

*Professional positions in psychosocial attention processes on victims of socio-political violence**

Manuel Alejandro Moreno Camacho**
Nelson Molina Valencia***

- * Este artículo es producto de la investigación *Posiciones profesionales en procesos de atención psicosocial a familias víctimas de violencia sociopolítica*, realizada en el Grupo de Investigación Estudios en Familia y Sociedad de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Facultad de Humanidades, Universidad del Valle. También se articula a la tesis: La intervención social y el gobierno de la población. Análisis del dispositivo de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado, realizada en el Doctorado en Psicología de la Universidad del Valle, con el apoyo de la Beca Doctorado Nacional de Colciencias.
- ** Doctor en Psicología. Universidad del Valle. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4314-2215>. Correspondencia: moreno.manuel@correounivalle.edu.co
- *** Doctor en Psicología Social. Universidad del Valle. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0250-251X>. Correspondencia: nelson.molina@correounivalle.edu.co

*Posiciones profesionales en procesos de atención psicosocial a víctimas de violencia sociopolítica**

Cómo citar este artículo: Moreno Camacho, M. A., & Molina Valencia, N. (2020). Posiciones profesionales en procesos de atención psicosocial a víctimas de violencia sociopolítica. *Tesis Psicológica*, 15(2), 110-135. <https://doi.org/10.37511/tesis.v15n2a6>

Recibido: diciembre 13 de 2019
Revisado: diciembre 27 de 2019
Aprobado: septiembre 14 de 2020

ABSTRACT

This article is part of the results of a series of investigations on the psychosocial care device for victims of the armed conflict in Colombia. It is oriented by the question, how are the positions assumed by professionals in psychology and social work, in the development of psychosocial care processes within the framework of the implementation of Papsivi, in the period 2017-2018, in Valle del Cauca? The methodological strategy included participation in case conversation meetings and conducting interviews with professionals from said program. In the analysis, emphasis was placed on two categories: interpretations of the strategy and professional actions in the psychosocial care processes. In the results, it is highlighted that professional positions emerge as a variable-indeterminate result of the complex combination between a prescribed strategy, the subjective interpretations of said prescriptions, and the actions performed in relationships with the recipients of an intervention program. In the context of psychosocial care, within the Papsivi framework, the professionals express interpretations around the appropriation of the strategy's objectives, the considerations about the ideal of rehabilitation and the use of the methodological guidelines. In its beginnings, principles such as: contribute to the recognition of emotional-psychological aspects, through listening practices aimed at making the subjects say the unsaid, fulfilling a function of emotional emptying that favors the realization of their resources and contributions to the construction of new senses.

Keywords: Victim of war, Social policy, Psychosocial care, Social psychology, Psychoanalysis.

RESUMEN

Este artículo hace parte de los resultados de una serie de investigaciones sobre el dispositivo de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. Está orientado por la pregunta ¿cómo son las posiciones asumidas por profesionales de psicología y trabajo social, en el desarrollo de procesos de atención psicosocial en el marco de la implementación del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (Papsivi), en el periodo 2017-2018, en el Valle del Cauca? La estrategia metodológica incluyó la participación de los profesionales del Papsivi en encuentros para la conversación de casos y entrevistas individuales. En el análisis se hizo énfasis en dos categorías: interpretaciones de la estrategia y actuaciones profesionales en los procesos de atención psicosocial. En los resultados se destaca que las posiciones profesionales son un resultado variable-indeterminado, de la combinatoria compleja entre una estrategia prescrita, las interpretaciones subjetivas de dichas prescripciones y las actuaciones desempeñadas en las relaciones con los destinatarios de un programa de intervención. En el contexto de la atención psicosocial, en el marco del Papsivi, las profesionales expresan sus interpretaciones en torno a la apropiación de los objetivos de la estrategia, las consideraciones sobre el ideal de rehabilitación y el uso de las orientaciones metodológicas. En sus actuaciones profesionales sugieren tener en cuenta principios como: contribuir al reconocimiento de aspectos emocionales-psicológicos a través de prácticas de escucha orientadas a producir en los sujetos un decir sobre lo no dicho; cumplir una función de vaciamiento emocional que le favorezca a los sujetos el darse cuenta de sus recursos y se contribuya así a la construcción de nuevos sentidos.

Palabras clave: víctima de guerra, política social, atención psicosocial, psicología social, psicoanálisis.

Introducción

Durante los años 2017-2018 en el marco de la implementación en el Departamento del Valle del Cauca, Colombia, del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (Papsivi) se desarrolló una investigación con el fin de analizar cómo son las posiciones asumidas por profesionales en psicología y trabajo social en el desarrollo de los procesos de atención psicosocial. Estudio que se enmarca en un programa de investigaciones en torno al análisis del dispositivo de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. En el curso de este proceso ha cobrado relevancia la siguiente idea: las profesionales de primera línea, es decir, aquellas que se encuentran de manera directa con la población, cumplen un papel decisivo en la traducción de las premisas que fundamentan los programas de intervención social.

El concepto de traducción es retomado de los trabajos de Latour (2005), y hace referencia a aquellos desplazamientos a través de los actores, que se constituyen en mediaciones indispensables para que cualquier acción ocurra. Como indican Grau, Íñiguez-Rueda y Subirats (2010) desde la perspectiva de Latour (1998), “traducción significa desplazamiento, deriva, invención, mediación, y por tanto, es la creación de un lazo que no existía antes y que, hasta cierto punto, modifica los elementos o los agentes” (p. 67). En ese sentido, “traducir es proponer o convencer sobre una manera de organizarse o entender una determinada cuestión” (p. 67). Dicho concepto ha sido retomado por la antropología de políticas públicas, por ejemplo, Agudo (2009) indica que “los programas de política social —siempre impredecibles— se hacen reales mediante el trabajo destinado a la generación y traducción de intereses, creando contexto mediante la vinculación entre diversos actores” (p.89). Como señalan Castillo Sepúlveda, Winkler Müller, & Berroeta Torres (2019),

siguiendo a Latour (1998), “una traducción tiene lugar cuando acontece una transformación en la cual los intereses de diversos agentes son coordinados en uno nuevo que es distinto a sus metas iniciales” (p. 8).

En este orden de ideas, en el contexto de esta investigación, tal traducción es entendida como la combinatoria compleja entre una estrategia prescrita, las interpretaciones subjetivas de dichas prescripciones y las actuaciones desempeñadas en las relaciones con las destinatarias de un programa de intervención. De esta combinatoria compleja emergen las posiciones profesionales que fueron el foco de indagación de este estudio.

Es así como, la pregunta por la posición asumida por parte de las profesionales está orientada al discernimiento del lugar que ocupan en las relaciones entre agentes en los procesos de intervención. Por lo tanto, esta indagación pasa por la problematización de asuntos como: ¿Cuáles son los discursos que las profesionales representan en los escenarios de intervención social? ¿Qué objetivos-intereses orientan las actuaciones dirigidas a los sujetos que demandan su acción profesional? ¿Cómo son los mecanismos de observación de la experiencia en la que participan las profesionales para hacer ejercicios crítico-reflexivos sobre su labor? (Moreno, 2013). En esta ocasión, se indaga sobre las posiciones asumidas por las profesionales que adelantan procesos de atención psicosocial en el marco del Papsivi.

Con la entrada en vigencia de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras en el año 2012 (Ley 1448, 2011), el Estado colombiano asumió la perspectiva psicosocial como componente transversal de la estrategia de reparación integral. Desde entonces, las instituciones se han visto avocadas a la tarea de formalizar el entendimiento sobre lo psicosocial como categoría

conceptual, con el propósito de implementar procesos de intervención social enmarcados en principios epistemológicos, ontológicos y metodológicos coherentes con la comprensión y el abordaje de la realidad desde dicha perspectiva.

En el contexto de estos programas es común encontrar el uso de las expresiones intervención psicosocial, acompañamiento psicosocial o atención psicosocial, para designar diferentes prácticas. Tales denominaciones están asociadas al conjunto de profesionales que las ejecutan, más que a formas de proceder cimentadas en principios adscritos a una orientación. Estas expresiones, en la mayoría de los casos, se usan indistintamente para referirse a las acciones desempeñadas por quienes conforman los equipos psicosociales, generalmente profesionales de la salud mental y de las ciencias sociales (Moreno & Díaz, 2016; Vásquez, 2014; Villa, 2012). Tal polisemia del término *psicosocial*, obedece a la amplitud del campo teórico y profesional en el que es utilizado. Por eso, es prudente entender lo psicosocial como un campo transdisciplinar que configura un conjunto de principios, más que como una serie de prescripciones o definiciones cristalizadas. De ahí que las acciones psicosociales sean el intento por traducir dichos principios en formas de relación que contribuyan a la promoción del bienestar, el desarrollo y la emancipación de las personas y las comunidades¹.

En este contexto, estudiar las posiciones asumidas por las profesionales en psicología y trabajo social en el marco de los programas de atención psicosocial, se justifica en cuanto favorece un acercamiento, desde una perspectiva situada, a la realidad de los procesos de intervención

social, partiendo de la experiencia de uno de sus protagonistas. Entender la manera en la que las profesionales de primera línea asumen su actuación profesional, representa una oportunidad para discernir las formas de apropiación de una estrategia prescrita. Y ello contribuye a la evaluación de los procesos de intervención social desde una perspectiva interpretativa que vaya más allá del interés por la acumulación de evidencias a través de mecanismos de medición de metas y verificación de indicadores. Esto, a su vez, da lugar al análisis de los aspectos contingentes-indeterminados que se ponen en juego en las relaciones entre agentes en los procesos de intervención, influyendo en los efectos alcanzados por los mismos.

