

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 001166 DE 2018

( 3 ABR 2018 )

Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones

**EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL**

En ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 2.2.7.5.7. del Decreto 1084 de 2015 y el artículo 2 del Decreto – Ley 4107 de 2011 y ,

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 1448 de 2011 contiene medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y establece la institucionalidad encargada de la ejecución de la política pública para la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado, asignando a este Ministerio, competencias y responsabilidades en relación con la asistencia en salud y rehabilitación física, mental y psicosocial.

Que el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015 establece que “[...] con la finalidad de promover la calidad de la atención a las víctimas referidas en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 e incorporar el enfoque psicosocial, las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación, deberán capacitar progresivamente al personal encargado en dicha materia de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social”.

Que a su vez, dicha norma señaló que “[...] las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, gestionarán el desarrollo de estrategias y programas continuos de autocuidado y capacitación para los servidores públicos que orientan y atienden a las víctimas [...]”.

Que con ocasión al seguimiento al Estado de Cosas Inconstitucional declarado en la Sentencia T-025 de 2004, la Corte Constitucional indicó en los Autos 178 de 2005, 383 de 2010 y 219 de 2011, que la falta de funcionarios capacitados para la asistencia y atención a la población en situación de desplazamiento constituía una falencia de política pública.

Que en particular, la Sentencia T-045 de 2010 de esa misma Corporación ha destacado la necesidad de que el Gobierno Nacional fortalezca la capacitación de los trabajadores de la salud en temas de impactos psicosociales de la violencia sociopolítica, atención psicosocial en el campo de la salud mental y cuestiones relacionadas con el género y otros impactos diferenciales como la etnia y la edad, de manera que puedan detectar y tratar las consecuencias que tiene para la salud la violencia, especialmente aquellas relacionadas con la afectación por la violencia sociopolítica; así mismo que se disponga de profesionales capacitados y cualificados en el área médica, de atención psicosocial y psiquiátrica.

Que a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en el marco de lo previsto en el artículo 2.2.8.3.8. del Decreto 1084 de 2015, le compete efectuar el seguimiento y evaluación de las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas –SNARIV.

4

FE  
Ames

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

Que la Procuraduría General de la Nación en una investigación del 2012, titulada "El Daño Oculto", encontró que los profesionales dedicados a la atención de las víctimas, presentan afectaciones en su salud física y mental debido a situaciones asociadas a la falta de garantías de seguridad, necesidades insatisfechas de las víctimas, fallas administrativas y de carga laboral, entre otras, y por esta razón recomendó "[...] desarrollar una cultura del autocuidado, por medio de la cual el individuo sea capaz de vislumbrar los cambios que una carga laboral elevada le pueda acarrear [...]"

Que la calidad de la atención a las víctimas del conflicto armado debe trascender hacia un trato digno que reconozca sus derechos y prevenga su revictimización, razón por la cual se requiere que las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación, formen y dispongan de talento humano con competencias en atención con enfoque psicosocial y, así mismo, se garantice el bienestar y protección de la salud en el ámbito laboral de dicho talento humano a través de la prevención del desgaste emocional derivado de sus funciones de atención.

Que en el anterior contexto, se hace necesario establecer los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, que deberán adoptar las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas –SNARIV en el marco de lo dispuesto en el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**Artículo 1. Objeto.** La presente resolución tiene por objeto adoptar los "Lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado" contenidos en el Anexo que hace parte integral del presente acto administrativo y establecer disposiciones en relación con su implementación, con el fin de promover la calidad de la atención a las víctimas del conflicto armado e incorporar el enfoque psicosocial mediante la cualificación del talento humano vinculado a las entidades responsables de su asistencia, atención y reparación.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** Las disposiciones previstas en el presente acto administrativo incluyendo el anexo, deberán ser adoptadas por las entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas –SNARIV, y serán responsables de los resultados obtenidos y de que su implementación se extienda al talento humano, inclusive de las personas jurídicas con quien celebren vínculos contractuales y cuyo objeto esté relacionado con la atención y orientación a las víctimas.

**Artículo 3. Principios.** La atención y orientación con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado se fundamenta en los principios contenidos en la Ley 1448 de 2011.

**Artículo 4. Componentes de los lineamientos.** Los lineamientos adoptados en el anexo del presente acto administrativo, se estructuran bajo dos componentes: 1) De formación del talento humano, y 2) De cuidado emocional del talento humano.

