



REPARACIÓN Y ESCUCHA DEL SUJETO-VÍCTIMA: DISCURSOS Y PRÁCTICAS EN LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL CON VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN COLOMBIA¹

PROCESSES OF REPARATION AND LISTENING OF THE SUBJECT-VICTIM: DISCOURSES AND PRACTICES IN SOCIAL INTERVENTION WITH VICTIMS OF THE COLOMBIAN ARMED CONFLICT

ximena Castro-Sardi*, Juliana Olano**

Universidad Icesi, Colombia

Recibido: 20 de febrero de 2017–Aceptado: 1 de agosto de 2017–Publicado: 15 de diciembre de 2017

Forma de citar este artículo en APA:

Castro-Sardi, X., y Olano, J. (enero-junio, 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), pp. 85-108. DOI: <https://doi.org/10.21501/22161201.2610>

Resumen

En el actual escenario colombiano de posconflicto se enmarcan los procesos de reparación integral a las víctimas del conflicto armado, lo que demanda la creación de dispositivos asistenciales que posibilitan la rehabilitación psicosocial y la integración social de aquellos que han sido vulnerados en sus derechos. *Objetivo:* Esta investigación se propone analizar las concepciones que los agentes interventores que trabajan en los dispositivos de atención a víctimas construyen en torno a esta población, así como los discursos que

¹ Artículo derivado de la investigación sobre la concepción de víctimas y los discursos y prácticas de intervención que se configuran en el marco actual de la Ley de víctimas en Colombia. Este proyecto de investigación, enteramente financiado por la Universidad Icesi en el marco de su convocatoria interna de financiación de proyectos (2015-2017), hace parte de la investigación doctoral de Ximena Castro-Sardi. Asimismo, las tesis de pregrado de Cabezas (2015) y de maestría de Martínez (2015) contribuyeron en gran medida a los hallazgos empíricos que aquí se presentan, y a la vez son productos formativos de este proyecto de investigación.

* Candidata a Doctora en Psicoanálisis, Universidad Paris VIII. Master en Psychanalyse, Université Paris VIII. Master of Social Science, New School for Social Research. Psicóloga, Universidad de los Andes. Docente Departamento de estudios psicológicos, Universidad Icesi; hace parte del grupo de investigación Nexos de la Universidad Icesi, entidad que financió esta investigación. Correo electrónico: xcastro@icesi.edu.co  orcid.org/0000-0002-0740-9293

** Psicóloga de la Universidad Icesi. Asistente de investigación del Centro de Estudios Interdisciplinarios Jurídicos, Sociales y Humanistas (CIES) de la Universidad Icesi. Correo electrónico: julianaolanog@gmail.com

orientan sus prácticas de intervención. *Método:* Mediante una metodología cualitativa de nueve entrevistas en profundidad se recogieron las concepciones, representaciones y prácticas de dichos agentes. *Resultados:* Los hallazgos muestran que la concepción dominante entre los interventores es la de la víctima como sujeto sufriente y que sus prácticas de intervención responden apenas marginalmente al tratamiento del sufrimiento de las víctimas, ya que en las prácticas descritas prevalece la dimensión jurídica y la de empleabilidad, a través de intervenciones padronizadas. *Conclusiones:* Finalmente se discuten y proponen algunos de los desafíos que estos equipos de trabajo enfrentan en los procesos de atención y acompañamiento a esta población vulnerable. © Universidad Católica Luis Amigó - Revista Colombiana de Ciencias Sociales.

Palabras clave:

Conflicto armado; Víctima de guerra; Psicología clínica; Psicología social.

Abstract

In the current post-conflict Colombian scenario, the processes of integral reparation to the victims of the armed conflict are framed, which demands the creation of assistance mechanisms that enable the psychosocial rehabilitation and social integration of those who have been violated in their rights. *Objective:* This research intends to analyze the conceptions that the intervening agents that work in the devices of attention to victims construct around this population, as well as the discourses that guide their practices of intervention. *Method:* Through a qualitative methodology composed of nine in-depth interviews, the conceptions, representations and practices of these agents were collected. *Results:* The research findings show that the dominant conception among the interveners is of the victim as a suffering subject and their intervention practices respond only marginally to the treatment of victims' suffering, since in the described practices, the legal and employability dimensions prevail through standardized interventions. *Conclusions:* Finally, some of the challenges that these teams face in the care and accompaniment processes of this vulnerable population are discussed and proposed. © Universidad Católica Luis Amigó - Revista Colombiana de Ciencias Sociales.

Keywords:

Armed conflict; War Victims; Clinical Psychology; Social Psychology.

INTRODUCCIÓN

En el contexto colombiano actual se ha vuelto un lugar común referirse a las secuelas y daños producidos por el conflicto armado que se ha extendido por más de medio siglo. En menos de una década pasamos de un discurso político dominante que se centraba en la construcción de un enemigo terrorista, a la consideración de un conflicto social complejo que ha dejado como saldo millones de víctimas. De acuerdo con lo registrado por el *Centro Nacional de Memoria Histórica* (2012), entre 1958 y 2012 se presentaron 218.094 muertes por el conflicto armado en nuestro país, el 19% equivalente a combatientes y el 81% equivalente a civiles. Los efectos de la guerra no quedan aquí, pues fenómenos derivados del conflicto han provocado la impresionante cifra de 6.900.000 desplazados internos (ACNUR, 2016).

El reconocimiento de la complejidad del conflicto armado en Colombia, así como de los graves daños producidos por los diferentes grupos armados ha significado un viraje discursivo esencial para reparar las heridas de la guerra, promover la reconciliación y construir una paz estable. Es en este marco progresista y garantista de los derechos humanos que fue sancionada por el Congreso de la República, en el año 2011, la Ley 1448 o Ley de víctimas y restitución de tierras (2011), dando lugar a la emergencia social de las víctimas como sujetos de derechos y situando explícitamente la responsabilidad del Estado. Con respecto a la legislación previa, dicha Ley contiene avances sustanciales en materia de reparación y reconocimiento simbólico; por ejemplo, las víctimas de agentes del Estado, que no eran reconocidas previamente, son cobijadas por esta ley, dado que el actual proyecto comprende la victimización desde el hecho y no desde el agente, como se contemplaba en la legislación anterior (Uprimny, 2011). La denominada Ley de Víctimas define la política para la protección, asistencia, atención y reparación integral de los sujetos afectados por transgresiones de los derechos humanos ocurridas desde el 1° de enero de 1985 y con ocasión del conflicto armado nacional. Esta ley es taxativa al considerar que víctimas son quienes de manera individual o colectiva han sufrido un daño que no necesariamente debe ser vivido de manera directa. Así, el perjuicio puede darse en la esfera individual o colectiva, del mismo modo que la pareja permanente (sin discriminar sexo), familiares en primer y segundo grado de consanguinidad en caso de desaparición o muerte de la víctima directa y aquellos que hayan tratado de prevenir los hechos, pueden reclamar su condición de víctimas ante el Estado (Ley de víctimas y restitución de tierras, 2011, p. 9).

Quien individual o colectivamente sea reconocido como víctima adquiere el derecho a la reparación, que incluye “medidas que comprenden la restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica” (Ley de víctimas y restitución de tierras, 2011, p. 6). En el mismo apartado de la Ley se acogen las medidas de satisfacción, que buscan apaciguar el dolor de las víctimas, por medio de la recopilación de hechos y la publicación de la memoria histórica; la rehabilitación como

componente psicosocial que da lugar a un programa de atención para el desagravio de secuelas psicológicas y la inclusión de otras medidas denominadas especiales que otorgan beneficios de preferencia en la asistencia en materia de salud y educación, entre otros. Para mitigar el impacto psicológico del conflicto, la ley configura su política de rehabilitación a partir de lo que denomina “Etapas de la atención humanitaria” (Ley de víctimas y restitución de tierras, 2011 p. 32); y en la misma vía, el Ministerio de Salud y Protección Social (2016) crea el Programa de atención psicosocial y salud integral (PAPSIVI) para brindar dos tipos de servicio: atención integral en salud y atención psicosocial, que podrán desarrollarse individual o colectivamente, puesto que se acoge a un enfoque de reparación en los niveles individual, familiar y comunitario. La atención psicosocial, desde esta ley, es una apuesta ambiciosa por dar solución a las heridas de la guerra. El programa nace con el fin de “mitigar su sufrimiento emocional, contribuir a la recuperación física y mental y a la reconstrucción del tejido social en sus comunidades” (Ministerio de Salud y de Protección Social, 2016).