Algunas investigaciones se han ocupado de estas cuestiones en el contexto del trabajo con víctimas del conflicto armado en el contexto colombiano. Dichos estudios están sustentados en posicionamientos epistemológicos que invitan a reconocer y estudiar los saberes que produce la experiencia.

Por ejemplo, Mosquera (2012) presenta los resultados de sus investigaciones orientadas por la pregunta ¿cómo se construyen saberes de acción interventivos en las profesiones relacionadas como el Trabajo Social? Para ello propone que “dichos saberes se construyen de manera compleja y ecléctica, con fragmentos de teoría social, saberes de acción, juicios, valores, intuiciones, emociones, éticas y sobre todo con prácticas sociales en contextos situados” (p. 12). A partir de esta premisa, caracteriza algunas prácticas sociales recurrentes en el actuar cotidiano de trabajadoras sociales que realizan su labor con población en situación de desplazamiento forzado en Colombia, proponiendo que en dichas prácticas “se anclan reflexividades que estructuran la construcción de saberes de acción interventivos” (p. 12). De acuerdo con Mosquera (2005), estas prácticas tienen el estatuto

1 La discusión sobre la categoría *psicosocial* ha sido abordada en otros trabajos de los autores de este artículo (Molina, 2010; Moreno, 2020; Moreno & Díaz, 2016; Moreno & Moncayo, 2015; Ordóñez & Moreno, 2013; Vásquez & Molina, 2018) a los que puede remitirse el/la lector/a interesado/a.

de saberes de naturaleza local y contextualizada, y “están conformadas tanto por conocimiento científico como por saberes tácitos, de la autoridad de la experiencia, de emociones, de apuestas éticas y políticas, entre otras” (p. 264).

En esta misma línea se encuentra el trabajo de Castro-Sardi y Olano (2018), para quienes el foco de indagación versa en torno a las siguientes preguntas: ¿Cómo se están desarrollando los programas, proyectos y dispositivos asistenciales creados para llevar a cabo la reparación y la rehabilitación psicosocial? ¿Qué discursos y prácticas tienen los agentes interventores que trabajan en ellos? ¿Qué limitaciones y desafíos identifican en su labor en intervención y asistencia a las víctimas del conflicto armado colombiano? Los resultados de su investigación contribuyen a la discusión sobre las concepciones que los agentes interventores construyen acerca de las víctimas del conflicto armado a partir de su experiencia, destacándose la concepción de sufridores, traumatizadas y vulnerables, aunada a perspectivas que las conciben como agentes y resilientes, en contraste con posiciones minoritarias que se ubican frente al ser víctima como una identidad cuestionada. Así mismo, respecto al debate sobre los discursos y las prácticas institucionales de atención, destacan situaciones como la protocolización y burocratización de las prácticas de intervención, lo que está asociado a un desgaste de los agentes interventores. También sitúan las críticas de los agentes de la intervención respecto de prácticas asistencialistas, fomentadas desde los dispositivos estatales de atención a las víctimas, y controvierten que la referencia a la rehabilitación psicosocial aparezca de manera tangencial en el conjunto de discursos y prácticas de los entrevistados.

Otros estudios que recuperan la experiencia de los profesionales en procesos de atención

psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia, se enfocan en categorías como vivencias de malestar ético y desgaste emocional, y a partir de éstas discuten la manera en que están construidos los proyectos, así como sus lógicas tecnocráticas y burocráticas (Villa Gómez, Barrera Machado, Arroyave Pizarro & Montoya Betancur, 2017). En consecuencia con estas reflexiones, exploran la categoría acción con daño, evidenciando incoherencias en los programas de reparación psicosocial (Villa et al., 2017).

Los resultados de estas investigaciones coinciden en reconocer la experiencia de las profesionales de primera línea, como medio privilegiado para construir conocimiento sobre las prácticas de intervención social. En este orden de ideas, sus contribuciones serán retomadas en la discusión de los resultados del presente estudio.

De acuerdo a lo expuesto, es importante resaltar que la presente investigación está antecedida por una exploración anterior (Moreno & Díaz, 2016), en la que se concluyó que, respecto a la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia, se puede hablar de un acuerdo sobre una postura prescrita. También se indicó cómo dicho acuerdo quedó cristalizado en los fundamentos de la estrategia de atención psicosocial del Papsivi, y se señalaron algunas vicisitudes que enfrenta dicha postura en el contexto de la gestión de la cuestión social contemporánea (Moreno, 2019). En particular se destaca que en la medida en que el saber sobre lo psicosocial se integra al dispositivo de atención a las víctimas, el encargo de gerenciar la rehabilitación a través de la atención psicosocial implica, simultáneamente, una gestión técnica racional sobre lo psicosocial mismo como categoría conceptual.

Como efecto de esta gestión técnica racional se configuran demandas dirigidas a las

profesionales de primera línea para el ejercicio de su labor. Algunas de estas demandas se organizan en torno a las siguientes ideas².

- El ideal en el que se sustenta la atención psicosocial a las víctimas es la rehabilitación.
- El Estado asume la reparación a las víctimas como un deber y una deuda a ser saldada.
- En el cumplimiento de este deber, el Estado responde ante organismos encargados de la veeduría del orden constitucional y de la protección de los Derechos Humanos.
- En el marco de la implementación de la medida de rehabilitación, las profesionales de primera línea actúan como representantes del Estado. Por tanto, ocupan el lugar simbólico de portadoras del mensaje que el Estado dirige a la población.
- En los procesos de atención psicosocial, las profesionales de los equipos territoriales del Papsivi son convocadas a actuar como expertas en el sentido/significado para gestionar los daños ocasionados a la población, consecuencia de los hechos de violencia.

En este orden de ideas, la pregunta por las posiciones profesionales, en esta investigación, tiene que ver con la manera como las profesionales de primera línea de los equipos territoriales del Papsivi en el Valle del Cauca, responden a tales demandas y frente a las vicisitudes de ejercicio de su labor.

De acuerdo con Gallo (2017), la posición subjetiva hace referencia al “lugar desde el cual un sujeto actúa, se relaciona o responde a una situación [...] no es estática sino variable; supone un movimiento permanente” (p. xii). En ese sentido, la pregunta por las posiciones profesionales invita a una indagación reflexiva sobre la

2 Estas ideas fueron desarrolladas ampliamente en (Moreno, 2019).

praxis de la atención psicosocial desde la perspectiva de las agentes de la intervención.

En este estudio retomamos los planteamientos de Mosquera (2005), quien propone que en la intervención profesional se crean saberes de naturaleza contextualizada, conformados tanto por el conocimiento científico como por saberes tácitos, derivados de la experiencia, emociones y de apuestas éticas y políticas. Dichos saberes están asociados a lo que en esta investigación comprendemos como posición profesional. Así como dichos saberes, las posiciones profesionales son “construidas, inacabadas, plausibles, convenientes y contingentes; orientadas por finalidades, dependientes de las acciones y de la experiencia del sujeto que conoce, estructuradas por los procesos de conocimiento al mismo tiempo que éste también estructura estos procesos, forjadas a través de la interacción del sujeto con el mundo” (Mosquera, 2005, p. 264).

A partir de estos planteamientos se propone el estudio de las posiciones asumidas por las profesionales en los procesos de atención psicosocial a víctimas, en el contexto del Papsivi. Entonces, como ya se ha mencionado, la configuración de una posición profesional se entiende como el resultado, variable-indeterminado de la combinatoria compleja entre una estrategia prescrita, las interpretaciones subjetivas de dichas prescripciones y las actuaciones desempeñadas en las relaciones con los destinatarios de un programa de intervención. De esta combinatoria resulta la elección de posiciones profesionales que afectan la praxis, esto es, la manera en la que las profesionales actúan como agentes en el marco del dispositivo atención psicosocial a víctimas.

Por tanto, los objetivos de la investigación fueron trazados alrededor de dos ejes: 1) Compartir y analizar las interpretaciones subjetivas que las profesionales construyen sobre la estrategia de atención psicosocial del Papsivi; y 2) Reflexionar

sobre las actuaciones profesionales desempeñadas en la implementación de la estrategia de atención psicosocial y sus impactos en la realidad de las familias que participan del programa.

Método

Diseño

Para alcanzar los objetivos señalados se avanzó en un estudio cualitativo, con alcances interpretativos, realizado a través de una estrategia de investigación crítica. Investigación es un neologismo usado por Montenegro, Pujol y Vargas-Monroy (2015), que se propone como una forma de hacer frente a la separación entre las prácticas de investigación e intervención. Por tanto, fue un trabajo colaborativo desarrollado en conjunto con las profesionales que implementan la estrategia de atención psicosocial del Papsivi, el cual se llevó a cabo a través de dos procesos: 1) acompañamiento en las sesiones de estudios de caso, en las que junto a las profesionales se reflexionó en torno al desarrollo de los procesos de atención psicosocial que adelantaban; y 2) entrevistas sobre la experiencia de dichas profesionales en la implementación del Papsivi en el periodo 2017-2018.

Procedimientos de recolección de información e instrumentos

Entre octubre de 2017 y abril de 2018 se realizaron seis encuentros de *conversación de casos*. Esta estrategia fue propuesta como un mecanismo de observación de la experiencia, orientado a desprivatizar la práctica profesional, promoviendo el ejercicio de una práctica entre varios. Es un espacio de tramitación de experiencias que cuenta con un alto valor técnico y ético. En términos metodológicos, es una invitación a hablar sobre la experiencia singular que es acompañar un caso, lo que implica una reflexión sobre la

posición asumida por las profesionales en el discurrir de la atención psicosocial. Lo que se espera es que la conversación promueva el encuentro con alternativas de análisis frente a las vicisitudes de la práctica, permita tramitar sesgos personales y ofrezca opciones diversas de interpretación que contribuyan a la ampliación de repertorios, enriqueciendo la experiencia de los actores y de esa manera impactando las futuras relaciones en los escenarios de atención psicosocial.