**Artículo 5. Gradualidad en la implementación de los componentes.** Las entidades de que trata el artículo 2 de la presente resolución deberán iniciar la implementación de los componentes y sus líneas de trabajo, descritas en el anexo, a través de planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación de talento humano y de cuidado emocional, a más tardar dentro de los seis (6) meses posteriores a la publicación de la presente resolución. Igualmente, deberán garantizar que el talento humano que atiende y

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

orienta a las víctimas, acceda continuamente a los planes, programas, estrategias o proyectos institucionales que se diseñen o implementen, los cuales deberán estructurarse con base en los componentes de que trata el artículo anterior.

La cobertura de los planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación de talento humano y de cuidado emocional se ampliarán de manera gradual y continua, teniendo en cuenta el objeto misional de la dependencia o de la entidad, así como el mayor número de talento humano destinado a la atención y orientación de las víctimas.

**Artículo 6. Planeación y articulación.** Las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas –SNARIV incluirán el diseño e implementación de los planes, programas, estrategias o proyectos de formación y cuidado emocional dentro de sus ciclos e instrumentos de planeación institucional.

Así mismo, dichas entidades podrán articularse entre sí, para concurrir o facilitar el diseño e implementación de los planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación y cuidado emocional, a fin de cualificar conjuntamente su talento humano.

**Artículo 7. Reporte de información.** Con el fin de realizar ajustes a los lineamientos, el Ministerio de Salud y Protección Social solicitará a las entidades referidas en el artículo 2° del presente acto administrativo, reportes sobre el diseño y la implementación de los planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación del talento humano y cuidado emocional, para lo cual indicará expresamente el tipo de información requerida.

Con fundamento en dichos reportes, el Ministerio de Salud y Protección Social podrá elevar recomendaciones a las entidades para que mejoren la adopción de los lineamientos, así como remitir informes del desempeño de las entidades en la adopción de estos lineamientos a la Comisión de Seguimiento y Monitoreo a la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras -CSMLV definida en el artículo 201 de la Ley 1448 de 2011, para lo de su competencia.

**Artículo 8. Seguimiento y evaluación.** La incorporación de los referidos lineamientos por parte de las entidades del SNARIV será valorada gradual y progresivamente a través de los mecanismos de certificación referidos en los numerales 3° y 4° del artículo 2.2.8.3.8. del Decreto 1084 de 2015.

**Artículo 9. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C., a los

- 3 ABR 2018

  
**ALEJANDRO GAVIRIA URIBE**  
Ministro de Salud y Protección Social

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

**ANEXO**  
**LINEAMIENTOS PARA EL TALENTO HUMANO QUE ORIENTA Y ATIENDE A LAS**  
**VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO**

**CAPÍTULO I.**  
**DEFINICIONES**

Para efectos de dar aplicación a lo previsto en el presente acto administrativo, se incorpora el presente acápite de definiciones que permite comprender el alcance y concepto de su aplicación en el marco de la materia abordada, y que tiene como fuente la Ley 1164 de 2007, el Decreto 4904 de 2009, la Resolución 2646 de 17 de julio de 2008 del Ministerio de la Protección Social y la Estrategia de Atención Psicosocial y Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas –PAPSIVI 2017, así:

**Acciones afirmativas.** Es la perspectiva que orienta el desarrollo de acciones por parte del Estado para reconocer las características y potencialidades particulares de unos determinados ciudadanos, de modo que por medio de estas se reduzcan escenarios de desigualdad en lo social, político, cultural o económico. Estas acciones se sustentan en la premisa del "trato distinto a los distintos", en tanto hace referencia a sujetos de especial protección constitucional.

**Acción sin daño.** Es un enfoque ético que propone que, en el momento de plantear las acciones y evaluar sus consecuencias, se incluya un análisis de las mismas desde el punto de vista de los valores y principios que las orientan considerando, además de otros criterios, unos principios mínimos -o ética de mínimos- como acuerdos y valores deseables de convivencia humana en condiciones de pluralidad y multiculturalidad, fundamentados en las nociones de dignidad, autonomía y libertad.

**Atención con enfoque psicosocial.** Privilegia las acciones tendientes a contribuir en la reparación de la dignidad humana, generar condiciones para el ejercicio autónomo de las personas y las comunidades en la exigencia de los derechos y devolver a estas la independencia y el control sobre sus vidas y sus historias, entre otras cosas porque reconoce y valida las potencialidades y capacidades con las que cuentan las personas y las comunidades para recuperarse y materializar sus proyectos de vida.

**Atención psicosocial.** Todos aquellos procesos articulados tendientes a favorecer la recuperación o mitigación de los daños psicosociales y el sufrimiento emocional generado a las víctimas, sus familias y comunidades, como consecuencia de las graves violaciones a los Derechos Humanos y las infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

**Capacitación.** Para efectos de la presente resolución, se entenderá como aquellas acciones que comprenden estrategias de formación y de cuidado emocional en beneficio del talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado.

