

CURSO

# COMISIÓN DE LA VERDAD

sobre autocuidado y  
orientación a víctimas



© Todos los derechos reservados  
2020

## Unidad 3

Herramientas en el Autocuidado

## UNIDAD 3

Esta unidad se enfoca en las herramientas para documentadores y entrevistadores de víctimas y para todos aquellos que en la Comisión de la Verdad tengan que escuchar relatos acerca del conflicto. De esta manera, cada participante contará con una variedad de elementos no solamente para el autocuidado, sino también para ofrecer estrategias a las personas de su entorno.

Trabajar a favor de la verdad y para la Comisión tiene implicaciones emocionales que se pueden ver reflejadas en el cansancio físico y emocional. El diálogo al interior de los equipos, el ejercicio, la sana alimentación, la comunicación asertiva y el apoyo mutuo son de las muchas acciones que deben fortalecerse para prestar un buen servicio. Además, es necesario conocer el alcance de la Comisión de la Verdad y reconocer en este las oportunidades que se tienen a la hora de afrontar situaciones, tanto de los participantes como de las tareas que se tienen a cargo. El cuidado de sí mismo afecta al otro y lo otro.

## Temario



- **Tema 1.** Ejercicios de activación y contacto relacional y emocional
- **Tema 2.** Medidas de autocuidado
- **Tema 3.** Trabajo interno, autocuidado y fortalecimiento colectivo

## Tema 1. Ejercicios de activación y contacto relacional y emocional

La primera categoría que atraviesa el momento de la entrevista es la coherencia. Una segunda categoría está centrada en la persona, o sea quien escucha el relato, que debe usar su percepción. Un tercer criterio sería la corporalidad como la expresión física de las emociones.

### Etapas de la entrevista con las víctimas

#### 1. Coherencia

Usted reconoce sus emociones, las emociones que escucha y las que quedan consignadas en el relato.



#### 2. Percepción

Está centrado/a en la persona que escucha el relato, es decir, usted.

La percepción le sirve para que usted sea capaz de detectar si existen mentiras o traumas en el relato que escucha, porque seguramente pueden surgir.

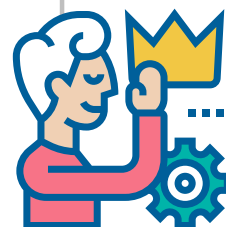
Con esta información, usted construye el relato.



#### 3. Corporalidad

Es la expresión física de las emociones.

La corporalidad exige que usted aprenda a manejar las emociones como la rabia, tristeza, alegría, el asco, etc.



## × ◦ Movilización emocional ◦ ×

Hace referencia a las **reacciones emocionales y comportamentales** que se pueden presentar durante las actividades y se derivan del ejercicio de recordar hechos dolorosos del hecho narrado por la víctima.

La intensidad de dichas emociones está dada por el tipo de hecho victimizante, el tiempo de duración, las diferencias entre la capacidad de afrontamiento individual y el nivel de elaboración, y el acompañamiento previo con el que la persona haya contado, entre otras.

## × ◦ Contención emocional ◦ ×

Se entiende por contención emocional el **hecho de acompañar a la persona afectada proporcionándole constantemente seguridad física y emocional**, y respetando su propio ritmo y espacio, así como el acompañamiento a la persona para encontrar dentro de su propio repertorio las estrategias para comprender la emocionalidad y autorregularse sin culpabilizar.

En resumen, siempre vamos a estar movidos por diversas respuestas emocionales que afectan a cada actor, sea víctima, entrevistador o colaborador, los cuales se pueden presentar en los procesos de la Comisión.

No obstante, se han seleccionado las más comunes, indicando algunas estrategias de manejo para cada una y teniendo en cuenta si el espacio es individual o colectivo.