El guión para facilitar los encuentros de conversación de casos contempló las siguientes indicaciones:

- Previo al encuentro de conversación, una profesional preparó la presentación del caso que se discutiría en la sesión. El caso podía corresponder a una persona, una familia, un grupo o una comunidad. Las orientaciones para la escritura del caso y el formato de presentación fueron las convenidas en la estrategia de seguimiento técnico del Papsivi: descripción del caso, descripción de la atención realizada y preguntas, dudas o aprendizajes en la atención del caso.
- Durante el encuentro, las conversaciones de caso se realizaron siguiendo, en lo posible, la siguiente estructura: saludo y bienvenida, encuadre del encuentro de conversación, presentación del caso, conversación a partir de preguntas reflexivas formuladas por las participantes en la conversación para ampliar la discusión, construcción colectiva de alternativas-sugerencias para la atención psicosocial, conclusiones de las participantes, cierre de la sesión.

Los encuentros de conversación de caso se acordaron en coordinación con la institución operadora del programa en el Valle del Cauca, con la autorización de la Secretaría Departamental de Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social.

Entre julio y noviembre de 2018 se realizaron siete entrevistas a profesionales de equipos territoriales del Papsivi en el Valle del Cauca. El guion para la entrevista incluyó preguntas sobre la experiencia de trabajo como profesionales de primera línea en los equipos territoriales del Papsivi, los objetivos de la estrategia, las necesidades prioritarias de la población destinataria del programa, las expectativas de las profesionales en los procesos de atención psicosocial, la planeación de las actividades, el encuentro con situaciones inesperadas, los mecanismos de seguimiento y evaluación del programa, los espacios de reflexión y construcción colectiva en el marco de la estrategia, y las recomendaciones de las profesionales para fortalecer la política de reparación integral a las víctimas de violencia sociopolítica.

Sin embargo, aunque se contaba con un guion para dicha entrevista, orientado por el interés sobre las interpretaciones subjetivas y las actuaciones profesionales, los encuentros trascurrieron como conversaciones abiertas en los que también hubo lugar para el tratamiento de temas emergentes. La invitación a conversar tuvo como premisa la recuperación de la experiencia de las profesionales de primera línea, con el propósito de hacer un registro sistemático de sus saberes de acción, para integrarlos a los escenarios académicos en los que actualmente se

forman las futuras profesionales. A su vez, conforme avanzaban los análisis, los encuentros con las profesionales incluyeron la conversación sobre algunos de los resultados de la investigación, con el propósito de conocer sus opiniones e incorporarlas en la discusión.

Participantes

Las participantes del estudio fueron profesionales de psicología y trabajo social de los equipos territoriales del Papsivi en el Valle del Cauca, quienes realizaron su trabajo entre los años 2017 y 2018. Si bien 2017 y 2018 fueron las vigencias en las que se realizó el estudio, todos los participantes del estudio contaban con experiencia de trabajo en el Papsivi desde periodos anteriores.

Como se observa en las tablas 1 y 2, se llevaron a cabo seis conversaciones de caso, en las que participaron catorce profesionales en psicología, una trabajadora social y un promotor psicosocial. Así mismo, se realizaron siete entrevistas, cuatro a profesionales en psicología y tres a profesionales en trabajo social. Dos de las psicólogas que concedieron entrevistas también habían participado en alguno de los encuentros de conversación de casos. Las conversaciones de casos y las entrevistas fueron grabadas en audio contando con el consentimiento de las participantes.

Tabla 1. Sesiones de conversación de casos

Fecha de conversación de caso	Equipos / Municipios	Modalidad de atención del caso	Participan en la conversación	Código de documento para análisis
Octubre de 2017	Municipio 1	Familiar	Dos psicólogas (una presenta el caso) Trabajadora social Promotor psicosocial Investigador	CC-01
Octubre de 2017	Municipio 2	Individual	Dos psicólogas (una presenta el caso) Psicólogo Investigador	CC-02
Octubre de 2017	Municipio 3	Individual	Tres psicólogas (una presenta el caso) Investigador	CC-03
Febrero de 2018	Municipio 4 - Municipio 5 - Municipio 2	Familiar	Dos psicólogas (una presenta el caso) Dos psicólogos Investigador	CC-04

Fecha de conversación de caso	Equipos / Municipios	Modalidad de atención del caso	Participan en la conversación	Código de documento para análisis
Marzo de 2018	Municipio 2 - Municipio 4 - Municipio 5	Familiar	Dos psicólogos (uno presenta el caso) Tres psicólogas Investigador	CC-05
Abril de 2018	Municipio 3	Familiar	Tres Psicólogas (una presenta el caso) Un psicólogo Investigador	CC-06

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Entrevistas a profesionales de primera línea

Fecha de entrevista	Profesión	Experiencia en el Papsivi	Código de documento para análisis
Julio de 2018	Trabajadora Social	2013-2018	EPTS-01
Octubre de 2018	Psicóloga	2015-2018	EPPS-02
Octubre de 2018	Psicólogo	2015-2018	EPPS-03
Octubre de 2018	Trabajadora Social	2013-2018	EPTS-04
Octubre de 2018	Psicóloga	2015-2018	EPPS-05
Noviembre de 2018	Psicóloga	2013-2018	EPPS-06
Noviembre de 2018	Trabajadora Social	2015-2017	EPTS-07

Fuente: elaboración propia

Procedimiento de análisis

Los documentos derivados del procedimiento de recolección de información fueron integrados en una unidad hermenéutica en el programa Atlas.ti 8. Con la ayuda de esta herramienta se realizó la codificación abierta, se establecieron las relaciones entre códigos y se procedió a la codificación selectiva (San Martín Cantero, 2014). Una vez realizada la codificación, el procedimiento para el análisis del material resultante consistió en un rastreo intencional de temas emergentes, a partir de la delimitación de dos categorías de análisis asociadas a los objetivos de la investigación: interpretaciones de la estrategia de atención psicosocial a víctimas y actuaciones profesionales en los procesos de atención psicosocial a familias. Estas dos categorías apuntan a la lectura de saberes de acción construidos por las profesionales de primera línea en los procesos de atención psicosocial.

Las interpretaciones de la estrategia de atención psicosocial están asociadas a la manera como las profesionales se sitúan frente a las demandas explícitas e implícitas que están aparejadas al rol prescrito. Es la posición desde la que las profesionales responden con sus recursos, a la demanda que viene del Otro, de modo que se produce una toma de conciencia del encargo, desde la cual las profesionales asumen una posición para la actuación. Esta dimensión se infiere a través del discurso de las profesionales cuando interpretan las situaciones con las que se enfrentan en la cotidianidad de sus funciones en el marco de la atención psicosocial.

Las actuaciones profesionales resultan del intento de implementación de lo prescrito a partir de las interpretaciones subjetivas. Estas pueden ser situadas en la manera en que las profesionales se refieren a modos de proceder en las relaciones de atención psicosocial. Es el terreno en el que

se tejen las relaciones entre las profesionales y las familias a las que está dirigida la estrategia de atención psicosocial, las cuales discurren entre maneras de actuar deliberadas orientadas a fines específicos y eventos contingentes que relativizan la experiencia.

Finalmente, es pertinente indicar que los procedimientos de este estudio estuvieron enmarcados en el respeto por los principios éticos que rigen los procesos de investigación en la Universidad del Valle. Se garantizó el acceso a la información sobre el proceso de investigación, se promovió la libertad de participación y se guardó confidencialidad sobre la identidad de los participantes y sobre la información que atente contra la intimidad y la seguridad de los mismos. En el desarrollo del estudio no se presentaron conflictos de intereses.

Resultados y discusión

Interpretación de la estrategia

Tras el análisis de la información generada en los encuentros con las profesionales, es posible agrupar sus interpretaciones sobre la estrategia de atención psicosocial a víctimas del Papsivi en tres ejes temáticos así: apropiación de los objetivos de la estrategia, consideraciones sobre el ideal de rehabilitación e interpretación de las orientaciones metodológicas.

Apropiación de los objetivos de la estrategia de atención psicosocial a víctimas del Papsivi

El objetivo de la estrategia de atención psicosocial del Papsivi es “favorecer la recuperación o mitigación de los daños psicosociales y el sufrimiento emocional generado a las víctimas, sus familias y comunidades, como consecuencia de las graves violaciones a los Derechos Humanos y las infracciones al Derecho Internacional Humanitario” (Ministerio de Salud y Protección

Social, 2017). Siendo así, es posible observar cómo los argumentos del encargo realizado a las profesionales de primera línea son refrendados por sus declaraciones, por ejemplo, a partir de expresiones como:

la Ley habla de atención psicosocial y habla de mitigar ese dolor o ese sufrimiento emocional” (EPTS-01); “que las personas logren mitigar un poco esos daños psicosociales que han tenido por ser víctimas del conflicto armado” (EPPS-02); “lo que uno quiere para ellos es poder escucharlos y ayudarles a mitigar un poco el dolor que ellos traen consigo” (EPPS-03); “mitigar las afectaciones generadas por el conflicto armado y la violencia” (EPTS-04); “trabajar desde el sufrimiento y el dolor, y de lo que ha significado para la población los diferentes hechos victimizantes y también cómo lograron superarlos, mitigar el dolor y el sufrimiento que eso generó” (EPPS-06); “acompañarlos en el proceso de la mitigación de la afectación o del daño” (EPTS-07); “todo este trabajo principalmente se trata de resignificar (EPPS-05) (Registro de campo).