**Contaminación temática.** Efecto que tiene sobre las personas y los equipos el trabajar con temas de alto impacto emocional, como son el daño y la violencia en todas sus formas que se refleja en la forma en que las temáticas laborales se instauran en los ámbitos familiares, sociales y personales.

**Cuidado emocional.** Conjunto de estrategias y mecanismos dirigidos a promover el bienestar psicosocial y a prevenir, atender y mitigar los factores que pueden generar desgaste emocional en quienes prestan orientación y atención a las víctimas.

**Enfoque de competencias.** Marco que hace referencia a la necesidad, exigencia o requerimiento de lograr y avanzar en el propósito de que el talento humano que atiende y orienta a las víctimas posea los conocimientos, habilidades y actitudes que se expresan en el ser, saber, hacer y saber – hacer para garantizar su idoneidad en dicho desempeño.



- 3 ABR 2018

RESOLUCIÓN NÚMERO 01166 DE

2018

HOJA 5 DE 13

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

**Enfoque de curso de vida.** Marco que permite el análisis del conjunto de trayectorias que tiene un individuo y su familia de acuerdo a los roles que desarrolla a lo largo de la vida, las cuales están marcadas por trayectorias y transiciones significativas. Lo anterior, está influenciado por las condiciones biológicas, psicológicas, sociales en los entornos que se desenvuelve el individuo a lo largo de la vida, por las expectativas sociales referentes a la edad, por condiciones históricas y culturales específicas, así como por acontecimientos individuales únicos.

**Enfoque de derechos.** Marco de toda actuación estatal, gubernamental y ciudadana, que contribuye a la vigencia de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de 1991. Además significa la comprensión de las víctimas como sujetos de derechos (tanto individuales como colectivos), que a través de la política de asistencia, atención y reparación, pueden tener acceso a la verdad, la justicia y la reparación integral.

**Enfoque diferencial.** Marco que hace referencia a las especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones, tales como mujeres, jóvenes, niños y niñas, adultos mayores, personas con discapacidad, campesinos, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de derechos humanos y víctimas de desplazamiento forzado. En cuanto a los grupos étnicos, los Decretos-Leyes 4634 y 4635 de 2011 reconocen sus formas y costumbres propias frente a los daños producidos con ocasión del conflicto armado interno, como son los daños colectivos y daños individuales con efectos colectivos.

**Enfoque psicosocial.** Perspectiva que sustenta las acciones tendientes a reparar la dignidad humana, generar condiciones para la exigencia de los derechos, y devolver a estas personas y comunidades la autonomía y el control sobre sus vidas y sus historias, entre otras cosas porque reconoce y valida las potencialidades y capacidades con las que cuentan las personas y las comunidades para recuperarse y materializar sus proyectos de vida.

**Enfoque transformador.** Marco que busca que las medidas de reparación contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que contribuyeron a la victimización, bajo el entendido que transformando dichas condiciones se evita la repetición de los hechos y se sientan las bases para la reconciliación en el país.

**Factores de riesgo psicosocial.** En el marco de las políticas de protección a las personas en el ámbito del trabajo se refiere a las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación pueda ocasionar efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

**Fatiga por compasión o desgaste por empatía.** Forma de agotamiento emocional, que se produce por la exposición al sufrimiento de otras personas víctimas de acontecimientos traumáticos relacionada con un deseo de ayudar a quien está sufriendo.

**Formación continua.** Procesos y actividades de aprendizaje y entrenamiento, no conducentes a título, realizados por fuera de los programas de formación de educación superior y de educación para el trabajo y el desarrollo humano, dirigidos a desarrollar nuevas competencias o a fortalecer, complementar y actualizar las competencias propias de cada ocupación, profesión o especialidad, previo cumplimiento de los requisitos establecidos legalmente para su ejercicio

**Orientación y atención a víctimas.** Acciones que impulsan, gestionan y materializan las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, que están definidas en la Ley 1448 de 2011, sus decretos reglamentarios y demás normas que la modifiquen o sustituyan.

**Síndrome de burnout.** Estado de estrés laboral derivado de demandas continuas de tipo interpersonal y emocional como resultado de la devoción a una causa, a un estilo de vida o a una relación que no produce las recompensas esperadas.

X

h  
ANEXO

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

**Talento humano.** Comprende a todas las personas que atienden y orientan a las víctimas del conflicto armado, independientemente del modo de vinculación con las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación.

**Técnicas narrativas.** Técnicas que privilegian el lenguaje verbal y escrito, recurren a los códigos simbólicos que se crean habitualmente y que son de uso cotidiano. Se orientan hacia la comprensión de situaciones bajo la premisa de que cada experiencia es relatada desde una mirada particular y evitan la referencia a una verdad oficial o única. Se privilegia la esfera simbólico cognitiva y comportamental.

**Técnicas expresivas.** Técnicas que se ubican en el campo simbólico artístico y cultural, cuentan con una semiótica particular que se refiere a lo estético, lo escénico y lo arquetípico. Son herramientas orientadas a explorar las esferas trascendental, emocional y simbólico cognitiva.

**Técnicas performativas.** Técnicas que por sí mismas tienen un efecto en la realidad. En la lingüística se considera así a las expresiones que poseen la condición de superar la afirmación o descripción y trascender a la transformación de la realidad. En el campo de lo psicosocial las herramientas de este tipo son aquellas que en sí mismas producen cambios en la intersubjetividad, que tienen efectos inmediatos en las interacciones sociales. Entre estas herramientas se encuentran las inspiradas en el sociodrama, psicodrama, el teatro del oprimido y otras técnicas activas. Se orientan primordialmente hacia la esfera relacional, pero afectan las físicas, comportamentales, emocionales y cognitivo-simbólicas.

**Traumatización de los equipos.** Efecto de reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de violencia.

**Traumatización vicaria o estrés traumático secundario.** Efecto en quienes establecen relaciones laborales o de acompañamiento, consistente en reproducir en sí mismo los síntomas y sufrimientos de las víctimas de cualquier forma de violencia, sin haber sufrido directamente estas experiencias.

## CAPÍTULO II. COMPONENTES DE LOS LINEAMIENTOS

**1. COMPONENTE DE FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO.** A través de este componente se orienta el diseño e implementación de planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación del talento humano para que se incorpore el enfoque psicosocial como eje fundamental de su actuar frente a las víctimas. Este componente contiene 3 líneas de trabajo:

### 1.1. Línea de planeación:

Los procesos de formación y capacitación deben hacer parte de la planeación interna de todas las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación. Por lo anterior, se requiere formular para cada vigencia un **Plan Anual de Formación** que: (i) identifique las necesidades de formación; (ii) aborde dichas necesidades a través de las respectivas estrategias de formación general o específica con enfoque de competencias [que se expondrán ulteriormente], (iii) cuente con mecanismos de seguimiento para medir los avances en la incorporación de las competencias en el ejercicio de las funciones, y finalmente (iv) incorpore actualizaciones periódicas al Plan a partir de los avances en la incorporación de competencias.

Los planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación se regirán por lo siguiente:

X

ANEXO

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

- a) Priorizar los cargos con altas demandas de formación y actualización y estructurar programas específicos según las demandas requeridas, así como facilitar el acceso a los espacios de formación.
- b) Estarán a cargo de personal que cuente con formación académica y experiencia laboral acorde con la temática a formar, apoyándose en tecnologías de la información y las comunicaciones. Las formaciones se pueden desarrollar a través de talleres, conferencias, cursos ya ofertados o a ofrecer.
- c) Implementarse en la modalidad virtual, presencial o mixta y contener metodologías de autoaprendizaje dependiendo de las competencias, temas y contenidos que se pretendan desarrollar y el perfil del talento humano destinatario.
- d) La duración de las actividades de formación debe ser acorde con los objetivos a alcanzar y al nivel de formación del talento humano. En todo caso, la extensión de los programas de formación no debe ser inferior a 60 horas.
- e) Deberá ser coherente y consecuente con el objeto misional de la entidad y en proporción al talento humano destinado a atender y orientar a las víctimas del conflicto armado.
- f) Deberán incluir experiencias territoriales de atención exitosas.
- g) Considerar como estrategias de motivación y reconocimiento al trabajo las becas y los encuentros nacionales.
- h) Promover una cultura de gestión de la información y el conocimiento como recurso estratégico de la entidad.
- i) Tener continuidad, acompañamiento y mecanismos de evaluación por competencias.
- j) Deben estar orientados con enfoque de competencias, de tal manera que el talento humano que atiende y orienta a las víctimas del conflicto armado posea los conocimientos, habilidades y actitudes que se expresan en el saber-saber, saber-ser y saber-hacer así:
  - i. Como conocimientos a fortalecer se pueden mencionar los enfoques de la atención, los daños materiales e inmateriales, las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, entre otros.
  - ii. En cuanto a las actitudes se pueden considerar el respeto y aceptación de las diferencias, trato digno a las víctimas, disposición al servicio, generación de alternativas, reconocimiento de las poblaciones de especial protección constitucional y reconocimiento reflexivo de imaginarios, prejuicios y estereotipos, entre otras.
  - iii. Como habilidades en la atención con enfoque psicosocial a víctimas se pueden contemplar la empatía y asertividad, manejo de emociones, pensamiento crítico y creativo, toma de decisiones y manejo de metodologías participativas, entre otras.

En los programas de formación del área de la salud, de las áreas sociales y humanísticas, las Instituciones de Educación Superior y las Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, podrán adoptar las competencias, temas y contenidos generales propuestos en este Anexo, en sus estructuras curriculares.

## 1.2. Línea de formación general con enfoque de competencias.

La formación general hace referencia a todos aquellos procesos y actividades de aprendizaje y entrenamiento dirigidos a desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes para la atención y orientación con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado. Las competencias requeridas para que el talento humano brinde **atención con enfoque psicosocial** son, mínimo, las siguientes:

- a) Reconocer elementos contextuales del conflicto armado en Colombia, de acuerdo con lo establecido en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.
- b) Orientar a las víctimas en el acceso a los derechos a la verdad, justicia y reparación integral, de acuerdo con sus necesidades y mecanismos establecidos.

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

- c) Generar posibilidades de respuesta frente a las necesidades de atención de las víctimas del conflicto armado, en el marco de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas.
- d) Aplicar los principios y enfoques de la humanización y dignificación en el trato hacia las víctimas del conflicto armado en su ejercicio laboral.
- e) Aplicar herramientas que incorporen el enfoque psicosocial en los procesos de atención, asistencia y reparación a víctimas del conflicto armado.
- f) Aplicar herramientas que incorporen el enfoque diferencial en los procesos de atención, asistencia y reparación a víctimas del conflicto armado.
- g) Aplicar acciones de prevención y atención del desgaste emocional de acuerdo con estrategias individuales, grupales e institucionales.

Con fundamento en las competencias mínimas requeridas, la formación general comprenderá como mínimo los siguientes temas:

- a) Contexto histórico, cultural y socio-político del conflicto armado en nuestro país.
- b) Nociones de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- c) Justicia Transicional.
- d) Daños materiales e inmateriales en las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos.
- e) Derecho a la verdad, justicia y reparación integral de las víctimas.
- f) Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas y la institucionalidad responsable de las mismas.
- g) Los enfoques psicosocial, de derechos, diferencial, transformador, curso de vida, acción sin daño y acciones afirmativas.
- h) Directrices de enfoque psicosocial en las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.
- i) Herramientas para la atención con enfoque psicosocial a víctimas, como intervención en crisis, apoyo emocional, escucha activa, entre otras.
- j) Estrategias de prevención y atención del desgaste emocional.

### 1.3. Línea de formación específica con enfoque de competencias.

La formación específica hace referencia a todos aquellos procesos y actividades de aprendizaje y entrenamiento, dirigidos a desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes para la atención psicosocial como medida de rehabilitación a víctimas del conflicto armado. Las competencias requeridas para que el talento humano brinde **atención psicosocial** como medida de rehabilitación son, mínimo, las siguientes:

- a) Desarrollar procesos de atención psicosocial, como medida de rehabilitación que contribuye a la reparación integral de las víctimas del conflicto armado, según políticas y normativa establecida.
- b) Favorecer en las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos, la comprensión de los hechos de violencia y del daño psicosocial que el conflicto armado ha generado.
- c) Facilitar en las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos, la elaboración y representación del sufrimiento emocional, así como la integración de la experiencia de violencia en su historia de vida.
- d) Contribuir a la reconstrucción de los vínculos, tejido social y cohesión sociocultural de las víctimas, de acuerdo con el enfoque diferencial y de curso de vida.
- e) Fortalecer la autonomía y participación de las víctimas como sujetos de derechos, según recursos y estrategias de afrontamiento.
- f) Incidir en el fortalecimiento de las prácticas sociales y culturales propias de los grupos étnicos de acuerdo a sus creencias, cosmovisiones y cultura.
- g) Aplicar acciones de prevención y atención del desgaste emocional de acuerdo con estrategias individuales, grupales e institucionales.



Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

Con base en las competencias mínimas requeridas, es necesario promover una formación de carácter específico orientada al talento humano que brinda atención psicosocial a las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos, en al menos los siguientes temas:

- a) Justicia Transicional y Experiencias de Atención Psicosocial en Contextos de Conflicto Armado y Violencia Sociopolítica.
- b) Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – Papsivi.
- c) Fundamentos de la atención psicosocial como medida de rehabilitación a víctimas.
- d) Daños materiales e inmateriales en las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos.
- e) Configuración del daño psicosocial.
- f) Contexto de lo narrativo. Técnicas narrativas, expresivas y performativas para la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado.
- g) Habilidades terapéuticas de primer nivel: técnicas de entrevista, lectura de contexto, habilidades de escucha, facilitación de la actividad narrativa, facilitación de la generación de narrativas alternativas específicas, manejo de emociones, establecimiento de una relación empática, entre otros temas.
- h) Habilidades terapéuticas de segundo nivel: intervención en crisis de segundo orden, estrategias de afrontamiento, acompañamiento en procesos de duelo, afrontamiento del miedo y la culpa, entre otros temas.
- i) Atención psicosocial por hecho victimizante: violencia sexual y violencia basada en género en el marco del conflicto armado, desaparición forzada, tortura, reclutamiento de menores.
- j) Enfoque diferencial e interseccionalidad en la atención a víctimas.
- k) Atención comunitaria, fortalecimiento colectivo, reconstrucción de las memorias y reconocimiento social, entre otros.
- l) Representación simbólica de los hechos de violencia.
- m) Manifestaciones del desgaste emocional en la atención a víctimas y estrategias para su prevención y atención.

**2. COMPONENTE DE CUIDADO EMOCIONAL.** A través de este componente se orienta el diseño e implementación de planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de bienestar y protección de la salud en el ámbito laboral, para prevenir el desgaste emocional del talento humano que orienta y atiende a las víctimas.

Este componente contiene 3 líneas de trabajo orientadas a que las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación realicen acciones para la gestión del talento humano, la planificación y desarrollo de planes, programas, estrategias o proyectos instituciones de cuidado emocional y finalmente la promoción del autocuidado. Cada línea se describe a continuación:

### 2.1. Línea de gestión del talento humano.

Para la adecuada gestión y administración del talento humano y su cuidado emocional, se requiere que las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación adopten lo siguiente:

- a) Identificar y proyectar en términos cualitativos y cuantitativos cuál es el universo de víctimas que requieren, demandan o solicitan acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas ofertadas por la entidad y planificar el número de personas que se requiere para tal efecto.
- b) De acuerdo con la anterior proyección, gestionar los recursos presupuestales o financieros que garanticen la continuidad de los procesos de atención y orientación a víctimas del conflicto armado.
- c) Realizar procesos de selección en los que se evalúe a los candidatos conforme a los requisitos de formación, experiencia y competencias para la atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado. Para tal fin, el candidato(a) debe ser oportunamente informado(a) sobre la naturaleza de la labor requerida, plazo de ejecución

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

- o duración de la labor, modalidad, valor, forma de pago, causales de suspensión y otras, atendiendo la particularidad en la vinculación.
- d) Verificar que, al momento de la prestación de la atención y orientación, el talento humano esté asegurado a los Sistemas de Seguridad Social Integral [salud, pensiones y riesgos laborales].
  - e) Desarrollar programas de inducción y re-inducción a la organización y a las tareas, responsabilidades y funciones que el talento humano va a desempeñar, así como las responsabilidades y derechos como cotizantes a los Sistemas de Seguridad Social Integral.
  - f) Definir con claridad cuáles son los niveles de autoridad o liderazgo, roles, canales de comunicación, conductos regulares, entre otros. Precisar los mecanismos de acompañamiento a la gestión del talento humano.
  - g) Precisar el alcance de la autonomía técnica y metodológica que el talento humano dispone para organizar sus acciones para la atención y orientación. Así mismo, brindar orientación al talento humano para la toma de decisiones, acordes a su nivel de complejidad.
  - h) Contemplar la necesidad de contar con coordinadores técnicos y administrativos para la gestión de los equipos de atención a víctimas del conflicto armado. De tenerlos, establecer planes de formación en habilidades de liderazgo, manejo de equipos y solución de conflictos, así como definir metodologías de evaluación y autoevaluación de su desempeño.
  - i) Diseñar e implementar planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de formación y cuidado emocional basado en los resultados del proceso de selección, evaluación de desempeño, necesidades identificadas por el jefe o supervisor y por el talento humano, así como las inducidas por cambios en el perfil del cargo o en los avances de la atención a las víctimas.
  - j) Cumplir la legislación y reglamentación vigente sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
  - k) Con la asesoría de las Administradoras de Riesgos Laborales –ARL-, identificar riesgos laborales a fin de prevenirlos y controlarlos.
  - l) Generar alertas para la atención y mitigación del riesgo psicosocial atendiendo, para tal efecto, lo dispuesto en los artículos 9 y 21 de la Ley 1616 de 2013, así como las normas que la reglamenten, sustituyan o la modifiquen.
  - m) Priorizar la elaboración y apropiación de protocolos de seguridad, especialmente cuando se requiere adelantar actividades de campo o extramurales en los ámbitos comunitarios y familiares. Así mismo, apropiar recomendaciones de seguridad al interior de las entidades.
  - n) Con ocasión a la gestión del cambio, preparar a la entidad y al talento humano para los cambios que le pueden afectar el desarrollo de la atención y orientación. En razón de lo anterior, contar también con un sistema de comunicación que permita informar oportunamente los cambios.
  - o) Evaluar los tiempos y movimientos que el talento humano dispone para la atención y orientación a las víctimas, con el fin de, en primer lugar, distribuir adecuadamente las cargas laborales reconociendo en ello, el número de personas asignado, administración del tiempo, entre otras, y en segundo término, determinar alternativas tales como el teletrabajo.
  - p) Definir lineamientos e indicadores para la evaluación de los procesos con el fin de generar planes de acción hacia la mejora continua,
  - q) Identificar las causas y el índice de rotación de personal, a través del cual le permita implementar medidas de control asociadas a dichas causas.
  - r) Implementar y divulgar un sistema de quejas y reclamos, que haga parte de los mecanismos de control social establecidos de cada entidad, para que las víctimas evalúen los procesos de atención, de tal manera que se pueda monitorear y sancionar conductas inapropiadas por parte del talento humano que brinda la atención o la orientación.