Las investigaciones en torno a la implementación de la política de rehabilitación psicosocial de las víctimas del conflicto armado aún no constituyen un acervo de conocimiento considerable en el marco de la disciplina psicológica. Sin embargo, vale la pena destacar el trabajo pionero de Rebolledo y Rondón (2010) previo a la promulgación de la Ley 1448, en el que se presentan relaciones entre el concepto de daño individual, daño colectivo, su evaluación y las alternativas del trabajo psicosocial dentro del contexto de reparación integral y propone recomendaciones para la intervención psicológica en contextos de conflicto armado. También es necesario mencionar el artículo de Aguilera Torrado (2012) en el que hace un llamado al compromiso ético y político de los psicólogos en el marco de la intervención psicosocial con víctimas del conflicto armado. Más recientemente se han publicado los resultados de la investigación cualitativa de Gualaz y Guarderas (2017) sobre prácticas y discursos en dispositivos de intervención social que trabajan con mujeres en Ecuador y Chile y cómo estos inciden en la construcción de un sujeto-víctima como justificación de una perspectiva de derechos ciudadanos. Asimismo, resaltamos en el estado de la cuestión, las reflexiones de Gutiérrez (2017), quien expone una serie de desafíos para la intervención psicosocial de cara a la firma de los acuerdos de paz entre el gobierno colombiano y las FARC-EP.

Si bien es cierto que la Ley de víctimas representa un paso inédito en nuestro país que implica la visibilización, reconocimiento y reparación de los grupos vulnerables que han sufrido los daños de la guerra, todo esto desde un enfoque garantista y de acuerdo a los principios del Derecho Internacional Humanitario, resulta particularmente pertinente preguntarse por la forma como se llevan a la práctica los preceptos allí planteados. Surgen entonces varios interrogantes que sustentan este proyecto de investigación: ¿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?

Este artículo presenta los resultados de la fase exploratoria de un proyecto de investigación sobre la concepción de víctimas y los discursos y prácticas de intervención que se configuran en el marco actual de la Ley de víctimas en Colombia. Más allá del encuadre legal y político, nos interesa discutir las concepciones que desde los dispositivos de reparación integral y atención psicosocial tejen sus profesionales o agentes interventores con relación a las víctimas, así como los discursos que orientan sus prácticas de intervención. Nos fundamentamos en el supuesto que “los dispositivos actuales de producción de memoria y de tratamiento de eventos traumáticos han permitido configurar una noción de víctima, nodal a la hora de entender los propósitos políticos de muchas políticas de reparación” (Bravo, 2016, p. 55). En otras palabras, la concepción del sujeto-víctima es determinante en el modo como se diseñan y construyen las intervenciones, así como en el vínculo de los agentes interventores con quienes acuden a los servicios asistenciales como víctimas. A partir del análisis de los hallazgos presentaremos una reflexión sobre los desafíos actuales de la intervención psicosocial en el marco del posconflicto en Colombia.

METODOLOGÍA

Se utilizó una metodología exploratoria de corte cualitativo, fenomenológico-hermenéutico, para indagar acerca de las concepciones que los agentes interventores que trabajan con víctimas del conflicto armado tienen sobre las mismas, así como de los discursos y saberes que orientan sus prácticas. Para esto, se realizaron nueve (9) entrevistas en profundidad de carácter semi-estructurado. Los sujetos entrevistados se dividían en dos grupos: cuatro de ellos miembros del equipo de atención psicosocial de un centro de salud de la red pública de la ciudad de Cali: un psicólogo, dos enfermeras y una educadora comunitaria. Los otros cinco, pertenecientes a instituciones públicas y privadas de Cali, Bogotá y Tumaco: tres psicólogas (una de ellas también socióloga), una abogada, y una historiadora.

El muestreo utilizado fue intencional en bola de nieve, ya que se tuvieron en cuenta características sociodemográficas, así como la oportunidad de acceder a otras fuentes de información a partir de alguno de los sujetos entrevistados, y aspectos como la pertenencia a instituciones públicas o privadas, a campos profesionales distintos y ocupar funciones diferentes en las instituciones donde trabajan. Con esto, nos aseguramos de obtener saturación en la información para permitirnos mostrar posturas homogéneas y heterogéneas frente a las concepciones, discursos y prácticas que se entretienen en el trabajo con víctimas. Teniendo en cuenta el enfoque cualitativo

de esta investigación exploratoria, no se pretendía la generalización de los resultados a toda la población de agentes interventores, sino más bien situar unos puntos de tensión en los procesos de rehabilitación psicosocial con víctimas que orienten futuras investigaciones tanto cuantitativas como cualitativas, así como nuevas formas de intervención.

En cuanto al instrumento, se diseñó una guía de entrevista que incluía cuatro grandes categorías: i) la práctica actual de atención, ii) las representaciones sobre víctimas y atención psicosocial, iii) la influencia de la acción institucional en la atención con víctimas y iv) los impactos de la atención psicosocial en los agentes interventores. A la luz de las mismas, se construyeron las preguntas guía de las entrevistas en profundidad². El análisis de dichas entrevistas se hizo teniendo en cuenta las categorías definidas *a priori*, estableciendo frecuencias y sub-categorías que se hacen explícitas en la sección de resultados. Por último, como la ética de la investigación lo exige, los sujetos fueron entrevistados bajo su consentimiento informado.

RESULTADOS

El análisis de las entrevistas realizadas a los profesionales que trabajan con víctimas da cuenta de dos temas grandes que acompañan su discurso. En primer lugar, nos referimos a las concepciones que estos agentes interventores tienen sobre la población mencionada; segundo, abordamos los discursos y prácticas de intervención social tal como aparecen en los relatos de los sujetos entrevistados.

Concepciones sobre las víctimas del conflicto armado

La Ley de víctimas protege los derechos de los sujetos afectados por el conflicto armado colombiano mediante instituciones que atienden las demandas de esta población. Por esta razón, consideramos importante abordar el modo en que los profesionales que trabajan en estos dispositivos han construido imaginarios, concepciones o representaciones sobre las víctimas que inciden en el diseño de sus intervenciones; y en el modo en que estos se relacionan con la población. Como lo menciona Arias (2012), la noción que se tenga acerca de la víctima impactará la orientación e implementación de la política de derechos humanos, así como la atención directa a las víctimas.

² Con el fin de dar mayor claridad a los lectores, presentamos algunas preguntas guías realizadas a los agentes interventores entrevistados: ¿Cuáles son los programas que se ofrecen a las poblaciones que atienden en la institución? ¿Cuáles son las principales problemáticas que usted atiende? ¿Cuáles son las principales funciones que usted tiene en su cargo? ¿Cuáles considera usted que son los impactos positivos y negativos que ejerce la institución sobre estas personas que llegan? ¿Considera que pudieran existir otros mecanismos -internos o externos- que pudieran mejorar la labor de la institución en la cual trabaja? ¿Cómo definiría usted el concepto de víctima? ¿Cómo se podría definir la intervención psicosocial?

Víctimas sufrientes, traumatizadas, vulnerables

Con relación a las concepciones de víctima que están presentes en el discurso de los agentes interventores, encontramos en primer lugar que la noción se aplica a un sujeto sufriente³. La víctima, según esto, sería alguien que ha estado expuesto a “experiencias dolorosas y traumáticas” como lo son “el despojo y el desplazamiento”. Son concebidas como personas “vulnerables”, “pasivas”, “desconfiadas” y que han visto truncado su proyecto vital. Desde esta mirada, se es víctima en razón de la condición doliente que se experimenta por motivo de un hecho de naturaleza traumática. La víctima sufriente es un sujeto que expone su dolor, que ha padecido vivencias del horror y que se expresa desde su pasividad y el fatalismo que la acompaña.

Víctima es quien es atropellado en cualquiera de sus derechos. Si hablamos del desplazamiento, con mayor razón porque es un cambio de la vida, difícilmente es para bien. El solo hecho de salir a empujones, por no decir a culetazos o con amenazas del sitio donde uno vive, ya es algo muy doloroso. Es el desarraigo, la pérdida de lo material, de lo familiar (Abogada, comunicación personal, 6 de septiembre, 2015).

