ESTRATEGIA PEDAGÓGICA DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL







HAY FUTURO SI HAY VERDAD
DE LA COLOMBIA HERIDA
A LA COLOMBIA POSIBLE



educación CRESE

Educación

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

INTRODUCCIÓN

El proceso de itinerancia de la muestra pedagógica de la exposición "Hay Futuro Si Hay Verdad" recorre establecimientos educativos y territorios articulados a las Redes de Educación para la Paz del país. Su propósito es promover la apropiación pedagógica de los contenidos de la exposición y generar experiencias formativas en las que docentes, estudiantes y comunidades educativas se encuentren con las verdades del conflicto armado colombiano. A partir de este encuentro, se busca fortalecer el pensamiento crítico y los compromisos con la no repetición.

Se entiende que estos espacios pedagógicos pueden movilizar respuestas emocionales en quienes participan, dado su contenido relacionado con la verdad de las dinámicas del conflicto armado en Colombia, su ubicación en el territorio, su alcance a poblaciones con trayectorias, contextos y experiencias diversas, y las múltiples construcciones socioculturales del país. En este sentido, se reconoce que las emociones son reacciones inherentes a la condición humana y, a la vez, construcciones socioculturales mediante las cuales las personas afrontan acontecimientos personalmente significativos (APA); estas involucran dimensiones experienciales, corporales y comportamentales y se encuentran asociadas con aquello que las personas viven, interpretan o recuerdan en relación con alguien, con algo o con el mundo que las rodea.

Es claro que, no hay una sola reacción emocional esperada al transitar por la exposición Hay futuro si hay verdad, porque cada persona se aproxima a estos relatos desde su historia, su territorio, su cercanía con el conflicto armado, sus creencias y sus experiencias previas, y al escucharlos se pueden movilizar recuerdos, cuestionamientos, preguntas éticas y formas de identificación con el sufrimiento de otros, manifestadas en conmoción, tristeza, dolor, indignación, empatía, silencio, incomodidad o bloqueo, entre otras.

Desde un enfoque psicosocial, estas reacciones no deben entenderse como respuestas exageradas o incorrectas, sino como formas humanas de procesar contenidos altamente sensibles, las cuales pueden variar en su manifestación e intensidad. Para su contención y acompañamiento se pueden emplear acciones simples que se prevén en el antes, el durante y el después del espacio pedagógico, hasta intervenciones de mayor complejidad con el fin de favorecer la recuperación de la calma y facilitar la conexión de las personas con redes y recursos de apoyo disponibles en sus territorios. En este contexto, el presente documento se propone como una herramienta pedagógica de apoyo dirigida a las y los diferentes actores del entorno educativo que acompañan la mediación de la exposición. Más que constituirse como un manual técnico, ofrece una guía de herramientas psicosociales básicas y fácilmente replicables, orientadas a facilitar una respuesta oportuna y eficiente frente a situaciones de impacto emocional, que puedan emerger durante la experiencia pedagógica.

Para ello, este documento presenta orientaciones basadas en el enfoque de acción sin daño, como partida en la intervención psicosocial, y de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), como herramienta para el manejo de las situaciones, desarrolladas desde una perspectiva conceptual y metodológica que busca orientar el acompañamiento en estos espacios pedagógicos.

1 Dispositivo pedagógico de alcance nacional que materializa uno de los mandatos centrales del Acuerdo Final de Paz: construir una cultura de paz basada en el reconocimiento de la verdad, la dignificación de las víctimas y la formación de nuevas generaciones. Producida por la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición (CEV).

CONCEPTOS BÁSICOS

ACCIÓN SIN DAÑO

Según Rodriguez (2007) la Acción sin Daño se refiere a un enfoque y una postura ética frente a las acciones y sus consecuencias que se realizan en contexto de conflictos. De acuerdo con la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad la convivencia y la no repetición, el enfoque de la acción sin daño parte de la premisa de que:

> **Ninguna intervención externa, realizada por diferentes actores humanitarios o de desarrollo, está exenta de hacer daño (no intencionado) a través de sus acciones. Su incorporación implica la reflexión por parte de los y las profsionales sobre aspectos como los conflictos emergentes durante la ejecución de las acciones, los mensajes éticos implícitos, las relaciones de poder y el empoderamiento de los participantes (CEV, 2022).**

Implica entonces, tomar todas las medidas necesarias para evitar exponer a las personas a mayores riesgos como resultado de las acciones de las y los profesionales (ACNUR, 2023) sobre todo en contextos de conflicto o de mayor vulnerabilidad.

EMOCIÓN

Según la Asociación Americana de Psicología (APA), la emoción es un patrón de reacción complejo, que involucra elementos experienciales, conductuales y fisiológicos, mediante el cual un individuo intenta afrontar un asunto o acontecimiento personalmente significativo. La cualidad específica de la emoción (por ejemplo, miedo o vergüenza) está determinada por el significado particular del acontecimiento. Por ejemplo, si ese significado implica amenaza, es probable que se genere miedo; si implica desaprobación por parte de otra persona, es probable que se genere vergüenza. La emoción suele implicar sentimiento, pero se diferencia de este en que supone una relación explícita o implícita con el mundo. Se entiende entonces la emoción en relación con asuntos del mundo interno de la persona, respondiendo de forma directa a algo que vive, interpreta o recuerda.