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

## 2.2. Línea de planificación y desarrollo.

Para la prevención del desgaste emocional del talento humano que orienta y atiende a las víctimas, se requiere que las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación adopten lo siguiente:

**2.2.1 Planificación y desarrollo de planes, programas, estrategias o proyectos de cuidado emocional.** Para lograr que las entidades que atienden y orientan víctimas, puedan planear y desarrollar planes, programas, estrategias o proyectos de Cuidado Emocional, se requiere adoptar lo siguiente:

- a) Incluir en su planeación interna [estratégica, presupuestal y/o de apoyo a la gestión] el diseño y desarrollo de planes, programas, estrategias o proyectos de cuidado emocional dirigidos al talento humano que atiende y orienta a las víctimas del conflicto armado. Dichos planes, programas, estrategias o proyectos deben encaminarse a la prevención del desgaste emocional derivado de sus funciones de atención y orientación a las víctimas y, en todo caso, considerar las diferentes dimensiones existenciales del ser humano [relacional, comportamental, simbólico – cognitiva, emocional, trascendental y física].
- b) Adoptar medidas de prevención del desgaste emocional dentro de las cuales se pueden contemplar: (i) formación en herramientas psicosociales para el cuidado emocional, (ii) registro de las fuentes de malestar, (iii) desarrollo de encuentros grupales de cuidado emocional, (iv) seguimiento a las señales de desgaste emocional, entre otros que estime necesarios.
- c) Adoptar medidas de atención de las afectaciones psicosociales entre las que se encuentran el apoyo psicológico, preferiblemente con una instancia ajena a la entidad donde se presta la atención, sin perjuicio de la derivación al sistema de salud o a la Administradora de Riesgos Laborales, en caso de ser necesario.
- d) Desarrollar una cultura permanente de cuidado hacia el talento humano donde se reconozca el valor dentro del proceso misional o de apoyo a la institución; así mismo efectuar reconocimientos al talento humano.
- e) Facilitar espacios grupales estructurados o grupos de apoyo para la expresión de las emociones y preocupaciones relacionadas con los casos y problemáticas recibidas, que incluya además, espacios para el estudio de casos representativos de la atención o grupos de intercambio de experiencias de atención de la población.
- f) Desarrollar intervenciones relacionadas con la organización del trabajo, clima organizacional y de tratamiento individual [terapias grupales y otras].
- g) Realizar intervención a personas y grupos que reporten altos niveles de estrés, con técnicas de relajación, fortalecimiento de habilidades para el trabajo [atención, análisis de casos, manejo del tiempo, técnicas de afrontamiento, autonomía frente al trabajo] y estilos de vida saludables.
- h) Diseñar e implementar actividades específicas en las dependencias que presentan situaciones críticas en su ambiente laboral.
- i) Fortalecer relaciones efectivas con la familia y redes de apoyo social entre los integrantes de los equipos.
- j) Incorporar actividades de clima organizacional, lúdicas o de entrenamiento, para el manejo de temas propios de los equipos: responsabilidades compartidas, relaciones de confianza, liderazgos democráticos.
- k) Generar espacios de encuentro nacional y territorial [encuentros, videoconferencias, entre otros], para validación de procesos y dinámicas de trabajo.
- l) Socializar al talento humano los resultados que ha tenido la entidad frente a la atención y orientación a víctimas [cualitativo y cuantitativo] y divulgar los resultados gubernamentales de la gestión de las diferentes entidades responsables de la asistencia, atención y reparación a las víctimas.

**2.2.2 Planificación y Desarrollo de Encuentros Grupales de Cuidado Emocional.** Como parte del diseño y planificación de los planes, programas, estrategias o proyectos

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

referidos en el numeral anterior, resulta necesario incluir encuentros Grupales de Cuidado Emocional para responder a las fuentes de desgaste emocional propias de la labor de atención y orientación. Para tal efecto, se requiere adoptar lo siguiente:

- a) Realizar encuentros de cuidado emocional grupal que considere las particularidades de la atención y orientación a las víctimas del conflicto armado y responda a diferentes formas de agotamiento en contextos laborales, como el síndrome de burnout, la contaminación temática, la traumatización vicaria, la traumatización de los equipos y la fatiga por compasión.
- b) Definir la periodicidad de los encuentros grupales de cuidado emocional, procurando que estén dirigidos por recurso humano externo a la entidad y que aborde entre otros los siguientes aspectos:
  1. Expresión del desgaste emocional que la labor de atención a víctimas puede estar generando.
  2. Expresión del estrés laboral por temas administrativos y operativos.
  3. Espacios reflexivos sobre situaciones personales que están emergiendo en la vida de los integrantes de los equipos y pueden estar interfiriendo en la atención.
  4. Actividades para el trabajo en equipo.
  5. Espacios dirigidos a la atención de situaciones de crisis en los equipos.
- c) Incluir en los encuentros grupales de cuidado emocional, actividades basadas en las técnicas narrativas, expresivas y performativas.
- d) Desarrollar capacitaciones en uso de herramientas para la identificación y manejo del agotamiento laboral como, por ejemplo, signos de alerta, estrategias para la protección emocional del trabajador y, técnicas de autocontrol emocional ante situaciones altamente demandantes.
- e) Incluir entrenamiento en estrategias de afrontamiento como: autoconocimiento, empatía, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, toma de decisiones, manejo de problemas y conflictos, pensamiento creativo, pensamiento crítico, manejo de emociones y sentimientos, manejo de emociones y estrés.
- f) Implementar acciones preventivas de manera regular, de acuerdo con las especificidades de los territorios, equipos y talento humano que presta atención y orientación a víctimas. Para ello, se deben acoger las recomendaciones contenidas en los documentos de Atención en Salud Mental en Emergencias y Desastres que emita el Ministerio de Salud y Protección Social y que sean adoptados por el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

### 2.3. Línea de promoción del autocuidado.

Para promover en el talento humano prácticas cotidianas en procura de la salud y bienestar integral de cada persona, así como para controlar los factores internos y externos que pueden afectar su salud y desempeño, las entidades deben adoptar lo siguiente:

- a) Promover acciones de autocuidado contempladas en la Resolución 429 de 2016, por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud, en particular, lo referido a:
  1. Higiene general y personal.
  2. Nutrición.
  3. Estilo de vida: ejercicio y recreación.
  4. Factores ambientales de la vivienda y hábitos sociales.
  5. Factores culturales y sociales.
  6. Manejo del estrés.
  7. Desarrollo personal y proyecto de vida.
  8. Uso de tecnología.

Continuación de la resolución "Por la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones"

9. Capacidad de tomar decisiones oportunas para gestionar la salud y buscar ayuda médica en caso de necesidad.
- b) Promover en el talento humano encargado de la atención y orientación a las víctimas las siguientes recomendaciones:
1. Realizar ejercicios de respiración, carga y descarga, autosugestión, relajación progresiva y ejercicios psicofísicos, entre otros.
  2. Reconocimiento propio de la contribución positiva que hacen a las personas a quienes atiende.
  3. El respeto de los tiempos personales, familiares y sociales, así como el cuidado físico, la alimentación sana, el descanso y el sueño.
  4. Actividades artísticas, físicas o de contacto con la naturaleza, así como técnicas de relajación y entrenamiento en manejo de ansiedad y estrés ante situaciones de crisis en la atención a las víctimas.
  5. Técnicas de autorregulación o control como: gestión del tiempo, delegación, habilidades sociales, asertividad, entrenamiento en solución de problemas, motivación, entre otras, así como habilidades de comunicación y negociación.
  6. La participación en los programas de formación y cuidado emocional dirigidos al talento humano que atiende y orienta a las víctimas, así como el acceso a supervisión, consulta o apoyo para quienes puedan sentirse mal y agotados física y emocionalmente.