El desplazamiento forzoso es uno de los hechos victimizantes más mencionados por los agentes interventores entrevistados; es decir que, en su práctica cotidiana, las víctimas con las que más interactúan son personas que han sido desplazadas de sus hogares y territorios. Las amenazas de los grupos armados en el marco del conflicto obligan a las personas a abandonar lo material, pero con ello también lo intangible: el despojo de sus raíces, su identidad, el desarraigo: “víctima significa (...) son tantas cosas, porque es como abuso, irrespeto, dolor, tener que dejar las cosas tiradas, lo poquito que uno tenía dejarlo tirado, a emprender desde nada” (Psicóloga 2, comunicación personal, 7 de septiembre, 2015).

Los testimonios anteriores revelan el modo en que la víctima queda en situación de pérdida tras el abandono forzado. Para uno de los profesionales entrevistados, ser víctima está fuertemente atravesado por la concepción de ser un sujeto doliente y haber vivido una serie de acontecimientos con suerte trágica que se repiten como una cadena de dolor, en la que aquello que ocurre es inesperado y escabroso: “la víctima es una persona que se ha visto abruptamente violentada por la vida, por diversas situaciones, por una cadena de situaciones traumáticas” (Psicóloga 3, comunicación personal, 4 de septiembre, 2015).

Para los entrevistados, una víctima es quien ha padecido un hecho inesperado que ha dejado una huella de carácter imborrable e irreparable que dificulta la continuidad del plan de vida:

El trauma es algo imborrable. Se recuerda el hecho a cada momento, aunque de ello no se habla (...) es algo para toda la vida, a uno se le acaba la vida. A pesar que uno quiere buscar soluciones y tratar de sobrevivir es como una herida que está sangrando (Psicólogo 1, comunicación personal, 4 de septiembre, 2015).

³ Los hallazgos se presentan en orden de mayor a menor frecuencia en las respuestas. Es decir, que la representación de víctima sufriente fue la más frecuente en las respuestas que dieron los agentes interventores, de modo que un mayor número coincidían en esta percepción.

Los discursos de los profesionales entrevistados muestran una relación de causalidad entre las instancias trauma-víctima, pues en sus testimonios sugieren que se es víctima a partir de una vivencia traumática. Esta idea es amparada por el carácter imborrable y perenne del traumatismo, lo cual produce una grieta en la historia del sujeto y hace difícil, sino imposible, la continuación del proyecto vital:

Lo imborrable es que te cojan con un arma, y sientas que vas a perder tu vida, dejar a tus seres queridos. Me dejó marcada ver a mi hermano orinándose del miedo, de pánico ¡Un niño!... ¿Quién lo va a olvidar? Ha intentado entrar a la universidad y no ha podido. Es una huella que se ha quedado allí (...). No poder seguir, para mí es un trauma (Enfermera 1, comunicación personal, 4 de septiembre, 2015).

Paralelo a lo anterior, la concepción de la víctima desconfiada resultó ser frecuente. Sus testimonios coinciden en que, a raíz del hecho traumático, el sujeto experimenta sentimientos de persecución, miedo y suspicacia con la sociedad, dificultando, primero, su posibilidad de integración social y, segundo, la reelaboración de lo sucedido: “hay personas más fuertes digámoslo así, que tratan de superar las situaciones, sin que por ello sean olvidadas; otras personas quedan para siempre allí, con miedos, inseguridad, con todo eso” (Educadora, comunicación personal, 5 de septiembre, 2015).

Este sentimiento de desconfianza no solamente se produce en el sentido víctima-sociedad, pues los profesionales también establecen una serie de prácticas guiadas por el recelo frente a aquel que acude a registrarse como víctima. Dar testimonio creíble y atravesar por un proceso de verificación de datos son algunas de las pruebas que utilizan los dispositivos de atención colombianos para permitir a alguien el acceso a la condición de víctima y tener derecho a la reparación material y simbólica. El testimonio de un profesional entrevistado nos muestra lo radicalmente distinta que resulta esta población para ellos, cuyo sufrimiento se considera “desconocido” y “especial”, aunque esa alteridad los convierte en algo potencialmente amenazante:

Hay personas, comunidades que tienen un sufrimiento muy especial que de verdad nadie llega a conocer. Siempre pensamos que lo externo, en este caso las víctimas, nos van a hacer daño. Por eso se tiene que generar una sensibilidad diferente con relación a este actor que ha sido víctima (Educadora, comunicación personal, 6 de septiembre, 2015).

Lo cierto es que los hallazgos empíricos nos permiten pensar que en los profesionales está muy presente la concepción de la víctima como sujeto pasivo/asistido: “de lo que observo muchas víctimas se quedan esperando que les llegue, les llegue, les llegue, desde un lugar muy paternalista, de recibir, pero no de salir de allí. Eso me parece terrible, muy preocupante” (Psicóloga 2, comunicación personal, 8 de septiembre, 2015). “Desde el inicio estamos situando a la persona en una lógica de pasividad, de un sujeto que recibe, un sujeto de necesidades, al cual hay que cubrirle sus satisfacciones y necesidades básicas de salud, educación, trabajo” (Psicóloga 4, comunicación personal, 8 de septiembre, 2015).

Lo interesante es que en este último testimonio encontramos que incluyen su forma de proceder dentro de la crítica paternalista que hacen, probablemente reconociendo que sus propias intervenciones se encuentran permeadas por este modo asistencialista de concebir al otro. Asimismo, las entrevistas dan cuenta de la condición de vulnerabilidad y los efectos que esto tiene en sus procesos de socialización. En primer lugar, se destaca el supuesto de que el sufrimiento vivido tiene como efecto la fragmentación familiar: “volver a conformar una familia, en efecto, desarmar su familia, porque se ha visto que sí se afectan mucho los roles familiares y el núcleo familiar” (Psicóloga 2, comunicación personal, 8 de septiembre de 2015).

En segundo lugar, se considera que la violencia de la cual han sido testigos las víctimas afecta negativamente sus habilidades y capacidades de crianza; además de que se describen con cierta desconfianza algunas prácticas terapéuticas tradicionales:

Salen casos de negligencia, atrasos en el desarrollo, y es que las prácticas de crianza que se manejan allá, propias del contexto, facilitan la agresividad. Hay mucho descuido, sí hay una condición de riesgo y vulnerabilidad fuerte, aquí es donde tiene que actuar el apoyo psicosocial, mediante visitas domiciliarias. Con los niños se ven casos de negligencia, también embarazos adolescentes, uno allá nota que se valen de la medicina popular, si se te hincha la pierna te llevan donde un curandero que te soba, utilizan las plantas, la brujería (Socióloga y Psicóloga, comunicación personal, 8 de diciembre, 2015).

La vulnerabilidad de las víctimas se entiende desde estos profesionales como una disminución en los sujetos frente a su poder de acción y una exposición fuerte al desamparo social con consecuente propensión a los vicios. El testimonio de una psicóloga, agente interventora estatal da cuenta de esto: “las víctimas han tenido que vivir unas situaciones drásticas como vivir en la calle, entonces entran en el consumo de drogas o cualquier otro tipo de sustancia y quedan rasgos” (comunicación personal, 5 de septiembre, 2015).

Por último, encontramos el supuesto de la víctima expuesta y vulnerable a padecimientos mentales más graves y crónicos, como consecuencia de haber vivido eventos de naturaleza dolorosa; concepción que da cuenta de una suerte de patologización de las víctimas: “a futuro ellos desencadenan unas patologías, por ejemplo, muchas depresiones, muchos intentos de suicidio” (Psicóloga 2, comunicación personal, 8 de septiembre, 2015).

Víctimas agentes y resilientes

La segunda postura más frecuente entre los agentes interventores entrevistados fue la concepción de las víctimas como sujetos resilientes, que muestran agencia, capaces de reelaborar el hecho traumático para dar continuidad a su proyecto de vida.

Pues, o sea de historia de vida, no, no yo creo que eso sí deja una marca de por vida, pero creo que se puede evitar vivir en esa victimización. O sea, se puede salir de la victimización en la que viven las personas que han sido desplazadas o que se han visto afectadas en otros lugares del país. Sí se puede dejar de vivir en victimización; pero una víctima no va a dejar de ser víctima (Psicóloga 3, comunicación personal, 4 de septiembre, 2015).

El trauma psíquico, pues, el asunto como tal no se supera, más bien hay una transformación. Es un asunto que queda rondando, rondando hasta que sale de alguna forma y se transforma y se pone en función de otra cuestión (Psicólogo 1, comunicación personal, 5 de septiembre, 2015).

