo (2009):

Las acciones son micro políticas, si por política se entiende la actualización del poder, en tanto oportunidad para definir nuevas realidades. Esta forma de comprensión lleva a los acompañantes y a la población a reflexionar de manera crítica sobre cómo las fuerzas contextuales presentes en relaciones, situaciones de pobreza, confrontación entre actores políticos, violencia sociopolítica y sistema de creencias de los participantes están dando forma a las elecciones que van tomando e influyen en sus rutas de vida (página 32).

## Lentes comparativos

Para comparar se requiere medir y tener uno o varios puntos como referencia. Este contraste es positivo en la medida en que invita a reconocer otros estilos y formas de intervención y relacionamiento, lo cual permitirá aprender y tomar de otras experiencias y procesos elementos significativos e incorporarlos a los propios. Es necesario tener en cuenta el grado de subvaloración o sobrevaloración hacia sí mismo o los demás.

Tenga en cuenta que esta mirada brinda una oportunidad para contrastar su proceso personal en el tiempo y en diferentes experiencias propias. Así será posible extraer lo más rico y significativo de otras para adaptarlo y apropiarlo a nuevos contextos y relaciones, en la medida en que involucre y conecte sus habilidades para ponerlas al servicio de la relación con las personas que participan de ejercicios de memoria y con los procesos sociales.



En su ejercicio reflexivo, revise qué tanto da prioridad a esta mirada sobre las demás; revise si prima hasta el punto de generar competencia y subvalorar su propia intervención o la de los otros. Recuerde: somos seres únicos con estilos y formas particulares que pueden ser complementarias, lo cual contribuye a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

## Lentes apreciativos

Estos lentes se activan en la medida en que se desarrolle la capacidad de encontrar lo generativo; invitan a valorar y resaltar lo que funciona, lo que es viable y posible. Su uso favorece la posibilidad de conectarse con los sueños, la esperanza, la belleza y la creatividad. En el ejercicio de autoobservación, estos lentes lo llevan a ser consciente de sus fortalezas, habilidades y recursos para potenciarlos y generar así nuevas posibilidades e invitar al cambio. Si no vemos lo agenciador y positivo de nuestra experiencia, no podremos verlo en la de los demás, en los/las compañeros/as de trabajo, en las víctimas y sus procesos. Ejercitar esta mirada en la autoobservación favorece además la capacidad de explorarla en los relatos de las víctimas y de las personas desmovilizadas en el ejercicio de memoria y crean oportunidades para aportar con intervenciones, preguntas o ejercicios que les ayuden a resignificar sus historias dolorosas. Asimismo, permitirá explorar en ellas nuevas historias escondidas dentro, llenas de recursos de afrontamiento, capacidades no vistas, propósitos y posibilidades que conectan con la

esperanza y la reconstrucción personal y social. Tenga en cuenta que en general estas historias no emergen solas, sino que necesitan un testigo que las vea, valore y honre.



### Lentes comprensivos

Estos lentes se activan en la medida en que se tenga la capacidad de ponerse en el lugar del otro, hacer un reconocimiento de la historia, las vivencias previas, los hechos que marcan y moldean. Esto genera una conexión que va más allá del propio relato, pues busca reconocer cómo fue construido, qué valores, principios y posturas lo sustentan, qué emociones enmarcaron y guiaron la experiencia.

Maturana (1997) afirma: “Si no estoy en la emoción que incluye al otro en mi mundo, no me puedo ocupar en su bienestar” (página 24). Esta emoción, según el mismo autor, es el amor, entendido como “la emoción que constituye el dominio de conductas donde se da la operacionalidad de la aceptación del otro como un legítimo otro en la convivencia, y es ese modo de convivencia lo que connotamos cuando hablamos de lo social” (Maturana, 2001, página 109). En el ejercicio reflexivo, esta mirada comprensiva aplica no solo hacia los demás, sino sobre sí mismo, en la medida en que cada quien pueda aceptarse, reconociendo sus propias condiciones y experiencias por fuera de cualquier juicio de valor o cuestionamiento. Recuerde que comprender implica un ejercicio permanente de atender sus prejuicios.

A continuación, presentamos una serie de recomendaciones e ideas para ejercitarse en esta habilidad de autoobservarse y desarrollar la competencia reflexiva.



### Tenga en cuenta

- En las conversaciones, resalte lo que funciona, los recursos y los valores que identifica.
- Revise qué dice y lo qué no dice y considere de qué manera esto está influyendo en su trabajo y en su vida en general.
- Durante ejercicios de memoria, escuche su cuerpo, las sensaciones, los dolores y las tensiones. Si puede regístrelas y posteriormente busque comprender su origen conectándolas con lo que está viviendo o atendiendo.
- Antes de cada ejercicio de memoria haga una lectura de sus emociones, de manera tal que pueda tomar las acciones necesarias para disponerse responsablemente a continuar en su trabajo o buscar ayuda.
- Recuerde que siempre nos movemos en relaciones de poder y desde el papel y las funciones cada quien las ejerce de una manera particular. Puede preguntarse constantemente por las formas en que las usa en cada relación que construye. Para esto, le puede servir revisar su capacidad para concertar en grupo, si le es fácil o difícil ceder ante las propuestas que surgen de otras organizaciones y personas. Cuando está con un grupo facilitando un espacio, pregúntese cómo utiliza la palabra, cómo ejerce el poder, cómo conduce la conversación, cómo maneja los espacios y tiempos, entre otros.
- Tenga cuidado con el uso del lenguaje para referirse a las personas y evitar así palabras que puedan ser interpretadas como ofensivas o descalificantes.
- Escuche las palabras que usa, el tono de ellas, las afirmaciones que suele hacer sobre las personas víctimas, las personas desmovilizadas, su trabajo, el CNMH, sus compañeros. Recuerde que nos construimos en el lenguaje.
- Lleve consigo un cuaderno de campo o bloc de notas donde pueda ir registrando. Incluya el día y hora de su autoobservación, utilizando palabras y dibujos que representen ideas, estados de ánimo y reflexiones. Recuerde revisarlo de manera periódica, esto puede indicarle y ser un referente de cambios o de situaciones que permanecen en el tiempo.



- Procure con su equipo de trabajo o con su sede regional agendar espacios para reflexionar o para compartir las notas de su cuaderno de campo con pares de confianza que le ayuden con ideas, preguntas y retroalimentación y aportar así al proceso reflexivo de las otras personas.



- Quedarse solo con una mirada, porque corre el riesgo de enamorarse de sus ideas hasta el punto de volverlas rígidas.
- Criticarse permanentemente o, en términos coloquiales, “darse palo”. Entre muchas consecuencias, afecta la motivación e invisibiliza recursos.
- Usar calificativos peyorativos contra usted o los demás.
- Hacer juicios de valor en el momento de interactuar con las personas víctimas o desmovilizadas.
- Interrumpir para corregir, regañar o imponer ideas.
- Comparar a las personas y calificar su intervención.



## Escuchando al sabio

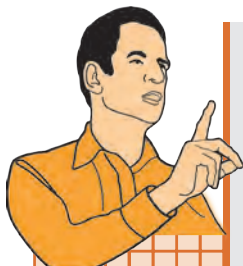
La observación sobre las diferentes miradas le puede permitir conversar y revisar qué tan fijos se tienen unos u otros lentes y qué tan pertinente es su uso en la calidad de relaciones que se construyen y en los mismos diálogos internos que se tienen. Estos diálogos muy seguramente están permeados por múltiples voces internalizadas desde la cultura: voces juzgadoras, vigilantes, miedosas, desvalorizantes, dogmáticas, voces familiares que han influido a lo largo de nuestras vidas, la voz de nuestros padres, jefes y maestros, voces sumisas o contestatarias, voces impositivas o conciliadoras, las voces de las víctimas, de los líderes, de personas que han significado aprendizaje y conocimiento. En ese diálogo interior, estas voces influyen en nuestra identidad, en nuestra forma de posicionarnos en el mundo, en nuestras relaciones, apuestas y sueños.

Usamos la idea del sabio como herramienta para conectarnos en el proceso reflexivo con una voz guía, que nos facilite y oriente en la búsqueda de la coherencia antes mencionada entre nuestro pensar, decir, sentir y hacer. Es su voz más genuina la que finalmente, en el ejercicio auto-reflexivo, lo invitamos a que escuche, y abra la posibilidad de hacerse consciente de sus actos, emociones, pensamientos, ideas y posturas. De esta manera, en el darse cuenta de sus propias observaciones, se espera que emerja la responsabilidad y la disposición para abandonar viejas convicciones que impiden una percepción más amplia de las situaciones y las personas en este camino de la reconstrucción de la memoria histórica con una perspectiva psicosocial.

A continuación, enumeramos una serie de acciones para generar reflexividad en los diferentes momentos de intervención: antes, durante y después de cada ejercicio de memoria.



Ilustración: Jairo Quintero



### Tenga en cuenta

#### Para generar reflexividad antes, durante y después de un ejercicio de memoria tenga en cuenta:

- Permitirse espacios de silencio en los cuales pueda conectarse con lo que siente.
- Encontrar ritmos pausados de respiración que favorezcan estados de tranquilidad.
- Identificar y nombrar las emociones presentes.  
Recuerde que decir “siento que...” no lo lleva a la emoción, sino al pensamiento.
- Identificar permanentemente las voces presentes en su cabeza y dar fuerza a su propia voz e imaginar lo que le dirían las personas más sabias o significativas que ha conocido.
- Reconozca el valor de sus actos, pensamientos, palabras y emociones más significativos y el efecto que logra a través de ellos en usted y en las otras personas.
- Procure respirar de manera consciente, sosteniendo el aire de forma prolongada, en especial en los momentos donde sienta incomodidad y donde necesite tomar distancia para escucharse y comprenderse. Haga este ejercicio varias veces.
- Ejercítese tomando eventualmente distancia de sus propias intervenciones y mirándolas “desde afuera”, como si fuera un sabio que desapasionadamente observa sin juzgar.
- Chequee la afectación corporal, en relación con dolores, tensiones, sensaciones incómodas o placenteras asociadas a las emociones y experiencias que está viviendo.
- Tome conciencia sobre cómo es su corporalidad, gestos, movimientos, cercanía o distancia física experimentada con las víctimas y las personas desmovilizadas en cumplimiento del ejercicio de memoria.
- En el momento de escuchar las historias, imagínese como si fuera un testigo, cuya misión es encontrar elementos en el relato que sean dignos de honrar, valorar y resaltar.
- Incluya posibles preguntas que favorezcan la competencia de la reflexividad en los otros.
- Remítase al módulo 3 de esta Caja de herramientas sobre cuidado psicosocial cuando en su reflexión se dé cuenta de que quedó afectado después de una atención y ponga en práctica lo que allí se sugiere.

## EJERCICIO 4: REFLEXIVIDAD EN LA EXPERIENCIA COTIDIANA

Escoja una situación significativa reciente de su trabajo donde haya interactuado con otras personas (puede ser en la facilitación grupal, en una entrevista, en la preparación de un evento, en una reunión de equipo).

1. Busque un espacio adecuado donde pueda permanecer en silencio y sin interrupciones por un tiempo de aproximadamente diez minutos.
2. Cierre los ojos e imagínesse observándose a sí mismo desde un lugar distinto, es decir, como si estuviera por fuera, preferiblemente desde un lugar más alto.
3. Respire de manera profunda y prolongada, haciendo dos inhalaciones y exhalaciones
4. Vuelva sobre los actos, pensamientos, palabras y emociones más significativas del momento que escogió, como si estuviera viendo una película. Su papel es de observación consciente.
5. Identifique las creencias y los prejuicios que estuvieron presentes en usted y en las otras personas.
6. Revise qué tanto fue coherente entre lo que pensó, dijo, sintió e hizo en el momento sobre el cual está siendo reflexivo. Pregúntese dónde hubo conexión o desconexión.
7. Chequee qué está sintiendo en el cuerpo mientras realiza el ejercicio, qué emociones y sensaciones le genera recordar y observarse.
8. Pensando en la influencia de su intervención en la persona, equipo o comunidad, según sea el caso, pregúntese:
  - Si ellos lo estuvieran viendo en este momento, ¿qué se imagina que le dirían o le pedirían que hiciera distinto?
  - ¿Qué cree que valorarían o reconocerían de su accionar?
  - ¿Qué resaltarían de sus palabras, preguntas o apreciaciones?



- ¿Cuáles lentes considera usó por más tiempo en la conversación o situación en la que se está observando?
- ¿Cuáles lentes considera está usando mientras se observa?
- ¿Cuáles le serviría incluir para ampliar su propia mirada de la situación, de las otras personas y de su propia persona?
- ¿De qué se da cuenta de sí mismo, qué valora y qué cree puede revisar para tener en cuenta en otros espacios parecidos?
- ¿Cómo está aportando o influyendo en la vida de la persona o personas con quienes se pensó el ejercicio?
- Finalmente, obsérvese desde una panorámica mayor que cobije otros espacios de trabajo con víctimas o personas desmovilizadas y pregúntese cómo le aporta el ejercicio a la relación que construye con ellas, a su intervención, a su apuesta de trabajo en el CNMH y a su vida en general. Con esta información, escriba una frase clave que le sirva para tener presente en las próximas dos semanas.

Para este ejercicio nuevamente se sugiere llevar un registro personal, como un cuaderno de campo, donde pueda consignar sus observaciones, el efecto de los hechos en su vida y las reflexiones generadas a partir de las preguntas anteriores, revíselo cada cierto tiempo para identificar cambios y para que sea insumo en las conversaciones y los trabajos de retroalimentación y apoyo colectivo.









# CAPÍTULO 3

## COMUNICACIÓN DIALÓGICA

La comunicación dialógica dentro de la memoria histórica es la capacidad de co-construir relaciones de confianza y colaboración a través de conversaciones que abren posibilidades con respecto a las situaciones que han vivido las personas en el conflicto armado.



Este estilo de comunicación fomenta la construcción de realidades que son fuente de poder, esperanza y cambio para las víctimas y demás actores del conflicto armado y, en general, para el país. Implica considerar las múltiples alternativas que se abren en el plano de las relaciones humanas tanto en contextos de guerra como de paz, así como reconocer las posibilidades de actuación para generar cohesión y desarrollo social. Es una forma de actuar en la que se privilegia el diálogo como forma de construcción de memoria y de transformación social, a partir del reconocimiento de la diferencia manifestada en las múltiples identidades individuales y colectivas que habitan el territorio nacional.