**El llanto:** se constituye como una manifestación **natural y necesaria** y se considera no solo un proceso de depuración orgánica ante las emociones intensas, sino que además es una forma de comunicación y de descarga. Por lo anterior, la labor del facilitador/a es permitir que fluya y acompañar a la persona en el tránsito por esa emoción.

## Espacios individuales

### ¿Qué hacer?

- Inicialmente, guardar silencio, permitir el llanto y mantener la calma.
- Validar la emoción, reafirmando que ese es un espacio seguro para expresarla libremente.
- Si el llanto persiste por mucho tiempo, invitar a la persona a respirar a través de modelamiento.
- Ofrecer pañuelos y una bebida.
- Es importante indagar acerca de la emoción, qué parte del relato la produce y por qué.
- Establecer contacto físico no invasivo, con la autorización de la persona.
- En caso de que el llanto esté asociado a sentimientos de culpa, ayudar a ubicar la responsabilidad donde corresponde.

### ¿Qué no hacer?

- Interrumpir el curso del llanto. Ser invasivo(a) al momento de ofrecer el apoyo.
- Señalar o establecer juicios sobre la emoción.
- Perder la calma.
- Dejar sola a la persona.
- Mostrarse insensible.
- Contrariar lo que la persona está manifestando.
- Responsabilizar a la persona por la emoción o por el curso que toma la actividad (en caso de que se deba parar o interrumpir el proceso).

## Espacios colectivos

### ¿Qué hacer?

Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales, y adicionalmente:

- Validar la emoción, reafirmando que ese es un espacio seguro para expresarla libremente, por lo tanto, es importante que se hable sobre ello en el encuadre del espacio grupal.
- Si el llanto persiste, otra persona del equipo puede ofrecer contención individual, apartando al participante del grupo (al planear los espacios, se debe asegurar que hayan personas destinadas a realizar esta labor).
- Permitir las manifestaciones de apoyo de otros integrantes del grupo.

### ¿Qué no hacer?

- Permitir que varios participantes se dirijan al mismo tiempo a la persona afectada, a fin de prevenir reacciones invasivas que le incomoden.
- Permitir señalamientos negativos por parte de otros participantes.
- Hacer sentir a la persona que, por ser un espacio grupal, ese no es el lugar correcto para expresar la emoción.
- Permitir que el manejo de la situación desvíe de forma permanente la atención del grupo frente al propósito inicial.



**Rabia:** el tránsito por diversas instituciones, así como la respuesta infructuosa ante sus reclamaciones, la impotencia frente a lo sucedido, la impunidad, entre otras situaciones, puede generar sentimientos de rabia que pueden salir a flote en escenarios individuales y grupales. En ese sentido, resulta imprescindible tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

## Espacios individuales

### ¿Qué hacer?

- Es posible que detrás de las manifestaciones de rabia se encuentren sentimientos de impotencia, injusticia o frustración que es importante reconocer y validar.
- Escuchar con atención, a fin de comprender el malestar e identificar conjuntamente qué elementos de la narrativa motivan la emoción.
- En caso de que la emoción negativa predomine, facilitar la expresión, procurando –más con nuestra actitud que con nuestras palabras– que la persona no se desborde. Si la queja o la rabia es contra nosotros (como entidad o funcionarios), intentar no asumirlo de modo personal, escuchando lo que la persona dice.
- Evaluar la situación e identificar posibles riesgos a la seguridad personal, especialmente cuando el primer abordaje no logra contener la emoción y por el contrario tiende a la escalada. En ese caso, solicite apoyo de otros integrantes del equipo.

### ¿Qué no hacer?

- Tomar las reacciones de rabia como personales, pues la emoción no necesariamente va dirigida al facilitador.
- Engancharse en discusiones con los participantes e intentar generar cambios de opinión.
- Solicitar a la persona que se calme de manera inmediata o manifestar que la rabia es una emoción incorrecta.
- Establecer contacto físico con la persona.