Al mismo tiempo que los interventores manifiestan que la huella traumática es imborrable, de modo que se es víctima por siempre, algunos reconocen que puede haber una elaboración que permita salir de la victimización.

La gente que sufre de todas maneras está salvando su vida, si la gente se desplaza es porque quiere vivir y está buscando acciones para darle otro viraje a su vida. Si se queda allá lo matan, entonces está buscando vivir, darle otras salidas a la situación (Historiadora, comunicación personal, 7 de septiembre, 2015).

Las mujeres son muy guerreras, han salido con ocho muchachitos, se vienen acá, no sé cómo trabajan (...) las historias, estos dramas que escuchas y no caben en ninguna parte, pueden lacerar, acabar con todo y hay unas historias con las que tú dices... ¿Cómo hacen para después poder vivir? (Psicóloga 3, comunicación personal, 8 de septiembre, 2015).

Es de destacar que, en los relatos de los agentes interventores, la concepción de la víctima como sujeto resiliente –como agente activo de su devenir–, aparece con menor frecuencia que la noción de víctima como sujeto sufriente. Este hallazgo será objeto de discusión más adelante con miras a pensar los desafíos que los profesionales de las ciencias sociales y de la salud tienen a la hora de ofrecer servicios de atención y orientación a las víctimas. Como ya se ha dicho, la noción que se tiene del sujeto víctima es determinante en el diseño de dispositivos, así como en las prácticas que se configuran en torno a dichos sujetos.

¿Qué es ser víctima? *Una identidad cuestionada*

El cuestionamiento a la categoría “víctima”, aunque con menor frecuencia que las nociones presentadas en los apartados anteriores, también emerge en el discurso de los interventores entrevistados. Algunos coinciden en que es un concepto “subjetivo”, independientemente de que esté definido en las normas internacionales vigentes de las Naciones Unidas (Arias, 2012) o en la legislación nacional; algunos se posicionan críticamente frente a la noción de víctima, otros toman distancia de la visión normativa. Lo cierto es que se interrogan acerca de lo que es ser víctima y la diversidad de modos de comprender el concepto.

Lo de víctima es muy subjetivo. Víctima puede ser quien por motivos externos, propios, físicos o psicosociales resulte con afectaciones emocionales, físicas. Si hablamos de víctima del conflicto armado yo tengo muchas víctimas e hijos de victimarios, entonces no sé... eso está en el ojo de la víctima (Socióloga y Psicóloga, comunicación personal, 7 septiembre, 2015).

Otros profesionales se inclinaron por reconocer que existe una definición normativa, pero les resulta conflictiva. De hecho, uno de ellos hizo hincapié en el carácter negativo de la palabra víctima, pues la misma supone la inmovilización del sujeto, por tanto, llamar a alguien víctima es de-subjetivante y alienante. Posteriormente, pese a sus cuestionamientos, agrega que el motivo por el cual utiliza el concepto vigente responde a que es el aceptado por la normatividad y se vale del mismo para operar:

Siempre hay una definición normativa, pero eso es una palabra con la que yo personalmente he tenido mucho conflicto porque inmoviliza, le quita a la persona afectada por el conflicto su carácter de ser, de sujeto de derechos y acción (...) Entonces, ese concepto de víctima no es, pero uno tiene que utilizarlo porque la normatividad lo maneja (Historiadora, comunicación personal, 8 de septiembre, 2015).

Por último, encontramos una idea acerca del término que lo sitúa explícitamente en el marco social y político del conflicto, reconociendo su carácter histórico: “digamos que como he leído muchas veces sobre la política tengo muy metido que las personas del conflicto son un hecho y un producto de ese conflicto” (Enfermera 1, comunicación personal, 8 de septiembre, 2015).

El cuestionamiento de la identidad de víctima, aunque es menos frecuente en el discurso de los interventores, contrasta claramente con la concepción dominante que tiende a naturalizar el sufrimiento de las víctimas y que se evidenció en el primer apartado de los resultados.

Discursos y prácticas institucionales en la atención con víctimas

Los profesionales entrevistados trabajan en diversas instituciones que atienden víctimas del conflicto armado y cuentan con múltiples modalidades, enfoques y técnicas de intervención. En las entrevistas aparece con mayor frecuencia la referencia a intervenciones cuyo objetivo es la generación de ingresos o empleabilidad y la restitución de derechos por la vía jurídica. De modo secundario aparecen otras modalidades de intervención como la atención psicológica y de trabajo social, la oferta de arte y cultura y la asistencia humanitaria de emergencia. En esta vía, podemos hablar de distintas formas de intervenir, conforme al modo en que cada dispositivo entiende al sujeto-víctima y las políticas que lo orientan.

Las intervenciones basadas en la generación de ingresos o empleabilidad centran sus esfuerzos en empoderar a las víctimas a partir de insertarlas en el mundo laboral, con lo cual esperan promover su inserción social y proveerlas de recursos económicos que les permitan migrar de la lógica asistencialista. De acuerdo con esto, encontramos que se realizan talleres en formación de generación de ingresos, unidades productivas o capacitaciones para el trabajo. Incluso, se les realizan pruebas psicológicas que miden las competencias que los hacen aptos para ingresar al ámbito laboral. En relación con esto, un profesional describe su labor:

Las funciones que yo cumpla en la organización son, por un lado, dictar los talleres de empleabilidad 1 y 2. Esas son las dos bases que se están manejando en este momento y que forman a las víctimas para llegar más preparados a los procesos de selección, teniendo en cuenta que hay muchos filtros que uno no pasa por no saber cómo es (Psicóloga 4, comunicación personal, 7 de septiembre, 2015).

Otra de las vías de intervención actualmente usadas es la jurídica, que plantea el empoderamiento de las víctimas a partir del conocimiento de sus derechos para ejercer reclamaciones sobre el Estado:

En esa población desplazada se dio a entender que, como víctimas, tenían unos derechos ¿Sí? Unos derechos que les pertenecen (...) y que es deber del Estado velar por el cumplimiento de esos derechos. Despertamos ese interés en buscar solucionar, ya que son víctimas, se sienten víctimas y que por eso tienen que ser recompensados de alguna forma (Abogada, comunicación personal, 8 de septiembre, 2015).

Se destaca también en los relatos de los interventores un enfoque que alude a la salud, entendida desde un determinismo orgánico y fisiológico. Como lo señala una profesional:

Realmente como en todas las disciplinas, uno siempre lo que descarta es salud, si es por psicología, también trata de descartar salud. Si es alteración en el desarrollo, también vamos primero a descartar salud. Entonces primero se iría al desarrollo. Realmente todo empieza por allí (Enfermera 1, comunicación personal, 8 de septiembre, 2015).

Menos frecuente, pero significativa, encontramos la presencia de otros enfoques como el étnico, que reconoce las particularidades de diferentes grupos poblacionales; el multidisciplinario, a partir del cual se trabaja con profesionales pertenecientes a distintos campos de acción; el de jóvenes, en relación al cual se atiende de modo diferencial este grupo poblacional; el integral, desde el que se comprende de modo holístico al ser humano; el preventivo, por el que se ofrecen intervenciones para evitar riesgos como adicciones o pandillas dadas las condiciones de violencia de las que proviene la población víctima; el familiar, individual y comunitario, desde el cual se plantean intervenciones acotadas a la cantidad de personas, contexto y dinámica en que se encuentra; y el trabajo en red, que consigue un apoyo de otros organismos a los que se remiten los casos conforme a su caracterización. En cuanto a las técnicas, encontramos una mayor incidencia de talleres, seguido de capacitaciones y procesos administrativos de inclusión como cedulação y libretización de los sujetos víctimas.

La protocolización y burocratización de las prácticas de intervención

Las intervenciones formateadas o protocolizadas fueron el discurso más frecuente de los profesionales en relación con las prácticas que llevan a cabo. Estos modos de intervención están centrados en establecer formatos, guías y protocolos de atención estandarizados para atender a las víctimas conforme al modelo de reparación contemplado. La opinión de los entrevistados recoge que estos documentos pueden llegar a entorpecer la práctica de los profesionales, restándole calidad o sensibilidad al proceso de atención. Además, estos protocolos estandarizados suelen impe-

dir que se lleven a cabo intervenciones adecuadas a la particularidad de los sujetos, en la medida en que los profesionales ajustan las necesidades de los mismos a los formatos y no al contrario. Una de las consecuencias de esto, sugerida por una profesional, es que las rutas de atención se vuelven “extensas”:

Las rutas de atención de las instituciones son extensas, teniendo en cuenta que se debe seguir un proceso que inicia por la persona misma, pues deben llegar con el RUV. Posterior a esto, en instituciones como PAPSIVI se desarrollan guías. En este caso particular, los equipos de atención psicosocial se dirigen hasta los lugares de la población vulnerable, víctimas de conflicto armado y desplazamiento forzado, donde el primer acercamiento lo realiza la promotora psicosocial: una víctima que ahora, reparada y vinculada a la institución, ayuda en la intervención de otras víctimas. Después de finalizar el proceso con los equipos de atención psicosocial, se les remite a otras instituciones, si se considera necesario, según el ámbito: educación, vivienda, salud, adolescencia, etc. (Psicóloga 3, comunicación personal, 8 de septiembre, 2015).

Frente a esta característica de los procesos, encontramos que la mayor parte de los profesionales reconocen las limitaciones que las guías suponen, pero terminan acogiendo los protocolos:

Yo aquí puedo abrir un espacio muy interesante para que una persona sea escuchada, pero a mí me están pidiendo llenar el formato y de una vez qué plan se le puede hacer y sea reorientado, que es el re-direccionamiento (Educatora, comunicación personal, 9 de septiembre, 2015).

No obstante, encontramos también una mirada crítica del rol del agente interventor, en la cual no se teme a saltar el paso a paso que imponen estos formatos, para dar protagonismo a la escucha de las necesidades del sujeto-víctima:

El ministerio establece unas guías de atención de acuerdo a las necesidades identificadas, pero yo no soy tan obediente porque llevo muchos años ya en intervención, no solamente con víctimas... por eso soy a veces un poco desobediente. Hago lo que creo, le conviene a la persona. Las guías tienen actividades muy interesantes, pero no siempre encajan en lo que estás viendo al frente (Psicóloga, comunicación personal, 9 de septiembre, 2015).

Fue frecuente encontrar en el discurso de estos profesionales una crítica a la deshumanización del proceso de atención, en aras de dar cumplimiento a planes de acción administrativos. Es también común encontrar un lenguaje institucional en el discurso de los entrevistados. Para dar respuesta sobre la atención psicosocial se apoyan en los protocolos y rutas de atención que sugieren otros dispositivos, como es el caso del ICBF: “bueno, el apoyo psicosocial es el deber ser, lo que yo hago es velar por la garantía de derechos de los niños. Te lo digo así, porque es el discurso de ICBF” (Socióloga y Psicóloga, comunicación personal, 6 de septiembre, 2015).

Cabe resaltar también la primacía que tiene lo cuantificable y “lo tangible” en el discurso de los agentes interventores, a la hora de describir el trabajo que realizan:

La garantía de derechos está soportada en la salud, porque es lo tangible que tenemos, un niño o niña sabemos que tiene sus derechos cumplidos porque tiene el carné de crecimiento y desarrollo al día, el esquema de vacunación, copia del carné de la EPS, copia del Sisbén, ficha de caracterización de toda la familia, indicadores de negligencia, etc. (Socióloga y Psicóloga, comunicación personal, 6 de septiembre, 2015).

El desgaste de los agentes interventores

La alta exigencia de medición y evaluación de los dispositivos, los cuales están centrados en indicadores de gestión y de cumplimiento de metas, es mencionada por todos los profesionales entrevistados; para muchos de ellos, esto, sumado a la carga emocional ligada a su labor asistencial, resultan en su desgaste y agotamiento. “Nosotros nos hemos llenado de un lenguaje muy administrativo: hablamos de ejecución, objetivo, de administrar, tenemos una retórica muy administrativa. Sería bueno mirar las indicaciones que se tienen, la intervención misma que se realiza” (Psicóloga 2, comunicación personal, 5 de septiembre, 2015). “La demanda del Municipio está centrada en números, los interventores miran datos, metas, objetivos. Entonces a veces no es posible manejar casos como tal” (Enfermera 2, comunicación personal, 5 de septiembre, 2015).

En este punto, es claro que el lenguaje administrativo permea la labor de los profesionales. Primero, su discurso está atravesado por la lógica institucional: formatos, protocolos, rutas de atención, estadísticas. Segundo, los tiempos con los que funcionan también hacen parte de lo administrativo, en aras de brindar atención rápida y efectiva que permita depurar el sistema cuanto antes, pues la demanda de atención supera la capacidad de servicio con la que cuentan actualmente. De hecho, encontramos profesionales del ámbito de las ciencias sociales cumpliendo labores administrativas, por la necesidad de suplir las demandas de los dispositivos:

Yo tengo que estar al tanto de todo y coordinar las acciones de todas: en lo pedagógico hago la planeación con mis docentes y auxiliares mensualmente, de acuerdo a los temas que nos da la pedagoga de Cruz Roja; hago evaluación pedagógica de su quehacer cada mes; yo también puedo hacer mis visitas; entrevistas a padres; lo que hace un coordinador de colegio. Mi cargo es muy administrativo, tengo que coordinar, delegar, recibir y realmente lo administrativo me imposibilita estar más en interacción (Psicóloga 4, comunicación personal, 5 de septiembre, 2015).

Esta lógica de acción ocasiona un desgaste en los profesionales que trabajan con víctimas. Sensaciones como pérdida de autorrealización profesional, cargas emocionales altas debido a las temáticas que invaden su quehacer, enfermedades físicas a causa de somatizaciones, entre otras, son mencionadas por los profesionales. A cambio, desarrollan diferentes modos de afrontar el dolor psíquico que su trabajo produce:

A nosotros nos tocó una época en donde todo fue tan crudo... la violencia en Buenaventura con sevicia, vivimos situaciones muy pesadas, somatizamos, y yo por ejemplo me enfermé de una manera aterradora (...). Entonces uno tiene que aprender a blindarse y entender que uno no es el salvador, no vas a solucionar la situación del otro (Psicóloga 3, comunicación personal, 6 de septiembre, 2015).

¿Paternalismo?

Por otro lado, encontramos en el discurso de los agentes entrevistados una crítica al modo en que operan algunos dispositivos del Estado en el trabajo con víctimas. Cabe destacar principalmente la crítica al asistencialismo y paternalismo:

Esas prácticas paternalistas que se han manejado también en las ayudas humanitarias, han sido fatales, porque muchas personas, mamás, se fueron acostumbrando a ir cada dos meses por ayuda y hacer la fila, pero es una ayuda muy precaria, entonces no se trabajaba o se hacía el esfuerzo por mejorar las condiciones de vida. Creo que el Estado ha ido entendiendo que la ayuda es por tres meses, máximo seis meses si la situación es muy crítica, pero la gente tiene que despegar (Historiadora, comunicación personal, 6 de septiembre, 2015).

Hay una lógica asistencial. Es un asistencialismo de Estado que está muy marcado y que se va a enfocar más en números, en presentar una realidad a partir de datos estadísticos. No tanto a partir de una reconstrucción histórica, ni de reconfiguración de los sentidos de conflicto (Enfermera 2, comunicación personal, 5 de septiembre, 2015).

¿Cómo es entendida la rehabilitación psicosocial?

Ahora bien, con menor frecuencia aparecen mencionadas por los interventores acciones dirigidas a la rehabilitación psicosocial tal como es definida por la Ley 1448, es decir, acciones orientadas a la mitigación del sufrimiento emocional, a pesar de que la mayoría trabaja en instituciones y dispositivos que ofrecen este tipo de asistencia. Solamente una de las profesionales menciona que trabaja en actividades relacionadas con el “fortalecimiento de la autoestima, la expresión emocional, la atención terapéutica y consejería y apoyo” (Psicóloga 2, comunicación personal, 6 de septiembre, 2015) siguiendo unas guías elaboradas en el marco del PAPSIVI.

Otro agente interventor se refiere a la necesidad de darle sentido al concepto de lo “psicosocial”, evidenciando una falta de claridad con respecto a la forma como se está abordando este aspecto nodal de la política pública de reparación de las víctimas:

Es importante definir qué es lo psicosocial. Mucha gente habla de eso, de intervención psicosocial, pero eso es todo y eso es nada. ¿Si hacemos una intervención de manera grupal, es psicosocial? ¿Hasta dónde va lo grupal, lo individual? ¿Hasta dónde entra lo cultural, lo histórico? ¿Dónde están las categorías ajustadas a la cultura colombiana? Todo esto es muy etéreo. Hay que ajustar. Esto parece un mercado persa de palabras vacías de sentido (Psicólogo 1, comunicación personal, 4 de septiembre, 2015).