Dentro de lo psicosocial la capacidad para actuar desde el diálogo es esencial para construir relaciones de las que se deriven procesos de verdad, justicia y reparación. Acciones como la atención del sufrimiento, la facilitación de procesos de reunificación, la construcción de escenarios de paz que brinden garantías de no repetición, el esclarecimiento de la verdad o el rescatar las versiones de los hechos desde la mirada de los distintos actores del conflicto requieren siempre herramientas conversacionales. A partir de estas se establecen vínculos de apoyo con las personas y se facilitan procesos de transformación individual y colectiva, con lo cual se deconstruyen versiones hegemónicas de la realidad del país que generan opresión y promueven narrativas resilientes<sup>12</sup> en quienes han sido vulnerados. La acción desde lo psicosocial se funda en una mirada dialógica y relacional de los fenómenos humanos para trabajar sobre los efectos del conflicto armado con los grupos involucrados.

Más específicamente, realizar ejercicios de memoria desde un enfoque psicosocial implica saber conversar acerca de hechos violentos con personas víctimas y desmovilizadas para reconstruir el recuerdo individual y colectivo más allá de los datos y enriquecerlo con versiones que no han sido escuchadas y recrearlo desde lugares que permiten construir panoramas de futuro esperanzadores.

La memoria no es el recuento de eventos estáticos, sino la creación de narrativas vivas que emergen de las innumerables vivencias del país y que se modifican cada vez que son contadas, escuchadas e interpretadas.

Por esto, reconocer los giros en las historias, los impactos que determinadas versiones y formas de contar tienen en las personas y las preguntas que cierran o abren posibilidades son elementos que

---

**12.** Se pueden comprender como “historias alternativas y empoderadoras desde las cuales sus protagonistas logran entenderse como sobrevivientes de vivencias difíciles y encuentran soluciones a situaciones problemáticas” (Jaramillo del Río, 2012, página 56).

marcan el proceso de significación de los hechos violentos y con ello las dinámicas emocionales y relacionales que desde allí se configuran.

La comunicación dialógica es una competencia inspirada en la perspectiva lingüístico-relacional que se basa en la capacidad de crear conversaciones para construir la memoria histórica. En este marco, es fundamental comprender algunas características básicas de las conversaciones (Sampson, 1993):

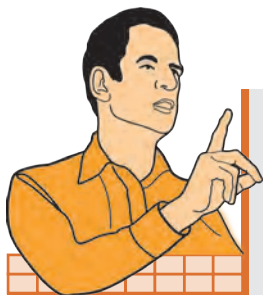
1. Ocurren siempre en una relación entre personas y para entenderlas resulta necesario acercarse a la experiencia de sus múltiples actores.
2. No son asuntos personales y privados sino asuntos públicos<sup>13</sup> que utilizan sistemas de símbolos compartidos para una comunidad.
3. Se dirigen de una persona a otra en una situación particular y se generan para desarrollar acciones sociales.
4. Incluyen material verbal, no verbal, escrito y simbólico.

En este sentido, las conversaciones acerca de la guerra no son realidades inmóviles que habitan en la mente de las personas, sino realidades que se transforman en los espacios de interacción humana a partir del encuentro de subjetividades. Conversar va mucho más allá del acto de hablar y entra en el plano de todo vínculo que se establece en el mundo social, donde se crean conversaciones de cuerpos, silencios, palabras, emociones, símbolos e ideas, entre otros. Todo esto implica que cada conversación es una posibilidad de transformar los significados de los hechos violentos en nosotros mismos y en las personas acompañadas y de reconocer y reivindicar a quienes han sido vulnerados.

---

**13.** Esta comprensión de lo público implica que las conversaciones entran en el plano de lo social en el sentido en el que no son propiedad exclusiva de una persona. Sin embargo, de esto no se desprende que la confidencialidad deje de ser importante. Las conversaciones ocurren en relaciones en las que se realizan acuerdos en torno a lo que se puede compartir con otros y lo que no y en cuanto a las formas y los momentos para ello. Por esto, desde el papel que asumimos como CNMH y desde la responsabilidad institucional que nos convoca nos resulta fundamental respetarlos, teniendo presente que la restricción en la difusión de cierta información es una decisión personal de quien es acompañado que marca un principio de acción para los equipos de trabajo. Este respeto por lo que se construye con el otro es una característica del ser dialógico.

En este apartado, proponemos reflexiones, ejemplos y prácticas para mejorar la comunicación dialógica en espacios formales e informales relacionados con la construcción de la memoria histórica. Por *espacios formales* entendemos las reuniones y entrevistas generadas dentro del trabajo, los talleres y los escenarios de encuentro con comunidad y los diálogos propuestos con los documentos producidos, entre otros. Por *espacios informales* entendemos todas las conversaciones que, a pesar de no estar directamente vinculadas con las responsabilidades cotidianas del trabajo, impactan en las historias y los significados que existen en torno a la reconstrucción de la memoria histórica. Todos estos intercambios de significado son conversaciones que contribuyen a la construcción de la memoria del país, por lo que resulta fundamental hacer conciencia de los efectos sociales que tienen y fortalecer conocimientos y destrezas que nos permitan promover acciones sin daño y procesos de empoderamiento y desarrollo social.



**Tenga en cuenta**

### Que el silencio hace parte del diálogo:

- Promuévalo en momentos de reflexión, en especial después de alguna pregunta o conversación con la que note que su interlocutor está considerando una nueva perspectiva o información adicional a la que tenía antes.
- No le tema y fortalezca su capacidad para invitarlo a la conversación. Esté atento si le genera ansiedad o algún impulso por llenarlo con palabras.
- Mirar fijamente a su interlocutor le puede dar la idea de que usted espera que reanude la conversación, por lo que es recomendable que alterne su atención visual entre la persona y otros estímulos. El mensaje de su mirada debe transmitir que está atento al otro y al mismo tiempo que no hay afán por hablar.
- Note la información que trae a la conversación y el efecto que tiene en la relación con el otro.
- Tenga un propósito al permanecer en silencio. No lo haga por temor a intervenir o como una respuesta ante algo que lo paraliza.
- Interrúmpalo cuando sienta que los pensamientos de su interlocutor fortalecen una versión limitante acerca de sí mismo o de los demás.



## Evite

### Construir y reivindicar monólogos en la realización de ejercicios de memoria:

- Los monólogos son formas comunicativas opuestas a las expresiones dialógicas en las cuales se privilegia el individualismo sobre la colaboración. Como su nombre lo indica, son miradas de la realidad construidas en solitario y sin considerar otros puntos de vista. Desde el monólogo se silencian voces, se eliminan versiones y se posicionan valores particulares como valores absolutos y hegemónicos. Este es el caso de las versiones que muchas veces se instauraron en las personas víctimas después de los hechos violentos, las cuales estaban dominadas por los valores y las explicaciones que para quienes los perpetraron justificaron su realización. En estas versiones, se asumía con cierta frecuencia que las personas o comunidades se merecían lo que vivieron o que no hicieron lo suficiente para evitarlo.
- Para impedir que se fortalezcan o se instauren nuevos monólogos es fundamental considerar que las palabras no son un reflejo objetivo de la realidad, sino un sistema de signos que definen relaciones arbitrarias entre significados y significantes y que representan lo que colectivamente definimos como real. Ser conscientes de esto nos permite mantener la curiosidad por comprender los significados particulares que determinadas personas y comunidades otorgan a ciertos hechos y a ciertas palabras y así co-construir lenguajes colectivos que contribuyan a dismantelar la cultura de la guerra y que promuevan la construcción de escenarios de paz.
- Asimismo, resulta esencial actuar desde lugares distintos de la jerarquía y la dominación y promover relaciones horizontales en las que se visibilicen las voces de quienes han sido oprimidos. Actuar desde el diálogo en oposición al monólogo requiere fortalecer la capacidad de mirar hacia adentro e identificar los valores y prejuicios desde los cuales actuamos (ver capítulo 2, "Reflexividad").

## NARRATIVA E IDENTIDAD

La narrativa es una manera de aproximarse al mundo en la que se considera que lo que asumimos como real es producto de las historias que contamos acerca de lo que vivimos. Lo real se construye en el lenguaje y está siempre determinado por el lugar que ocupa quien da cuenta de lo que existe y de lo que es verdadero. Desde esta mirada se asume que una misma historia tiene múltiples formas de ser contada, entre las cuales cambia el valor que se da a cada uno de los eventos que la conforman y los significados que la hacen relevante. En este sentido, lo real es una historia o versión que se cuenta en torno a algo (Gergen, 2009).

Ligada a la narrativa se encuentra la identidad, referida a un producto narrativo derivado de la *experiencia relacional acumulada* (Carreras y Linares, 2006). Las personas somos fundamentalmente contadoras de historias y la identidad corresponde a las historias que, en diálogo con otros, construimos y contamos acerca de nuestra experiencia, las cuales nos constituyen como individuos. En estas historias, organizamos y damos sentido a eventos vividos y privilegiamos algunos episodios sobre otros para explicar lo ocurrido y lo que somos.

La narrativa y la identidad cobran gran importancia en la construcción de memoria desde una mirada psicosocial debido a que esta tarea implica entrar en diálogo con individuos y comunidades en las que está siempre presente la posibilidad de contribuir a reafirmar identidades victimizadas o a movilizarlas hacia identidades más liberadoras<sup>14</sup>. Se debe tener en cuenta que los hechos violentos usualmente generan un rompimiento identitario, el cual usualmente implica en el caso de las víctimas que en el proceso de entendimiento de lo ocurrido atraviesen por dinámicas de culpabilización y sometimiento desde donde se asumen como personas inadecuadas, incapaces, anormales o merecedoras de sufrimiento. En el caso de las



Ilustración: Jairo Quintero

<sup>14</sup> Las identidades victimizadas implican versiones en las que los eventos de sufrimiento y victimización saturan la identidad de la persona, quien se asume y se entiende fundamentalmente desde ese hecho, desconectándose de sus recursos y de sus alegrías. En contraste, las identidades liberadoras implican formas de narrarse en las que los hechos de victimización desempeñan un papel de alta importancia en la vida sin que restrinjan historias en las que la agencia y el empoderamiento tienen un papel protagónico.



personas pertenecientes a grupos armados o desmovilizadas, este rompimiento en la construcción de la identidad puede marcar un hito a partir del cual la persona se radicaliza y se entiende a sí misma fundamentalmente como un actor de la guerra, lo cual dificulta que se asuma fuera del escenario violento y el tránsito hacia un proceso de desarme y reintegración.

Dialogar en escenarios de violencia y sufrimiento requiere ciertas habilidades de escucha y expresión que contribuyan a que lo contado materialice historias liberadoras sobre las personas, sus experiencias y los problemas de su vida. Para quienes trabajamos en la construcción de la memoria histórica, esto implica acompañar el recuerdo de hechos altamente dolorosos en ejercicios narrativos que demandan una serie de habilidades para contribuir a que el recuerdo resulte sanador. Esto implica que lo que se recuerda, el momento en que se recuerda y las formas en las que se recuerda alivien el sufrimiento, fortalezcan identidades liberadoras y fomenten la construcción de redes sociales y de vínculos afectivos permanentes. Entre estas habilidades relacionadas con la comunicación dialógica, destacamos:

- La capacidad para facilitar la desinstalación de la culpa, la rabia y el deseo de venganza, los cuales son muchas veces impedimentos para que las personas se puedan liberar de las vivencias de la guerra y sembrar futuros en los que estas no tengan el papel protagónico. Un camino para lograr esto es acompañando a las personas a reconocer y experimentar estos sentimientos y a hacer conciencia de los efectos que tienen en sus vidas. Específicamente respecto del trabajo con la culpa es importante poder reconocer abierta y públicamente la responsabilidad de quienes perpetraron y promovieron que los hechos violentos se presentaran.
- La capacidad de promover la identificación de recursos personales y la agencia. Cuando esto se logra, se abre la posibilidad de que las personas se reconozcan y se recreen en versiones de sí mismas que generen sentimientos de aceptación y bienestar y desde las cuales se abren mayores posibilidades. Un camino para lograr esto es facilitando conversaciones que se enfoquen en lo que las personas han logrado, en lo que los demás valoran de ellas y en lo que son exitosas, relacionando estos aspectos con la situación sociopolítica en que están inmersas.
- La capacidad para facilitar la articulación de los episodios de un evento violento en una versión coherente que valide el sentir y las decisiones de quienes fueron afectados<sup>15</sup>. Esto se logra indagando

---

**15.** En este contexto, entendemos que quienes han sido afectados por la violencia puede ser cualquiera de los diversos actores del conflicto armado.

con las personas sobre los eventos que han sido omitidos en el relato principal y atendiendo a aquellos sucesos que dan cuenta de sus decisiones, sus acciones y sus valores.

Para continuar comprendiendo la construcción de la identidad dentro del conflicto armado, destacamos dos tipos de relatos que resulta útil considerar al realizar ejercicios de memoria: relatos dominantes y relatos alternativos (White y Epston, 1993). Los *relatos dominantes* son aquellas narrativas acerca de determinados hechos que subyugan a individuos o poblaciones y que desconocen aspectos fundamentales de la vida de las personas. Además son versiones de la realidad compartidas por varias personas como resultado de prácticas de poder que han silenciado otras versiones de la realidad. En contraste, los relatos alternativos son narrativas que contradicen los relatos dominantes y que incluyen nuevos datos y eventos que resignifican las historias que se cuentan frente a un hecho en particular.

Los relatos dominantes están usualmente saturados por versiones limitantes acerca de las personas, en las cuales no cuentan con recursos para hacer frente a las situaciones que viven y en las que se naturalizan sus experiencias de victimización y las respectivas afectaciones. En contraste, los relatos alternativos permiten identificar la responsabilidad de los múltiples actores que han participado de los hechos de victimización, rescatan el valor, la fuerza y los recursos de quienes han sido vulnerados y siembran las bases para construir escenarios de paz. Se debe entender así que los relatos dominantes están vinculados con identidades victimizadas o saturadas por las acciones de la guerra, mientras que los relatos alternativos están vinculados con identidades liberadoras.

Es de alta importancia que todos los miembros del CNMH, y no solo quienes hacen trabajo directo con personas víctimas y personas desmovilizadas, consideremos que nuestro trabajo misional está fuertemente vinculado con la construcción de una narrativa en torno a la violencia que hemos vivido en el país, la cual ha empezado ya a ocupar un lugar fundamental en nuestra identidad nacional. Por esto, estos asuntos deben ser considerados en las múltiples historias que ayudamos a recuperar, con el fin de que constituyan versiones alternativas de lo que somos y de lo que podemos ser como individuos y como nación.

### ¿Cómo facilitar la construcción de relatos alternativos?

Promover la generación de relatos alternativos implica contar con conocimientos conceptuales, asumir una actitud de escucha y facilitación frente a las personas y las experiencias que viven y desarrollar habilidades y destrezas para la acción.



Respecto de los conocimientos requeridos, es importante contar con principios de comunicación y diálogo y con conocimientos básicos sobre la epistemología lingüístico-relacional (como los aportados en el inicio de este apartado), para comprender el papel que desempeña el lenguaje en los procesos de construcción del conocimiento y de la realidad social.

Frente a la actitud resulta fundamental posicionarse desde la comprensión de que nuestros actos tienen el potencial de influir sobre los demás y que los actos de otros tienen el potencial de influir sobre nosotros. Esto está vinculado con el carácter transformador de toda conversación, el cual implica que en una relación dialógica siempre está presente la posibilidad de generar un efecto en el otro. Esto se puede ver reflejado en los ejercicios de memoria en el efecto que determinadas preguntas, el tono utilizado o el lenguaje corporal de quien las realiza tienen sobre los participantes. Incluso en ejercicios en los que se utilizan entrevistas estructuradas, las pequeñas variaciones que se hacen desde el punto de vista de los silencios, los ritmos de conversación o la entonación pueden implicar diferencias en la manera en la que los participantes interpretan la conversación y en la cantidad y calidad de la información que suministran.

Por esto, más que evitar influir en los participantes de los ejercicios de memoria, quienes trabajamos en estos escenarios requerimos un esfuerzo para hacer conciencia del efecto que nuestras intervenciones tienen en los participantes y de la posición de poder que ocupamos al ser parte de una entidad estatal como el CNMH. Asimismo, es fundamental que realicemos un esfuerzo consciente para que la única

influencia que tengamos en los participantes sea la de motivar procesos de verdad, justicia y reparación, y evitar siempre direccionar los relatos recibidos, bien de manera intencional, bien no intencional.

De lo anterior se deriva que la actitud dialógica debe partir de un plano ético en el que, al asumir la posibilidad de influir en otros, se reconozcan unos modos de actuación que promuevan su libertad, su autonomía, su responsabilidad y la potencialización de sus recursos. Esta actitud implica una confianza plena en las capacidades de las personas a las que se acompaña o entrevista y la convicción de que la mejor forma de brindar acompañamiento es promoviendo que las personas asuman la responsabilidad de lo que les corresponde hacer, siempre evitando el impulso de tomar decisiones o de actuar por ellas. Esta actitud facilita que se construyan vínculos cercanos desde los cuales es posible entrar en procesos de co-construcción de historias, en los que las personas compartan elementos que en el pasado han preferido mantener ocultos y que en el presente son útiles para los procesos adelantados.

Finalmente, en el plano de las habilidades y destrezas, resulta fundamental entrenarse en construir vínculos de confianza en los que las personas se sientan aceptadas y reconocidas y en facilitar intercambios relacionales que permitan que las historias contadas sean enriquecidas con comprensiones que sirvan a los protagonistas para ampliar la conciencia que tienen de los hechos y, con ello, de su participación y responsabilidad.

Estos tres elementos pueden verse materializados en las siguientes acciones concretas:

- Actuar desde el no saber teniendo presente que quienes mejor saben lo que necesitan y lo que les conviene son las mismas personas, por lo que se debe evitar asumir el papel de experto y considerar que se sabe lo que ellas requieren.
- Escuchar activamente los relatos de las personas víctimas y desmovilizadas (ver capítulo 5 en este mismo módulo, “Empatía”). Esto implica oír cuidadosamente y con atención plena los elementos que van más allá de lo dicho con palabras y que dan cuenta de los estados afectivos de las personas, de sus necesidades, de sus anhelos y de las formas en las que se perciben a sí mismas y al mundo. También equivale a identificar los giros de las historias, los puntos de quiebre y las inconsistencias para realizar actuaciones dialógicas que contribuyan a movilizar versiones dominantes y a fortalecer versiones alternativas.
- Poner en duda las historias dominantes y explorar los momentos excepcionales en los que las personas tuvieron una influencia positiva sobre las situaciones de vulneración o adversidad que han

vivido. Para esto, es fundamental considerar que un evento tiene múltiples versiones, desarrollar la habilidad de identificar las versiones dominantes y realizar preguntas que les ayuden a las personas a ver que existen otras maneras de narrar y entender lo que vivieron.

- Explorar historias de éxito o de heroísmo, en las cuales se puedan identificar los recursos y las cualidades de las personas para construir puentes con sus sueños y diseñar rutas de acción que les permitan moverse hacia ellos<sup>16</sup>.
- Posibilitar la convivencia de múltiples versiones sin necesidad de eliminar o silenciar voces, desde la comprensión de que los ejercicios de memoria histórica son mecanismos no judiciales de contribución a la verdad.



Ilustración: Jairo Quintero

**16.** En el caso del trabajo con personas desmovilizadas, también aplica la exploración de historias de éxito y heroísmo, en las cuales se puedan reconocer como artífices de paz, de empatía, de perdón o de reconciliación, entre muchas otras.



## EJERCICIO 5: MOVILIZACIÓN DE RELATOS DOMINANTES

Este ejercicio puede servir para explorar elementos básicos de movilización de un relato dominante hacia un relato alternativo. Aunque muy posiblemente no es suficiente para instaurar un relato alternativo suficientemente sólido, es una oportunidad para examinar su funcionamiento y dar inicio a su construcción. Puede adaptarlo para trabajar con personas que hagan parte de los distintos actores del conflicto armado.

1. Rememore la historia de un evento difícil que haya vivido, que lo haya marcado y que sienta que aún en el presente tiene algún efecto negativo en usted.
2. Por escrito, descríbase como persona resaltando la forma en la que ese evento influyó en cómo es usted en la actualidad. Identifique elementos que instauren culpa, miedo, falta de capacidad o de recursos o similares (relato dominante).
3. Busque en su descripción una característica de sí mismo que resulte limitante en alguna medida, que implique alguna carencia o dificultad o que opaque sus recursos personales. Si encuentra más de una, escoja la más representativa.
4. Explore en su historia de vida todos los eventos que contradigan el relato dominante del punto 3 y escríbalos con el mayor detalle posible. Para esto, dedique unos minutos a pensar en las siguientes preguntas y en otras similares que se le ocurran: ¿qué cosas hago cuando no me comporto de acuerdo con esa característica? ¿Qué personas ven algo distinto en mí? ¿Qué ven esas personas? Aunque parezcan situaciones poco significativas, ¿en cuáles dejo de ser esa persona? ¿En quién me convierto en esas situaciones? ¿Qué personas y ambientes me permiten dejar por fuera de mi vida esa característica? ¿Qué nueva forma de ser reemplaza a esa característica en dichas situaciones?
5. Escriba un relato alternativo acerca de sí mismo en el que asuma que las características positivas y recursos personales que emergieron en el punto 4 son parte de su identidad.
6. Durante una semana procure actuar como si fuera el personaje del relato alternativo.
7. Después de transcurrida la semana escriba sus reflexiones del ejercicio.





**Tenga en cuenta**

### Que el diálogo implica la transformación mutua:

- Como hemos sugerido, una relación que no genera cambio en los participantes es una relación en la que no hay diálogo. La experiencia dialógica implica que los participantes impacten a los demás y se dejen impactar. Por esto, en lugar de evitar influir, el profesional debe enfocarse en identificar la dirección en la que sus palabras o acciones impactan la narración, el comportamiento, la emoción o el significado de la persona entrevistada o acompañada. De la misma forma, es importante que permita que la experiencia del otro entre en usted y modifique su forma de ver, de pensar, de sentir, de hacer y de ser.

Considerar la transformación mutua resulta en especial relevante en el trabajo con autores de hechos victimizantes, con quienes nos podemos sentir impulsados a actuar desde la dominación y la resistencia al vínculo. Esto se puede ver traducido en la tendencia a posicionarnos desde la superioridad moral y actuar como jueces de sus acciones y rechazarlos como personas a un nivel general.

Al respecto, se debe considerar que el ejercicio de memoria con enfoque psicosocial implica más que la recopilación de datos y lleva implícito el objetivo de generar transformaciones sociales que contribuyan a que los hechos violentos no se repitan. Con este objetivo en la mente, se debe tener presente que los esquemas de quienes perpetraron los hechos violentos muy posiblemente no se modificarán en cuanto no encuentren un escenario receptivo que capte su experiencia y que les dé la posibilidad real de observarse y de observar sus acciones.

Este escenario receptivo está configurado primariamente por el profesional que recibe el testimonio o que realiza el acompañamiento y secundariamente por el contexto social que recibe a la persona desmovilizada y a su relato. Por esto, es fundamental que en la relación de trabajo se abra la puerta a que aparezcan emociones y sentimientos adicionales a la rabia y a la indignación, desde donde se reconozcan las responsabilidades de los hechos violentos realizados, pero, al mismo tiempo, se abran panoramas de cambio y humanización para quien ha generado daño.

Esto no equivale a validar u olvidar la violencia, la tortura o la deshumanización que caracteriza a los hechos de victimización que se han dado en Colombia, sino a recibirlos y plantearlos con la humanidad suficiente

para que tengan un lugar en nuestra sociedad y así no se repitan nunca. El rechazo y la eliminación de las experiencias de las personas desmovilizadas no contribuyen a que las emociones que originaron los hechos violentos sean transformadas para configurar escenarios de paz, lo cual solo es posible en la medida en que nos podamos vincular genuinamente con quien es diferente y en que entremos en espacios de transformación mutua en los que se rechacen los hechos violentos y se acoja a las personas y a sus historias de vida.

### La pregunta como fuente de construcción de la memoria<sup>17</sup>

Preguntar es una de las acciones fundamentales del ser dialógico y equivale a entrar en el mundo del otro a partir de la indagación sobre sus experiencias, supuestos, motivaciones, sentidos y valores. Para que la pregunta sea auténticamente dialógica, debe surgir de la curiosidad genuina y de la intención de construir conversaciones que tengan un efecto en el mundo de los participantes. Desde este lugar, la pregunta se posiciona como origen de acciones, vínculos y procesos de cambio individual y colectivo. En estos términos, la pregunta no es simplemente una forma de recopilar información, sino una fuente de creación colaborativa de nuevas posibilidades.



**Evite**

#### utilizar preguntas de manera estándar:

- La calidad de una pregunta o el efecto que pueda tener en una persona depende más del significado que ella atribuya en el momento específico en el que la reciba que de la intención de quien la formula o de su calidad semántica. Esto implica que las preguntas nunca tienen un mismo efecto y que la manera en que se interpretan está relacionada con múltiples variables contextuales de la conversación sostenida. Al entrenarse en formulación de preguntas, encontrará muchos tipos y modos de preguntar que se deben tomar como ejemplos, considerando las particularidades de las diversas personas y escenarios de diálogo.

<sup>17</sup> Aunque el estilo de preguntar que se propone puede ser más fácilmente vinculado y entendido en el trabajo con personas víctimas, es importante que los principios planteados se consideren también en el trabajo con personas desmovilizadas. En el marco de lo psicosocial y siempre que la intención sea proteger el bienestar de los participantes y promover su desarrollo, la pregunta es una herramienta útil para trabajar sobre los impactos de la guerra, para fomentar que se asuma responsabilidad sobre los hechos ocurridos y para construir conversaciones que faciliten procesos de cambio individual y colectivo.



## Evite

- A pesar de que en el mecanismo no judicial de reparación a la verdad existe un protocolo de entrevista con preguntas ya establecidas, es importante que se revisen de manera periódica procurando que en conjunto permitan acceder a la verdad, como objetivo principal, sin perder de vista el efecto que tienen sobre la construcción de los relatos y de la identidad de las personas desmovilizadas. En este contexto, evitar utilizar preguntas de manera estándar implica mantener apertura para repensarlas y fomentar el diálogo entre la institución y las personas que trabajan en este campo, con el fin de realizar ajustes razonables de forma permanente a los instrumentos de entrevista utilizados.

A continuación, le proponemos algunos tipos de preguntas<sup>18</sup> que en el plano de lo psicosocial pueden promover la toma de conciencia sobre las situaciones de victimización vividas o perpetradas y sobre sus efectos, así como el fortalecimiento de relatos alternativos desde los cuales se reivindique la dignidad y la agencia de quienes han sido afectados. Dado que la realización de ejercicios de memoria implica establecer diálogos con personas víctimas y desmovilizadas, en cada tipo de pregunta aportamos ejemplos para ambas situaciones (cuadro 2).



### Cuadro 2.

Tipos de pregunta útiles en ejercicios de memoria histórica

Tipo de pregunta	Ejemplo
<p><b>Preguntas orientadas al futuro:</b> buscan que las personas consideren sus alternativas futuras distanciándose de las injusticias pasadas y de las dificultades actuales. Su intención es diseñar y visualizar panoramas de futuro que generen esperanza. Pueden estar enfocadas en las metas personales y colectivas o en explorar el resultado esperado de los cambios que las personas se están proponiendo.</p>	<p>¿Qué planes tiene respecto del retorno a su tierra?          ¿Qué cree que va a estar pasando en dos años si continúa recordando a su hijo en compañía de otros y no en soledad? ¿Cómo será su vida cuando se dé el permiso de considerar que no fue su culpa y que hizo lo mejor que pudo? ¿En quién se va a convertir cuando cuente todo lo ocurrido? ¿Cómo será su vida cuando termine por completo el proceso de reintegración en el que está?</p>

<sup>18</sup> Inspiradas y adaptadas de las propuestas de White (1993), Tomm (1989) y Selekman (1996).