## Espacios colectivos

### ¿Qué hacer?

Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales, y adicionalmente:

- Abordar la confrontación por parte de otros participantes, estableciendo límites y mediando las intervenciones a fin de evitar la escalada de expresiones de violencia.
- Si persiste la reacción y se altera la dinámica del espacio grupal, es importante proporcionar un espacio individual a la persona para que pueda continuar hablando sobre lo que genera el malestar. Para ello se debe contar con apoyo de otro integrante del equipo.
- Si la manifestación de rabia es en contra de la Comisión, es importante reenfocar los propósitos del espacio y las reglas establecidas, en consenso con el grupo.

### ¿Qué no hacer?

Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales y adicionalmente:

- Permitir que otras personas del grupo reaccionen con agresividad o se contagien de la emoción.
- Retirar a la persona del grupo abruptamente, sin permitirle expresarse.



**Bloqueo:** Hablar sobre hechos dolorosos puede exacerbar un sinnúmero de emociones que, a veces, son difíciles de identificar y nombrar por parte de la persona que las experimenta. El bloqueo puede expresarse en forma de silencio, perplejidad, titubeo, llanto, ansiedad o varias de las anteriores. Alguien lo definió como el derecho de las víctimas a expresar lo indescifrable. Veamos cuál podría ser el abordaje en estos casos:

## Espacios individuales

### ¿Qué hacer?

- Hacer una pausa.
- Preguntarle a la persona, de manera tranquila, cómo podemos ayudarla para que se sienta mejor.
- Tratar de identificar el detonante del bloqueo.
- Manifestarle a la persona que puede tomarse el tiempo necesario para regularse.
- Si la persona tiene la sensación de irrealidad o desconexión con lo que le rodea, establecer contacto físico no invasivo como una estrategia para conectar con el aquí y el ahora. Se le puede pedir que ponga los pies en el suelo y note ese contacto, que repiquetee con los dedos o las manos el regazo o que centre la atención en su respiración y respire despacio.
- Proponer un ejercicio sencillo de respiración guiada.
- Indagar acerca del manejo que la persona le ha dado a situaciones o emociones similares y hacer retroalimentación positiva.

### ¿Qué no hacer?

- Ignorar a la persona o restar importancia a lo que está pasando.
- Presionar para continuar con la conversación.
- Insistir en la pregunta o el tema de manera incisiva (esto puede romper la comunicación y la confianza).
- Ausentarse.
- Dar por terminada la entrevista o actividad, sin abordar o contener la situación.

# Espacios colectivos

## ¿Qué hacer?

Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales, y adicionalmente:

- Evitar que otros integrantes del grupo ejerzan presión para continuar con la actividad.
- Evitar las intervenciones invasivas por parte de otros integrantes del grupo.
- Propiciar la intervención de un acompañante de confianza.
- Ofrecer un espacio de contención individual y permitirle a la persona reincorporarse a la actividad en el momento en que se sienta lista para hacerlo.

## ¿Qué no hacer?

Tener en cuenta las recomendaciones para los espacios individuales, y adicionalmente:

- Forzar la continuidad de la agenda sin dar respuesta a la situación emocional del participante.

## Tema 2. Medidas de autocuidado

Al hablar de medidas de autocuidado, como lo indicamos anteriormente, vamos a centrarnos en asumir intencionalmente **el cuidado de sí, del otro(a) y del equipo de trabajo**, que sea manera de cuidado ante el desgaste emocional. Incluso se considera fundamental, la derivación en caso de situaciones que presenten ciertos criterios que deban ser abordados por otras instancias.