Lo que se evidencia en todos los agentes interventores entrevistados es que la rehabilitación psicosocial es traducida a una serie de estrategias relacionadas con la restitución de derechos, mediante talleres informativos, y la inserción económica, a través de capacitaciones en oficios diversos y en emprendimiento; lo anterior lleva a cuestionar el lugar secundario que tienen las prácticas de escucha y de psicoterapia en la llamada rehabilitación psicosocial.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación, enmarcada en el escenario del posconflicto en Colombia, ha tenido como propósito indagar sobre los discursos y prácticas de los interventores sociales en relación con las víctimas. Los hallazgos muestran que las concepciones frente a las víctimas están permeadas, en primer lugar, por la Ley 1448 de 2011 y las representaciones de víctima en el Derecho Internacional Humanitario. En segundo lugar, por supuestos o preconcepciones ligadas a la violencia, pobreza, vulnerabilidad social y exclusión que existen actualmente. Subrayamos la importancia y los avances de la Ley de víctimas y restitución de tierras (2011) como marco garantista en materia de reparación a las víctimas del conflicto armado, así como también la necesidad de reflexionar sobre los desafíos más sustanciales que ahora tienen los agentes interventores con víctimas.

Uno de los hallazgos de esta investigación fue que los profesionales o agentes interventores conciben a las víctimas como sujetos sufrientes, lo cual los ubica en una postura de sensibilidad y comprensión frente al “dolor, vivencia del horror y tragedias” que han protagonizado los sujetos que acuden a los dispositivos de intervención. Los profesionales reconocen y se muestran afectados por el dolor psíquico de las víctimas, tanto así que aquel dolor les supone cargas emocionales altas que se materializan en el desgaste emocional y físico de estos profesionales. Es interesante ver la coincidencia entre este hallazgo y la investigación realizada en Ecuador y Chile por Gualaz y Guarderas (2017), quienes discuten cómo la idea de sujetos sufrientes deriva en prácticas de normalización. Teniendo en cuenta este hallazgo, es prioritario señalar la paradoja que encontramos entre el discurso y la práctica de estos agentes, dado que, por un lado, la teoría se ubica desde la comprensión a la víctima sufriente, pero por otro, las prácticas de intervención que describen no responden prioritariamente a la necesidad de acoger, escuchar y tratar ese malestar. Es interesante encontrar que en dichas prácticas lo prevalente es la dimensión jurídica, tal como plantea Bravo (2016), y la dimensión de inserción laboral, mediante estrategias de capacitación para la empleabilidad y el emprendimiento. Asimismo, predominan las intervenciones y técnicas padronizadas en las que se tienden a desdibujar espacios que alojen la subjetividad y el sufrimiento de las víctimas. Los mismos interventores reconocen el abandono de la escucha, dada por cumplir con tareas administrativas como diligenciar formatos o registrar datos estadísticos.

En cuanto a la realización de talleres de preparación para el empleo, en los cuales se utilizan pruebas psicotécnicas y otros modos estandarizados de evaluar, clasificar y seleccionar, encontramos que es una de las principales formas de intervenir con esta población. Pareciera entonces que las prácticas están dominadas por un imperativo de productividad económica y de inserción rápida por esta vía. Sin desconocer el valor de este modo de inserción social, vale la pena discutir si se puede considerar universalmente la misma solución para todos, sin tener en cuenta las historias y trayectorias de vida particulares, muchas de ellas en relación con la tierra y el campo, otras tantas ligadas a tradiciones étnicas y culturales ajenas a las lógicas de producción urbana. Nos

preguntamos si los discursos y prácticas de estos agentes interventores se encuentran atravesados por esquemas que responden a una lógica neoliberal de gestión y evaluación (Castro, 2013). Es menester tener en cuenta que las víctimas están conformadas en gran parte de población campesina, con modos de vida y trabajo diversos, por lo que sería importante no forzarlos a entrar en una lógica de producción ajena que podría resultar simbólicamente violenta, más aún si no se tienen en cuenta intervenciones que apunten a su inserción urbana. Desde nuestra perspectiva, esta operación universalizante que trata de homogeneizar el “deber ser” de las víctimas, descuida que existen otros modos de elaborar la pérdida y también otros modos de inserción social. Con esto, uno de los desafíos de la intervención social en el contexto actual es considerar las particularidades culturales y subjetivas de las víctimas, sin pretender homogeneizar los modos de integración social (Castro, 2013).

Como señalábamos al comienzo de la discusión, las concepciones de víctima están atravesadas por la visión que se tiene de las mismas en el Derecho Internacional Humanitario y, en consecuencia, en el marco jurídico colombiano. En efecto, Arias (2012) argumenta que la noción de víctima fundamenta el discurso de los derechos humanos. La misma es predominantemente concebida a partir de la noción de sacrificialidad, explicada por la tríada víctima-violencia-dignidad. Este autor retoma la etimología latina de la palabra víctima –que es entendida originalmente como *ser sacrificado a un Dios*– e incluyendo la designación que la Real Academia Española hace sobre el concepto de víctima, concluye que todas las acepciones conducen a la noción de sacrificio y guardan rasgos religiosos. En esta lógica, desde el juridicismo se plantea que la víctima es un sujeto golpeado por la injusticia y el sufrimiento. Nuestros hallazgos no difieren de la teoría, pues la mirada de los profesionales guarda relación con la imagen de víctima sufriente, doliente, despojada y traumatizada. Con respecto a la Ley de Víctimas, las críticas guardan relación con la mirada que el mismo autor reconoce como hegemónica. De acuerdo con esto, se ha cuestionado que la actual ley no tuvo en cuenta la participación de las víctimas, apelando a una percepción pasiva de las mismas, como receptoras del saber de “expertos” (Bolaños, 2011; Gustín y Palau, 2013).

En su análisis del concepto contemporáneo de víctima, Arias (2012) cuestiona la conmisericordia y compasión, consustanciales a la condición de víctima. Agrega que esta noción sacrificial favorece los prejuicios hacia las mismas. En los hallazgos de esta investigación se incluyen representaciones sobre la vulnerabilidad de las víctimas, dado que prevalece en sus discursos la condición asociada a la pérdida, al déficit, la falta, e incluso, la patologización. Desde su vulnerabilidad, se concibe a la víctima como un sujeto deficitario con pocos recursos para responder a las adversidades que se le presenten y, por lo tanto, es un potencial reproductor de esquemas disfuncionales en sus contextos familiares. Desde los testimonios, encontramos estas creencias arraigadas en lo subjetivo, dando lugar a críticas que ubican a las víctimas como padres/madres negligentes, inmersas en contextos de socialización violentos que pueden provocar atrasos o problemas de desarrollo en sus hijos. Por esto, la víctima es doliente, pero también susceptible de convertirse en un riesgo o potencial amenaza social u objeto de segregación.

Volviendo a Arias (2012), es claro que por estas significaciones la víctima queda sumida en la condición de queja o protesta. Para él, esto responde a la desconfianza que exhiben los dispositivos de atención, pues en la duda de la veracidad de sus relatos se pausa su reconocimiento como víctimas: “¿Le crees a quien se presenta como víctima que sí lo es o no? (...) La noción de víctima se vuelve una cuestión de creencia” (p. 26). Como lo muestran los resultados de esta investigación, el sentimiento de recelo se teje en doble vía: en primer lugar, desde las víctimas hacia la sociedad a causa de los hechos victimizantes que redundan en lazos de desconfianza; en segundo lugar, desde estos dispositivos que comprueban a partir de la repetición de sus relatos y sistemas de verificación la condición de indefensión del sujeto. Los escenarios jurídicos pueden constituirse en “dispositivos de producción de testimonios que permiten tornar visibles hechos y relatos asociados, que con frecuencia no encuentran otro espacio institucional de expresión” (Bravo, 2016, p. 16). Además, se advierte que en estos dispositivos se efectúa una suerte de recorte de discursos que acaba por convertirse en la repetición de narraciones que implican pérdidas de sentido y potencia.