Tipo de pregunta	Ejemplo
<p><b>Preguntas que ubican en perspectiva de observador:</b> buscan que la persona tome distancia de los hechos y que pueda evaluar la situación con mayor claridad.</p>	<p>¿Qué le diría su hijo si le escuchara hablar de esa forma? ¿Qué pensaría de su hermana si hubiera sido ella y no usted la que hubiera tenido que irse de casa para proteger a la familia? ¿Qué consejo le daría a una persona que fue desplazada y que esté pasando por una situación como la suya? ¿Si usted fuera una víctima de los hechos ocurridos, qué le pediría a quienes los realizaron? ¿Qué haría distinto si tuviera la oportunidad de volver al pasado?</p>
<p><b>Preguntas que construyen versiones alternativas:</b> son preguntas que promueven la generación de relatos alternativos en los que las personas se pueden narrar de maneras novedosas que contradicen la versión dominante. Buscan eventos aislados que contrastan con lo que usualmente se ha narrado.</p>	<p>¿Cómo es su vida cuando deja la tristeza de lado? ¿Qué pensamientos aparecen cuando logra controlar el miedo? Además de todos estos recuerdos dolorosos, ¿qué es también importante recordar para describir a su familia de manera más completa? ¿Qué se dijo a sí mismo cuando decidió salir del silencio y participar de este proceso para contar todo lo ocurrido? ¿Puede identificar un momento en el que haya asumido que ya es momento de que se cuente lo que aún no se ha dicho? ¿Cómo llegó a esa idea?</p>
<p><b>Preguntas que fortalecen identidades liberadoras:</b> son enunciados que se enfocan en posibilitar cambios en la manera en la que las personas se asumen a sí mismas. Implican vincular lo que las personas hacen con lo que son y descubrir eventos encadenados en el tiempo que dan cuenta de recursos personales, capacidad de agencia y empoderamiento.</p>	<p>¿Qué valora usted de la persona que es hoy en día? A pesar del dolor y el sufrimiento que experimentó, ¿qué le permitió descubrir esta experiencia acerca de usted mismo? ¿Qué dice de usted el hecho de que haya decidido mantener viva la memoria de su hermano al tiempo que siguió adelante con su vida? ¿Cómo lo ha transformado la experiencia de reconocer abiertamente los hechos violentos que ejecutó? ¿Cómo es el Pedro que siente el daño que ocasionó? ¿Cómo es querer sentir y no hacerlo por miedo a reconocer el daño que causó?</p>

Tipo de pregunta	Ejemplo
<p><b>Preguntas valorativas:</b> son preguntas que les permiten al profesional y a las personas vinculadas al proceso medir el efecto, los cambios y los resultados que se van obteniendo. Se valen de una escala numérica para puntuar los resultados obtenidos y para establecer focos de conversación.</p>	<p>En una escala de 1 a 10, siendo 1 poco importante y 10 muy importante, ¿qué tan importante está siendo recordar de la manera en la que lo estamos haciendo? ¿Qué tendríamos que hacer para pasar de 6 a 7? ¿En qué porcentaje diría que estamos conversando acerca de lo que es realmente importante para usted? ¿Qué tema tendríamos que tratar para que la respuesta se acerque al cien por ciento? En una escala de 1 a 10, siendo 1 nada y 10 mucho, ¿en qué medida siente que esta conversación lo está haciendo reflexionar sobre las cosas que hizo para contribuir en la masacre de Bojayá? ¿A qué lo lleva esta reflexión?</p>



**Tenga en cuenta**

### Este material para fortalecer la habilidad de hacer preguntas:

- El capítulo 3 del libro *Recursos psicosociales para el posconflicto* denominado “El proceso de preguntar: una terapia de mérito literario” (White, 2016), presenta una propuesta para aumentar la habilidad de hacer preguntas poderosas que puede ser aplicada en contextos de acompañamiento psicosocial.
- Asimismo el capítulo 4, “Herramientas generales para el acompañamiento psicosocial” del libro *Acompañamiento psicosocial en contextos de violencia sociopolítica* (Penagos, 2009) y el video La pregunta como herramienta (Ministerio de Salud, 2015)<sup>19</sup>, profundizan en algunos tipos de preguntas que resultan útiles para el trabajo en el escenario del conflicto armado.

19. Disponible en YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=pT64PL4nAzs>

## EJERCICIO 6: REALIZACIÓN DE PREGUNTAS

1. Ubique en su mente a una persona víctima o desmovilizada con quien haya trabajado. Si no encuentra o no ha trabajado directamente con esta población, piense en un testimonio o caso que conozca.
2. Revise los cinco tipos de preguntas propuestas en el apartado “La pregunta como fuente de construcción de la memoria” y cree entre tres y cinco preguntas por cada uno, las cuales realizaría a la persona seleccionada en el punto 1 si tuviera la oportunidad.
3. Escriba la intención que persigue cada pregunta y los efectos positivos y negativos que podría tener.









Foto: Alejandro Esteva - Fundación Carlos Pizarro

# CAPÍTULO 4

## CONTENCIÓN EMOCIONAL<sup>20</sup>

Antes de tratar esta competencia, hemos optado por incorporar algunas preguntas orientadoras con el propósito de reflexionar sobre algunas situaciones que se pueden presentar cuando se realiza un ejercicio de memoria, específicamente cuando una persona experimenta una situación de crisis.



**20** En esta definición, están inmersos los conceptos de primeros auxilios psicológicos, primera ayuda psicológica, acompañamiento en situaciones en crisis e intervención en crisis, los cuales corresponden a eso que desde la psicología se ha denominado contención emocional de primer orden, que es el tipo de contención del cual se hablará en este texto. Sin embargo, es importante aclarar que los espacios de terapia y acompañamiento pueden ser también considerados de contención emocional, pero corresponderían al segundo orden y son, en consecuencia, dirigidos por terapeutas o profesionales certificados en esa labor.

Se entenderá la crisis como un estado temporal de trastorno y desorganización, en el que la persona desarrolla un gran esfuerzo para adaptarse a una situación que ella considera desborda sus posibilidades (Fernández, 2010).

### ¿Qué tan preparado/a se siente para ayudar a una persona que presenta una crisis?

Antes de brindar apoyo emocional a una persona que está experimentando una situación de crisis dentro de un ejercicio de memoria, es importante que evalúe si está preparado/a para ayudar o si es pertinente remitir a otro profesional o institución que le brinde las herramientas para afrontar la situación<sup>21</sup>.

Reflexione:

¿Cuál es su actitud frente a la situación? ¿Qué emociones está experimentando? ¿Se siente identificado/a con la situación que está viviendo la persona y eso lo afecta emocionalmente?

### ¿Quién puede brindar los primeros auxilios psicológicos?

No se requiere ser un profesional especializado en el tema, los primeros auxilios psicológicos pueden ser aprendidos por todas las personas que quieran ayudar a otras personas (esta ayuda puede ser a un individuo en particular o a un grupo).

### ¿Cuánto tiempo puede durar una situación que amerite contención emocional?

De minutos a horas.

### ¿Dónde puede brindar apoyo emocional a una persona que experimenta una crisis?

En un ambiente informal y en general donde la persona manifiesta la situación. En lo posible, busque un lugar que propicie confidencialidad y que haga sentir a la persona tranquila.

<sup>21</sup> Como facilitador, es importante reconocer que luego de brindar una ayuda, es probable que se genere algún tipo de reacción emocional o fisiológica en usted. Por lo cual, recomendamos revisar el módulo 3 de esta Caja de herramientas y en particular el capítulo referido al autocuidado, de manera que puedan adquirir algunas herramientas básicas que le permitan afrontar esta situación.

## ¿Cuál debe ser la meta?

Ayudar de forma inmediata a las personas mediante la utilización de técnicas simples, de manera que puedan controlar la situación y conectarse con sus redes de apoyo. No siempre una intervención en crisis termina “bien”, es decir, no siempre logramos estabilizar a la persona como quisiéramos, por lo que esta situación no debe generar frustración al facilitador. Habrá situaciones en las que la persona solo logre expresar sus emociones, y el profesional del CNMH orientar en la búsqueda de ayuda con instancias institucionales, familiares o sociales.



Ilustración: Estrategia de cuidado emocional CNMH

## PRINCIPIOS DE ACCIÓN

Aunque algunas intervenciones para la contención emocional pueden hacer parte del campo terapéutico, la finalidad de lo que se propone para los ejercicios de memoria histórica no es realizar intervenciones de este tipo. El hecho de recopilar testimonios en los que la persona recuerda y reexperimenta emociones dolorosas de la violencia sufrida implica que evitemos en todo momento generar una afectación mayor en el otro, considerando que la participación en estos escenarios involucra la activación de procesos cognitivos y emocionales que despiertan alta sensibilidad. Como personas que trabajamos en el CNMH, debemos garantizar la participación y la atención en crisis de cualquier persona que se involucre en un ejercicio de memoria, independiente de que sea una persona que haya sufrido un hecho victimizante o una persona desmovilizada.

En este sentido, las personas que participan en los ejercicios de memoria del CNMH están expuestas a experimentar situaciones que los desborden emocionalmente. En este apartado, podrá adquirir herramientas que le permitirán ayudar a la persona o grupo a procesar sus emociones y a reconocer las experiencias que se relacionan con los eventos generadores de dolor, de manera que la persona participante pueda recuperar su tranquilidad y se conecte con situaciones o personas que promuevan en ella su bienestar.

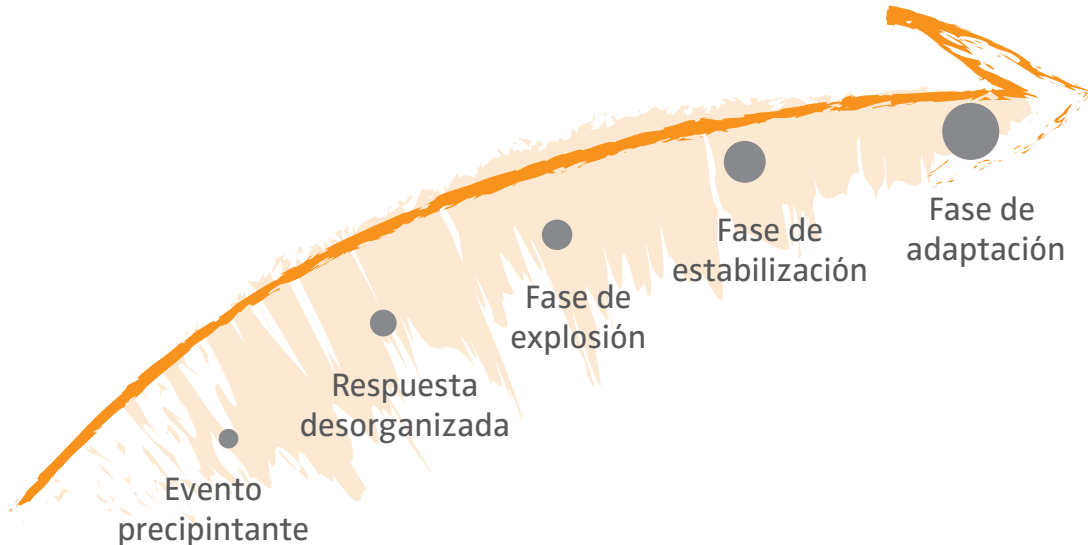
Se entenderá por *contención emocional* la creación de condiciones que faciliten la protección, la elaboración de una experiencia vital y el desarrollo de capacidades (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, s. f.).

No todas las reacciones emocionales que involucran rabia, llanto o sufrimiento corresponden a una crisis; las reacciones emocionales tienen una base biológica y se relacionan con la lectura que hace una persona de su ambiente, es decir, “son el resultado de la preparación del organismo frente a una situación y no necesariamente constituyen un estado de desorganización de los recursos propios para afrontar las demandas del entorno” (Márquez, 2015, página 11). Es decir, el llanto y la tristeza, por ejemplo, son expresiones emocionales que pueden estar generadas por cualquier situación y no necesariamente equivalen a una crisis. Es importante mencionar, además, que una crisis es diferente de un trastorno mental o de un proceso de duelo o de estrés (figura 4).



**Figura 4.**  
Fases de una crisis.

Fuente: Elaboración propia con base en Prewitt (2001).



Las crisis se desarrollan a partir de un *evento precipitante*, el cual es inusual, no anticipado, de mucho estrés y percibido por la persona que lo experimenta como amenazante o abrumador. A causa de esto, se presenta una *respuesta desorganizada* por la persona, es decir, empieza a mostrar signos de aflicción y angustia y revive una y otra vez la situación. Luego, en la *fase de explosión*, se pierde el control de los pensamientos, sentimientos y comportamientos, los cuales empiezan a ser tramitados en la *fase de estabilización* cuando la persona comienza a calmarse en la medida en que va encontrando recursos alternos. Finalmente, en la *fase de adaptación*, la persona logra tranquilizarse y tomar el control de sus acciones.

Cada persona tiene una forma particular de expresar sus emociones, las reacciones más comunes se realizan a través de las palabras, del silencio o a través de las acciones (reacciones físicas, llanto, temblor, gestos, entre otros). De acuerdo con esto, se determinará la forma de proceder. Se debe tener en cuenta que la mayoría de las veces las personas en crisis necesitan que se les escuche, otras veces que se les oriente y, en ocasiones, la sola presencia es suficiente (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, s. f.). Se hace necesario, entonces, observar sus gestos y actitudes, con el fin de identificar la forma cómo está experimentando la emoción, esto le dará la pauta para iniciar una buena comunicación, lo que facilitará ganar confianza con la persona afectada.

En este sentido, se retoman los principios básicos que orientan la intervención en crisis de la Organización Mundial de la Salud (2012), los cuales son observar, escuchar y conectar:

### Observar

- Compruebe que la situación que está experimentando la persona no lo pone en riesgo a usted ni a ella y si es posible ayúdela en alguna necesidad básica inmediata. Esté atento/a a identificar lo que le genera a usted como observador lo ocurrido y de manera consciente (ver capítulo 2) preste atención a los gestos, los movimientos, el nivel de sudoración, los cambios en el tono de la piel u otras respuestas relevantes de la persona.

### Escuchar

- Escuche a las personas, pregunte qué les preocupa y ayúdeles poco a poco a tranquilizarse. Esta escucha busca entender cuál es la necesidad de la persona y es posible, dependiendo de la fase de la crisis en que se encuentre, que no logre expresar con palabras lo que necesita, por lo que se



requiere facilitar que la persona entre en la fase de estabilización de acuerdo con su ritmo y no el del acompañante.

## Conectar

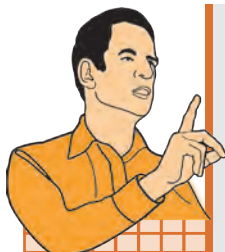
- Ayude a las personas a resolver la situación con sus propios recursos. Bríndeles toda la información necesaria y póngalas en contacto con sus redes de apoyo. Su objetivo no será resolver totalmente la situación y que las personas se vayan felices. Usted habrá cumplido con brindarles un apoyo óptimo si logra devolver algo de tranquilidad y conectarlas con una red de apoyo de su entorno familiar o social. Conectar también tiene que ver con ayudarla a ubicar en su situación presente, con estabilizar su respiración y con la capacidad para que identifique los pasos por seguir inmediatamente.