A continuación, mencionamos algunas **prácticas de protección** cotidianas en el individuo, el grupo de trabajo y la institución:

## RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO PERSONAL

- Estar atento(a) a las prácticas de alimentación, sueño y abuso del consumo de sustancias como café, alcohol, cigarrillo y todas aquellas que tienen efectos psicoactivos y desgastantes.
- Practicar actividades que ayuden a manejar situaciones de estrés, angustia y a mantenerse en equilibrio, como ejercicios de respiración, relajación y meditación o ejercicio físico.
- Contar con espacios de distensión y descanso en actividades distintas a las laborales.
- Realizar actividades que favorezcan la expresión emocional –escritura, arte, movimiento, etc.–.
- Identificar cuándo se necesita ayuda para abordar el impacto emocional derivado del trabajo.
- Mantener la diversidad en sus redes sociales.
- Construir relaciones de cercanía y confianza con los compañeros de trabajo.

## RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO INSTITUCIONAL

- Conocer los alcances y las posibilidades de las acciones de la Comisión y de las propias del cargo de cada miembro.
- Formación y experiencia en campos de trabajo afines a la misión de la Comisión.
- Contar con herramientas teóricas y de acción.
- Equipos con relaciones de confianza y cohesión grupal.
- Equipos con mecanismos para la resolución no violenta de conflictos, que permiten la visibilización y el trámite de conflictos y se centran en la identificación de fortalezas y capacidades para encontrar soluciones.
- La capacidad individual y de los equipos de reconocer a tiempo el malestar.
- La capacidad de reconocimiento de las propias fortalezas y capacidades, así como de la valoración de los logros y resultados positivos del trabajo.
- Planeación participativa del trabajo con ponderación de capacidades, posibilidades, con resultados alcanzables y observables, con flexibilidad, de manera que todos estén sintonizados con la misión de su trabajo y el lugar que ocupan en la organización.

## RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO DEL EQUIPO

- Estilos de liderazgo y supervisión democráticos y horizontales, que favorecen el reconocimiento de fortalezas y medidas de mejoramiento.
- Prácticas colectivas de “descontaminación temática”: actividades de distensión, masajes, actividad física y de relajación, salidas, actividades gratificantes o distractoras.
- Flexibilización de la distribución de tareas con posibilidades de reorganización del trabajo en situaciones de mayor afectación.
- Rituales de ingreso y de despedida de los integrantes de los equipos.
- Cuidar la comunicación y evitar que se deteriore.
- Revisión de la dinámica interna. Tener un espacio periódico para conversar, expresarse y valorar cómo está el grupo. Los espacios lúdicos o más informales son útiles para que los encuentros no siempre sean reuniones.

## Criterios de derivación

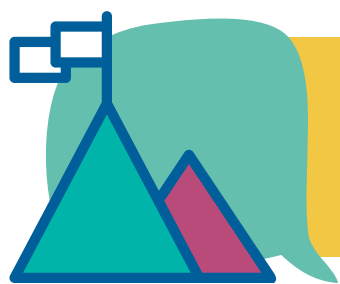
Finalmente es posible evidenciar la necesidad de realizar derivación a los servicios de atención que garanticen la atención psicosocial (Ruta de Atención prevista en el Plan Nacional de Rehabilitación Psicosocial, liderado por el Ministerio de Salud) ante situaciones que pueden aparecer tanto en los colaboradores, documentadores como en las personas que entregan su relato.

Algunos criterios son aplicados según la situación:

- Sensación intensa de temor o miedo a lugares, personas, situaciones u objetos.
- Personas en las que puede evidenciarse expresiones permanentes de autorreproche, autodesvalorización o pesimismo.
- Molestias físicas de manera permanente y para las cuales no hay una causa médica, tales como dolor de cabeza, dolor en el pecho, palpitaciones, dificultad para respirar con sensación de ahogo, fatiga, cansancio permanente e injustificado, alteraciones en los hábitos del sueño (incluyendo pesadillas), dificultades para concentrarse, sudoración excesiva, vértigo o “trastornos” y falta de energía.
- Cuando la persona durante su relato expresa –explícita o implícitamente– no verle sentido a la vida.
- Sentimientos permanentes de tristeza y/o sensación de desánimo, intranquilidad, desasosiego e inquietud.
- Identifico haber tenido o estar teniendo reacciones autodestructivas, tales como ideación o intentos de suicidio.
- Consumo de sustancias psicoactivas.
- La persona se comporta de manera “rara”, extraña o dice cosas sin sentido.
- Ideas fuertes de hacer daño a otras personas.