En ese orden de ideas, sobre los objetivos de la estrategia del Papsivi se constata una dinámica similar a la descrita en los antecedentes de esta investigación, respecto de las posturas para la atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado: se trata de un acuerdo sobre una postura prescrita, y sin lugar a duda, se trata de un acuerdo loable, justificado y necesario. El sufrimiento causado por los hechos de violencia en el marco del conflicto armado colombiano merece ser atendido, a través de mecanismos de tramitación de las experiencias que han dejado huellas en la subjetividad, daños psicosociales que conviene sanar, para continuar en la construcción de nuevas y mejores formas de lazo social.

Ahora bien, dicho acuerdo con la dimensión prescrita de la estrategia, desde la perspectiva de las profesionales de primera línea, es comprensible si tenemos en cuenta que, como propone Benedito (1982), “el sujeto ideológico mantiene

con el lugar que ocupa una relación imaginaria” (p. 411). Es a partir de allí que cada una otorga sentido y explica su función como parte del conjunto de relaciones en las que participa. La refrendación homogénea de los objetivos de la estrategia de atención psicosocial, se ratifica a partir del uso de significantes que representan el encargo social asignado a las profesionales de primera línea. Por ejemplo, en las expresiones elegidas para ilustrar la apropiación de los objetivos de la estrategia de atención psicosocial del Papsivi se destaca el significante *mitigar*.

Consideraciones sobre el ideal de rehabilitación ¿cómo responden las profesionales de primera línea?

En una elaboración anterior, se propuso que la rehabilitación es el ideal sobre el que se sostiene la estrategia de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia (Moreno, 2019). Por tanto, es interesante escuchar la manera en que las profesionales interpretan el encargo de rehabilitación, más allá de la lógica de gestión de la cuestión social con la que dicho encargo es presentado desde las instancias de diseño y coordinación de la estrategia.

Por esta vía se encuentra que ante el imperativo de rehabilitar, las profesionales responden con el significante *mitigar*:

“la rehabilitación es a través de la transformación y mitigación del dolor y del sufrimiento” (EPPS-06); “es un poco *mitigar* ese dolor, entender y narrar la historia desde otro punto de vista, no solamente desde el sufrimiento, de las cosas difíciles que ellos pasaron, sino también reconocer lo otro que hay alrededor, cómo afrontaron esa experiencia” (EPPS-02) (Registro de campo).

Se observa cómo frente al encargo de rehabilitar dirigido a las profesionales desde el Papsivi, y que implica el “restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales” (Ministerio de

Justicia y del Derecho, 2012, p. 70), las agentes de la intervención responden con la apuesta por *mitigar* el sufrimiento. Este *mitigar*, desde el punto de vista de las profesionales de primera línea, y en coherencia con los argumentos del programa, está orientado a transformar el sufrimiento a partir de su exposición por diferentes vías —narrativas, expresivas y performativas— y del reconocimiento de los recursos de afrontamiento con los que han contado las personas, las familias y las comunidades para inventar formas de hacer frente a los acontecimientos en el curso de sus vidas.

Mitigar se trata, entonces, de una atemperación del ideal de rehabilitación. Frente a la dificultad del encargo de restablecer que significa “volver a establecer algo o ponerlo en el estado que antes tenía; recuperarse, repararse de una dolencia, enfermedad u otro daño o menoscabo” (Real Academia Española, 2018), las agentes de la atención psicosocial a las víctimas responden con *mitigar*: “moderar, aplacar, disminuir o suavizar algo riguroso o áspero” (Real Academia Española, 2018).

No obstante, la apuesta por *mitigar* no es una invención del lado de las profesionales de primera línea, sino que también es un significativo tomado del discurso oficial, de la dimensión prescriptiva del dispositivo de atención psicosocial a víctimas. Esta apreciación da cuenta de la coexistencia de diferentes formas de asumir la tarea de atención psicosocial a las víctimas en el contexto del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS). La perspectiva de la rehabilitación está mucho más cercana a un discurso médico, que se dirige a un organismo que, según las condiciones del caso, sería posible restablecer o por lo menos recuperar. Mientras que la atenuación de este ideal, a partir de la idea de *mitigación*, es consecuencia de la comprensión psicosocial de la experiencia humana.

Dicha comprensión de lo psicosocial implica una diferenciación entre el registro biológico del organismo y la emergencia de la subjetividad, no porque tales dimensiones sostengan una separación efectiva, sino porque el registro biológico, por sí solo, es insuficiente para explicar y comprender procesos como las representaciones y los afectos, los cuales se manifiestan “estrictamente en el vínculo social humano, no resultan susceptibles de una localización física, ni se les puede atribuir funciones semejantes a las de los órganos biológicos” (Gallo, 2017, p. 21).

El sufrimiento que se espera mitigar con la estrategia de atención psicosocial está en el orden de estos procesos emergentes. Por eso, el significativo mitigar es compatible con la comprensión psicosocial de la experiencia humana, y es incluso conveniente para moderar, aplacar, disminuir la carga del ideal de rehabilitación, en la medida en que, efectivamente, puede contribuir a suavizar la rigurosidad del modelo médico que caracteriza el contexto en el que se inscribe la estrategia y con ello promover formas relacionales más sensibles para con la singularidad de las personas, las familias y las comunidades, y que contribuyan a su dignificación.

Tal sensibilidad, que pone de manifiesto la dificultad de cumplir el ideal de rehabilitación, es expresada por las profesionales cuando dan cuenta de las vicisitudes que enfrentan en el desempeño de su rol. Por ejemplo, al narrar el encuentro con casos que, desde su punto de vista, rebasan lo que el programa está en condiciones de ofrecer: “yo ahora que atiendo a madres que han perdido a sus hijos siento que mi abuela tenía razón, porque ¿uno cómo rehabilita a una madre que vio matar a su hijo, que vio todo lo que le hicieron?” (EPTS-04) (Registro de campo).

Evidentemente, si la demanda de rehabilitación es asumida desde el imperativo de restablecimiento, es decir, el empeño por volver a un

estado anterior, el ejemplo relatado por la trabajadora social revela la imposibilidad de tales aspiraciones. Pero la vertiente de la recuperación abre la puerta para la atemperación del ideal. Por vía de la mitigación de los daños psicosociales y el sufrimiento emocional, invita a las profesionales de primera línea a contribuir desde su rol para que las personas, las familias y las comunidades construyan una resignificación histórica de los acontecimientos, que les permita “inscribir, retroactivamente, un nuevo sentido en relación con lo ocurrido” (Gallo, 2008, pp. 39-40).

Además de reconocer la complejidad de los daños psicosociales ocasionados por los hechos de violencia en el marco del conflicto armado, las profesionales analizan sus posibilidades de acción en contraste con la posición social en la que se encuentran las personas, las familias y las comunidades a quienes dirigen la atención psicosocial. Y a partir de este análisis transmiten que, frente a la realidad de las familias, la perspectiva de la rehabilitación es insuficiente.

Esta consideración sobre el ideal de rehabilitación se manifiesta de dos maneras: en primer lugar, desde un señalamiento sobre la necesidad de tener en cuenta otras dimensiones, que complementen la resignificación de los hechos de violencia para la mitigación del sufrimiento. En segundo lugar, la impresión de que el tiempo destinado para la atención es insuficiente para alcanzar los objetivos de la rehabilitación.

Sobre la primera cuestión analicemos lo expresado por una trabajadora social: “yo digo que la rehabilitación se queda corta, porque para mí la rehabilitación es un concepto que tiene otras cosas, no solamente lo psicosocial” (EPTS-01) (Registro de campo).

Esta es una apreciación que apunta a la observación de carencias socioeconómicas para el acceso a la satisfacción de necesidades básicas y el

goce efectivo de derechos ciudadanos. Las dificultades asociadas a estos ámbitos tienen un impacto en el reconocimiento y la construcción de repertorios de afrontamiento para transformar el sufrimiento emocional. Incluso en los casos en los que las profesionales reconocen fortalezas para la construcción de recursos de afrontamiento, aparecen estos asuntos: “yo pensaría que habría que pensarse una estrategia diferente, algo que complemente la atención que brindamos, porque realmente ya lo han superado y necesitan otro tipo de cosas” (EPTS-04) (Registro de campo).

Dicha necesidad de contemplar otras dimensiones, está asociada a la lectura de la posición social ocupada por las personas, familias y comunidades destinatarias de los servicios del Papsivi. El Papsivi está dirigido al universo de víctimas inscritas en el Registro Único De Víctimas (RUV), entre las cuales la mayor proporción vive en situaciones de vulnerabilidad por pobreza, precariedad social y exclusión, lo que se traduce en dificultades para acceder al goce efectivo sus derechos ciudadanos.

La observación de la realidad social que habitan las personas, familias y comunidades destinatarias de la estrategia de atención psicosocial, es contrastada con el encargo de la estrategia de atención psicosocial que representan las profesionales de primera línea, y configura una segunda manera de expresar la insuficiencia frente a la perspectiva de la rehabilitación, la impresión de que el tiempo no alcanza: “yo creo que es muy corto dos meses, yo creo que para ver un total proceso de rehabilitación uno necesitaría mucho, mucho tiempo” (EPPS-03) (Registro de campo).

Sentir que el tiempo no alcanza es una manera de responder frente a lo abrumador del encargo profesional. Sin embargo, son las mismas profesionales quienes proponen una salida ante esta dificultad: “yo creo que el proceso lo siguen las

mismas personas, uno los inicia y ellos le tienen que dar continuidad cuando uno se va” (EPPS-03) (...) Como el tiempo no alcanza para la magnitud de la tarea, es preciso dejar una capacidad instalada” (EPTS-04) (Registros de campo).

Por este camino, se arriba a una manera de asumir el ideal de rehabilitación, muy singular, desde la perspectiva de las profesionales de primera línea: “rehabilitación es que la persona realmente entienda que yo estoy de manera temporal y que eso es suficiente, es suficiente porque se tienen a sí mismos, con sus propios recursos” (EPTS-07) (Registro de campo).

Esta manera de interpretar el encargo profesional es coherente con perspectivas participativas de la intervención en lo social. Se relaciona, por ejemplo, con la vertiente del fortalecimiento sugerido por la psicología social comunitaria (Montero, 2004). Así lo expresa una trabajadora social: “que esa capacidad instalada les permita a ellos buscar sus mecanismos individuales, familiares y comunitarios, que ellos lo se lo permitan, que no sea solo durante las sesiones, sino que quede instalado en ellos” (EPTS-04) (Registro de campo). Lo anterior, se traduce en una aspiración que está en la vía de reivindicar el poder del lado de los destinatarios de los servicios de intervención en lo social, y de contribuir a su posicionamiento como agentes responsables de su devenir.

Pese a lo anterior, es importante tomar con cuidado esta vertiente de interpretación del ideal de rehabilitación. Se ha señalado cómo en el contexto actual de gestión de la cuestión social existe una tendencia a la individualización, psicologización y responsabilización de las personas, descuidando la relación dialéctica con los aspectos estructurales de las sociedades en las que dichos problemas se gestan (Moreno & Molina, 2018; Parker, 2012; Rose, 1985). Por lo tanto, si bien es preciso contribuir al

desarrollo y el fortalecimiento de la capacidad de agencia por parte de las personas, las familias y las comunidades, dicha agencia no debería confundirse con una demanda imperativa de autosuficiencia que des-responsabilice el papel de las instituciones del Estado.

Esta es una paradoja que se deriva de la complejidad de la posición a la que están llamadas a ocupar las profesionales de primera línea en los procesos de atención psicosocial. El encargo profesional que les es dirigido está anclado a la racionalidad gubernamental neoliberal (Moreno, 2019; Moreno & Molina, 2018), y en consecuencia, el ideal de rehabilitación lleva consigo el mensaje implícito de habilitación para operar como individuo autosuficiente, esto es, que no requiere de una relación fuerte con las instituciones del Estado. El prefijo *re*, en rehabilitación, revela el empeño por retornar a un estado anterior. Y efectivamente, si se toma en consideración la tesis de la presencia diferenciada del Estado en el espacio y en el tiempo³, un empeño tal en fomentar la producción de individuos desprovistos de una relación fuerte con las instituciones del Estado, revelaría su carácter de compulsión de repetición, en la medida en que, aunque en diferentes circunstancias, refrendaría la reiteración de las condiciones de precariedad institucional que se corrobora en la mayoría de los territorios afectados por el conflicto armado en Colombia.

Interpretación de las orientaciones metodológicas

Las orientaciones metodológicas hacen parte del conjunto de documentos en los que se encuentra consignada la dimensión prescriptiva de la estrategia de atención psicosocial del

3 Tesis desarrollada por investigadores del Observatorio Colombiano para el Desarrollo Integral de la Convivencia Ciudadana y el Fortalecimiento Institucional en Regiones Fuertemente Afectadas por el Conflicto Armado –ODECOFI– (González, 2014).

Papsivi. Estas orientaciones se centran en dispositivos técnicos, a partir de los cuales se espera que las profesionales de primera línea realicen su labor. En el año 2017, el MSPS presentó tres volúmenes en los que se consignan las orientaciones metodológicas para cada una de las modalidades de atención psicosocial del Papsivi: individual, familiar y comunitaria. La estructura de los documentos incluye la exposición de recursos conceptuales y metodológicos sobre los principios generales y diferenciales para la atención psicosocial en las diferentes modalidades individual, familiar y comunitaria. En las dos primeras modalidades se brinda atención en consejería y apoyo, así como atención psicosocial terapéutica; y en la tercera modalidad se presta atención a las situaciones emergentes, fortalecimiento colectivo, reconstrucción de las memorias, y reconocimiento social.

Estas orientaciones metodológicas han sido bien valoradas por las profesionales y se han constituido en un punto de referencia para realizar el trabajo de atención psicosocial de manera organizada y coherente con los principios desde los que está formulada la estrategia. La mayoría de las profesionales reconocen las orientaciones como un apoyo para la labor, que es excepcional en comparación con otras experiencias de trabajo en procesos de atención psicosocial. Incluso, aquellas que han participado en el Papsivi desde el año 2013, expresan que la llegada de las orientaciones metodológicas favoreció su experiencia de trabajo en comparación con las primeras vigencias del programa en las que no contaban con estas indicaciones.

En las sesiones de conversación de casos, algunas profesionales organizaron el material para presentar los casos a partir de la caracterización de los daños psicosociales, de acuerdo con las dimensiones relacionales sugeridas por el Papsivi: ser, estar, hacer, tener. Y en consecuencia, también explicaban sus acciones de atención

psicosocial conforme lo proponían las orientaciones específicas de acuerdo con el tema seleccionado para trabajar con el caso.

El uso de conceptos, categorías y técnicas proporcionadas por el marco conceptual de la estrategia y las orientaciones metodológicas, organizan la labor de las profesionales de primera línea, son significantes que aportan sentido a la experiencia y nutren los encuentros con la población destinataria del programa. Sin embargo, aunque las profesionales reconocen que las orientaciones metodológicas son favorables para organizar su experiencia de trabajo, también sugieren que la realidad de los casos y las relaciones que tejen en los contextos implican la inclusión de variaciones respecto de las orientaciones metodológicas sugeridas. Así lo expresa uno de los psicólogos entrevistados:

Muchas veces cambian totalmente de acuerdo al grupo [...] la guía te da qué hacer, pero cuando uno la desarrolla no se da tal cual como dice, sino que cambia, es una orientación, uno no debe amarrarse a ella, cuando uno está en la realidad con la gente muchas veces cambia (EPPS-03) (Registro de campo).

Esta forma de asumir las orientaciones metodológicas, como una posibilidad para encuadrar las acciones con la población, pero con la flexibilidad para adaptarse a las características de cada caso, es coherente con los principios interpretativos y críticos en los que se fundamenta la estrategia de atención psicosocial del Papsivi. De hecho, favorece un posicionamiento profesional orientado por una perspectiva situada de la intervención social, en la medida en que se aproxima a una forma de proceder orientada por conocimientos emergentes en articulación con conocimientos situados (Montenegro & Pujol, 2003).

Más allá de hacer un uso estandarizado de las orientaciones metodológicas, a la manera de

protocolos rígidos que ofrecen parámetros prestablecidos para la acción, las profesionales cuentan con la posibilidad de acceder a una caja de herramientas de las que servirse para la atención psicosocial, de acuerdo con las características de cada caso y abiertas a las posibilidades emergentes que advienen con las contingencias de las relaciones.

Esta perspectiva convoca a un uso heurístico de las orientaciones metodológicas y favorece un posicionamiento en el que tiene cabida la reflexión permanente. De acuerdo con Anderson (2016), un profesional reflexivo en acción “es alguien que hace pausas y formula preguntas para comprender sus fundamentos teóricos y para describir su práctica tal como la lleva a cabo” (p. 98). En los espacios de conversación de casos y durante las entrevistas, algunas profesionales de primera línea se permitieron esa pausa y demostraron, en acto, cómo las orientaciones metodológicas y la acción práctica “se influyen recíprocamente y evolucionan en paralelo a medida que el profesional se vuelve más reflexivo y responsable, y les va dando a ambas un nuevo significado” (p. 98).

Así se encuentra expresado en el relato de una psicóloga:

Hay herramientas que uno no toma necesariamente de la orientación metodológica, sino que uno revisa otras orientaciones que le puedan dar elementos que movilicen otras cosas en la familia que la orientación no te da, entonces es como aprender a ir leyendo ese tipo de cosas desde lo particular y desde lo familiar, que se puedan trabajar, que permitan que la familia se fortalezca (CC-04).

Esta forma de proceder se inscribe en la lógica de los modelos interpretativos y críticos en los que se fundamenta la estrategia de atención psicosocial del Papsivi. En ese sentido, es posible inferir que el discurso acerca de la consideración diferencial de las afectaciones psicosociales por

los hechos de violencia política y la invitación al reconocimiento de saberes situados, impulsa y legitima este modo de asumir la relación con, y el uso de, las orientaciones metodológicas.

No obstante, también es posible identificar la interpretación de otros mensajes relacionados con los propósitos y los usos sugeridos para las orientaciones metodológicas. Por ejemplo, en algunas de ellas se intuye una interpretación que exige la aplicación de las orientaciones a la manera de protocolos que admiten poca variabilidad en la experiencia: “Esas orientaciones metodológicas nos favorecieron mucho sobre cómo podíamos llegar preparados [...] yo digo que las orientaciones son buenas en una medida prudente, aunque el ministerio es muy exigente con eso” (EPTS-01) (Registro de campo).

Esto hace parte de las vicisitudes de la implementación de un programa que suscribe sus principios en perspectivas interpretativas y críticas, al mismo tiempo que sugiere estos principios desde la cima de la prescripción política (Moreno, 2019). Al estar inmerso en una lógica orientada a la verificación de las acciones y la corroboración de la efectividad y la eficacia, se hace necesario formalizar procedimientos administrativos y logísticos a partir de los cuales se configuran mensajes paralelos, que pueden ser interpretados como contradictorios desde la posición de las profesionales de primera línea.

Actuaciones profesionales

Si bien entre las interpretaciones sobre la estrategia de atención psicosocial destacadas en el apartado anterior ya se advierten formas de actuar de las profesionales de primera línea en las relaciones con la población destinataria del programa, esta categoría se enfoca en los saberes que orientan la práctica y que se nutren de la experiencia. En ese orden de ideas, se identifican principios que fundamentan las acciones de

las profesionales de primera línea y que emergen a partir de la combinatoria entre diferentes dimensiones que incluyen su formación profesional, su trayectoria laboral, los valores que suscriben en la relación con los otros y su habilidad para responder frente a las contingencias de las relaciones en los procesos de atención psicosocial con las familias.