CRISIS EMOCIONAL

Ernstmeyer y Christman citando a Caplan y a Roberts (2025), describieron que una crisis es una situación temporal que produce un desequilibrio psicológico en una persona y que constituye un problema mayor, puesto que no puede resolverse con los mecanismos habituales de afrontamiento, lo cual genera un malestar y un deterioro en el funcionamiento del sujeto, de modo que se requiera una intervención inmediata para restablecer el equilibrio emocional y funcional de este.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2023 planteó que las crisis son una respuesta compleja y que pueden presentar en situaciones diversas, tales como:

- **Crisis de vida: responde a cambios específicos propios del crecimiento y desarrollo a lo largo del ciclo vital (divorcios, ingreso a la vida laboral, etc.).**
- **Ecosistémicas: se desatan como consecuencia de la acción humana o fenómenos naturales (desastres naturales).**
- **Existenciales: se provocan por conflictos internos de la persona (disgusto con el estilo de vida, insatisfacción personal, etc.).**
- **Situacionales: surgen de forma repentina e inesperada, generan un alto impacto emocional. Puede sucederle a una persona o a un grupo de personas a la misma vez (accidentes, muertes, pérdidas materiales o humanas, etc.).**

Las experiencias de crisis pueden ser diferentes para cada persona, así se encuentren atravesando un mismo evento de alto impacto, puesto que estas responden a la percepción humana, que es única y subjetiva. Por esta razón, Halpern (1973) identificó que existen síntomas comunes en quienes están atravesando una crisis, entre estos se encuentran:

- **Confusión mental.**
- **Sensación de fatiga.**
- **Sentimiento de impotencia y desesperanza.**
- **Afectación de la vida social.**
- **Dificultades en el funcionamiento diario.**
- **Cambios emocionales marcados.**
- **Sensación de pérdida de control.**
- **Conductas desadaptativas o impulsivas.**
- **Persistente tensión emocional.**

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) como:

> **Una respuesta humana y de apoyo hacia otra persona que está sufriendo y que puede necesitar ayuda. Los PAP incluyen las siguientes acciones: proporcionar cuidado práctico sin ser intrusivo, evaluar las necesidades y preocupaciones de las personas, ayudar a cubrir necesidades básicas (por ejemplo: alimento, agua, información, etc.), escuchar a las personas sin presionarlas para que hablen, brindar consuelo y ayudarles a sentir calma, facilitar la conexión con información (por ejemplo: servicios y redes de apoyo social) y proteger a las personas de daños adicionales. (Organización Mundial de la Salud, 2011, p. 10 traducción propia).**

En esencia, los PAP son una intervención de apoyo humanitario, que busca acompañar a personas que se encuentren atravesando una situación de crisis o un evento de alto impacto emocional. El propósito de estos es brindar una ayuda inmediata para disminuir en la persona el malestar inicial, favorecer la regulación emocional y suministrar estrategias de afrontamiento efectivas. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2025). Es fundamental precisar que los PAP no sustituyen ni se equiparan con la intervención clínica especializada en psicología y/o psiquiatría, ni a otras formas de acompañamiento propias de comunidades afrocolombianas e indígenas, las cuales cuentan con saberes y prácticas específicas para el abordaje de experiencias emociones complejas. No obstante, los PAP constituyen una estrategia de apoyo primario que puede ser implementada por cualquier persona previamente capacitada (como el presente documento), con el propósito de brindar contención, escucha, orientación básica en situaciones de crisis.

OBJETIVOS

1. Proveer apoyo en el proceso de estabilización inicial, después de un evento de alto impacto emocional.

2. Acompañar a las personas a gestionar (reconocer, nombrar, comprender) sus emociones inmediatas.

3. Favorecer que las personas utilicen sus recursos propios y apoyos externos para enfrentar la situación.

4. Facilitar el acceso a servicios de salud mental y otras formas de apoyo especializado, si así se requiere.

CRITERIOS DE CUIDADO PARA EL ABORDAJE PEDAGÓGICO DE LA VERDAD

El abordaje de experiencias sensibles dentro de espacios pedagógicos requiere una preparación ética, emocional y metodológica que priorice siempre el cuidado de las personas participantes. Antes de abrir cualquier conversación relacionada con la verdad, experiencias difíciles o situaciones de afectación emocional, es fundamental construir condiciones de seguridad que permitan que el espacio sea percibido como confiable, respetuoso y protector. Esto implica dejar claro desde el inicio que lo testimonial nunca es obligatorio, cada persona tiene el derecho de decidir si desea hablar, cómo hacerlo y hasta dónde compartir.

Trabajar con la memoria (en el marco del esclarecimiento de la verdad) no significa revictimizar cuando el proceso está mediado por principios de cuidado y acompañamiento, por el contrario, puede convertirse en una oportunidad para resignificar experiencias, organizar lo vivido y fortalecer procesos de reconstrucción personal y colectiva. Desde el enfoque de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), la intención no es profundizar en el dolor ni promover la exposición innecesaria, sino reducir el daño, brindar contención y favorecer la defensa de la vida y la dignidad.

En este marco, también es necesario reconocer que las temáticas abordadas pueden generar diversas reacciones emocionales en las personas participantes. Expresiones como el llanto, la sorpresa, la incomodidad y la frustración, son respuestas esperables frente a este tipo de contenidos, por lo cual no es requisito en todos los casos, realizar una intervención directa. Estas reacciones hacen parte del proceso de integración emocional individual y no deben ser interpretadas como problemáticas en sí mismas.

En este mismo sentido, es importante evitar interpretaciones patologizantes puesto que, una reacción emocional intensa en este contexto, no implica que exista un trastorno de base o una condición de salud mental, sino que puede ser respuesta a los contenidos altamente movilizadores y responden solo a un evento momentáneo aislado. De modo que, el acompañamiento debe centrarse en el cuidado y la contención y la derivación, cuando sea necesaria, sin asumir la preexistencia de una problemática de base. Esto también es importante comunicarlo a la persona, explicándole que su reacción es completamente esperable, evitando generar preocupaciones innecesarias y favoreciendo una comprensión más tranquila y situada de lo ocurrido.

En este sentido, el cuidado no debe limitarse al momento de la actividad pedagógica, debe pensarse como un proceso que ocurre antes, durante y después del encuentro. Antes, al preparar el espacio y anticipar posibles reacciones emocionales; durante, al sostener una mediación respetuosa, sensible y atenta a las necesidades del grupo y después, al garantizar que existen rutas de apoyo o acompañamiento si alguna persona lo requiere. Por consiguiente, la mediación pedagógica acarrea sostener una observación atenta y crítica de los y las participantes para poder diferenciar entre aquellas respuestas esperables y las que puedan escalar a una situación de crisis. La intervención con los PAP se activa en el caso de que el malestar sea intenso, persistente o que desborde la capacidad de agencia de la persona para regularse autónomamente dentro del espacio.