En resumen: se recomienda realizar la derivación a partir del cumplimiento de cualquiera de los criterios anteriores. Recuerde, es indispensable indagar sobre la red de apoyo de la persona o el colaborador, sobre sus posibilidades de acceso al sistema de salud y realizar seguimiento respecto a la respuesta institucional brindada.

El autocuidado, por lo tanto, tiene distintos criterios y formas de indagación para lograr el mejor bienestar del colaborador y los recursos de acompañamiento a las personas que entregan su relato.



## Tema 3. Trabajo interno, autocuidado y fortalecimiento colectivo

El colaborador requiere tener claro criterios de autocuidado ante situaciones que necesiten de un abordaje especial. Estas medidas permitieran que no se genere un desgaste ante casos que no son competencia del colaborador y requieren una derivación.

## Criterios de abordaje de situaciones especiales

- Conducta agresiva que puede generar riesgo para la integridad del participante y de otras personas.
- Desorientación (en razón a la ubicación espacio temporal o la identidad).
- Pensamiento y lenguaje desorganizado o incoherente (cambios abruptos en los temas de conversación y ausencia de ilación en el discurso, entre otros).
- Alucinaciones visuales o auditivas (la persona habla sola o refiere observar cosas o escuchar voces o sonidos que no son reales).
- Reacciones de ansiedad elevadas o síntomas de pánico (agitación e inquietud motora, incremento abrupto en las palpitaciones y respiración, deseo de correr, temor a morir).

Aunque no en todos los casos es posible que los equipos puedan contar con información acerca de los antecedentes de salud mental de las personas participantes en las diversas actividades, si se advierte sobre la presencia de alguna de estas señales antes del encuentro individual o colectivo, para lo cual se recomienda:

- Indagar si la persona ha recibido o no atención especializada y si actualmente cuenta con alguna prescripción o tratamiento farmacológico.
- Indagar sobre el estado actual del participante y si ha tenido episodios críticos recientes.

En el último caso se recomienda evaluar con más profundidad la pertinencia de convocar a alguien a ciertos escenarios de la Comisión o buscar alternativas que garanticen su derecho a la participación, por ejemplo contar con la presencia de familiares, mantenerse en contacto con la persona para saber en qué momento se encuentra en mejor condición de salud de acuerdo con la evolución de la sintomatología.

Por el contrario, si alguna de las manifestaciones se presenta durante los espacios de encuentro del colaborador en su función de documentador con las víctimas tenga en cuenta lo siguiente:

En todos los casos:

- Suspender la actividad y contactar con algún familiar o acudiente, tratando de evitar que la persona se vaya solo/a del lugar donde se desarrolla la actividad.
- En caso de escenarios grupales, se sugiere invitar a la persona a conversar en un lugar más privado, evitando las reacciones de estrés en los demás integrantes del grupo.