En términos concretos:

Observe la necesidad inmediata de la persona. (Ejemplo: si necesita un vaso con agua o si por el contrario le permite acercarse físicamente para contener o expresar la emoción que experimenta).

Escuche la necesidad central que expresa la persona y pregúntele, por ejemplo, ¿cómo puedo ayudarla?

Conecte a la persona con un lugar o una persona con la que se sienta tranquila. (Ejemplo: acompañela hasta un lugar seguro o conocido para ella, siempre y cuando usted no se sienta expuesto o inseguro o facilítele el teléfono para que haga una llamada a un familiar o amigo/a; en lo posible, no la deje sola, a menos que usted tenga buenos motivos para pensar que estará bien).



**Tenga en cuenta**

### Algunos principios básicos para contener emociones:

- Escuche de manera cuidadosa para entender la situación que experimenta la persona.
- Ayude a la persona a ubicarse en una posición cómoda para ella, la cual le permita una buena circulación sanguínea y una respiración fluida.
- Mantenga la calma, el facilitador debe mostrar que entiende la situación y la acompaña sin mostrarse fuera de control o con miedo, debido a que la persona podría entender que la situación es incontrolable.
- Con sus actos y palabras en un tono suave y pausado, comunique empatía y respeto por la vivencia del otro; hágale saber que es normal que se sienta afectado y que es importante que exprese sus emociones. Utilice expresiones como “es muy importante que exprese lo que siente” o “reconocer lo que ha ocurrido y lo que le genera le ayudará a sentirse un poco mejor”.
- Si la situación que relata la persona en el momento de la crisis se presentó en el pasado, enfóquese en el momento presente en busca de encontrar personas, situaciones u oportunidades que regulen la emoción y den lugar al pensamiento.
- En lo posible, ofréczcale agua a la persona afectada. Tomar agua obliga al cuerpo a disminuir la frecuencia acelerada de la respiración y calma la ansiedad.
- Plantee preguntas abiertas que le permitan a la persona la expresión de sus pensamientos y sentimientos (ver apartado “La pregunta como fuente de construcción de la memoria” del capítulo 3). ¿Qué piensa usted de esta situación? ¿Qué ha hecho para mejorar esta situación? ¿Qué es lo que ha impedido solucionar esta situación? ¿Tiene usted a alguien que le ayude a solucionar esta situación?
- Oriente a la persona para que tenga una mayor claridad de la situación, pensando aspecto por aspecto (paso a paso).
- Motive a la persona a reflexionar acerca de las posibles soluciones de la situación. “¿Qué otras posibilidades tiene?”, “¿Ha pensado en...?”.
- Tenga en cuenta las señales que pueden poner en peligro la vida o el bienestar de la persona y convérzelas con ella ayudándole a mirar alternativas.



## Evite

### Algunas acciones al contener a otros:

- Contar su “propia historia”.
- Ignorar los sentimientos y los hechos que están siendo transmitidos por la persona.
- Dar instrucciones a la persona antes de dejarla expresar lo que necesita; en algunas ocasiones decir “cálmate” puede ser leída como una incompreensión de su sentimiento.
- Juzgar, regañar o tomar partido de la situación. Dele el tiempo necesario a la persona afectada para que elabore lo que ha vivido.
- Permitir que la persona se encierre en una sola posición respecto de la situación.
- Dejar aspectos sin examinar.
- Intentar resolver toda la situación en una sola intervención.
- Tomar decisiones que lo comprometan a largo plazo y prometer cosas que no está seguro de poder cumplir.



Ilustración: Jairo Quintero

## TÉCNICAS PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL

A continuación, se encuentra una serie de técnicas que le pueden permitir atender una situación de crisis dentro de un ejercicio de memoria histórica.

### EJERCICIO 7 TÉCNICAS DE DESACTIVACIÓN FISIOLÓGICA: RELAJACIÓN Y RESPIRACIÓN

Los ejercicios sencillos de respiración ayudan a reducir la respuesta exagerada de alerta o tensión física y se pueden enseñar rápidamente en el momento de intervenir en una situación de crisis dentro de un ejercicio de memoria. Para enseñar un ejercicio de respiración, usted puede decir:

Inhale lentamente por la nariz y llene cómodamente sus pulmones hasta llegar al estómago. Suave y silenciosamente dígase: “Mi cuerpo se está llenando de calma”. Exhale lentamente por la boca y cómodamente vacíe los pulmones hasta el abdomen. Suave y silenciosamente dígase: “Mi cuerpo está liberando tensión”. Repita el ejercicio cinco veces lentamente.

Si el ejercicio de memoria se está realizando con niños/as, hábleles de la siguiente manera:

Vamos a practicar una forma diferente de respirar que nos puede ayudar a calmar el cuerpo. Pon una mano en la barriguita, así (demuéstrelo). Bien, ahora vamos a respirar por la nariz. Cuando inhalemos, vamos a llenarnos con mucho aire y se nos va a salir la barriguita así (demuéstrelo). Entonces, vamos a exhalar por la boca. Cuando exhalemos, se nos va a meter la barriguita así (demuéstrelo). Podemos imaginarnos que somos un globo, que se llena de aire para luego dejarlo salir suave y lentamente.

Vamos a inhalar muy lento mientras yo cuento hasta tres. También voy a contar hasta tres para exhalar. Vamos a intentarlo juntos. ¡Buen trabajo!

Si la persona que experimenta la crisis ya conoce algunas técnicas de relajación, trate de reforzar las que ella maneja, en lugar de enseñarle técnicas nuevas.

## **Técnicas cognitivas: diluir culpabilidades, desdramatización, relativizar y escalar sentimientos, reestructuración cognitiva**

### **Abordaje de emociones negativas**

En una situación de crisis dentro de un ejercicio de memoria, las personas pueden atribuir culpa excesiva a sí mismos o a otros y esto puede aumentar su angustia. Usted debe estar atento y ayudar a las personas a mirar la situación en forma menos perturbadora. Puede preguntar (ver apartado “La pregunta como fuente de construcción de la memoria” del capítulo 3):

### **¿Cuál sería otra forma de pensar sobre esto que resulte menos angustiante y más útil para usted?**

Dígale a la persona que aun si piensa que tiene la culpa no significa que sea cierto. Si es receptiva, ofrézcale algunas formas alternativas de ver la situación. Ayude a clarificar malentendidos, rumores y distorsiones que aumentan la angustia, el sentimiento de culpabilidad o la vergüenza, es decir, ayúdele a construir historias alternativas (ver capítulo 3).

## **Técnicas de descarga (defusing) (Garrido, 2011)**

### **Ventilación emocional**

Con esta técnica, orientamos a la persona a expresar ampliamente sus emociones comprendiendo que la expresión emocional reducirá la ansiedad inicial. Trasmítale que sus reacciones son normales ante la situación que está experimentando. Permita que la persona llore si ve la necesidad de hacerlo. Tenga en cuenta que no interrumpir, dar tiempo y respetar los silencios y los tiempos transmitirá confianza para el desarrollo de la técnica. La escucha activa y la empatía son herramientas fundamentales para que la persona se libere emocionalmente.

Es importante orientar el discurso de la persona cuando hable del tema que le genera afectación; cuanto más exprese la situación, más fuerza irán perdiendo los efectos traumáticos de la experiencia, lo cual le ayudará en el proceso de elaboración que se presentará posteriormente y de manera progresiva.

## EJERCICIO 8: LIMPIANDO EMOCIONES

Este ejercicio le puede ayudar a alguien que está en una crisis emocional a recobrar control y contribuir a su propio proceso de sanación. La contención no significa negar o reprimir las emociones, sino optar conscientemente por poner las emociones intrusivas, dolorosas o disruptivas a un lado por un periodo provisional de tiempo. Intente lo siguiente:

- Invite a la persona a relajarse a través de la realización de ejercicios de respiración.
- Invite a la persona a imaginar algún tipo de recipiente.
- Pídale que visualice que está poniendo dentro del recipiente algún pensamiento o emoción dolorosa que elija, con el fin de lidiar con ella más adelante.
- Invite a la persona a colocarle color y forma a ese pensamiento o emoción.
- Tenga un recipiente en el lugar de orientación e invite a la persona a escribir o dibujar los pensamientos y las emociones que eligieron y a colocarlos dentro del recipiente.
- Hágale saber que ella tiene control sobre esas emociones y pensamientos y que puede elegir cuándo sacarlos del recipiente y revisarlos.
- Invite a la persona a conectarse con lo que le sirva de ese pensamiento o emoción, incluso a transformarlo completamente de manera positiva en otro color o forma (sugíerale que ese color y forma puede representar emociones de tranquilidad, fuerza, energía o alegría).
- Invite a la persona a quedarse con esa emoción o pensamiento y a acompañarlo con una sonrisa y un abrazo a sí mismo/a.
- Escribir o dibujar en un diario también puede ser útil como recipiente provisional de emociones.





## Técnica de activación (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, s. f.)

### EJERCICIO 9: ACTIVIDADES DE CONEXIÓN A TIERRA (*GROUNDING*)

Estas actividades ayudan a las personas a centrarse en su experiencia presente y a desenfocarse de su dolor emocional. Estos ejercicios pueden ser realizados en cualquier momento y lugar, incluso circunstancias en las que las personas atraviesan un evento doloroso, un recuerdo recurrente, ansias de consumir sustancias psicoactivas, angustia emocional o disociación.

Las siguientes estrategias son importantes cuando se realice cualquier ejercicio de *conexión a tierra*:

- Sugiera que la persona califique su estado de ánimo antes y después de todos los ejercicios de conexión a tierra, a efectos de monitorear qué tan bien funcionó el ejercicio para ella (por ejemplo, invítela a dar un número del 1 al 10 para indicar su estado de ánimo actual, donde 10 representa el dolor máximo).
- Solicítele que mantenga sus ojos abiertos y que explore el espacio en el que se encuentra durante el ejercicio.
- Evite hablar sobre sentimientos negativos.
- Evite emitir juicios.
- Enfóquese en el presente.

Las formas de *conexión a tierra* pueden ser organizadas en ejercicios mentales, físicos y de consuelo<sup>22</sup>.

*La conexión a tierra mental* hace referencia a concentrar la mente con los ejercicios. Los ejemplos incluyen:

- Pídale a la persona que describa su entorno físico actual, incluso cómo es, cuáles son los sonidos, cómo se siente y huele, etc.

<sup>22</sup> Lo referente a las distintas modalidades de la conexión a tierra ha sido tomado y adaptado de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (s. f.).

- Pídale a la persona que cuente en forma regresiva empezando desde el 10.
- Invite a la persona a que haga una afirmación que exprese seguridad (por ejemplo, “Me llamo \_\_\_\_\_; ahora estoy segura; estoy en el presente y no en el pasado”).

La *conexión a tierra física* se centra en los sentidos de la persona (es decir tacto, sonido y olfato). Los ejemplos incluyen:

- Invite a la persona a que se quite sus zapatos y golpee sus pies juntos o que hunda sus talones en el suelo, mientras le pide que se concentre en la sensación de estar conectada con la tierra.
- Proporcione a la persona un vaso con agua para beber.
- Tenga objetos en el espacio de orientación para que las personas sostengan (por ejemplo, rocas, pelotas suaves antiestrés, cuentas, trozos de paño, etc.) e invítela a sostener cualquiera de los objetos que la ayude a sentirse conectada a tierra.
- Pídale a la persona que se concentre en su respiración. Invítela a respirar de manera profunda.

Los ejercicios de *conexión a tierra* de consuelo implican hablar con uno mismo de forma amable. Por ejemplo:

- Pídale a la persona que repita expresiones afirmativas positivas. Por ejemplo: expresiones que vengan de la misma experiencia donde haya sido capaz de salir adelante.
- Pídale que piense en su color, animal, alimento, libro, canción, show de TV favorito, etc.
- Pídale que repita una expresión afirmativa que represente afrontamiento (por ejemplo, “Yo puedo lidiar con esto”, “Sé que este sentimiento es pasajero”).



**Tenga en cuenta**

### Algunos principios para realizar ejercicios de activación grupal:

- En este tipo de ejercicios, se reúne a un grupo de personas que normalmente han estado expuestas a un evento traumático. Estas reuniones se hacen lo más pronto posible después del evento, en un tiempo aproximado de veinte a sesenta minutos y deben llevarse a cabo en un ambiente tranquilo, privado, confortable y lejos de la escena del incidente.

Se recomienda dinamizar este ejercicio con apoyo de otras personas, puesto que es posible que en el grupo surjan situaciones de desbordamiento emocional que requieran la contención individual, para lo cual el equipo facilitador se puede dividir.

La activación contempla lo siguiente:

- Suministrar información sobre las reacciones de tensión.
- Manejar el estrés y los servicios de apoyo disponibles.
- Escuchar las necesidades y preguntas de las personas y ayudarlas a que ellas mismas se organicen y propongan alternativas.
- Reducir la intensidad de las reacciones de un evento traumático.
- Fortalecer la red social del grupo.
- Construir o socializar herramientas de apoyo que puedan funcionar cuando no esté el personal de apoyo.
- Reducir sentimientos de singularidad o aislamiento.
- Establecer las expectativas positivas sobre el futuro.
- Determinar la necesidad de servicios de seguimiento.









# CAPÍTULO 5

## EMPATÍA

A Robert Vischer, un filósofo alemán, se le atribuye el origen del término que actualmente conocemos como empatía y que trataremos en este apartado como una competencia psicosocial para fortalecer el trabajo de construir la memoria con víctimas del conflicto armado y con personas desmovilizadas que participan del mecanismo no judicial de contribución a la verdad y la memoria histórica.





En el siglo XVIII, Vischer se refirió a ella con la palabra alemana *Einfühlung*, que algunos autores como Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez (2008) han sugerido que traducida al español significa “sentirse dentro de”. Luego, en el año 1909, el psicólogo británico Edward Titchener utilizó la etimología griega **ἐμπάθεια** (*empátheia*) para proponer hablar de esta competencia psicosocial como aquella capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos (Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez, 2008).