Finalmente, toda mediación debe ser situada y contextual. Esto significa reconocer las características del territorio, las historias de vida de las personas participantes y las dinámicas culturales que atraviesan el espacio. Solo desde esa comprensión es posible facilitar procesos que cuiden, acompañen y contribuyan a la reconstrucción del tejido humano sin generar nuevos daños.

ENFOQUE: ACCIÓN SIN DAÑO

El Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH, 2017) propone que, desde este enfoque es importante que todas las personas involucradas en la intervención, cuenten con competencias psicosociales, entendiendo estas como, capacidades que permitan saber qué hacer y cómo hacerlo. Incluyendo acciones socioafectivas y habilidades cognoscitivas,psicológicas, sensoriales y motoras.

Se propone que, para el desarrollo de las experiencias formativas con la muestra pedagógica de la exposición itinerante "Hay futuro si hay verdad", a través de la cual se promueve el conocimiento sobre la verdad del conflicto colombiano, se tengan en cuenta las competencias psicosociales que se retoman de la propuesta del CNMH (2017), en el texto Al cuidado de la memoria, módulo 2, las cuales se desarrollan a continuación:

REFLEXIVIDAD

Comprende reflexionar, anticipar, registrar y analizar los procesos asociados a las acciones profesionales antes, durante y después de cada actividad.

> **Se invita a que escuche, y abra la posibilidad de hacerse consciente de sus actos, emociones, pensamientos,ideas y posturas. De esta manera, en el darse cuenta de sus propias observaciones, se espera que emerja la responsabilidad y la disposición para abandonar viejas convicciones que impiden una percepción más amplia de las situaciones y las personas en este camino de la reconstrucción de la memoria histórica con una perspectiva psicosocial (CNMH, 2017, pág 45).**

COMPETENCIA PSICOSOCIAL	ASPECTOS CLAVES	LO QUE IMPLICA
REFLEXIVIDAD	Competencia de autoobservación.	Revisar las propias emociones, ideas, creencias y experiencias antes, durante y después de cada ejercicio.
	Doble ejercicio de atención.	Observar a las personas acompañadas, sus narrativas, emociones, silencios y recursos. Registrar las propias reacciones y reflexiones frente a lo que ocurre.
	Coherencia entre pensar, decir, sentir y hacer.	Fortalece la relación consigo mismo y mejora la calidad del vínculo con los demás.
	Reconocer que quien acompaña también influye en el proceso.	Sus creencias, conocimientos previos y experiencias afectan la relación que construye y la manera en que interviene.
	La autoobservación o metaobservación es central.	Volver la mirada sobre uno mismo permite identificar y hacerse cargo de las acciones, emociones y posturas que emergen en la intervención.

Fuente: Centro Nacional de Memoria Histórica. 2017, pág 33-48

EMPATÍA

La empatía dentro de los procesos de construcción de la memoria histórica (...) está directamente relacionada con la responsabilidad ciudadana de conocer los horrores de la guerra, de reflexionar sobre ellos, de asignarles un sentido, de unirse al dolor de las víctimas y de exigir el nunca más y la no repetición de los hechos violentos. Desde allí sobresale una dimensión macro de la empatía que se conecta con la configuración de ciudadanías solidarias y vinculadas con las otras personas. (CNMH, 2017, pág 92).

La actitud empática tiene un componente de escucha activa, sintonizando con las emociones, pensamientos y necesidades de la otra persona. Se debe dejar de lado el ritmo habitual de la conversación, así como el propio punto de vista. Para ello, se debe adoptar una actitud de atención, respeto, acogida y apoyo hacia la persona con la que se está trabajando, sin invadir en ningún momento su espacio ni imponer la ayuda (Pérez y Fernández, 2015, citado por el CNMH, 2017, pág 94).

Se promueve que las personas encuentren "una escucha respetuosa y una comunidad de afectos y solidaridades. Entendiendo que la compensación que las personas buscan es de orden emocional y afectivo: hablar para desahogarse, para compartir, para dignificar. Es un relato del dolor, del sufrimiento y de la resistencia que requiere ser validado en el proceso: no admite confrontaciones o dudas" (Bello, 2014, página 33, citado por el CNMH, 2017, pág 94).

COMPETENCIA PSICOSOCIAL	ASPECTOS CLAVES	LO QUE IMPLICA
EMPATÍA	Se entiende como la capacidad de ponerse en el lugar del otro.	Imaginar cómo es la vida de la otra persona, incluso cuando se trata de experiencias que no nos son familiares.
	Componente emocional y Componente de escucha activa.	No basta con "entender" de forma intelectual lo que la otra persona vive, sino que también hay una disposición afectiva para conectarse con su experiencia. La conexión emocional debe traducirse en una forma concreta de escuchar, adoptando una actitud de atención, respeto, acogida y apoyo.
	Las emociones son centrales para la empatía.	Hacen visible la vida interior de la otra persona y se convierten en una vía para comprender su experiencia.
	Puede desarrollarse y fortalecerse a lo largo de la vida.	No se presenta como algo fijo o inmodificable.
	Se fortalece con práctica.	Reflexionando sobre experiencias concretas de empatía, escuchando sin interrupciones ni censuras y realizando ejercicios de respiración consciente para disponerse de manera más receptiva al encuentro con el otro.

Se deben evitar acciones como sobreproteger, dar falsas esperanzas, ofrecer consejos sin fundamento o impulsar iniciativas que no responden a lo que la persona realmente necesita.

COMPETENCIA PSICOSOCIAL	ASPECTOS CLAVES	LO QUE IMPLICA
EMPATÍA	Aptitud empática.	Disposición concreta de ponerse en el lugar del otro en un momento y circunstancia determinados.
	La empatía no significa afirmar que uno entiende por completo el dolor del otro.	Implica reconocer que no se puede comprender del todo el dolor y, aun así, estar dispuesto a acompañar.
	Es necesario reconocer las propias emociones.	Al acercarse al sufrimiento ajeno pueden aparecer rabia, tristeza o impotencia, y esas reacciones pueden guiar de manera involuntaria la forma de actuar.