Entre estos principios se destacan ideas como: contribuir al reconocimiento de aspectos emocionales-psicológicos, a través de prácticas de escucha, orientadas a que en los sujetos se produzca un decir sobre lo no dicho, que cumpla una función de vaciamiento emocional, que favorezca en la población el darse cuenta de sus recursos y que contribuya a la construcción de nuevos sentidos.

El encuadre de los procesos de atención psicosocial

Uno de los principios que aparece con mayor insistencia, como orientador de la función de las profesionales de primera línea en los procesos de atención psicosocial, es el de *contribuir al reconocimiento de aspectos emocionales-psicológicos* implicados en la realidad de las relaciones que sostienen las personas, familias y comunidades. Este es un principio que está orientado al encuadre de la atención psicosocial. Como lo explica una psicóloga:

“la expectativa era que logran entender que la atención psicosocial sí era importante, digamos que la parte económica sí es fundamental para todo el tema de necesidades básicas, pero que también comprendieran que la parte emocional, que la parte psicológica, les iba a permitir tener otras oportunidades en la vida, ver las cosas de diferente forma y seguir buscando oportunidades” (EPPS-06) (Registro de campo).

Se trata de la manera en que las agentes de la atención psicosocial procuran transmitir su función a la población destinataria del Papsivi. Este

empeño está justificado en la medida en que su experiencia discurre la mayor parte del tiempo en contextos de pobreza y desigualdad social, en los que es muy frecuente que las demandas que las familias dirigen a los representantes del Estado que llegan a su encuentro, sean demandas asociadas a la satisfacción de necesidades básicas y de apoyo para la reproducción material.

Por supuesto que este tipo de demandas deben ser atendidas en el marco de los procesos de reparación integral a las víctimas. De hecho, están claramente asociadas al sufrimiento subjetivo que manifiestan las personas en los procesos de atención psicosocial. Sin embargo, ocuparse de ellas desborda la capacidad las agentes de la intervención y les desvía de la función asignada en el marco de la reparación integral, a saber, su contribución a la mitigación de los daños psicosociales y el sufrimiento emocional. Así lo expresa una trabajadora social: “las necesidades de las personas con las que uno trabaja no son netamente psicosociales, tienen otras necesidades básicas que están insatisfechas y digamos que ahí trabajar desde lo psicosocial es bastante complejo” (EPTS-01) (Registro de campo).

De ahí la importancia de la atención integral y el desarrollo de procesos articulados con otros programas e instituciones orientadas a estos servicios. Ahora bien, es importante que dicha articulación se haga en el marco de procesos que estén orientados por el enfoque psicosocial, de lo contrario se reiteraría en la dificultad para consolidar acciones reparadoras y transformadoras, debido a la implementación de lógicas asistenciales en el marco de los dispositivos estatales contemplados para la reparación integral a las víctimas del conflicto armado (Villa, Arroyave, Montoya y Muñoz, 2017; Castro-Sardi & Olano, 2018).

Al sugerir que ocuparse de las demandas de satisfacción de necesidades materiales desviaría de su

función a las profesionales de primera línea del Papsivi, lo que se quiere decir es que el reconocimiento de aspectos emocionales-psicológicos en el que insisten las agentes de la atención psicosocial en el encuadre con las familias, apunta a un más allá de la demanda de satisfacción de dichas necesidades materiales. Es una apuesta que está orientada a la dimensión de las representaciones y los afectos. Y favorecer el advenimiento de estos asuntos requiere de un deseo sostenido por parte de las profesionales de primera línea, que contribuya a la emergencia de preguntas del lado de los destinatarios de la atención psicosocial, que posibilite un interés por reflexionar alrededor de estas dimensiones y la manera en qué afectan sus relaciones actuales. Se trata de un encuadre que está orientado a transmitir a los destinatarios de la atención psicosocial el valor de la palabra y su poder para la tramitación simbólica de los acontecimientos de la vida.

Escuchar, para que lo no dicho emerja

Es así como aparece otro de los principios que orientan las actuaciones de las profesionales de primera línea en los procesos de atención psicosocial: escuchar. Este saber de acción se fundamenta en la idea de que una de las formas de transmitir a los otros el valor de la palabra es a través del ofrecimiento de espacios para escucharlos. De hecho, cuando dichos espacios de escucha logran ser investidos con un valor simbólico por parte de los sujetos destinatarios de la atención, las profesionales de primera línea son testigos del potencial reparador de los mismos. Una trabajadora social se expresa en ese sentido sobre las personas con las que realiza su labor: “esperan recibir escucha, en muchas ocasiones no les interesa más nada, entonces que los escuches, para ellos empieza a ser reparador” (EPTS-07) (Registro de campo).

Y en esa misma vía, una psicóloga propone: “yo en realidad, sin el ánimo de salirme del lineamiento del programa, creo que la posibilidad

de brindar un espacio de escucha era suficiente” (EPPS-05) (Registro de campo).

Llama la atención en la expresión de esta psicóloga la advertencia que hace cuando realiza la aclaración: “sin ánimo de salirme del lineamiento”. ¿Por qué interpreta que brindar un espacio de escucha es salirse del lineamiento? Parece una alusión al cumplimiento de las actividades sugeridas en las orientaciones metodológicas, es decir, como si seguir dichas actividades fuera en una dirección diferente a la de disponerse para escuchar. Sin embargo, no se trata de asuntos excluyentes entre sí, escuchar tiene que ver sobre todo con una disposición para con el otro, que no tendría que verse limitada por la ejecución de un conjunto de acciones específicas propuestas para el desarrollo de una sesión de atención psicosocial. Por tanto, la salvedad que comenta esta profesional parece estar dirigida a responder un mensaje implícito en su relación con la dimensión prescrita del dispositivo. Este tipo de paradojas ya se han señalado en el apartado anterior, al hacer referencia a la interpretación que las profesionales de primera línea hacen de estrategia de atención psicosocial.

Estas prácticas de escucha destacadas por las profesionales de primera línea, coinciden con saberes de acción señalados por Mosquera (2012) para el caso de trabajadoras sociales que realizan su labor con población en situación de desplazamiento forzado. Tales prácticas contrastan con la controversia sugerida por Castro-Sardi y Olano (2018), relacionadas con la escasa referencia a estrategias para alojar el sufrimiento de las víctimas y brindar una atención orientada a su mitigación, por parte de profesionales de primera línea en procesos de atención a víctimas. Esta diversidad de resultados sugiere que principios como el valor de la palabra y la disposición para escuchar a los otros con el propósito de alojar su sufrimiento, están asociadas a elecciones personales y apuestas éticas

de sujetos que desempeñan roles profesionales, más que a posiciones que estén garantizadas por la representación de un título asociado a alguna de las profesiones relacionales tales como la psicología o el trabajo social.

Sin embargo, también es preciso considerar que el discurso desde el que está propuesta la estrategia del Papsivi, favorece y legitima estas prácticas de escucha y el valor de la palabra, lo cual es importante para que las elecciones personales y las apuestas éticas de los profesionales que vayan en esta dirección discurran en un entorno institucional en el que sean respaldadas.

Ahora bien, en el marco de la estrategia de atención psicosocial del Papsivi, la potencia reparadora de la disposición a escuchar también está atravesada por la reflexión en torno a dos ejes: ¿quién escucha? y ¿para qué escucha?

La pregunta por quién escucha se refiere al orden de la representación: ¿Qué representan las agentes de la atención psicosocial para las personas, familias y comunidades destinatarias del Papsivi? Es claro que la respuesta a esta pregunta no admite generalización, pues se articula de manera singular en las relaciones situadas. Sin embargo, es preciso recordar que, en el marco del dispositivo de atención psicosocial a las víctimas, las profesionales de primera línea son representantes del Estado (Moreno, 2019). En ese orden de ideas, en los encuentros de atención psicosocial, se pone en juego una relación entre los sujetos destinatarios de la política de reparación a las víctimas y el Estado mismo. Si quien actúa investido de ese lugar simbólico favorece una escucha que vaya en la vía de reivindicar en las personas, familias y comunidades, su dignidad como sujetos de palabra, esa escucha puede contribuir a la reparación.

Sobre la pregunta por el sentido pragmático de la escucha, ¿para qué se escucha? la respuesta

está esbozada en las actuaciones de las profesionales de primera línea en los encuentros de conversación de caso y las entrevistas. Por ejemplo, al referirse al proceso realizado con una familia, la psicóloga que presentaba el caso indicó que: “el tema que se trabajó fue: habilidad en el manejo de emociones. Básicamente, los objetivos eran facilitar la verbalización de aquello que no se ha podido poner en palabras” (CC-03) (Registro de campo).

Y con esa misma orientación, una psicóloga se expresa sobre los alcances de la atención de un caso familiar: “el programa les ha permitido volver a sentarse como familia, conversar, hablar sobre eso que pasó y cómo cada uno lo ha afrontado, y cómo pueden en familia ayudarse los unos a los otros” (CC-01) (Registro de campo).

En ese orden de ideas, desde la perspectiva de las agentes de la atención psicosocial, escuchar favorece la articulación de un decir que puede derivar en un decir lo no dicho, del lado de quien es escuchado, y ello cumple una función de vaciamiento emocional que sana.

El valor de la palabra: darse cuenta y construir nuevos sentidos

Ese decir lo no dicho, dirigido a alguien que lo aloja con su escucha, puede tener efectos de reflexión y resignificación. Dirigir la palabra a otro que escucha en el marco de una relación orientada a la mitigación de los daños psicosociales y el sufrimiento emocional, tiene el efecto de favorecer la escucha, en el sujeto, de sus propias palabras. De allí la posibilidad, para el sujeto mismo que enuncia la palabra, de escuchar su propio decir, y en el camino encontrar sorpresas.

Estas sorpresas están en el orden de lo que las agentes de la atención psicosocial sitúan como darse cuenta y construir nuevos sentidos. Estos son principios que están asociados a la labor de encuadre de la relaciones de atención psicosocial

señalada anteriormente, a saber, el reconocimiento, por parte de la población, de los aspectos emocionales y psicológicos que influyen en su experiencia de vida y sus relaciones actuales. Cuando aparece una demanda del lado de la población, en la que estas dimensiones son exploradas a través del valor de la palabra, se abre la posibilidad de que en los procesos de atención psicosocial haya lugar para transformaciones que contribuyan a la mitigación del sufrimiento.

Ese darse cuenta que transforma, desde la perspectiva de las profesionales de primera línea, tiene que ver con

(...) que ellos se apropien de esos recursos de afrontamiento, de esas capacidades que tienen para salir adelante, reconozcan las capacidades con las que han estado trabajando en su vida, con las que han estado afrontando ese sufrimiento y que las fortalezcan, y que incluyan a su diario vivir otros recursos de afrontamiento” (EPTS-01) (Registro de campo).

Es una perspectiva que supone un saber del lado de la población a quien está dirigida la estrategia de atención psicosocial, y desde la cual, la tarea de las profesionales de primera línea consiste en contribuir para que dicho saber emerja e impacte en la realidad de las representaciones y los afectos de los sujetos que participan en los procesos de atención psicosocial. Así lo proponen una psicóloga y una trabajadora social del programa, respectivamente:

(...) la población tiene unos recursos que les han permitido salir adelante, adaptarse al cambio, rehacer su vida de alguna manera, con lo que tienen y con lo que el conflicto armado les dejó, entonces era lograr que la gente identificara eso” (EPPS-06); “que ellos pudieran identificar cuáles son esos recursos que tienen, que muchos de ellos han venido usando y que les han permitido precisamente llegar y avanzar hasta el espacio que habían avanzado, para que pudieran, en

adelante, seguir tramitando y gestionando sus propias vidas (EPTS-07) (Registro de campo).

De nuevo, en esta posición favorable a la escucha y el reconocimiento de los recursos de afrontamiento se corrobora la adhesión a las perspectivas terapéuticas en las que se inscribe la estrategia de atención psicosocial del Papsivi. Este principio adoptado por las profesionales de primera línea, es una recomendación técnica y ética de las terapias narrativas, desde la que se alienta a las terapeutas a escuchar “buscando signos de aquello a lo que la persona ha continuado dando valor en su vida, a pesar de todo lo que la ha atravesado” (White, 2016, p.31).

A su vez, aunado a esta suposición de un saber para afrontar las situaciones de la vida, la perspectiva asumida por las agentes de la atención psicosocial fomenta la capacidad de los sujetos para construir nuevas formas de interpretación de sus experiencias, que pueden transformar el devenir. Es la apuesta por resignificar, que aparece desde la apropiación de los objetivos de la estrategia, y que las profesionales de primera línea asumen como una contribución para “que la gente le logre dar un sentido distinto a eso que le pasó” (EPPS-06), “que vean esa historia con otros elementos” (EPPS-02) (Registro de campo).

Como se ha dicho, estos principios son coherentes con los fundamentos de la estrategia de atención psicosocial del Papsivi, y contribuyen a la asunción de posiciones que van en la vía de dignificar a la población víctima del conflicto armado, a partir de “devolverle al sujeto la dignidad de su palabra [...] con la intención de ayudarlo a producir una resignificación histórica de lo ocurrido” (Gallo, 2008, p. 39). Sin embargo, es importante advertir sobre el espectro de posibilidades que se ponen en juego en las prácticas de intervención en lo social: entre la dominación y la autonomía. Los procesos de atención psicosocial en el marco del Papsivi se

juegan en ese espectro de posibilidades, entre los ejercicios de gobierno de la población desde la racionalidad gubernamental neoliberal, en un extremo; y la reivindicación de la dignidad, la autonomía y la libertad de las personas, las familias y las comunidades, en otro extremo (Moreno & Molina, 2018). En la forma en que las profesionales de primera línea en los procesos de atención psicosocial a las víctimas responden al encargo aparejado a su rol, podemos situar algunas sutilezas en las que se ponen en tensión los extremos hacia los que se podrían inclinar las relaciones. Por ejemplo, la idea de que los sujetos puedan seguir tramitando y gestionando sus propias vidas es una aspiración que tiene un valor pragmático en las relaciones de atención psicosocial; apunta a la autonomía y al ejercicio de la libertad por parte de los sujetos. Sin embargo, frente a ello aparece de nuevo la sombra de la racionalidad gubernamental neoliberal, de manera que es preciso preguntarnos: ¿en qué medida el fomento de tal autonomía constituye una apuesta por la libertad o replica los valores del sujeto como gestor de sí mismo, exaltados en la racionalidad gubernamental contemporánea?

En esta misma orientación, también es posible señalar un juego de lenguaje que contiene esta misma ambigüedad y da cuenta de la paradoja a la que están enfrentadas las agentes de la atención psicosocial. El término resignificar, tan estimado por la tradición epistemológica en la que se inscribe la estrategia de atención psicosocial del Papsivi, se presta para un equívoco. En el significante resignificar, también está contenido el significante resignar, basta la supresión de cuatro letras para obtenerlo (resignificar).

Puede parecer un delirante juego de palabras, pero da cuenta de esa delgada línea a la que se enfrentan las profesionales en los procesos de atención psicosocial. Por ejemplo, en su empeño por fomentar la aspiración pragmática por dar continuidad al rumbo de la vida, un psicólogo

sugiere que “la idea que lleva uno es que la persona pueda entender, de una u otra manera, que lo que pasó, pasó, y que la vida tiene que continuar” (EPPS-03) (Registro de campo).

Hay una delgada línea entre resignificar y resignar, un equívoco, una sutileza del lenguaje, que se decide en la manera que se construyen las relaciones entre los participantes en los encuentros de atención psicosocial, el valor que estos encuentros tienen para las partes y los efectos emergentes de transformación que se susciten como consecuencia de los mismos.

Conclusiones

De acuerdo con las interpretaciones de la estrategia y las actuaciones profesionales destacadas en este análisis, es posible proponer que, el acuerdo sobre una postura prescrita para la atención psicosocial a las víctimas, señalado al inicio de este artículo, no solo ha sido incorporado por programas estatales dirigidos a esta población, sino que ha permeado la elección de las posiciones profesionales para llevar a cabo las labores de atención psicosocial.

En las interpretaciones y actuaciones profesionales retomadas en esta investigación, se encuentran coherencias de posicionamiento respecto de los ideales y los objetivos trazados desde la dimensión prescrita de la estrategia de atención psicosocial a las víctimas. Por supuesto que se trata de un acuerdo discursivo que se pone a prueba en los encuentros situados, en las relaciones emergentes en los procesos de atención psicosocial. Pero tal acuerdo en la dimensión discursiva favorece la asunción de posiciones y la implementación de prácticas que vayan en la vía de hacer existir, en las relaciones de atención psicosocial, principios orientados a la mitigación del sufrimiento, la resignificación de experiencias, el fomento de la autonomía y la

libertad, la acción sin daño, la reparación integral, la dignificación y el reconocimiento.

A su vez, las posiciones profesionales permeadas por estos principios, favorecen la construcción de relaciones de atención psicosocial orientadas a alojar el sufrimiento subjetivo, lo que contribuye con los objetivos de recuperación de los daños psicosociales. Esto contrasta con la controversia señalada por Castro-Sardi y Olano (2018) a propósito de que la referencia a la rehabilitación psicosocial apareciera de manera tangencial en el conjunto de discursos y prácticas de profesionales de primera línea en procesos de atención psicosocial a víctimas. Esta diferencia, podría indicar un avance en la consideración de aspectos asociados a la atención del sufrimiento emocional en los programas de atención psicosocial propuestos desde las instituciones oficiales.

Así mismo, en las interpretaciones y actuaciones de las profesionales de primera línea del Papsi-vi, también se encuentra una reiteración de las dificultades para ejercer su labor debido a la burocratización de los procesos, asociada a la racionalidad administrativa, lo que coincide con los hallazgos destacados por Castro-Sardi y Olano (2018); Villa, Arroyave, Montoya y Muñoz (2017). Ello ilustra lo paradójico de la posición profesional a la que están llamadas a ocupar las agentes de la atención psicosocial en el marco de programas institucionales. Paradójico en la medida en que los resultados de estas investigaciones y el presente análisis, sugieren una tensión entre dos dimensiones de la experiencia.

Por una parte, los programas y, a su vez, las profesionales, suscriben principios que promueven una sensibilidad orientada a la dignificación y el reconocimiento de la singularidad de las experiencias de las personas, las familias y las comunidades; y por otra, el diseño administrativo

de los programas y la organización burocrática de las instituciones constriñe las oportunidades para realizar dichos valores.