Síntoma	¿Qué hacer?
Agresividad o conducta violenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una distancia prudente a fin de preservar la seguridad de la persona o de los integrantes del equipo que intervienen. Asegurarse de contar con una vía de salida y de fácil acceso.</li> <li>• Mantener una actitud tranquilizadora y evitar conductas hostiles o desafiantes.</li> <li>• Si la contención verbal no sirve, es necesario realizar contención física o mecánica (inmovilizar a la persona), esta debe realizarse por personal capacitado y debe considerarse como la última opción.</li> <li>• Si la persona porta armas u objetos que puedan ser utilizados como tales, deberá ser desarmado por personal de seguridad o de la Policía.</li> </ul>
Desorientación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga una actitud tranquila para transmitir confianza y seguridad.</li> <li>• Ofrezca información verbal frecuente respecto a la ubicación temporal (fecha) y espacial (habitación en donde se encuentra, dónde come, ciudad, etc.). No insista en que lo memorice.</li> <li>• Busque con la mayor rapidez posible que la persona establezca contacto con un familiar o persona conocida o de confianza.</li> </ul>
Pensamiento y lenguaje desorganizado o incoherente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga una actitud tranquila para transmitir confianza y seguridad.</li> <li>• Evite confrontar o corregir a la persona respecto a las incoherencias percibidas en su narrativa.</li> <li>• No insista en reencausar la conversación hacia temas dolorosos.</li> </ul>
Alucinaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No discutir o tratar de convencer a la persona de que lo que ve o escucha no existe. El/ella necesita sentir que está bien hablar con usted sobre los síntomas que está experimentando.</li> <li>• Si las alucinaciones no van acompañadas de angustia trate de redirigir la atención de la persona hacia otros estímulos, temas de conversación u otra actividad.</li> </ul>

# Recursos para el cierre del trabajo individual o colectivo

Es un espacio de encuentro con las personas que participan en la entrevista u otro proceso individual o colectivo, para considerar el resultado o evaluación sobre los alcances de la actividad, el sentido que tuvo para las personas, las acciones desarrolladas, el tono emocional con el que terminan y la relevancia de los cierres simbólicos como estrategias de apoyo.

Durante la evaluación es importante utilizar un lenguaje apreciativo, connotando positivamente aquello que resultó bien y lo valioso que esos escenarios resultan para el cumplimiento de los objetivos de la Comisión de la Verdad. Lo más importante es identificar recursos que hayan aparecido en el encuentro o que considere que sean pertinentes y contribuyan a un buen cierre.

## Tipos de entrevistas para que el cierre del encuentro con las víctimas sea pertinente

Los colaboradores siempre van a estar expuestos a una cantidad de información que implica síntesis, análisis, coherencia, verificación y construcción de una verdad histórica que haga parte del legado que dejará la Comisión en su informe final. Por esta razón, el proceso para recoger lo escuchado requiere de un proceso hasta lograr una versión total.

### Entrevista individual

Cuando hablamos de cierre, nos referimos a un proceso, no un momento, en el cual debe cuidar que las preguntas no queden sin respuesta o generen expresiones de dolor que no sean atendidas. Para ello, es importante preguntar:

- ¿Cómo se siente luego de dar su testimonio?
- ¿Cómo ha hecho antes para manejar esas emociones?
- ¿Qué ha significado volver a contar esa historia en este momento?
- ¿Qué nuevas fortalezas ha identificado en usted mismo(a)?
- ¿Cómo cree que esta entrevista le aporta en su proceso de comprender lo vivido?

**Criterio:** la persona entrevistada debe irse con la claridad de que puede regresar o no, si es necesario, o que puede acceder a otros procesos de la Comisión.

## Entrevista colectiva

Al igual que en las entrevistas individuales, es importante preguntar:

- ¿Cuáles son las sensaciones del grupo luego de la entrevista?
- ¿Hay alguna preocupación en algún integrante del grupo?, ¿con respecto a qué?
- ¿Cuáles de los aspectos conversados los fortalecen?
- ¿Cómo la entrevista colectiva les ayuda a mirar hacia adelante?

**Criterio:** Es importante fijar un tiempo para retroalimentar al grupo sobre aquellos aspectos destacados, sobre los afrontamientos y sobre lo que el grupo le ha enseñado al equipo de la Comisión. Finalmente, puede destinar 10 minutos adicionales para recoger, concluir y cerrar.

## Evaluación de otras actividades

Para la evaluación de otros espacios de encuentro, es necesario retroalimentar a los participantes con respecto a las expectativas planteadas al inicio del encuentro.