Fuente: Centro Nacional de Memoria Histórica. 2017, pág 87-104.

LECTURA DE CONTEXTOS

Esta competencia permite visibilizar las múltiples potencialidades que existen para la construcción de paz y disminuye la posibilidad de que se cause daño a las personas y comunidades por intervenciones inadecuadas (CNMH, 2017, pág 18).

COMPETENCIA PSICOSOCIAL	ASPECTOS CLAVES	LO QUE IMPLICA
LECTURA DE CONTEXTOS	Su función principal es orientar el discernimiento ético y la toma de decisiones.	Ayuda a definir cómo actuar e interactuar frente a realidades complejas.
	Se entiende como un proceso dinámico. Es fundamental para definir el enfoque y la metodología.	La realidad misma cambia y exige investigación, definición, reflexión y relación entre distintas variables.
	Permite comprender que los procesos generales afectan de manera distinta a cada persona o comunidad.	Evita miradas homogéneas o simplificadoras.
	Implica comprender múltiples dimensiones del contexto.	Históricas, políticas, geográficas, sociales, culturales y económicas.

Fuente: Centro Nacional de Memoria Histórica. 2017, pág 17-30.

PROPICIAR RELACIONES DE CONFIANZA Y COLABORACIÓN

El CNMH (2017) señala la importancia de contar con habilidades prácticas para establecer relaciones confiables con las personas y facilitar el encuentro, la comunicación y el desarrollo de diálogos y narrativas para la reconstrucción de la memoria. La actitud dialógica debe partir de un plano ético en el que, al asumir la posibilidad de influir en otros, se reconozcan unos modos de actuación que promuevan su libertad, su autonomía, su responsabilidad y la potencialización de sus recursos.

- **La narrativa y la identidad cobran gran importancia en la construcción de memoria desde una mirada psicosocial debido a que esta tarea implica entrar en diálogo con individuos y comunidades en las que está siempre presente la posibilidad de contribuir a reafirmar identidades victimizadas o a movilizarlas hacia identidades más liberadoras (CNMH. 2017 pág 56).**

- **Las identidades victimizadas implican versiones en las que los eventos de sufrimiento y victimización saturan la identidad de la persona, quien se asume y se entiende fundamentalmente desde ese hecho, desconectándose de sus recursos y de sus alegrías (CNMH. 2017 pág 56).**

- **Las identidades liberadoras implican formas de narrarse en las que los hechos de victimización desempeñan un papel de alta importancia en la vida sin que restrinjan historias en las que la agencia y el empoderamiento tienen un papel protagónico (CNMH. 2017 pág 56).**

- **Promover la generación de relatos alternativos implica contar con conocimientos conceptuales, asumir una actitud de escucha y facilitación frente a las personas y las experiencias que viven y desarrollar habilidades y destrezas para la acción (CNMH, 2017, pág 58)**

Igualmente, el CNMH (2017) hace énfasis en que:

> **Una relación que no genera cambio en los participantes es una relación en la que no hay diálogo. La experiencia dialógica implica que los participantes impacten a los demás y se dejen impactar. Por esto, en lugar de evitar influir, el profesional debe enfocarse en identificar la dirección en la que sus palabras o acciones impactan la narración, el comportamiento, la emoción o el significado de la persona entrevistada o acompañada. De la misma forma, es importante que permita que la experiencia del otro entre en usted y modifique su forma de ver, de pensar, de sentir, de hacer y de ser. (CNMH, 2017, pág 63).**

COMPETENCIA PSICOSOCIAL	ASPECTOS CLAVES	LO QUE IMPLICA
PROPICIAR RELACIONES DE CONFIANZA Y COLABORACIÓN	No se reduce a “hablar”.	Implica comprender la conversación como un vínculo más amplio en el que también intervienen silencios, cuerpos, emociones, símbolos e ideas.
	La escucha activa es una condición central.	No solo consiste en oír palabras, sino en percibir estados afectivos, necesidades, deseos, puntos de quiebre y cambios en las historias para acompañar mejor el proceso.
	Su finalidad no es sólo comunicativa, sino relacional y ética.	Busca facilitar el encuentro, el diálogo y la construcción de narrativas.
	Exige habilidades prácticas para establecer relaciones confiables.	Se necesitan destrezas concretas de comunicación, escucha y facilitación.
La formación y el trabajo compartido en equipo son importantes para fortalecer esta competencia, sobre todo cuando no se cuenta con entrenamiento previo en diálogo y facilitación.		

Fuente: Centro Nacional de Memoria Histórica, 2017, pág 51-68.

REALIZAR ACCIONES DE CONTENCIÓN EMOCIONAL

El CNMH (2017) retomando la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, entiende la contención emocional como la creación de condiciones que faciliten la protección, la elaboración de una experiencia vital y el desarrollo de capacidades. Comprendiendo que no todas las reacciones emocionales que implican manifestaciones como llanto, rabia o sufrimiento hacen parte de una crisis.

COMPETENCIA PSICOSOCIAL	ASPECTOS CLAVES	LO QUE IMPLICA
REALIZAR ACCIONES DE CONTENCIÓN EMOCIONAL Tener en cuenta que se acompaña sin revictimizar, sin apresurar procesos y sin reemplazar la capacidad de la persona para organizarse y apoyarse en sus propios recursos.	No se entiende como terapia.	Es una contención de primer orden, cercana a los primeros auxilios psicológicos o al acompañamiento inmediato en crisis.
	Su propósito central es reconocer y acoger el sufrimiento del otro sin invadirlo.	Mostrar disponibilidad mediante una actitud atenta y pequeños gestos corporales, sin hurgar ni interferir de manera inapropiada.
	Observar, escuchar y conectar.	Observar implica verificar riesgos y notar señales físicas y emocionales; escuchar supone atender la preocupación de la persona y ayudarla a calmarse; conectar significa apoyarla para que recurra a sus propios recursos y a sus redes de apoyo.
	La contención no busca resolver completamente la situación.	Devuelve algo de tranquilidad y ayuda a que la persona se conecte con apoyos cercanos, familiares, sociales o contextuales.
	Escuchar de manera cuidadosa.	Ayudar a la persona a ubicarse en una posición cómoda, mantener la calma, hablar con tono suave y pausado, comunicar empatía y respeto, y validar que lo que siente tiene sentido frente a lo vivido.
	Centrarse en el presente.	Para buscar elementos, personas o posibilidades que ayuden a regular la emoción y a recuperar algo de pensamiento organizado.
	Las preguntas abiertas son importantes.	Permiten que la persona exprese pensamientos y sentimientos y pueda ir comprendiendo la situación paso a paso, en lugar de sentirse presionada o dirigida.