Entonces, la mencionada apertura de un lugar para la consideración del sufrimiento emocional coexiste en un contexto institucional permeado por la racionalidad gubernamental contemporánea y sus valores asociados a la eficacia y la efectividad. Esta coexistencia de valores traza un panorama complejo para la acción profesional, en la medida en que los objetivos de mitigación del sufrimiento están asociados a principios que fomentan la capacidad de agencia y la autonomía los sujetos destinatarios de la atención. Dichos principios son coherentes con la apuesta por fomentar la libertad y favorecer la calidad de vida de los sujetos, sin embargo, la complejidad a la que se hace referencia queda expresada en el interrogante: ¿cómo fomentar la agencia y fortalecer las capacidades de las personas, las familias y las comunidades, sin transmitir un mensaje de autosuficiencia y desresponsabilización de las instituciones del Estado, operando en el marco de programas que se inscriben en la lógica contemporánea de gestión de la cuestión social, la racionalidad gubernamental neoliberal y, por ende, los imperativos de psicologización, responsabilización e individualización de los problemas sociales?

Se trata de una pregunta que recuerda lo necesario de un ejercicio reflexivo permanente desde

la posición que ocupan quienes representan al Estado en los diferentes niveles de la burocracia institucional. Los resultados no están garantizados en la dimensión prescrita de las estrategias de atención psicosocial, sino que se deciden en los encuentros situados que performan las relaciones. En el seno de esta paradoja que caracteriza el dispositivo de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia, las profesionales de primera línea encarnan su función en una oscilación permanente entre coerciones y resistencias. De ahí la importancia de impulsar escenarios que contribuyan a la observación y auto-observación crítica de las experiencias situadas en los programas de atención psicosocial. Escenarios desprovistos del imperativo de la supervisión del cumplimiento de metas e indicadores, y orientados al intercambio de experiencias y a la construcción colaborativa de saberes de acción.

Los resultados de esta investigación contribuyen al posicionamiento reflexivo de profesionales de primera línea que se desempeñan en los equipos de atención psicosocial. No obstante, es preciso considerar que los mismos no resisten a la pretensión de universalización. Esto puede ser considerado una limitación del estudio; sin embargo, más que tratarse de una limitación para atender a cánones establecidos en las lógicas científicas, se trata de una invitación a avanzar en la reflexión situada y la construcción de saberes de acción que orienten el ejercicio profesional en estos procesos.

Referencias

- Agudo, A. (2009). Conocimiento, lenguaje, poder e intermediación. Perspectivas contemporáneas en la antropología de las políticas públicas. *Estudios Sociológicos*, XXVII(79), 63-110. <http://www.redalyc.org/pdf/598/59820689003.pdf>
- Anderson, H. (2016). Relaciones de colaboración y conversaciones dialógicas: ideas para una práctica sensible a lo relacional. En Á. M. Estrada, & C. Buitrago (Eds.), *Recursos psicosociales para el postconflicto* (pp. 92-115). Chagrin Falls: Taos Institute Publications.
- Benedito, G. (1982). Rol del psicólogo: rol asignado, rol asumido y rol posible. En N. Braunstein, M. Pasternac, G. Benedito, & F. Saal (Eds.), *Psicología: ideología y ciencia* (pp. 403-419). México: Siglo XXI.
- Castillo Sepúlveda, J., Winkler Müller, M. I., & Berroeta Torres, H. (2019). Del empoderamiento a la prehensión: un análisis de programas sociales desde la teoría del actor-red. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 19(3), 1833. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.1833>
- Castro-Sardi, X., & Olano, J. (2018). Reparación y escucha del sujeto-víctima: Discursos y prácticas en la intervención psicosocial con víctimas del conflicto armado en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 9(1), 85-108. <https://doi.org/https://doi.org/10.21501/22161201.2279>
- Gallo, H. (2008). Subjetividad y conflicto armado. En Nueva Escuela Lacaniana (Ed.), *Conflicto armado: memoria, trauma y subjetividad* (pp. 37-40). Bogotá: La carreta editores.
- Gallo, H. (2017). *Psicoanálisis e intervención psicosocial*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- González, F. (2014). *Poder y violencia en Colombia*. Bogotá: Odecofi-Cinép-Colciencias.
- Grau, M., Íñiguez-Rueda, L., & Subirats, J. (2010). La perspectiva sociotécnica en el análisis de las políticas públicas. *Psicología Política*, 41, 61-80. <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N41-4.pdf>
- Latour, B. (1998). De la mediación técnica: filosofía, sociología, genealogía. En M. Domenech & F. Tirado (Eds.), *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencias, tecnología y sociedad* (pp. 294-302). Barcelona: Gedisa.
- Latour, B. (2005). *Reensamblar lo social: Una introducción a la teoría del actor red*. Buenos Aires: Manantial.

Ley 1448, 2011. Ley de víctimas y restitución de tierras. 10 de junio de 2011. DO 48096. <https://www.ictj.org/sites/default/files/subsites/colombia-linea-tiempo/docs/Ley1448/ley1448.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). *Estrategia de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en el marco del programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas - PAPSIVI. Marco conceptual atención psicosocial individual, familiar, comunitaria y colectiva étnica* (Volumen 1). Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2012). *Ley de víctimas y restitución de tierras y sus decretos reglamentarios*. Ministerio de Justicia y del Derecho.

Molina, N. (2010). Reconstrucción de memoria en historias de vida. *Revista de Estudios Sociales*, 36, 301-310. <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n36/n36a06.pdf>

Montenegro, M., & Pujol, J. (2003). Conocimiento situado: Un forcejeo entre el relativismo constructorista y la necesidad de fundamentar la acción. *Interamerican Journal of Psychology*, 37(2), 295-307. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28437209>

Montenegro, M., Pujol, J., & Vargas-Monroy, L. (2015). Miradas, formas de hacer y relaciones en la constitución de una investigación crítica. *Universitas Psychologica*, 14(5), 1833-1852. <http://www.javeriana.edu.co/universitaspsychologica/articulo.php?art=15610>

Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.

Moreno, M. A. (2013). Psicoanálisis e intervención social. *Revista CS*, 11, 115-142. https://icesi.edu.co/revistas/index.php/revista_cs/article/view/1568

Moreno, M. A. (2019). El discurso del Otro en el dispositivo de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 10(2), 295-323. <https://doi.org/https://doi.org/10.21501/22161201.2800>

Moreno, M. A. (2020). *Notas (no prescripciones) sobre lo psicosocial. Reflexiones desde la experiencia en Colombia*. Inédito.

Moreno, M. A., & Díaz, M. E. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado. *El Ágora USB*, 16(1), 193-213. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-80312016000100010&lang=pt

Moreno, M. A., & Molina, N. (2018). La intervención social como objeto de estudio: discursos, prácticas, problematizaciones y propuestas. *Athenea Digital*, 18(3), 1-29. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2055>

- Moreno, M. A., & Moncayo, J. E. (2015). Abordaje psicosocial. Consideraciones conceptuales y alternativas de análisis en el escenario de atención a víctimas del conflicto armado. En J. E. Moncayo & A. Díaz (Eds.), *Psicología social crítica e intervención psicosocial. Reflexiones y experiencias de investigación* (pp. 37-56). Cali: Editorial Bonaventuriana.
- Mosquera, C. (2005). Pluralismos epistemológicos: hacia la valorización teórica de los saberes de acción. Una reflexión desde la intervención social a la población afrocolombiana desplazada. *Palimpsestus*, 5, 262-277. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/palimpsestus/article/view/8080>
- Mosquera, C. (2012). Las prácticas de las intervinientes en los procesos de atención psicosocial a la población desplazada por la violencia sociopolítica colombiana. *Trabajo Social*, 14, 11-27. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/37124>
- Ordóñez, A., & Moreno, M. A. (2013). La victimización y sus implicaciones en las relaciones familiares. En J. Orejuela & M. A. Moreno (Eds.), *Abordajes Psicoanalíticos a Inquietudes sobre la Subjetividad II* (pp. 113-142). Cali: Editorial Bonaventuriana. <http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/index.php/libros/inv/item/6-psicologia/221-abordajes-psicoanaliticos2>
- Parker, I. (2012). Discursive social psychology now. *British Journal of Social Psychology*, 51(3), 471-477. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.2011.02046.x>
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/>
- Rose, N. (1985). *The psychological complex: psychology, politics and society in England 1869-1939*. London: Routledge and Kegan Paul.
- San Martín Cantero, D. (2014). Teoría fundamentada y atlas.ti: Recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(1), 104-122. <http://redie.uabc.mx/vol16no1/contenido-sanmartin.html>

- Vásquez, J. H. (2014). *Claroscuros de lo psicosocial, una controversia que no se cierra en Colombia* [Universidad del Valle]. <http://opac.univalle.edu.co/cgi-olimp/?infile=details.glu&luid=866921&rs=2516061&hitno=1>
- Vásquez, J. H., & Molina, N. (2018). Los usos tautológicos de lo psicosocial en los procesos de intervención en Colombia. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 14(2), 309-320. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n2/1794-9998-dpp-14-02-309-320.pdf>
- Villa Gómez, J. D., Barrera Machado, D., Arroyave Pizarro, L., & Montoya Betancur, Y. (2017). Acción con daño: del asistencialismo a la construcción social de la víctima. Mirada a procesos de reparación e intervención psicosocial en Colombia. *Universitas Psychologica*, 16(3), 1-13. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-3.adac>
- Villa, J. D. (2012). La acción y el enfoque psicosocial de la intervención en contextos sociales: podemos pasar de la moda a la precisión teórica, epistemológica y metodológica. *Ágora USB*, 349-365. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-80312012000200005&lang=pt
- Villa, J. D., Arroyave, L., Montoya, Y., & Muñoz, A. (2017). Vicisitudes de los proyectos institucionales de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado colombiano. *El Ágora USB*, 17(1), 157-175. <http://revistas.usb.edu.co/index.php/Agora/article/view/157>
- White, M. (2016). El trabajo con personas que sufren las consecuencias de trauma múltiple: una perspectiva narrativa. En Á. M. Estrada & C. Buitrago (Eds.), *Recursos psicosociales para el postconflicto* (pp. 29-78). Chagrin Falls: Taos Institute Publications.