- ¿Qué se cumplió?
- ¿Qué quedó pendiente por abordar?
- ¿Hay posibilidad de trabajarlo en otro encuentro?
- ¿Cuáles son los principales logros y aprendizajes?
- ¿Qué se podría mejorar?

**Criterio:** al igual que en las entrevistas individuales y colectivas, es relevante esclarecer si las personas pueden conectarse con otras actividades o procedimientos de la Comisión de la Verdad o si este será el único encuentro. De igual manera, vale la pena señalar las diferentes formas de cómo las personas pueden participar en los objetivos de la Comisión.

**Nota:** en caso de ser necesario se pueden ofrecer orientaciones que pueden ser derivadas a cualquiera de las 29 casas de la Verdad que son parte del despliegue territorial.



- Los relatos se construyen a partir de la coherencia y la percepción del entrevistador.
- El entrevistador no puede movilizar al sujeto para que haga énfasis en cuestiones que no sean la voz de quien cuenta la historia.
- El protagonista no es quien escucha, sino quien desde el corazón cuenta su historia.
- La diferencia entre movilización emocional y contención emocional es que la primera hace referencia a las emociones de la víctima y la segunda, a las emociones y comportamientos del documentador o colaborador de la Comisión de la Verdad.
- Practicar deporte, evitar el consumo de sustancias que afecten su cuerpo (café, cigarrillos, alcohol), realizar actividades culturales y de esparcimiento, construir relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo, entre otros, son medidas que favorecen el autocuidado.
- Una de las recomendaciones principales para el cuidado institucional es comprender que los equipos resolverán pacíficamente los conflictos, se centrarán en identificar fortalezas y capacidades para encontrar soluciones.
- La Ruta de Atención del Plan Nacional de Rehabilitación Psicosocial puede ser activada para ofrecer intervención psicosocial a las víctimas, pero también a quienes trabajan como documentadores y colaboradores de la Comisión de la Verdad.

- La Ruta de Atención del Plan Nacional de Rehabilitación Psicosocial se debe activar con base en los criterios de derivación abordados. (Ver video y/o descargar material académico de la unidad).
- Sin dejar de ser emocionales, la escucha, el cuerpo y la comunicación deben partir desde la dignidad y coherencia. Sin embargo, ninguna actividad excluye que el colaborador se sienta en la situación de no seguir adelante, por lo cual un protocolo práctico ayuda a mediar en estas situaciones especiales para el cuidador.
- Finalmente, cuando se realiza el ejercicio de escuchar, comunicar o presenciar un encuentro, los colaboradores y los equipos deben tener una buena disposición, saber cómo desarrollar la actividad, la capacidad de empatía para generar confianza y la claridad y síntesis para consignar lo escuchado.

## REFERENCIAS

Alto Comisionado para la Paz. (2017). Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición. Bogotá, Colombia.

Recuperado de

<http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/procesos-y-conversaciones/proceso-de-paz-con-las-farc-ep/Paginas/PR-Sistema-integral-de-Verdad-Justicia-Reparacion-y-no-Repeticion.aspx>

Codina, A. (2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. Intangible Capital. Barcelona, España: Universidad Politécnica de Cataluña. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54900303.pdf>

Comisión de la Verdad. (2020). Herramientas psicosociales para el abordaje de espacios de encuentro individual y colectivo con participantes en la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, Convivencia y No Repetición. Edición sin publicar.

Comisión de la Verdad. (2019). Lineamientos Metodológicos: Escuchar, Reconocer y Comprender para Transformar. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://comisiondelaverdad.co/images/zoo/publicaciones/archivos/comision-verdad-lineamientos-metodologicos-2019-01-18.pdf>

Comisión de la Verdad. (2018). Manual de formación en Enfoque Psicosocial. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://comisiondelaverdad.co/actualidad/publicaciones/manual-de-formacion-en-enfoque-psicosocial>  
Decreto- Ley 588. Diario Oficial de la República de Colombia No. 50.197, Bogotá, Colombia, 5 de abril de 2017.