Fuente: Centro Nacional de Memoria Histórica 2017. pág 71-84.

La Comisión de la Verdad (2020), identifica las movilizaciones emocionales más comunes, que se puedan presentar en los espacios de intervención o acompañamiento al recordar hechos dolorosos. Entendiendo que la intensidad de las mismas depende de la experiencia victimizante, el tiempo transcurrido, las estrategias de afrontamiento individual y el acompañamiento previo con el que la persona haya contado, entre otras.

LLANTO

Se constituye en una manifestación natural y necesaria que se considera no solo un proceso de depuración orgánica ante emociones intensas, sino que además es una forma de comunicación y de descarga.

> **La labor del facilitador o la facilitadora es permitir que fluya y acompañar a la persona en el tránsito por esa emoción. (CEV, 2020)**

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.

> **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 otra persona. (CEV, 2020)**

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.

> **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. (CEV, 2020)**

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP)

PASOS PARA APLICARLOS

El Ministerio de Salud y de Protección Social Colombiano propuso en 2025 una serie de orientaciones, basadas en la previa investigación comparativa de diversas fuentes, para crear un protocolo unificado para orientar el acompañamiento en PAP, de manera consistente y segura para las partes involucradas y que pudiera dar respuesta a las necesidades del momento, sin violentar ni revictimizar a las personas y procurando lograr un bienestar a corto y mediano plazo. Previo al acompañamiento en PAP se debe realizar una revisión del entorno y de la persona, verificando que no hayan peligros inminentes, como lesiones físicas graves, que requieran de atención médica inmediata o elementos ambientales que sean susceptibles de lastimar a la persona.

Primer paso
APOYO INICIAL

Este paso se fundamenta en la escucha empática, elemento crucial para la intervención de los PAP. Consiste en brindar un espacio de confianza y seguridad para que las personas se puedan expresar libremente, sin interrupciones, con atención y respeto. Es importante sostener una actitud tranquila, evitando presionar a las personas para que relaten momentos del evento que le generaron malestar. Aunque esta intervención inicial suele durar entre diez a veinte minutos, la escucha activa debe ser transversal a todo el proceso de intervención. Si las personas no desean hablar, se recomienda permanecer a su lado brindando acompañamiento y apoyo.

A continuación se comparte una tabla creada por el Ministerio de Salud y Protección Social Colombiano, en la que se exponen los elementos básicos que se deben tener en cuenta para aplicar la escucha activa.

PAUTA PARA LA ESCUCHA ACTIVA EN PAP	DESCRIPCIÓN	LO QUE NO SE DEBE HACER
Mantener contacto visual	Mirar a la persona de manera respetuosa y atenta para mostrar interés y empatía.	Evitar mirar con desdén, juzgar o parecer distraído.
Escuchar sin interrumpir	Permitir que la persona exprese sus pensamientos y sentimientos sin interrumpir ni juzgar.	No cortar, hablar o ofrecer soluciones prematuras.
Mostrar atención corporal	Adoptar una postura abierta, inclinarse ligeramente hacia adelante y evitar distracciones.	No cruzar los brazos, mirar el reloj o distraerse con objetos.
Asentir y usar expresiones faciales	Asentir con la cabeza y utilizar gestos que indiquen comprensión y apoyo.	No mostrar impaciencia, desconexión o desaprobación con gestos o expresiones.
Reflexionar y parafrasear	Repetir o resumir lo que la persona expresa para validar sus sentimientos.	No minimizar, invalidar o cambiar el tema de conversación.
Hacer preguntas abiertas	Formular preguntas que inviten a profundizar sin presionar.	No hacer preguntas cerradas que limitan la expresión o que puedan parecer interrogatorios.
Evitar juicios y consejos	Respetar el proceso emocional y ofrecer apoyo sin emitir juicios o soluciones inmediatas.	No juzgar, criticar o ofrecer soluciones rápidas sin entender la situación.
Mostrar empatía y comprensión	Expresar interés genuino y validar las emociones transmitiendo apoyo emocional.	No minimizar el dolor, decir “todo estará bien” sin escuchar o validar.

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social, 2025.

Segundo paso
REGULACIÓN EMOCIONAL

Es común que, durante una crisis, las personas presenten manifestaciones intensas de ansiedad, confusión o desorganización al sentirse sobrepasadas por la situación. Estas reacciones pueden expresarse mediante síntomas físicos y/o emocionales como: temblores, sudoración excesiva, dificultad para respirar profundo, presión en el pecho, sensación de ahogo, mareos y parestesias (hormigueos, pinchazos, adormecimiento). Para favorecer la regulación de estos síntomas, se recomienda utilizar ejercicios de respiración guiada que ayuden a recuperar la calma, los cuales pueden durar entre diez y veinte minutos según las necesidades del momento. El acompañamiento debe realizarse con actitud tranquila y voz pausada, explicando de manera sencilla la técnica de respiración a través del modelado o de la palabra, según sea necesario. De la misma manera, se pueden usar herramientas de anclaje con el momento presente, como identificar estímulos del entorno o realizar ejercicios sensoriales, con el fin de facilitar la regulación emocional y ayudar a la persona a sentirse nuevamente segura en su entorno.

Se sugieren técnicas como:

- Respiración en cuatro tiempos: inhalar durante cuatro segundos, sostener durante cuatro segundos y exhalar en cuatro segundos y repetir el ciclo cuatro veces.