Por otro lado, lo testimonial da sentido al horror de la víctima en el ámbito judicial. Los dispositivos que tenemos hoy actúan reclamando la palabra para que los sujetos “exhiban lo inconfesable” (tanto para las víctimas como para los victimarios), produciéndose un forzamiento público a “exponer aquello que atormenta al yo, y cuyo relato tiene, por ello, el peso de lo bochornoso” (González y Gutiérrez, 2014, p. 69). De acuerdo con esto, creemos que el hecho traumático se traduce en un testimonio, que entra en la *lógica jurídica en la cual se es víctima solo en razón de poder probar que se ha vivido un suceso considerado victimizante*. Así, la condición de víctima se encuentra atada a lo fáctico, y desde el ámbito jurídico es una categoría obtenida a partir de una cuestión “objetiva” de los hechos. Cabe preguntarse aquí hasta qué punto es posible y éticamente deseable construir un relato veraz para responder un requisito administrativo, cuando hay algo imposible de decir en todo acontecimiento traumático (Hellemeier, 2014). Desde nuestra perspectiva, cabe interrogarse por los modos de relación que se establecen entre los agentes intervinientes y las víctimas que atienden, pues del tipo de vínculo que se construya entre ellos dependerá en gran parte el proceso de inserción e integración social de las personas que han padecido la exclusión y el desplazamiento forzado como efecto del conflicto armado. Promover lazos exentos de suspicacia, de prejuicios y de estigmas se hace necesario cuando se trata de brindar un soporte que posibilite la restauración de la confianza y el restablecimiento de los lazos sociales.

Ahora bien, las concepciones de los profesionales muestran visiones poco frecuentes sobre la víctima como sujeto activo, con posibilidad de agencia y participación. Hallamos en algunos el reconocimiento de la agencia subjetiva a partir de la reelaboración del plan de vida y movilizaciones que dan lugar a la víctima política, aunque en todos los casos encontramos sobresaliente la huella escabrosa que deja la vivencia traumática. En consonancia con esto, Gatti (2016) retoma la perspectiva francesa en la literatura académica sobre la identidad negativa de víctima, que obstaculiza su acceso al lazo social, dificultando el modo en que ésta se desenvuelve con otros. La

víctima representa entonces una ciudadanía inmadura y asistida porque se asienta en una queja que se retroalimenta por la misma condición victimizante. Esta forma de concebir a las víctimas nos parece paradójica, si tenemos en cuenta que los testimonios de los profesionales colombianos alojan expectativas de que las mismas se movilicen, cuestionando las intervenciones guiadas por políticas asistencialistas. Desde esta perspectiva, consideraríamos conveniente, tal y como lo afirman Arias (2012) y Wilches (2010), emprender una crítica al concepto contemporáneo de víctima centrada en su sufrimiento, elaborando nuevas significaciones para dar paso a la movilización y agencia política de las víctimas.

Es oportuno también discutir el hallazgo del vínculo intrínseco de la noción de víctima con el trauma que sugieren los profesionales en sus relatos. Los entrevistados comprenden que se es víctima a partir del sufrimiento ocasionado por un daño grave que irrumpe en la vida. Retomando a Fassin & Rechtman (2009), la posición de víctima en el mundo contemporáneo se sostiene por la existencia de un trauma, expresado como una cicatriz permanente que ocurre por un hecho distinguible e inolvidable. Plantean que la víctima requiere compasión, cuidados y beneficios del otro, que se legitiman a partir de la existencia del trauma. De hecho, demuestran que estar sujeto al dolor mediante el rótulo de víctima supone un nuevo lugar desde el cual se expresa el sujeto, amarrado a un reconocimiento social de su vivencia traumática y a unos beneficios que le posibilitan volver a hacer lazo social e, incluso, gozar de una posición de poder con la que antes no contaba. Si unimos a esto lo expuesto por Gatti (2016) en relación con la reciente aparición y pronunciación de todo tipo de “víctimas” y a la emergencia de la figura de la víctima-ciudadano de la que habla Wieviorka (2003), encontramos que puede explicarse porque asumir esta identidad conlleva a obtener piedad, ayudas, dinero, cedulación, libretización y atención prioritaria en salud, siempre y cuando la sociedad conciba a la víctima desde la noción de sufrimiento. Por esto, es posible que la idea de víctima sufriente, siendo el discurso más frecuente en los agentes interventores, tienda a fortalecer los esquemas de intervención asistencialista que los mismos profesionales increpan.

Nuestros hallazgos permiten vincular la noción anglosajona que Gatti (2016) propone de la víctima con la mirada actual que los dispositivos de atención colombianos tienen. Bajo la perspectiva que plantea el autor, la mirada anglosajona trabaja a partir de la representación de *víctima sufriente*. Desde este modo particular de aproximación, se la concibe como un sujeto que hace su agencia en el dolor desde el cuerpo afectado y el lenguaje fracturado, de manera que se procede desde la comprensión y el entendimiento de la víctima como sufriente. Así, se configuran ambas perspectivas en los profesionales: una que cuestiona la víctima posicionada desde la queja, y otra que acoge el sufrimiento de la víctima desde una mirada comprensiva. Con esto queremos dejar claro que, si bien es una responsabilidad social y estatal reconocer al sujeto en calidad de víctima, las intervenciones o contactos posteriores con la población pueden ubicarse desde una posición que les permita a dichos lesionados superar el relato victimizante centrado en la queja, para poder movilizarse hacia la construcción de “nuevos proyectos vitales” (Bravo, 2016, p. 125).

En relación con el sufrimiento de las víctimas, Das (2008) establece la hipótesis de que su origen está en el Estado. Para ella, el sufrimiento es una producción social ocasionada por lógicas económicas y de poder. De ahí que no pueda desconocerse la responsabilidad estatal para acoger y ofrecer respuestas al sufrimiento colectivo de las víctimas. Frente a esto, De Sousa Santos (2004) reconoce el papel de las instituciones del tercer sector, denominado sector solidario o economía social, llamados a intervenir cuando el Estado no puede dar respuesta, sin desconocer su carácter insustituible. Desde este punto queremos señalar que la tercerización y las derivaciones a instituciones privadas son legítimas siempre mientras no se desconozca la responsabilidad insustituible del Estado en la garantía del derecho a la protección y a la reparación. Es probable que una de las razones por las cuales los profesionales que atienden víctimas utilicen la derivación como estrategia, sea el desgaste físico y emocional que ellos mismos experimentan. Las grandes demandas de población víctima frente a un sistema de atención que carece de la capacidad suficiente para dar respuesta a la totalidad de requerimientos, amerita que se tomen medidas como la derivación. También es probable que la derivación sea una de las estrategias de afrontamiento de los profesionales, dadas las cargas emocionales implicadas en el trabajo con víctimas. Esto ligado a un desconocimiento de la llamada *rehabilitación psicosocial*, pues al abordarlos sobre el concepto encontramos falta de claridad y confusión frente a las prácticas relacionadas con la implementación de este importante aspecto de la política pública.

Teniendo en cuenta que las condiciones de desgaste también guardan relación con contrataciones precarias y alta rotación de cargos, es fácil entender por qué no hay una coherencia en la mirada que se construye de sujeto o un acuerdo sobre los modos de intervenir. Más allá de eso, encontramos discursos burocratizados que responden a lenguajes institucionales en los que los agentes interventores se desvanecen tras lo que se configura como un deber-ser institucional. Fue común escuchar testimonios que repetían apartes de la Ley de víctimas, del PAPSIVI o documentos de política de protección a la infancia del ICBF, en una suerte de representación robotizada o mecanizada. Se lee en los relatos de los entrevistados un cierto desdibujamiento de una mirada crítica y una suerte de alienación frente al discurso institucional; excepto en uno de los testimonios en el que la interventora da cuenta de un distanciamiento de los formatos protocolizados de atención para dar lugar a la escucha del sujeto, tal y como lo propone Giraldo (2015) con la denominada “ética de la escucha”; entendiendo dicho acto como una acción de doble vía, de “interlocución activa” entre un sujeto y otro.

En relación a con las prácticas de intervención, los testimonios dan razón de diferentes enfoques: étnico, multicultural, individual, familiar, comunitario, que enriquecen las intervenciones y apuntan a un abordaje del sujeto en contexto, lo cual es fundamental al momento de intervenir con víctimas. Si hablamos de las modalidades de intervención, puede ser legítimo que la formación sea necesaria para tener control estadístico y asegurar una estandarización de procesos que guarde relación con la estrategia de intervención formulada. No obstante, el reto para los profesionales de atención a víctimas está en considerar los formatos como un medio y no como el fin

de la intervención, pues es la escucha de los sujetos la que nutre el formato y no este el que orienta la escucha. Con esto, cedemos protagonismo al caso por caso y al respeto por la subjetividad de la víctima que demanda ser escuchada por un otro. Asimismo, es importante dejar planteada la discusión acerca de la pertinencia de una lógica centrada exclusivamente en indicadores cuantitativos cuando se trata de evaluar los programas de intervención social.

Es de destacar la esencialidad del rol que los profesionales que trabajan con víctimas cumplen al materializar los preceptos garantistas de la intervención psicosocial que propone la llamada Ley de víctimas, como un proceso de reparación simbólica que, aunque no borra lo irreparable, sí permite elaborar la pérdida y dignificar el sufrimiento de las personas (Rebolledo y Rondón, 2010). A partir de los hallazgos de esta investigación señalamos la importancia de tener en cuenta la experiencia de los profesionales que ejecutan las políticas a la hora de reformular las propuestas y dispositivos asistenciales que trabajan con víctimas. Es llamativo encontrar que las estrategias de atención psicosocial, aquellas que darían acogida y respuestas a los padecimientos psíquicos de las víctimas sufrientes, no tengan un lugar central en los discursos y prácticas de los intervenidores entrevistados. Resulta pertinente preguntarse por qué no se atienden este tipo de demandas y por qué son objeto de una derivación excesiva a diversas instituciones que tampoco responden al sufrimiento oportunamente, resultando en una revictimización. Ahora bien, si los psicólogos que laboran en estos dispositivos no se ocupan de “lo psicológico” ¿quién lo hace?; pareciera que este aspecto queda relegado en la implementación de la llamada rehabilitación psicosocial, ya sea por falta de formación de los profesionales o por falta de diseños institucionales adecuados para la atención del sufrimiento subjetivo y social. No menos importante es el desgaste emocional de los profesionales-cuidadores, lo que representa otro gran desafío para el diseño de programas de intervención con víctimas.

FINANCIAMIENTO

La investigación de la que se deriva este artículo ha sido financiada por la Universidad Icesi.

CONFLICTO DE INTERESES

Las autoras declaran la inexistencia de conflicto de interés con institución o asociación comercial de cualquier índole.

REFERENCIAS

- ACNUR. (20 de junio de 2016). El desplazamiento forzado en el mundo bate su cifra record. *ACNUR*. Recuperado de <http://www.acnur.org/noticias/noticia/el-desplazamiento-forzado-en-el-mundo-bate-su-cifra-record/>
- Aguilera Torrado, A. (diciembre, 2012). Compromiso ético y político del psicólogo colombiano de cara a la política pública de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado. *Poiesis*, 25, 1-5. DOI: <https://doi.org/10.21501/16920945.508>
- Arias, A. (abril, 2012). Teoría crítica y derechos humanos: hacia un concepto crítico de víctima. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 36(4), 31-60. DOI: http://dx.doi.org/10.5209/rev_NOMA.2012.v36.n4.42298
- Bolaños, T. (julio, 2011). Víctimas y el conflicto armado. Sobre la aplicación de la Ley de víctimas en Colombia. *Revista de Derechos Fundamentales*, 6, 51-70. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3880123>
- Bravo, O. (2016). *Patologías de la guerra: trauma, testimonio y olvido*. Madrid: Grupo 5.
- Cabezas, J. (2015). *Representaciones sociales de las víctimas en la intervención psicosocial* (Tesis de grado en Psicología). Universidad Icesi, Cali. Recuperado de http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/79261/1/cabezas_representaciones_sociales_2015.pdf
- Castro, X. (enero-junio, 2013). Salud mental sin sujeto. Sobre la expulsión de la subjetividad de las prácticas actuales en salud mental. *Revista CS*, 11, 73-114. Recuperado de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/revista_cs/article/viewFile/1567/2038
- Castro, X. (2016). *Clínica del trauma con víctimas de la violencia* (Proyecto de investigación doctoral). Université Paris VIII, París.
- Centro Nacional de Memoria Histórica. (21 de diciembre de 2012). *Informe Nacional de Memoria Histórica*. Recuperado de <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/estadisticas.html>

- Das, V. (2008). El acto de presenciar. Violencia, conocimiento envenenado y subjetividad. En F. Ortega (Ed.), *Veena Das: Sujetos del dolor, agentes de dignidad* (pp. 217-250). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8285/1/VeenaDas.pdf>
- De Sousa Santos, B. (2004). *Reinventar la democracia, reinventar el Estado*. Quito: Ediciones Abya-Yala. Recuperado de <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/48027.pdf>
- Fassin, D., & Rechtman, R. (2009). *The empire of trauma. An inquiry into the condition of victimhood*. New Jersey: Princeton University Press.
- Gatti, G. (abril-junio, 2016). El misterioso encanto de las víctimas. *Revista de Estudios Sociales*, 56, 117-120. DOI: <http://dx.doi.org/10.7440/res56.2016.09>.
- Giraldo, J. (noviembre, 2015). “Las palabras tenían que crecer en ella”: Para una ética de la escucha de las narrativas de la violencia. *Trans-pasando fronteras*, 8, 39-52. DOI: 10.18046/retf.i8.2089
- González, V. y Gutiérrez, C. (2014). Escritura del testimonio. En C. Gutiérrez y G. Noailles (Ed.), *Destinos del testimonio: víctima, autor, silencio. Los testigos en los juicios por crímenes de lesa humanidad* (pp. 65-73). Buenos Aires: Letra Viva.
- Gualaz, C. y Guarderas, P. (enero-marzo, 2017). La intervención psicosocial y la construcción de las “mujeres víctimas”. Una aproximación desde las experiencias de Quito (Ecuador) y Santiago (Chile). *Revista de Estudios Sociales*, 59, 68-82. DOI:<https://dx.doi.org/10.7440/res59.2017.06>
- Gustín, T. y Palau, C. (19 de diciembre de 2013). *Aplicación de la ley 1448 de 2011 por parte de la gobernación del Valle del Cauca en el Plan de acción territorial de víctimas del conflicto armado interno* (Tesis de grado de Derecho). Universidad Icesi, Cali. Recuperado de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76502/1/aplicacion_ley_gobernacion.pdf
- Gutiérrez, M. (febrero-marzo, 2017). Retos para las intervenciones psicológicas y psicosociales en Colombia en el marco de la implementación de los acuerdos de paz entre el gobierno y las FARC-EP. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(1), 1-8. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/799/79949625001.pdf>
- Hellemeyer, A. (2014). El testimonio y el pudor. En C. Gutiérrez y G. Noailles (Ed.), *Destinos del testimonio: víctima, autor silencio* (pp. 49-64). Buenos Aires: Letra Viva.

Ley de víctimas y restitución de tierras (10 de junio de 2011). Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley144810062011.pdf>

Martínez, G. (2015). *Del conflicto armado en Colombia hacia una reconciliación posible: trauma y subjetividad* (Tesis de grado de Maestría). Universidad Icesi, Cali. Recuperado de http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/78967/3/martinez_conflicto_armado%20_2015.pdf

Ministerio de Salud y de Protección Social (19 de diciembre de 2016). *Programa de atención psicossocial y salud integral a víctimas (PAPSIVI)*. Recuperado de <http://papsivi.ac-colombia.net/atencionGuaj.html>

Rebolledo, O. y Rondón, L. (agosto, 2010). Reflexiones y aproximaciones al trabajo psicosocial con víctimas individuales y colectivas en el marco del proceso de reparación. *Revista Estudios Sociales*, 36, 40-50. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n36/n36a04.pdf>

Uprimny, R. (13 de agosto de 2011). Ley de víctimas: avances, limitaciones y retos. *UN Periódico*, pp. 1-10. Recuperado de <http://www.unperiodico.unal.edu.co/dper/article/ley-de-victimas-avances-limitaciones-y-retos.html>

Wieviorka, M. (2003). L'emergende des victimes. *Sphera Pública*, 3, 19-38. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/297/29700302/>

Wilches, I. (agosto, 2010). Lo que hemos aprendido sobre la atención a mujeres víctimas de violencia sexual en el conflicto armado colombiano. *Revista Estudios Sociales*, 36, 86-94. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-885X2010000200008&script=sci_abstract&tlng=es