## ALGUNAS CONSIDERACIONES CONCEPTUALES

Existen por lo menos dos grandes perspectivas psicológicas a través de las cuales el concepto de empatía se ha propuesto y *estudiado*. La primera de ellas está relacionada con la *corriente cognoscitiva*. Desde esta mirada, la empatía es “la conciencia cognitiva de los estados internos de otra persona, es decir, de sus pensamientos, percepciones, sentimientos e intenciones” (Hoffman, 2002, página 35). Esta corriente propone que no basta con reconocer esos estados internos de los demás, sino que se requiere acciones específicas que solo pueden ponerse en práctica en la interrelación con los otros. De esta manera, para Breithaupt (2011), la empatía viene siendo la consecuencia de la toma de partido. Una persona simpatiza con otra porque decidió optar por ella (Breithaupt, 2011, página 157). Esto significa que como seres sociales y en permanente aprendizaje tenemos la capacidad de adoptar la posición de los otros y a partir de esa elección es posible comprender los sentimientos de los demás (Breithaupt, 2011).

La segunda perspectiva ubica la empatía en el terreno de lo *socioemocional*. Ha sido definida como “una respuesta afectiva más apropiada a la situación de otra persona que a la propia” (Hoffman, 1987, citado por Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez, 2008, página 285) o como “una respuesta emocional vicaria que se experimenta ante las experiencias emocionales ajenas, es decir, sentir lo que la otra persona siente” (Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez, 2008, página 285). Aquí la empatía se revela a través de la experimentación de “sentimientos de interés y compasión orientados hacia la otra persona que resultan de tener conciencia del sufrimiento de esta” (Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez, 2008, página 285). Para lograr esa conexión con los sentimientos de los otros, requerimos un trabajo de observación y contacto con las emociones propias y las de los demás, pues según Breithaupt (2011, página 167):

Las emociones (entendidas como sentimientos mostrados hacia afuera) le ofrecen al observador una entrada a la comprensión y la simpatía. En ese sentido, las emociones son ofertas mediáticas para comprender la perspectiva subjetiva del otro, ya que le otorgan a la vida interior de ese otro perceptibilidad y significación. En consecuencia, las emociones tienen un efecto de autenticidad que quizá se deba a que la vida interior de la persona parece volverse visible. Y por eso las emociones resultan también un vehículo tan importante a la hora de despertar empatía en otras.

Las dos corrientes de pensamiento expuestas coinciden en que la empatía es una competencia que se puede modificar y potenciar a lo largo de las distintas etapas de la vida (Moya, 2016). Es más, algunos psicólogos como Diana Matallana proponen que la empatía es una “función cerebral del ser humano, es un elemento que hemos desarrollado evolutivamente y que, así como hemos vivido períodos de baja empatía, tenemos la capacidad de construir entornos que transformen nuestra forma de relacionarnos con los otros” (citado en Maldonado, 2016). Sin embargo, para lograr tal propósito, algunos autores como Fernández y Rodríguez (2002) sugieren no perder de vista dos conceptos relacionados que, a veces, confundimos. Se trata de los términos *aptitud empática* y *actitud empática*.

La primera es definida como

la capacidad de ponerse en el lugar del otro que parece común, al menos, a los seres humanos, pero que puede estar presente en mayor o menor medida en unos y otros. Hay personas a las que esto les es más fácil que otras (página 36).

Es decir que la empatía como una aptitud da cuenta de un rasgo biológico innato a los seres humanos a través del cual se define el carácter de las personas. A su vez, el segundo concepto es propuesto por los mismos autores como

la disposición de una persona en un momento dado a ponerse en el lugar de otra. La actitud empática depende de las circunstancias. Hay momentos en los que, en función de la propia historia [una persona] se encuentra más dispuesta que en otros (página 36).

Aquí la empatía se caracteriza por ser cultivable “y ese cultivo debería formar parte del entrenamiento [profesional]” (página 36).

De acuerdo con estas dos definiciones, lo que nos interesa que desarrollen todas las personas vinculadas y contratadas por el CNMH y que tienen contacto directo con personas víctimas y desmovilizadas, es la actitud empática, pues cualquier proceso de reconstrucción de la memoria histórica debe estar mediado al menos por los dos siguientes principios:

1. La capacidad de contactarnos emocionalmente con las personas con las que trabajamos, siempre que esto no sobrepase nuestros límites o nuestro bienestar personal. Recordemos que desarrollar una actitud empática no significa irrespetar nuestros propios tiempos, ritmos o límites emocionales. Todo lo contrario, consideramos importante que todo el tiempo recordemos cuidar de nosotros mismos y esto implica un ejercicio permanente de autoobservación<sup>23</sup>.
2. La destreza de aproximarnos a las otras personas “con la disposición de escuchar qué están sintiendo, pensando o necesitando. [Desde esta mirada] la empatía propone escuchar sin censurar ni aconsejar” (Herrera y Chahín, 2013, página 22) y lograr una especie de desconcentración personal para concentrarse en otro ser humano. Esto implica “debilitar los prejuicios propios para escuchar y acompañar sin censura” (Herrera y Chahín, 2013, página 13). Recordemos que la actitud empática no es imponer nuestros propios criterios a las demás personas o tratar de evitar el diálogo desde lo emocional.

A partir de esos principios, sugerimos entender la actitud empática de acuerdo con las siguientes dos connotaciones:

1. Aquel grado de sintonía afectiva que podemos establecer con otras personas y con el ambiente circundante (Carpena, 2013, página 162).
2. La capacidad de percibir conscientemente la experiencia personal y la de la otra persona. Esto significa tener presente los sentimientos, las emociones y las necesidades propias y las de los demás (Carpena, 2013).

**23** Para profundizar en herramientas que ayuden con esto, podemos remitirnos en este mismo módulo al capítulo 2, “Reflexividad”. Ahora, si identificamos que sobrepasamos los límites del bienestar personal, podemos revisar el “Módulo 3. Competencias psicosociales para el cuidado de personas y equipos”. Ahí encontraremos algunas recomendaciones para cuidar de nosotros mismos o de nuestros equipos.

**24** Más adelante proporcionaremos un ejercicio para lograr esta conexión personal con el mundo de las emociones.

Esta definición nos hace la invitación a no perder de vista que el primer nivel para consolidar una actitud empática es el personal. Esto se logra a través de percibir y atender nuestras propias necesidades emocionales<sup>24</sup> (Carpena, 2013). De esta manera, la empatía en el espacio personal es reconocer y sentir cómo nos sentimos antes, durante y después de realizar las actividades para el CNMH frente al ideal que tenemos de nosotros mismos ante el desempeño profesional. Es usual que tengamos un ideal de cómo queremos desempeñarnos en un ámbito particular. Por ello, la empatía con nosotros mismos empieza por reconocer y aceptar la realidad de nuestras reacciones y conductas así no cuadren con el ideal personal que tenemos de ellas. Es decir, la actitud empática está directamente relacionada con la capacidad de volver la mirada sobre nosotros mismos (reflexividad).

A partir de este primer momento, es posible que no solo logremos la conexión emocional con las víctimas del conflicto armado y con las personas desmovilizadas con las que se trabaja, sino que se puedan propiciar además

oportunidades para practicar la acción compasiva y de ayuda<sup>25</sup>. [Esto] tiene que conducir a comprender y sentir el otro y a despertar el deseo de ayuda y el sentido de responsabilidad para su bienestar. La acción altruista brota de la empatía y proporciona bienestar a quien la practica. Afortunadamente, nuestros cerebros están diseñados para obtener placer cuidando de los demás y de nosotros mismos (Carpena, 2013, página 85).

Desarrollar una actitud empática cuando se trabaja en la construcción de la memoria histórica permite, tal como lo propone María Emma Wills, asesora del CNMH, que como personal vinculado y contratado para esa labor logremos

escuchar las otras voces de este país, esas que son muchas veces discriminadas por no pertenecer a un género, a una raza, a una opción sexual, a unas élites intelectuales, políticas o económicas, pero que resguardan en su memoria una historia distinta. Tenemos que salir de la comodidad de nuestro mundo familiar y asumir el trabajo de campo regional con la convicción de que para captar esta Colombia turbulenta es imprescindible saber escuchar a conciudadanos y conciudadanas que viven en circunstancias muy distintas a las nuestras (2012, página 158).

Ahora bien, desde el CNMH consideramos que el campo de la empatía no se agota en esa competencia personal y profesional de ponernos en el lugar de los otros. Esta competencia psicosocial trasciende al escenario de la ética profesional y con él al compromiso que tenemos como entidad con el país frente a la misión de

contribuir a la realización de la reparación integral y el derecho a la verdad del que son titulares las víctimas y la sociedad en su conjunto así como al deber de memoria del Estado con ocasión de las violaciones ocurridas dentro del conflicto armado colombiano, en un horizonte de construcción de paz, democratización y reconciliación (CNMH, 2014).

Esto significa que la empatía dentro de los procesos de construcción de la memoria histórica con víctimas y personas desmovilizadas está directamente relacionada con la responsabilidad ciudadana de conocer los horrores de la guerra, de reflexionar sobre ellos, de asignarles un sentido, de unirse al dolor de las víctimas y de exigir el nunca más y la no repetición de los hechos violentos. Desde allí sobresale una dimensión macro de la empatía que se conecta con la configuración de ciudadanías solidarias y vinculadas con las otras personas. Las siguientes palabras expresadas por Wills en uno de los lanzamientos de los informes de memoria muestran claramente esta apuesta de empatía social:

Detrás de este esfuerzo por reconstruir lo peor de la guerra está un sueño. Quisiéramos que el conocimiento del horror, que tiene, al decir de una amiga, una dimensión tóxica porque invade nuestros sueños y deja huellas indelebles en nuestra piel, nos lleve a cada uno y cada una de nosotros a la convicción de que nuestro concurso es necesario para que estos eventos no se sigan repitiendo. Quisiéramos que reconocer el horror de lo acontecido a otros congéneres en nuestro país nos lleve a la indignación, y que esa indignación sea la inspiración para motivarnos a algún tipo de acción. Ésa es la apuesta que inspira el trabajo de reconstrucción de memoria histórica del grupo de (Memoria Histórica). Creo que la ciudadanía, además de ser un principio ético político fundado

en garantías individuales, es también un sueño de vinculación con los otros. Ese lazo, más que ser una proclama abstracta bien intencionada, se expresa ante todo en un actuar con y por otros. La ciudadanía se asemeja en ese sentido más a un vínculo de amistad porque supone que las experiencias por las que atraviesan otros, distintos a mí y que en principio no conozco, me conciernen también a mí. Todo el esfuerzo de memoria histórica está animado por la esperanza de que, al salir a la luz pública, estas historias de sufrimiento humano y de vejación fomenten, no la empatía pasiva sino el surgimiento de una ciudadanía actuante que expresa su condición política en la acción persistente por la no repetición (2012, página 159).

### Pautas para fortalecer la actitud empática

Como planteamos, la actitud empática es una competencia psicosocial que puede ser fortalecida. En lo que sigue, propondremos algunas pautas para estimular esta capacidad de ponernos en el lugar de otras personas y plantaremos algunas sugerencias en cuanto a qué no hacer o qué evitar cuando estamos frente a un ejercicio de reconstruir la memoria. Al finalizar este apartado, sugeriremos algunos ejercicios prácticos para estimular esta competencia.

### Pautas generales para estimular la actitud empática en los procesos de construcción de la memoria histórica







### Tenga en cuenta

- La actitud empática tiene un componente de escucha activa. Esto significa que para contactar o para sintonizarnos con la otra persona, con sus emociones, pensamientos y necesidades, debemos dejar de lado el ritmo habitual de la conversación, así como el propio punto de vista. Para ello, es vital que adoptemos una actitud de atención, respeto, acogida y apoyo hacia la persona con la que estemos trabajando, sin invadir en ningún momento su espacio ni imponer la ayuda (Pérez y Fernández, 2015). Además de esto, es importante que prestemos atención al lenguaje corporal de los participantes y tengamos en cuenta que al contar a los otros hay una cierta “puesta en escena” que incluye gestualidad, pausas, acentos, uso del cuerpo. No perder de vista estos aspectos nos permitirá adquirir una mejor comprensión sobre lo que las personas buscan comunicar y sobre las dimensiones corporales y afectivas de sus testimonios (Bello, 2014b, página 34).
- Como CNMH siempre hemos buscado y estimulado que, durante los procesos de construcción de memoria, las víctimas del conflicto armado y las personas desmovilizadas que participan del mecanismo no judicial de contribución a la verdad y la memoria histórica, encuentren “una escucha respetuosa y una comunidad de afectos y solidaridades. La compensación que las personas buscan es de orden emocional y afectivo: hablar para desahogarse, para compartir, para dignificar. Es un relato del dolor, del sufrimiento y de la resistencia que requiere ser validado en el proceso: no admite confrontaciones o dudas” (Bello, 2014b, página 33). Recordemos, entonces, que “por los propósitos de los procesos de reconstrucción de memoria en el CNMH, el testimonio no tiene valor judicial: no cobran relevancia la precisión y coherencia de los hechos y los datos” (Bello, 2014b, página 33).
- En una entrevista o taller de la memoria, sugerimos las siguientes acciones empáticas (ver cuadro 3; para profundizar sobre cómo establecer relaciones de confianza y colaboración con las personas que se trabaja, ver capítulo 3).



### Cuadro 3.

#### Acciones empáticas a tener en cuenta en los procesos de memoria histórica

Fuente: Elaboración propia con base en Pérez y Fernández (2015).

Acciones empáticas	Ejemplos de acciones empáticas
Dar a la otra persona el control	“¿Quiere que hablemos o le parece que ahora no es el momento?”.
Justificar la necesidad de las preguntas	“Cuénteme todo lo que crea que yo debería saber”. “No tiene necesidad de compartir todo lo ocurrido”. “Tal vez haya cosas que le parezca que en este momento debe guardar o que no se siente con ganas o energías de contar”.
No imponer un ritmo	“En cualquier momento puede interrumpir la entrevista y nos tomamos un descanso hasta que se sienta mejor”.
Ofrecer opiniones	“Tal vez haya algunos temas que prefiera escribirlos o dibujarlos o sacarlos de otra manera que no sea necesariamente contárselos a alguien”.



### Cuadro 4.

#### Acciones empáticas para facilitar la expresión de emociones

Fuente: Elaboración propia con base en Pérez y Fernández (2015).

Acciones	Descripción
Confidencialidad	Usted debe garantizar la confidencialidad y preservar la intimidad de las personas a las que se da apoyo para tener su respeto y confianza.
Escucha activa	Intente siempre ponerse en el lugar del otro y comprenda lo que le está sucediendo, creando una atmósfera calurosa y humana alrededor de la persona.