- Respiración 4-6-8: inhalar durante cuatro segundos, sostener durante seis segundos y exhalar durante ocho segundos. Repetir el ciclo cinco veces.

- Técnica 5-4-3-2-1: pedirle que nombre cinco cosas que pueda ver, cuatro cosas que pueda tocar, tres cosas que pueda oír, dos cosas que pueda oler, una cosa que pueda saborear. Se realiza después de realizar los ejercicios de respiración.

- Respiración de globo: esta técnica es adecuada cuando hay niños, niñas o adolescentes desbordados. Pedirle que ponga su mano en su estómago y que tome aire lentamente imaginándose que su estómago es un globo y hay que inflarlo y luego invitarlo a exhalar lentamente hasta que sienta que se desinfle el globo. Repetir de cuatro a cinco veces, de acuerdo con la necesidad.

- Respiración de soplar la vela y oler la flor: esta técnica también es adecuada para acompañar a niños, niñas y adolescentes. Contarle que tiene en las manos una flor que se transformará en velita, invitarlo a que imagine en su mano una flor y decirle que vamos a oler lentamente la flor; luego para exhalar, decirle que vamos a imaginar que esa flor se transformó en velita y que debemos soplar lentamente. Repetir el ejercicio de cuatro a cinco veces, de acuerdo con la necesidad.

Tercer paso

CATEGORIZACIÓN Y PLAN DE ACCIÓN

Durante una crisis, el estado de confusión puede dificultar que las personas reconozcan y prioricen sus necesidades inmediatas. Por ello, este paso busca brindar orientación para que la persona pueda identificar y organizar sus preocupaciones, estableciendo cuáles requieren atención urgente y cuáles pueden resolverse posteriormente. El acompañamiento consiste en ayudar a ordenar estas necesidades y definir posibles acciones para atenderlas, siempre respetando las prioridades que la persona considere más importantes, con el fin de disminuir su nivel de angustia y facilitar la toma de decisiones.

Cuando se haya identificado la necesidad prioritaria, se debe definir un plan de acción claro y sencillo que permita abordarla paso a paso. Si la persona lo permite, recomienda estrategias y/o alternativas de acción.

Cuarto paso

INICIAR ACCIONES Y CONEXIÓN CON RECURSOS

Cuando las necesidades prioritarias están definidas y un plan de acción para satisfacerlas, el siguiente paso es llevar a cabo el plan de acción. Este paso implica que se oriente a la persona para que pueda apoyarse en redes de apoyo de su entorno: personales, familiares, comunitarias, institucionales o sociales; la idea es que dichas redes le aporten para afrontar la situación y favorecer el restablecimiento de su bienestar completo. En este paso hay que evaluar si es necesario remitir a servicios de salud mental, verificando si hay riesgo para la integridad física de la propia persona o para terceros.

Quinto paso

NORMALIZACIÓN A TRAVÉS DE PSICOEDUCACIÓN

Es indispensable acompañar a la persona para que comprenda que las reacciones que experimenta frente a la crisis son respuestas normales del sistema nervioso frente a una situación de alto impacto emocional. Estas manifestaciones pueden presentarse desde el ámbito emocional, físico, cognitivo o conductual, también como cambios en el estado de ánimo, dificultades de concentración, alteraciones del sueño o sensación de angustia. Del mismo modo, se debe explicar que estas respuestas irán disminuyendo gradualmente a medida que la situación se estabiliza y se atienden las necesidades identificadas. También es recomendable orientar sobre señales de alarma que puedan indicar la necesidad de apoyo profesional adicional.

Sexto paso
SEGUIMIENTO

En el caso de que exista la posibilidad realizar un seguimiento posterior con la persona afectada (vía telefónica, virtual o presencial). El propósito de este espacio es verificar los avances en la atención a las necesidades identificadas durante la crisis y confirmar si la persona pudo acceder a los servicios o apoyos a los que fue remitida, especialmente en salud mental.

Nota: *desde el acompañamiento que se realiza en el proceso de itinerancia de la exposición, se comprende que no todas las situaciones son susceptibles de ser contenidas efectivamente dentro del espacio pedagógico, por lo cual, es necesario apuntar al reconocimiento de cuándo es apropiado realizar un proceso de activación de rutas de apoyo externo. Estas pueden incluir servicios de emergencias en salud, equipos de orientación escolar, líneas de atención psicosocial, instituciones de protección o entidades territoriales competentes, según sea el caso. En esta misma lógica, lo que se busca es llegar a la comprensión de que esto no implica un abandono del acompañamiento o de la persona, sino que, por el contrario, permite facilitar el acceso a apoyos más adecuados según la intensidad o la complejidad de la experiencia emocional.*

Dentro de la valoración que se realiza en el acompañamiento en los PAP (cuarto paso), se pueden identificar algunas señales, que indican si es necesaria una derivación a apoyos externos, tales como:

- *Desbordamiento emocional persistente que no remite aún habiendo aplicado múltiples técnicas de regulación emocional (sugeridas en el segundo paso) y/o que tiene una duración de más de cuarenta minutos.*
- *Dificultad evidente para regresar al presente, la persona se ve desorientada y "bloqueada", aún después de aplicar las técnicas de regulación emocional y que tiene una duración de más de cuarenta minutos.*
- *Manifestaciones de desesperanza, vacío o ideas asociadas a suicidio, aunque no comente ni sea evidente que haya un plan de acción explicito de autolesión.*
- *Evidencias concretas de que hay riesgo de autolesión (tomar objetos e intentar hacerse daño, golpearse contra superficies, etc.).*
- *Evidencias concretas de que hay riesgo de lesionar a otras personas.*
- *Cambios de conducta bruscos como pasar de un estado de euforia a uno de llanto rápidamente.*
- *Dificultad significativa para comprender y llevar a cabo instrucciones sencillas, como realizar los ejercicios propuestos en el paso dos, o dificultad para sostener una interacción mínima, como responder a su nombre.*
- *Situaciones concretas de vulneración directa de derechos, violencias, negligencias, abusos, etc.*
- *La persona solicita expresamente recibir ayuda especializada.*

A partir de esto, se considera que el acompañamiento en campo está organizado bajo la siguiente lógica:

- *En un primer momento se realiza por el profesional de itinerancia que se encuentre en el territorio.*
- *Cuando la mediación es replicada de manera autónoma por los y las docentes, es la institución educativa quien asume el rol de a través del orientador(a) escolar y quien define los pasos a seguir.*

Es fundamental que previamente se cuente con el conocimiento de las entidades externas que puedan brindar apoyo en el caso de ser necesario, como centros de salud más cercanos, profesionales independientes de la salud, bomberos, fuerza pública, entidades estatales y en el caso de las comunidades afrocolombianas e indígenas, aquellas personas encargadas de brindar los apoyos especiales que estén definidos y aceptados dentro de la comunidad para atender este tipo de casos.

EJEMPLOS DE ESCENARIOS POSIBLES Y ORIENTACIONES DE ACOMPAÑAMIENTO

POSIBLE SITUACIÓN	QUÉ HACER
Momento 1: convocatoria a la paz grande Durante el inicio del recorrido, cuando se invita a los participantes a reconocerse como parte de un país atravesado por el conflicto armado y a abrirse a la escucha y la empatía, una persona manifiesta ncomodidad y dice que no quiere participar porque siente que estos temas terminan siendo muy tristes. Se muestra inquieta y evita mirar los contenidos.	• Mantener una actitud calmada y una postura corporal abierta. • Validar la incomodidad sin obligarla a participar. • Evitar presionar o insistir en que participe si manifiesta que no se encuentra preparada para ello. • Explicar brevemente que el recorrido invita a la reflexión y que cada persona puede relacionarse con el contenido a su propio ritmo. • Invitarla a observar el recorrido desde el respeto por su propio proceso emocional. • Si la persona lo necesita, sugerir que se tome un momento para respirar y acompañarla a un lugar tranquilo en el que pueda sentirse más cómoda. • Permanecer atento(a) a su bienestar durante el resto de la actividad.
Momento 2: la Comisión de la Verdad en Colombia Mientras se explican los procesos de justicia transicional y el trabajo de la comisión de la verdad, un participante comienza a expresar frustración y enojo, cuestionando en voz alta la utilidad de estos procesos, afirmando que “nada de esto cambia lo que pasó” y que “no tuvieron en cuenta a todos”.	• Mantener una actitud calmada y una postura corporal abierta. • Reconocer que el tema puede generar distintas emociones y opiniones. • Escuchar breve y activamente su comentario sin entrar en confrontación, evitando abrir un debate que desvirtúe el sentido pedagógico del espacio. • Validar la emoción sin validar su afirmación, por ejemplo, “es comprensible que el tema genere frustración e incomodidad”. • Recordar que el espacio busca promover el diálogo respetuoso. • Reorientar la conversación hacia el propósito del momento pedagógico. • Si la intervención continúa generando tensión en el grupo, proponer recoger la inquietud y retomarla más adelante o en privado, permitiendo continuar con el recorrido. • Estar atento(a) a las reacciones del resto de los participantes, procurando mantener un ambiente seguro para la participación.
Momento 3: la Colombia herida Durante la presentación de testimonios sobre las violencias del conflicto armado, una persona permanece completamente en silencio, con la mirada fija y sin responder cuando se le habla. Las personas a su alrededor notan que parece desconectado.	• Mantener una actitud calmada y una postura corporal abierta. • Acercarse de manera tranquila, ubicándose a su altura y hablándole con voz suave y pausada. • Llamarla por su nombre si es posible, intentando mantener un contacto respetuoso que le ayude a volver al momento presente. • Evitar que esté rodeada de personas, lo ideal es que la intervención pueda hacerse de manera discreta. • Invitarla a salir momentáneamente del espacio para tomar aire y cambiar de ambiente. • Realizar preguntas cortas que la devuelvan al presente, por ejemplo, “¿te sientes

POSIBLE SITUACIÓN	QUÉ HACER
	bien?" "¿quieres tomar agua?". • Invitarla a hacer respiraciones profundas (explicadas en los pasos de los PAP). • Evitar presionar para que explique lo que está sintiendo o que comparta sus experiencias. • Observar señales físicas que indican que está recuperando la conexión con el entorno. • Preguntarle si desea reincorporarse al recorrido. • Procurar que permanezca acompañada por otra persona. • Si el estado persiste, remitir a apoyos externos.
Momento 4: hallazgos y recomendaciones Durante la explicación de los hallazgos de la comisión de la verdad, un participante reacciona con ira ante los hechos. Eleva la voz y golpea la pared y expresa comentarios fuertes sobre los responsables del conflicto, generando tensión en el grupo.	• Mantener una actitud calmada y una postura corporal abierta. • Evitar responder desde la confrontación. • Validar que el contenido puede despertar emociones fuertes como la rabia, indignación y dolor, sin validar su afirmación y actuación. • Escuchar brevemente su participación sin permitir que se convierta en una confrontación prolongada. • Recordar que el espacio busca promover el diálogo respetuoso. • Si aumenta la intensidad emocional, invitar al participante a tomar un momento de pausa fuera del espacio. • Procurar que la intervención no incomode al resto del grupo, permitiendo que el ambiente sea seguro para todos. • Evitar entrar en discusiones políticas que desvíen el propósito del momento pedagógico. • Al finalizar el espacio, acercarse discretamente a la persona y verificar cómo se encuentra.
Momento 5: Colombia adentro Al abordar las dinámicas del conflicto en distintas regiones del país, un participante menciona que proviene de una de esas zonas mencionadas y comienza a relatar de manera espontánea las experiencias dolorosas que vivió en su comunidad, mostrando señales de angustia que se expanden al resto de los participantes.	• Mantener una actitud calmada y una postura corporal abierta. • Agradecer el testimonio, validando la importancia de las experiencias de las comunidades que han vivido el conflicto. • Evitar hacer preguntas que profundicen en detalles dolorosos. • Cuidar que el espacio no se convierta en un escenario de exposición voluntaria o de revictimización, orientando de nuevo la conversación hacia el propósito pedagógico del momento. • Procurar que el resto del grupo mantenga una actitud de escucha respetuosa y evitar comentarios o preguntas que puedan resultar invasivas. • Si la persona manifiesta un malestar emocional significativo, acompañarla a un espacio tranquilo y brindar contención básica mientras recupera la calma (con las herramientas explicadas previamente en la guía). • Verificar posteriormente cómo se siente y activar ruta de compañamiento territorial (en caso de ser necesario).