Acciones	Descripción
Escucha activa	<p>En caso de que en la interacción aparezcan los silencios, permita que estos estén presentes y no piense que “hay que decir algo”, porque los comentarios obvios o expresiones hechas como “la vida es así”, “lo importante es que usted está vivo”, “hay que resignarse”, “a todos nos toca algún día”, “esto va a pasar pronto”, “ya se va a sentir mejor”, “no es para tanto, no se preocupe”, “eso es terrible, ¿cómo no se ha enloquecido?”, “no llore”, “no se enoje”, pueden sentar mal a la persona al darle la sensación de no ser comprendida.</p> <p>También pueden sentar mal expresiones bienintencionadas como “entiendo lo que le pasa” (porque genera sensación de distancia y de engaño), “sé cómo se siente” (cuando la persona tiene dificultades para saber ella misma lo que siente) o “podría haber sido peor y lo importante es que está viva”.</p> <p>Los silencios deben ser cómodos, de recogimiento y respeto en la reflexión del otro, no unos silencios inquisitivos que pongan tensión en el otro si no habla. Recuerde que aprender a ser empático con los demás es, en gran medida, aprender a estar en silencio con una actitud de la cara y el cuerpo que muestren atención y apoyo, pero sobre todo calma.</p>
No juzgar	<p>Acepte a las personas tal y como son sin juzgarlas. Muestre al otro una aceptación sin condiciones previas y sin emitir juicios de valor sobre su comportamiento. Por ejemplo, es difícil ayudar a una persona a la que, de entrada, se le reprocha porque bebe o porque golpea a su pareja. O en el caso de grupos con los que trabaja el CNMH como los desmovilizados que participaron en la ejecución de masacres o de asesinatos selectivos, entre otras modalidades de violencia. Esto le va a impedir hablar de lo que le puede estar pasando a la persona con</p>

Acciones	Descripción
No juzgar	la que está trabajando. Más bien, “sea cortés, honesto y transparente: eso le permitirá ganarse la confianza y cooperación de la persona [que tiene al frente]. Tenga en cuenta que el proceso de generar confianza muchas veces toma más tiempo del que pudo haberse pensado en el cronograma de la investigación. Identifique a los líderes y personajes representativos de las comunidades, acercarse a ellos y ellas puede provocar mayor confianza hacia usted” (Bello, 2014b, página 34).
Normalizar el llanto	Permita y normalice el llanto como elemento de descarga emocional. La normalización se realiza más con la actitud corporal de calma y el silencio que indicando a la persona lo que es o no normal, lo cual pudiera llevar a pensar que se le está indicando que hay una cierta manera “esperable” en la que debe sentirse. Más bien, “acepte el derecho de los afectados a sentirse de esa manera, no reprima las expresiones que den cuenta de la afectación” (Bello, 2014b, página 35).
No interrumpir el proceso	No interrumpa cuando la persona expresa emociones negativas. Permita y deje que la persona exteriorice sus sentimientos el tiempo que sea necesario y recoja en silencio su dolor. Usted podría estar interrumpiendo el proceso de la persona a través de acciones bienintencionadas, como ofrecerle o pasarle un vaso con agua, un pañuelo desechable o queriendo abrazarla o tocarla. Muchas veces por querer ayudar con estas acciones se logra que la persona se desconecte del relato o corte la emoción de forma abrupta. Con esto no se está sugiriendo que deje de ofrecer esos elementos (agua, pañuelo). Se trata más bien de saber en qué momento específico usted puede ofrecerlos. Es más, le sugerimos que antes de iniciar con la entrevista, la conversación o el taller de memoria, tenga en un lugar visible para la persona el agua o los pañuelos. Hágale saber a la persona que puede disponer de estos elementos en cualquier momento.

Acciones	Descripción
No interrumpir el proceso	Ahora, esto no significa que la persona con la que usted está trabajando no tenga el derecho a interrumpir el proceso (el relato, la entrevista). Todo lo contrario, ella tiene derecho a interrumpir el diálogo cuando lo estime conveniente, porque no quiere seguir hablando, e incluso sin obligación de explicar por qué desea interrumpirlo.
Contener	<p>En caso de descontrol (la persona se levanta, grita, se tira al suelo), conserve la calma, hable en un tono de voz tranquila y suave y deje que pase la crisis.</p> <p>En caso de que la emoción negativa predominante sea de enfado o rabia, facilite la expresión procurando, con la actitud más que con la palabra, que la persona no se desborde. Si la queja o rabia es contra usted, separe lo que dice (lo que habrá que escuchar y atender) del modo en cómo lo hace. En caso de agresividad verbal, no se deje enganchar respondiéndole a esa persona con frases descalificadoras o retadoras. Muestre su actitud empática intentando resolver las cosas del mejor modo posible.</p>





## Tenga en cuenta

- Para ser empático resulta clave que abandonemos la idea de entender a las personas por su experiencia o por su emoción del momento. Esto es de suma importancia si estamos trabajando con víctimas del conflicto armado o con personas desmovilizadas. Según Pérez y Fernández (2015, página 148), lo que explican buena parte de las personas que han pasado por experiencias extremas es que es muy difícil poner palabras al horror. Son muy comunes expresiones como “[usted] no puede entender” o “[usted] no sabe lo que es esto”. Y es importante no ceder a la tentación de decir: “sí puedo entenderlo” porque es incierto, ni aun siquiera si se ha pasado por la misma experiencia, porque cada vivencia es única. Decirlo no suele ayudar, porque descalifica la experiencia del otro (...) En este sentido, lo honesto es reconocerlo así en la conversación de escucha empática (“sé que no puedo llegar a entender lo que esto significa”) y, pese a eso, querer acompañar (... “pero me gustaría poderlo acompañar e intentarlo”...) [cursivas dentro del texto original].
- Poner en práctica la empatía implica que como personas que trabajamos con la memoria histórica reconozcamos nuestras propias emociones. De este modo, debemos tener presente que al acercarnos a las vivencias de las víctimas del conflicto armado y de las personas desmovilizadas, “nosotros mismos experimentamos emociones intensas que pueden convertirse en guía automática involuntaria de nuestro modo de actuar y llevarnos a actuaciones que den resultados opuestos a los que en realidad buscamos” (Pérez y Fernández, 2015, página 64). Así, por ejemplo, uno de los sentimientos más frecuentes que podemos experimentar es el de la impotencia ante el sufrimiento del otro. Nos sentimos impelidos a hacer algo para mitigar el dolor, pero no podemos hacer nada para lograr que lo que ha sucedido no haya sucedido. En ocasiones, nos vemos tentados a sacudirnos esa sensación de impotencia adoptando una actitud distante y asumiendo que el cuidado emocional compete a personal especializado y nos alejamos. En otras, y en extremo opuesto, reaccionamos haciendo cualquier cosa para compensar ese sentimiento de impotencia: sobreprotegiendo, dando falsas esperanzas, dando consejos que no tienen base alguna o promoviendo iniciativas que no se enfocan en lo que la persona necesita. Estas cosas pueden ayudarnos a nosotros a aliviar nuestra sensación de rabia, tristeza o impotencia, pero quizá no serán de ayuda para los supervivientes (Pérez y Fernández, 2015, página 64).



## Ejercicios para desarrollar la actitud empática

Después de haber revisado este apartado y de conocer las pautas para desarrollar una actitud empática, pongamos en práctica los siguientes ejercicios. Intentemos practicarlos con nuestros grupos o equipos de trabajo, pues cada ejercicio que proponemos acá se puede adaptar a la experiencia colectiva. Y no olvidemos: algunos de los ejercicios propuestos pueden distanciarnos de las personas (perdiendo empatía) las primeras veces que se realizan. Por ello, resulta importante escoger bien los momentos para ponerlos en práctica y cuidar que no nos impida conectarnos con quienes trabajamos (ver cuadro 5).



### Cuadro 5.

#### Escribiendo y reflexionando sobre historias de empatía

Ejercicio	Descripción
10.	<p>Piense en alguna situación del trabajo en la que usted siente que fue empático. Escriba esa historia y reflexione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Por qué la considera una experiencia empática?</li> <li>• ¿Qué elementos o características tiene que puedan asociarse con la empatía?</li> </ul> <p>Guarde ese escrito y remítase a él cada vez que sienta que no logró ser empático con alguna persona o grupo. Trate de identificar varias historias de empatía y escríbalas, no se quede solo con una. Incluso, puede escribir nuevas historias a partir de la lectura de este apartado y de la práctica de otros ejercicios para consolidar en su vida profesional la actitud empática. Estas historias las puede también compartir con su equipo de trabajo. Es más, ¿por qué como equipo no hacen el ejercicio de escribir historias de empatía compartidas? Una vez las escriban, publíquenlas en un lugar visible.</p>
11.	<p>Dicen que el cine sirve para entrenar y afinar la empatía (Herrera y Chahín, 2013, página, 2). Es lo que a continuación le vamos a sugerir que haga: programe, en compañía de su equipo de trabajo o de otros colegas que trabajan en el CNMH, la proyección de una película que considere pertinente. Le recomendamos dos: Camino,</p>

Ejercicio	Descripción
11.	<p>de Javier Fesser, y Plegarias por Bobby, de Russell Mulcahy. Luego de ver la película, analicen en plenaria a partir de las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Por qué somos capaces de sentir con los personajes sus emociones?</li> <li>• ¿Qué hace que seamos capaces de escucharlos sin interrupciones ni censuras?</li> <li>• ¿Qué tanto logramos en la vida real escuchar a las demás personas?</li> </ul>

Ilustración: Estrategia de cuidado emocional CNMH

 **Cuadro 6.**  
Dejando de lado el ritmo habitual

Ejercicio	Descripción
12.	<p>Como ya planteamos a lo largo de este apartado, es importante que antes de aspirar a ser empático con las personas que trabajamos debemos hacerlo con nosotros mismos o con el grupo de trabajo con el que tengamos planeada alguna actividad. Para ello, proponemos el siguiente ejercicio de respiración consciente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando esté a punto de iniciar su entrevista, conversación o taller de memoria con víctimas del conflicto armado o con las personas desmovilizadas que participan del mecanismo no judicial de contribución a la verdad y a la memoria histórica (incluso puede recurrir a este ejercicio durante su entrevista, conversación o taller), respire conscientemente y de manera más lenta y profunda que lo habitual. Imagínesse que al hacerlo se está permitiendo abrir un espacio más relajado y receptivo para la persona y las personas con las cuales va a trabajar.</li> </ul>



Ejercicio	Descripción
12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con cada respiración, permítase acallar un poco su mente y su discurso habitual. Observe más sus sentimientos y póngase en una disposición más receptiva y de apertura con los otros. Y cada vez que se observe o se sienta que se está contrayendo, que está reaccionando emocional, física, mentalmente a la experiencia que está teniendo, use la respiración para poder relajarse en esa experiencia, en lugar de tensionarse con ella. Cada respiración le permitirá estar conectado con lo que está haciendo y consigo mismo. La respiración consciente le permite a usted estar conectado con la otra persona como un ser que existe como usted. La respiración y el silencio hacen que usted pueda percibir a esa persona más allá de su rango o de los papeles que usted cumple. La empatía se trata de conectar con otro ser humano, sin clasificación o etiqueta alguna. Encuéntrese con la otra persona desde la idea en la que ustedes dos son seres humanos. Ahora, no basta que usted aplique este ejercicio en una sola ocasión, lo invitamos a que cree el hábito de respirar conscientemente, de respirar profundamente todo el tiempo que pueda.</li> </ul>
13.	<p>Sugerimos poner este ejercicio en práctica cuando usted o su equipo de trabajo ya se encuentran realizando la entrevista o el taller de memoria. Se trata de sintonizarnos con los ritmos corporales de la persona con la que estemos trabajando. Todas las personas tienen sus propios ritmos, movimientos corporales sutiles y repetitivos. Conéctese entonces con movimientos que a usted le sea fácil seguir, como el parpadeo. Empiece a parpadear a la misma velocidad que parpadea la persona. Si usted siente que es incómodo acompañar su parpadeo con el de la otra persona, puede seguir la secuencia del parpadeo con otra parte de su propio cuerpo, un dedo, por ejemplo, o con el pie. Todo de un modo sutil.</p> <p>Es clave que no se imponga hacer ninguno de estos ejercicios y recuerde que seguir el ritmo de la otra persona debe ser cómodo para todas las partes involucradas. En el ejercicio de seguir el parpadeo de los otros, evite hacerlo por mucho tiempo o a través de fijar su mirada. Una opción para este ejercicio es que siga el ritmo por un momento, luego fije su atención en otro punto y retome. Esté siempre atento a la persona, puede mirarla con el rabllo de sus ojos.</p>

Ejercicio	Descripción
13.	<p>Si logramos entrar en el ritmo de los otros, seremos capaces de sentir los sentimientos de ese otro. Aquí volvemos a insistir que la respiración es la clave. Seguir el ritmo hace posible que comprendamos desde dónde está viviendo la emoción o la historia esa persona. Pero recordemos: debemos aprender a hacer la distinción entre lo que estamos sintiendo, nuestras propias reacciones y prejuicios sobre lo que esa persona siente. Por ejemplo: usted siente la tristeza de la persona con la que está trabajando y en vez de ser empático con esa emoción, usted entra a defenderse de esa tristeza, emitiendo juicios de valor sobre lo que a esa persona le está ocurriendo, criticando su expresión. Es decir, usted entra en una lógica de protegerse de los sentimientos de los otros a partir de hacer juicios o de minimizar o maximizar el dolor o sufrimiento de la persona que tiene al frente. Incluso, su cuerpo también puede reaccionar con dolores. Si identifica que está ocurriendo esto, respire conscientemente. Acompase su mirada con la mirada de la otra persona.</p>
14.	<p>Cuando nos encontremos realizando alguna entrevista u otra actividad para recolectar información, acompasemos nuestros gestos o pequeños movimientos corporales con los de la otra persona. Intentemos seguirlo sutilmente, moviéndonos al ritmo de esa persona, poniendo nuestras manos en la misma manera en la que la otra persona las tiene. Siempre acompañe con una respiración consciente.</p> <p>También podemos intentar hacer este ejercicio: acompasemos nuestra respiración con los otros. Esto implica un alto grado de observación. Fíjese cuándo la persona inhala y exhala, y una vez detecte este movimiento respiratorio, empiece a copiarlo, inhalando y exhalando. Al principio, usted requerirá mucho entrenamiento; con el tiempo esto puede convertirse en una práctica natural, es decir, puede ocurrir sin que usted lo haga por voluntad.</p>
15.	<p>En una entrevista o conversación, pongamos en práctica las siguientes posturas corporales (Fernández y Rodríguez, 2002, página 24):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ángulo–frente: en general, se considera más adecuado no sentarse de frente, sino con un ángulo de 90 grados respecto de la otra persona. Esto facilita que la persona</li> </ul>

Ejercicio	Descripción
15.	<p>pueda en ocasiones concentrarse en su discurso sin tener que enfrentar la mirada del facilitador de la entrevista.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inclinación hacia delante:</b> esta postura suele interpretarse como de interés e involucramiento en lo que se está escuchando. La inclinación hacia atrás puede interpretarse como una manifestación de displicencia o aburrimiento.</li> <li>• <b>Apertura (manos y brazos):</b> se trata de asegurar que la postura expresa nuestra apertura a la escucha. En general, los brazos y piernas cruzados expresan lo contrario.</li> <li>• <b>Mirada (contacto visual):</b> el contacto visual suele interpretarse como una manifestación de interés. Esto no implica una mirada fija o inmóvil (que puede resultar artificiosa o inquietante), pero sí un centrarse en la mirada del otro. La atención a los momentos en los que se produce la pérdida de ese contacto visual puede ser fuente de información muy valiosa.</li> <li>• <b>Relajación:</b> las posturas demasiado rígidas o las manifestaciones de inquietud o nerviosismo pueden hacer que la otra persona se sienta incómoda y dificultar la entrevista.</li> </ul> <p>Invitamos a poner en práctica estas posturas con nuestros equipos o grupos de trabajo. Para ello, se podría recurrir a la técnica juego de roles.</p>



Foto: Taller Memoria Compartir Necolí - Sept 2013





## ANEXO. TÉRMINOS COMUNES PARA DESIGNAR EMOCIONES (CARKHUFF, 1989)

Fuente: Fernández y Rodríguez (2002, página 39).

Felicidad	Tristeza	Enfado	Susto	Confusión	Fortaleza	Frustración	Debilidad
Eufórico	Desesperado	Furioso	Aterrorizado	Aturdido	Potente	Culpable	Impotente
Radiante	Deprimido	Exacerbado	Turbado	Descon- certado	Poderoso	Amargado	Oprimido
Entusiasmado	Desnutrido	Encoler- izado	Angustiado	Estupefacto	Vigoroso	Resentido	Vacío
Alegre	Afligido	Airado	Atemorizado	Atontado	Energético	Avergonzado	Inseguro
Exaltado	Amargado	Irritado	Inseguro	Desorien- tado	Capaz	Receloso	Vulnerable
Gozoso	Desolado	Agresivo	Ansioso	Pasmado	Decidido	Nostálgico	Indeciso
Contento	Desmora- lizado	Crispado	Temeroso	Perplejo	Seguro	Insatisfecho	Incierto
Satisfecho	Desalentado	Fastidiado	Disgustado	Dubitativo	Optimista	Defraudado	Vacilante
Orgulloso	Apático	Molesto	Intimidado	Incómodo	Firme	Engañado	Humillado
Soberbio	Apenado	Iracundo	Miedoso		Valiente	Envidioso	
Enamorado	Cansado	Hastiado	Desasose- gado		Curioso	Celoso	
Tranquilo	Indolente	Indignado				Despechado	
Calmado	Asqueado					Humillado	
Respetuoso	Arrepentido					Aburrido	
Fascinado							
Divertido							
Atraído							
Aliviado							
Congratulado							



Foto: Escuela El Totumo - Neccol sept 2013

# REFERENCIAS

Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR), (s.f.), Evolución del Proceso de Reintegración. Fortaleza institucional basada en la experiencia y lecciones aprendidas, Recuperado de <http://www.reintegracion.gov.co/es/la-reintegracion/centro-de-documentacion/Documentos/Evoluci%C3%B3n%20del%20Proceso%20de%20Reintegraci%C3%B3n%20Fortaleza%20Institucional%20basada%20en%20la%20experiencia%20y%20lecciones%20aprendidas.pdf>.

Arévalo Naranjo, L. (2009), Acompañamiento psicosocial en el contexto de la violencia sociopolítica: una mirada desde Colombia, en I. Markez Alonso, A. Fernández Liria y P. Pérez-Sales (eds.), *Violencia y salud mental: salud mental y violencias institucional, estructural, social y colectiva* (pp. 105-119), Madrid, Asociación Española de Psiquiatría.

Bello Albarracín, M. N. (2004), Dimensiones psicosociales de la memoria: propuesta metodológica para la elaboración de la memoria histórica en comunidades rurales [Documento de trabajo], Lima.

Bello Albarracín, M. N. (2010), Introducción, contexto y perspectivas sobre acción sin daño y construcción de paz, Bogotá, Universidad Nacional de Colombia, Programa de Iniciativas Universitarias para la Paz y la Convivencia.

Bello Albarracín, M. N. (2014a), Aportes teóricos y metodológicos para la valoración de los daños causados por la violencia, Bogotá.

Bello Albarracín, M. N. (2014b), Las dimensiones psicosociales de la memoria [Documento interno de trabajo], Bogotá.

Bello Albarracín, M. N. y Márquez, M. (2014), Las implicaciones psicosociales del trabajo con la memoria y las víctimas: hacia una propuesta de protocolo para el cuidado emocional [Documento interno de trabajo], Bogotá.

Breithaupt, F. (2011), *Culturas de la empatía*, Buenos Aires, Katz.

Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., Vernberg, E. y Watson, P. (2006), *Primeros auxilios psicológicos: guía de operaciones prácticas*, National Child Traumatic Stress Network, National Center for PTSD. Recuperado de [http://www.nctsn.org/sites/default/files/pfa/spanish/1-primeros\\_auxilios\\_book\\_final\\_comp\\_guide.pdf](http://www.nctsn.org/sites/default/files/pfa/spanish/1-primeros_auxilios_book_final_comp_guide.pdf)

Carpena, A. (2013), *Crecimiento emocional en el aula*, en P. Darder Vidal (coord.), *Aprender y educar con bienestar y empatía: la formación emocional del profesorado* (pp. 69-102), Barcelona, Octaedro.

Carreras, A. y Linares, J. L. (2006), *Diálogos sobre personalidad, identidad y narrativa*, en *Redes*, núm. 16, pp. 83-95.

Centro Nacional de Memoria Histórica (2014), *Yo aporto a la verdad, acuerdos de contribución a la verdad y la memoria histórica: mecanismo no judicial de contribución a la verdad, la memoria histórica y la reparación*, Ley 1424/2010, Bogotá.

Centro Nacional de Memoria Histórica (2016), *El cuidado de las personas y equipos en el CNMH: resultados, recomendaciones y plan de intervención [Documento interno de trabajo]*, Bogotá.

Centro Nacional de Memoria Histórica y Organización Internacional para las Migraciones (2016), *El cuidado de las personas y equipos en el CNMH: resultados, recomendaciones y plan de intervención [Documento interno de trabajo]*, Bogotá.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (s. f.), *Primeros auxilios psicológicos*. Recuperado de [http://files.unicef.org/paraguay/spanish/Primeros\\_auxilios\\_sicologicos\\_IFRC.pdf](http://files.unicef.org/paraguay/spanish/Primeros_auxilios_sicologicos_IFRC.pdf)

Fernández Liria, A. y Rodríguez Vega, B. (2002), *Habilidades de entrevista para psicoterapeutas*, Bilbao, Desclée de Brouwer.

Fernández Márquez, M.<sup>a</sup> L. (2010), *Modelo de intervención en crisis: en busca de la resiliencia personal*. Recuperado de <https://orientacascuales.files.wordpress.com/2014/05/trab-modelo-de-intervencion-en-crisis-lourdes-fernandez.pdf>

Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B. y Márquez, M. (2008), *Empatía: medidas, teorías y aplicaciones en revisión*, en *Anales de Psicología*, vol. 24, núm., pp. 284-298.



Freeman, J., Epston, D. y Lobovits, D. (2001), *Terapia narrativa para niños: aproximación a los conflictos familiares a través del juego*, Barcelona, Paidós.

Garrido, M. (2011), *Primeros auxilios psicológicos en violencia de género: guía básica*, Madrid, Servicio de Psicología de la Guardia Civil.

Gergen, K. J. (1999), *An invitation to social construction*, Londres, Sage.

Herrera Patiño, G. y Chahín Pinzón, I. D. (2013), *Habilidades para la vida y adolescencia*, Bilbao, Edex.

Hoffman, M. L. (2002), *Desarrollo moral y empatía: implicaciones para la atención y la justicia*, Barcelona, Idea Books.

Jaramillo del Río, D. F. (2012), *Identidad, resiliencia y prácticas posmodernas en terapia: una experiencia en un centro de protección [Tesis de Maestría]*, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana.

Maldonado Tovar, J. C. (12 junio 2016), *Colombianos, ¿programados para ser indolentes?*, en *El Espectador*. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/salud/colombianos-programados-ser-indolentes-articulo-637425>

Mantilla, L. (2002), *Habilidades para la vida: una propuesta educativa para convivir mejor*, Bogotá, Fe y Alegría.

Márquez, S. (2015), *Consideraciones y aportes prácticos para el desarrollo de encuentros de memoria con niños, niñas y adolescentes [Documento interno de trabajo]*, Bogotá.



Maturana, H. (1990), Emociones y lenguaje en educación y política, Santiago de Chile, Centro de Estudios del Desarrollo.

Ministerio de la Protección Social y Organización Internacional para las Migraciones (2011), Protocolo de abordaje psicosocial para la adopción de medidas de atención integral, atención y acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto armado, Bogotá. Recuperado de <http://corporacionvinculos.org/home/wp-content/uploads/2013/02/Anexos-3.-Herramienta-de-caracterizaci%C3%B3n-psicosocial-Caleidoscopio.pdf>

Morin, E. (1994), Introducción al pensamiento complejo, Barcelona: Gedisa.

Moya, A. (2016). Habilidades socioemocionales y programas de generación de ingresos para las víctimas, en Lasillavacia.com. Recuperado de <http://lasillavacia.com/blogs/habilidades-socioemocionales-y-programas-de-generaci%C3%B3n-de-ingresos-para-las-v%C3%ADctimas-55491>

Navarro, Cristina, (s.f.) “Competencias que aporta la familia para propiciar la participación estudiantil”, Doctorado en Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Simón Bolívar [Documento interno de trabajo] Quito.

Organización Internacional para las Migraciones y Centro Nacional de Memoria Histórica (2005), Informe de balance Estrategia de cuidado CNMH, fase preliminar [Documento interno de trabajo], Bogotá.

Organización Mundial de la Salud (1993), Life skills education in schools, Ginebra.

Organización Mundial de la Salud (2012), Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores del campo. Recuperado de [http://whqlibdoc.who.int/publications/2012/9789243548203\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2012/9789243548203_spa.pdf)

Penagos Pinzón, M. J. (2009), Herramientas generales para el acompañamiento psicosocial, en Acompañamiento psicosocial en contextos de violencia sociopolítica (pp. 55-69), Bogotá, Corporación Vínculos.

Penagos Pinzón, M. J., Martínez López, E. y Arévalo Naranjo, L. (2009), Acompañamiento psicosocial en contextos de violencia sociopolítica, Bogotá, Corporación Vínculos.

Pérez, P. y Fernández, A. (2015), Violencia y trauma: del trabajo comunitario a la psicoterapia, Bogotá, Irredentos Libros, Grupo de Acción Comunitaria.



Prewitt D, (2001), Primeros auxilios psicológicos, en Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, (S.F), Primeros Auxilios Psicológicos, recuperado de [http://files.unicef.org/paraguay/spanish/Primeros\\_auxilios\\_psicologicos\\_IFRC.pdf](http://files.unicef.org/paraguay/spanish/Primeros_auxilios_psicologicos_IFRC.pdf).

Rapacci, M., Rodríguez, M. y Nensthiel, M. (2011), Lo psicosocial: miradas posibles, diálogos fértiles. Conversaciones para seguir imaginando el presente, Suiza, Terre des Hommes.

Rivera, S. (2010), Oprimidos pero no vencidos, La Paz, La Mirada Salvaje.

Rodríguez, A. L. (2011), Acción sin daño y construcción de paz, Bogotá, Universidad Nacional de Colombia.

Sampson, E. E. (1993), Celebrating the other: A dialogic account of human nature, Boulder, CO, Westview.

Selekman, M. (1996), Abrir caminos para el cambio, Barcelona, Gedisa.

Tomm, K. (1989), La entrevista como intervención, en M. Beyebach y J. L. Rodríguez-Arias Palomo (comps.), Terapia familiar. Lecturas I, Salamanca, Kadmos.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) y Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2014), Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas, Bogotá.

Vínculos (2009), Acompañamiento psicosocial en contextos de violencia sociopolítica, Bogotá, Corporación Vínculos.

Wallace, M. (2015), From principle to practice, a user's guide to do no harm, Cambridge, CDA Collaborative Learning Projects.

White, M. (2016), El proceso de preguntar: ¿una terapia de mérito literario?, en Á. M.ª y Estrada Mesa y C. Buitrago Murcia (eds.), Recursos psicosociales para el posconflicto, Chagrin Falls, Ohio, Taos Institute Publications.

White, M. y Epston, D. (1993), Medios narrativos para fines terapéuticos, Buenos Aires: Paidós.

Wills, M. E. (2012), Porque la guerra nos importa: esclarecer desde la escucha y la empatía, en Revista de Estudios Sociales, núm. 42, pp. 157-159.

Este módulo de *Al Cuidado de la Memoria*, la caja de herramientas para trabajar en procesos de construcción de memoria histórica -elaborado por la Estrategia Psicosocial del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH)-, plantea cinco competencias psicosociales: 1) lectura de contextos, 2) reflexividad, 3) comunicación dialógica, 4) contención emocional y 5) empatía, que como CNMH consideramos deben ser incorporadas por todas las personas y los equipos vinculados y contratados por la entidad cuando estén desarrollando o acompañando actividades con víctimas del conflicto armado y con desmovilizados que participan del mecanismo no judicial de contribución a la verdad y a la memoria histórica. El objetivo es ofrecer una serie de recomendaciones conceptuales y prácticas con las cuales todos los procesos que adelantamos como entidad se lleven a cabo de acuerdo con los fundamentos de una ética profesional atenta, cuidadosa, respetuosa y transformadora de la dignidad humana, la autonomía y la libertad de las personas y los colectivos con los que estamos trabajando.