POSIBLE SITUACIÓN	QUÉ HACER
Momento 6: la Colombia posible En el cierre del recorrido, varias personas comienzan a experimentar emociones fuertes relacionadas con el dolor del conflicto. El ambiente se torna cargado emocionalmente y varias personas comienzan a llorar al mismo tiempo.	• Mantener una actitud calmada y una postura corporal abierta. • Reconocer colectivamente la intensidad emocional del momento, señalando que es comprensible que estos temas despierten sentimientos profundos. • Recordar que cada persona puede expresar sus emociones de manera distinta y que todas las reacciones son válidas. • Recordar que es un espacio seguro para la expresión de dichas emociones. • Si las personas manifiestan un malestar emocional significativo, brindar contención básica mientras recuperan la calma (con las herramientas explicadas previamente en la guía). • Orientar el cierre hacia una reflexión colectiva que permita reconocer el dolor, pero también la importancia de construir caminos hacia la convivencia, la memoria y la no repetición. • Proponer un gesto simbólico de cuidado o reconocimiento mutuo, por ejemplo; un momento de silencio, una palabra de esperanza o una reflexión final sobre el compromiso con la paz. • Estar atento(a) a quienes presenten mayor afectación emocional para ofrecer acompañamiento individual si lo requieren. • Verificar posteriormente cómo se sienten y activar ruta de acompañamiento territorial (en caso de ser necesario).

CUIDADO PARA ACOMPAÑANTES

Los espacios en los que se abordan temáticas de memoria y verdad, pueden tener un alto impacto emocional no solo en quienes participan, sino también en quienes están facilitando. Escuchar, contener y acompañar de manera constante, puede generar cansancio emocional, sobrecarga o reacciones personales al contenido presentado que también son importantes tener en cuenta, para generar prácticas de autocuidado.

A partir de esto, se hace necesario proponer una serie de acciones sencillas que pueden ayudar a sostener este rol de una manera saludable. Para este propósito se proponen tres momentos:

Antes

- Prepararse emocionalmente para la actividad, reconociendo el tipo de contenidos que se abordarán en la exposición y las posibles reacciones que pueden emerger, fruto de los mismos.
- Comprender que el rol de acompañante no implica resolver ni ser responsable de las posibles reacciones emocionales por las que puedan atravesar las demás personas.
- Identificar previamente los apoyos disponibles para evitar sentirse abrumado(a) con las situaciones.

Durante

- Focalizar la atención en dos frentes, el grupo y el propio estado emocional, evaluando respiración, tensión física, nivel de activación, etc.
- Tomar pausas breves, si es necesario, sin perder el enfoque de la actividad.
- Aprovechar momentos de silencio para realizar ejercicios de respiración (explicados en el paso dos de los PAP), de manera personal y tranquila, evitando llamar la atención del grupo.
- Pedir apoyo a un miembro del equipo cuando sienta que está llegando al límite de control emocional.

Después

- Realizar un cierre consciente de la experiencia, respirar, moverse, cambiar el tema de conversación, tomarse un espacio de descanso.
- Permitirse soltar la situación vivida de la manera que considere más apropiada que haya servido antes como descarga emocional, conversación con otra persona, escritura, lectura, etc.
- Identificar señales de sobrecarga emocional, cansancio persistente que no mejora con el descanso, dificultad para desconectarse de los contenidos, malestar físico o tensión sostenida. De ser necesario buscar apoyo externo.
- Evitar la autoexigencia frente a situaciones ocurridas durante la exposición, recordando que no todas las situaciones tienen soluciones inmediatas.

REFERENCIAS

- ACNUR. (2023). Protocolo de prevención y respuesta ante las violencias contra las mujeres en el marco del Programa de Atención Humanitaria. Anexo 3: Principios de actuación.
- American Psychological Association. (2018). Dictionary of psychology. Emotion term.
- https://dictionary.apa.org/emotion
- Centro Nacional de Memoria Histórica.(2017). Al cuidado de la memoria. Caja de herramientas para trabajar en proceso de construcción de la memoria histórica.
- Módulo 2 Competencias Psicosociales.
- Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición.
- (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 Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición.
- (2022). Concepto de enfoque de acción sin daño.
- https://web.comisiondelaverdad.co/transparencia/informacion-de-interes/glosario/enfoque-de-accion-sin-dano#:~:text=El%20enfoque%20de%20acci%C3%B3n%20sin%20da%C3%B1o%20parte,como%20la%20identidad%20y%20el%20tejido%20social.
- Cruz Roja Ecuatoriana. (2019). Guía de cuidado y autocuidado al interviniente. Cruz Roja Ecuatoriana.
- Ernstmeyer, K. & Christman, E. (Eds.). (2025). Stress, coping and crisis intervention. En Nursing: Mental health and community concepts (2nd ed.). Open Resources for Nursing.
- Halpern, H. (1973). The crisis scale: a factor analysis and revision. Community Mental Health Journal.
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2025). Orientaciones técnicas para el fortalecimiento de capacidades en primeros auxilios psicológicos (PAP), como herramienta de prevención en salud mental. Dirección de Promoción y Prevención,
- Grupo Gestión Integrada para la Salud Mental.
- Rodriguez.(2007). Desarrollo de acciones humanitarias y de desarrollo desde el enfoque ético de la acción sin daño. Polisemia- revista de la facultad de ciencias humanas y sociales y el CEIHS-UNIMINUTO.
- World Health Organization, War Trauma Foundation & World Vision International. (2011).
- Psychological first aid: Guide for field workers. World Health Organization.

HAY FUTURO SI HAY VERDAD

DE LA COLOMBIA HERIDA A LA COLOMBIA POSIBLE



educación CRESE

Educación

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA