

# Las prácticas de las intervinientes en los procesos de atención psicosocial a la población desplazada por la violencia sociopolítica colombiana\*

Professional Practices in Processes of Psychosocial Assistance to the Population Displaced by Sociopolitical Violence in Colombia

Claudia Mosquera Rosero-Labbé\*\*

*Profesora del Departamento de Trabajo Social  
Universidad Nacional de Colombia, Colombia*

## Resumen

Este artículo nominaliza las prácticas sociales en las que se desarrolla la construcción de saberes de acción interventivos de los profesionales del Trabajo Social que llevan a cabo complejos procesos de atención psicosocial. Se parte de la idea de que las prácticas sociales son un medio a través del cual un agente social propicia un cambio en una situación originalmente concebida como problemática. Dichas prácticas demuestran la heterogénea composición de las reflexividades que tienen lugar en programas institucionales que atienden a personas desplazadas por el conflicto armado en Colombia.

**Palabras clave:** atención psicosocial, intervinientes sociales, desplazamiento forzado, prácticas sociales, saberes de acción, violencia sociopolítica.

## Abstract

The article discusses the social practices in which knowledge regarding interventive actions is built by Social Workers who carry out complex psychosocial assistance processes. The starting point of the study is that social practices are the means through which a social agent fosters change in a situation initially conceived as problematic. Said practices show the heterogeneous composition of the reflexivity found in institutional programs aimed at providing assistance to persons displaced by the armed conflict in Colombia.

**Keywords:** psychosocial assistance, social practitioners, forced displacement, social practices, action knowledge, sociopolitical violence.

**Recibido:** 02 de mayo del 2012. **Aceptado:** 29 de agosto del 2012.

\* Este artículo es producto de una investigación realizada entre los años 2004 y 2008 en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla, que recibió apoyo financiero de la División de Investigación sede Bogotá —DIB—, Universidad Nacional de Colombia y de Colciencias. Se escogieron trabajadoras sociales que quisieron ser parte de la investigación, que contaban con mínimo de tres años de experiencia en el trabajo con población desplazada y que tenían una edad entre los 23 y 40 años. Se aclara que fueron entrevistadas mujeres porque solo se encontraron profesionales de género femenino en estos espacios de intervención.

\*\* cpmosquerar@bt.unal.edu.co

## Introducción

¿Cómo se construyen saberes de acción interventivos en las profesiones relacionales como el Trabajo Social? Esta pregunta la hemos respondido de manera progresiva a lo largo de los últimos años por medio de investigaciones empíricas (Mosquera 2006, 2010, 2011), los resultados de estas indican que dichos saberes se construyen de manera compleja y ecléctica, con fragmentos de teoría social, saberes de acción, juicios, valores, intuiciones, emociones, éticas y sobre todo con prácticas sociales en contextos situados (Racine 2000).

En este artículo presentamos los hallazgos del análisis<sup>1</sup>, realizado en cuatro ciudades del país, de las prácticas sociales de intervinientes que laboran en programas de atención psicosocial dirigidos a personas desplazadas. Asumimos el concepto de práctica en una acepción más amplia que “el quehacer rutinario de las intervinientes sociales”, pues no todo lo que las personas hacen de manera rutinaria es una práctica social. Así, la práctica será entendida como un segmento de experiencia por medio del cual los y las agentes de la acción social logran un resultado que cambia una situación juzgada como negativa o deficitaria. En esa práctica se deciden las alternativas más convenientes para transformar esa situación de forma positiva. Independientemente de que se consiga dicho cometido, existe un compromiso de la

conciencia y un sentido de la responsabilidad por el otro o la otra, que es lo que diferencia estas prácticas de otras experiencias.

Expondremos en este artículo un conjunto de prácticas sociales que en general son innotadas y consideradas de poco prestigio epistémico. No obstante, en ellas se anclan reflexividades que estructuran la construcción de saberes de acción interventivos. Así pues, describiremos cómo se presenta la práctica de los oídos, del conversar intencional, de los pies, del corazón, de las voces polifónicas, de las manos, de la duda, de los prejuicios socio-étnico raciales, de los cristianismos y de las éticas. Hemos nominalizado así estas prácticas para demostrar su simplicidad y poner a consideración del público experto una manera de creación inductiva de categorías de análisis basada en hechos subvalorados por su carácter experiencial. Todas estas prácticas dan cuenta de una cierta especificidad interventiva de profesiones relacionales como el Trabajo Social. En ese sentido, aunque la intervención psicosocial registre la llegada de muchos o muchas profesionales de diferentes disciplinas, el ejercicio de las prácticas que aquí describiremos configura un particular *ethos* profesional identitario de las trabajadoras sociales que llevan a cabo complejos, azarosos y contradictorios procesos de atención psicosocial (Mosquera, Martínez y Lorente 2010).

Hemos separado con fines heurísticos las prácticas profesionales que presentaremos a continuación. Cabe señalar que no existen prácticas puras, ellas se traslapan y se complementan unas con otras. En este texto afirmamos que los saberes de acción interventivos no pueden analizarse por fuera de prácticas sociales concretas, de procesos de interacción y encuentros cara a cara con las personas que han sufrido o sufren los efectos colaterales o directos del desplazamiento forzado. De esta manera, encontramos que la conciencia discursiva de las intervinientes en relación con el desplazamiento forzado tiende a sobreestimar el peso del contexto macro estructural en el mantenimiento del sistema social, y a subestimar el papel rutinario de la intervención psicosocial en la inducción, reproducción y transformación de procesos de cambios socioculturales, tanto en las

1 Producto de una investigación empírico-inductiva que se inspira en la teoría de la estructuración de Anthony Giddens y que metodológicamente retoma algunos aspectos de la teoría fundamentada. Durante hora y media fueron entrevistadas en profundidad 98 trabajadoras sociales; en algunos casos se tuvo que profundizar aún más en algunos aspectos hasta alcanzar las cuatro horas de grabación. Se utilizó el criterio de saturación. Las entrevistas a profundidad estaban antecedidas de largos periodos de observación no participante. Cada entrevista fue sometida a un análisis intratextual y el conjunto de los materiales recibió un tratamiento intertextual. Durante el periodo en el que se realizó el trabajo de campo, las profesionales entrevistadas tuvieron mucho temor de perder la vida a causa de la arremetida paramilitar que experimentaba Colombia en aquel momento, algunas intervinientes tuvieron que asilarse fuera del país. Los nombres de las profesionales fueron cambiados para proteger sus identidades. La codificación y procesamiento de las entrevistas se elaboró con la ayuda del Software Atlas.Ti versión 6.0. La información fue validada en cada ciudad por medio de grupos focales. Asimismo, se entrevistaron a 30 psicólogas sociales para establecer contrastes con la muestra de la investigación.

instituciones prestadoras de servicios sociales como en las relaciones sociales de las cuales hacen parte las personas desplazadas y las intervinientes (Giddens 2003). El orden de aparición de estas prácticas sociales no obedece a una voluntad de jerarquizarlas.

Las prácticas que tienen lugar en los procesos de intervención psicosocial son desarrolladas por profesionales que en su gran mayoría no poseían conocimientos sobre el fenómeno del desplazamiento forzado y que desconocían las contingencias institucionales que generaron la puesta en marcha de la política pública nacional de atención al desplazamiento forzado.

### La práctica de los oídos

Desde esta práctica las intervinientes comunican a las personas desplazadas que comprenden sus dolores, sufrimientos, desesperanzas así como las dificultades de inserción en la vida urbana. La escucha activa hace parte del medio privilegiado por las trabajadoras sociales para lograr esta aprehensión, y se realiza tanto en el espacio de la vida privada de las personas desplazadas como en los lugares de atención individual o grupal a nivel institucional. Asimismo, la escucha activa es un poderoso recurso para interpretar a personas pertenecientes a otros grupos vulnerables o a los llamados “pobres históricos”, es decir, a aquellos que aun siendo pobres no pueden ingresar a los programas de atención especializada y de discriminación positiva<sup>2</sup>.

La práctica de los oídos evitaría la llamada dependencia institucional, ya que por medio de ella se indaga si la persona desplazada posee redes familiares, religiosas y/o de apoyo vecinal; con esta herramienta también se pretende conocer el número de instituciones que esta persona pudo frecuentar o que, quizá ocultándolo, aún frecuenta. La dependencia institucional es leída como una situación indeseable que revela el fracaso de la atención psicosocial en particular y de la atención humanitaria de emergencia en general. Esta práctica de los oídos pretende evitar que el sistema de atención social integral diseñado

para personas desplazadas se sature, puesto que las demandas por servicios sociales son altas y los recursos de bienestar que se ofrecen son escasos frente a la cantidad de necesidades históricas acumuladas que las personas víctimas de la violencia sociopolítica llevan consigo a las ciudades receptoras.

Asimismo, la práctica de los oídos indicaría el camino a seguir en los procesos de atención.

Ellos [habla de las personas desplazadas] me han dado herramientas, a veces entro nula a escuchar y encuentro en su discurso me van dando también pautas, entonces yo se las maquillo de lenguaje profesional y yo les digo: “fíjate, tú me estás dando estrategias, tú me estás diciendo lo que puedes hacer pero no te das cuenta que lo puedes hacer y que no lo estás haciendo”. Entonces les devuelvo esas mismas metodologías que ellos me están aportando, lo que hago es tratar de descubrirle que ellos si tienen herramientas claras que puedan aportar para la solución de sus problemas pero no les meto teoría. (Entrevista a Rosaura Pérez, trabajadora social, Barranquilla, 2006)

La práctica de los oídos se acompaña de un entrenamiento para descifrar el lenguaje no verbal, de esta manera se busca entender lo que la persona desplazada experimenta y que, por desconocimiento de un lenguaje institucional experto, no puede expresar para iniciar el tratamiento psicosocial. Para otras intervinientes la práctica de los oídos es una manera de reemplazar el reconocimiento social perdido a raíz del desplazamiento forzado, con lo cual la persona desplazada mitigaría la sensación de ser desconocida en las ciudades receptoras. De esta manera, escuchar al otro o a la otra le permite disminuir la percepción de pérdida de referentes sociales y de rupturas abruptas de relaciones, territorios y tejidos sociales. En la ciudad —y sobre todo en los primeros meses— las personas desplazadas conocen a pocas personas con quienes pueden interactuar, este aspecto es tenido en cuenta por las intervinientes.

La gente desplazada que iba a la UAO [Unidad de Atención y Orientación] muchas veces ni siquiera iba por la comida, o por los kits de aseo, iba para que nosotros los escucháramos no más, usted los escuchaba 20 minutos, media hora, y la gente se iba feliz,

<sup>2</sup> Estos programas se dirigen a las personas que están asociados a la categoría administrativa de persona desplazada que otorga la Ley 387 de 1997.

tranquila, gracias, gracias, por prestarme sus horitas, nos decían por ejemplo, o simplemente los desplazados iban a saludarnos, a preguntarnos: ¿cuándo nos van a ir a visitar? ¿Cuándo van a ir a mi casa? ¿Cuándo vamos a hacer el tallercito? (Entrevista a Adriana Parra, trabajadora social, Medellín, 2006)

La práctica de los oídos es una de las herramientas de mayor uso y, en ocasiones, la más idealizada por las intervinientes. La palabra del otro o de la otra es tomada por la trabajadora social como un referente de vital importancia tanto en la construcción de sus saberes profesionales como en el diseño e implementación de protocolos de atención, esto se debe a que la experiencia de vida y la palabra de la persona desplazada constituyen lo que permite conocer la región de la cual vienen, su cultura, las razones que motivaron su desplazamiento y la forma en que vivían antes de que el desplazamiento irrumpiera en sus vidas. Permite también que las intervinientes conozcan la relación que poseen muchas personas desplazadas con la tierra, que entiendan el trascendental sentido de pertenencia a un territorio y reconozcan el peso que tienen en las subjetividades de las personas desplazadas las relaciones comunitarias existentes en las zonas de frontera<sup>3</sup>. La práctica de los oídos posibilita entender el lugar que ocupa la violencia sociopolítica en el cuerpo de la nación, las características actuales y cambiantes del conflicto armado interno, el papel de los grupos armados ilegales y la presencia o ausencia del Estado en las biografías individuales, familiares y comunitarias de hombres y mujeres desplazadas.

A su vez, las intervinientes aseguran que por medio de la escucha activa se logra la recuperación emocional de estas personas, ya que las estimula a hablar de lo sucedido y hacerles entender que sus nuevos

proyectos de vida tienen importancia para agentes externos. Por ello las intervinientes afirman que se les permite atender a las personas en situación de desplazamiento, al tiempo que ellas se transforman como seres humanos y se profesionalizan más en la relación de ayuda.

Yo agradezco tanto a personas en situación de desplazamiento tantas cosas tanto como persona, como en mi calidad de trabajadora social, ellos me desarrollaron el sentido del saber escuchar. Es decir muchas veces como profesionales no comprendemos que muchas veces la gente en ese momento lo que necesita es desahogarse, que ellos sientan que uno está ahí con ellos. Otra gente desea hablar muy privadamente y dicen: “yo quiero hablar con usted”. Personas en situación de desplazamiento me enseñaron el verdadero sentido de uno escuchar a la persona. (Entrevista a María Amparo Salcedo, trabajadora social, Barranquilla, 2006)

### La práctica del conversar intencional

En la formación de los saberes de acción intervinientes participan de manera importante las conversaciones cíclicas, recurrentes y en ocasiones tensas de las intervinientes con las personas víctimas del desplazamiento forzado. Las situaciones de copresencia dadas entre las intervinientes y las personas desplazadas, que tienen lugar en los talleres, consultas individuales, familiares y en visitas domiciliarias, permiten producir reflexividades múltiples sobre las dinámicas del capitalismo tardío en el país, sobre las características regionales de la violencia sociopolítica y sobre las cambiantes dinámicas del conflicto armado interno y sus actores ilegales, de la misma manera que conducen a la interrogación sobre los desencuentros interculturales que tienen lugar en el trato con las personas desplazadas que, de manera evidente, representan las diversidades regionales, de género, de clase social, religiosas, étnicas y étnico-raciales del país.

Las intervinientes sociales afirman que ellas son el primer contacto que tienen las personas en situación de desplazamiento con expertos o expertas que las pueden atender y escuchar. En consecuencia, su labor como profesionales de Trabajo Social no puede

3 Por zonas de frontera entendemos los espacios en los que habitan grupos humanos que representan la diversidad cultural del país: colonos, campesinos, pueblos étnicos, comunidades negras, etc., que viven en situación de pobreza, marginalidad y que sufren la violencia sociopolítica de manera directa e indirecta mucho más que un habitante de un territorio considerado central. En estas zonas existe una intensa actividad económica que reposa en el contrabando, los cultivos y comercialización de drogas ilícitas, tráfico de armas y actividades de minería ilegal, entre otras.

reducirse a remitir las víctimas de la violencia a otras entidades y realizar cartas de presentación ante las instituciones del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada —SNAIP—, sino que la llegada a un programa de atención humanitaria de emergencia debe partir de una atención amable. La apuesta profesional se encamina a mejorar la calidad de vida de las personas en condiciones de desplazamiento y, para ello, es necesario que las profesionales se sensibilicen frente al sufrimiento y las necesidades sociales básicas insatisfechas de las personas desplazadas.

Por medio de la práctica de la conversación intencional las intervinientes reconocen la insostenibilidad de la dicotomía objetivismo-subjetivismo en la intervención psicosocial. En la literatura académica se insiste en la necesidad de mantener un punto de vista objetivo para la práctica interventiva, tanto en el Trabajo Social como en la Psicología. La dilución de los límites entre objetivismo profesional y subjetivismo se da a partir de un aprendizaje producto de la acción, por ello la interacción constante con personas desplazadas alimenta reflexividades teóricas y una posición crítica frente a la formación profesional que aboga de manera descontextualizada por el objetivismo científico profesional.

La práctica del conversar intencional posee varios significados: el primero consiste en establecer vínculos relacionales con las personas que serán intervenidas durante tres o seis meses. Este vínculo supone la aparición de una relación de confianza para obtener información básica de las personas y del hogar, en ocasiones implica conocer hechos sobre graves violaciones de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario para poder iniciar el proceso de atención psicosocial con información confiable. La segunda característica de esta práctica consiste en la búsqueda conjunta de las posibilidades de empoderamiento desde la situación que atraviesa la persona desplazada. En muchas ocasiones ese conversar intencional con el otro desplazado o la otra desplazada, construye una postura profesional y un compromiso ético-político explícito. La incertidumbre acerca del devenir de una persona desplazada en la ciudad, producto de su estado de indefensión y

vulnerabilidad, es el motor de procesos de reflexividad a partir de los cuales se cuestiona el quehacer profesional, el papel de las instituciones del SNAIPD y los contenidos útiles a desarrollar en los procesos de atención psicosocial.

Estas reflexividades provienen de la responsabilidad que las profesionales adquieren en relación con la vida e integridad física del otro o de la otra que se encuentra en ocasiones amenazado por algún actor armado ilegal; por ello aparece una apuesta de *entrega explícita* a los beneficiarios y las beneficiarias por encima de los intereses y la racionalidad cuantitativa de las instituciones, debido a esto se prestará atención eficiente y de calidad desde la perspectiva de derechos, y en ocasiones desde un accionar filantrópico.

Para las intervinientes la postura de *entrega explícita* a las personas desplazadas no es necesariamente correspondida, la actitud de las víctimas se caracteriza por la desconfianza en su profesionalismo y está acompañada de una abierta hostilidad contra las instituciones que las trabajadoras sociales representan; esto ocurre especialmente con las personas que pertenecen a pueblos étnicos como los indígenas o étnico-raciales como los negros. Las poblaciones y los pueblos étnicos han atravesado experiencias traumáticas, desde un punto de vista psíquico y cultural, ocasionadas por masacres, asesinatos colectivos o selectivos de líderes y lideresas, torturas y desapariciones de familiares que son enterrados en fosas comunes o arrojados, como seres sin humanidad o sin cultura funeraria, a los caudalosos ríos del país; en estas condiciones, la confianza se corroe rápidamente. Esta situación permite comprender la insistencia de las intervinientes por ingresar en la vida cotidiana de las personas que han vivido hechos de violencia sociopolítica, esto con el fin de afianzar procesos de reconstrucción de un sentimiento de seguridad ontológica que se sustenta en la confianza mutua que procura el conversar intencional.

### La práctica de los pies

Así llamaremos a la intervención domiciliaria o de *puertas hacia fuera*. Esta práctica es considerada como una de las estrategias de atención básica en el quehacer profesional de las trabajadoras sociales y de

Paula Rodríguez Alvarado  
*La autopista del Baudó*  
 Puerto Meluk-Medio Baudó,  
 Chocó, Colombia  
 junio del 2010



algunas psicólogas sociales. En ocasiones, las psicólogas clínicas han tenido que aprender de sus colegas trabajadoras sociales la manera de tejer vínculos con personas en situación de desplazamiento. Las visitas domiciliarias son una manera de llevar hasta la vivienda de la persona desplazada la cara humana del Estado, de las ONG nacionales y de los operadores de las agencias de la cooperación internacional. Cabe subrayar que las visitas domiciliarias no necesariamente buscan acercar los servicios sociales que la Ley 387 de 1997 tiene previstos para las personas desplazadas; más bien, estas visitas buscan detectar los impactos psicoculturales, es decir, aquellos que se presentan cuando las particularidades culturales de las personas desplazadas entran en conflicto con otras culturas y otras realidades urbanas. Por medio de esta práctica las intervinientes se interesan en conocer de primera mano cómo las familias tramitan las situaciones adversas que experimentan en los procesos de inserción en las ciudades. En esta práctica lo importante es la observación de la vida cotidiana y la fina lectura de los contextos barriales en los cuales se encuentra la persona o la familia desplazada. Por medio de la observación *in situ* las intervinientes identifican las relaciones de género, generacionales, de parentesco y filiales que existen dentro de las

familias desplazadas; conocen de manera directa las dinámicas barriales relacionadas con la prolongación del conflicto armado interno a las ciudades o con la presencia de redes delincuenciales, presentes en las ciudades en las cuales paradójicamente las personas desplazadas pensaron proteger sus vidas<sup>4</sup>.

La práctica de los pies es una forma de mitigar el sentimiento de pérdida, abandono y de fractura con el territorio que produce el desplazamiento forzado. Es así como la persona desplazada se siente reconocida en su ser al recibir estas visitas, en ocasiones las piden y reclaman. Estas visitas domiciliarias conciben a las instituciones como redes de apoyo social, moral y afectivo.

Generalmente la familia espera que uno vaya a sus casas, además porque nuestra institución quiere ser la presencia del Estado ahí. Yo generalmente trato de romper el hielo, les pregunto ¿cómo han estado?, ¿en qué situación se encuentran?, les comento el objeto de la visita para que ellos sepan, no generen falsas expectativas. Entonces empiezo a hablar con las familias,

<sup>4</sup> En medio de procesos de atención que ocurren en ciudades, algunas intervinientes han visitado de manera voluntaria los lugares rurales en los cuales se operó el desplazamiento forzado. A partir de esta observación, ellas validan o transforman las concepciones que tenían de las personas en situación de desplazamiento.

después les pregunto un poco acerca de la vivienda si es propia, o si es arrendada, que si viven con otras familias, y ahí empiezo a indagar un poco sobre el antes, como era la vivienda, que extrañan del sitio donde vivían, si hay cambios o no; se indaga sobre esos aspectos, se toma nota, se lleva un registro y se orienta si hay una inquietud frente a algo. (Entrevista a Jenny Paola Galvis, trabajadora social, Bogotá, 2006)

Dijimos anteriormente que la lectura de los contextos barriales y comunitarios en algunos programas se presenta como una necesidad de comprensión y de complementariedad interpretativa de la situación que viven las personas desplazadas. Esta es una estrategia para captar a la población que se resiste a acercarse a los programas de atención psicosocial gubernamentales o de la cooperación internacional, por temor a que su integridad física sea amenazada al declararse como persona en situación de desplazamiento.

[...] y empezamos a ir a las comunidades, a conocer dónde vivían, vámonos para los asentamientos, trabajamos con la comunidad, hagamos también un poquito de presencia allá le propuse al equipo. Empezamos a conocer y a implicar líderes que llegaban, a gente que llegaba que veíamos que tenían un perfil, pues que movía a la gente, empezamos a hacer contactos en los barrios, entonces yo necesitaba un grupo, y llamaba a alguien, necesito tanta población reunida, vamos a ir, estamos con la gente de los asentamientos, íbamos y atendíamos la gente de los asentamientos, conocíamos las familias, hacíamos visitas, yo trataba de hacer visitas domiciliarias casi a todo el mundo que yo atendía, de conocer el espacio en donde vivían, en qué condiciones, o sea fuera de lo que me contaban yo quería ver su realidad. (Entrevista a Adriana Parra, trabajadora social, Medellín, 2006)

En la ciudad de Barranquilla las intervinientes reconocieron que el espacio de las visitas domiciliarias es también un escenario propicio para la emergencia de las mutuas dependencias afectivas. Allí, intervinientes y familias desplazadas interactúan desde la cotidianidad, esta práctica suscita que las profesionales vayan más allá de la concepción de las personas desplazadas como casos para diagnosticar, tratar y cuantificar, y

empiecen a considerarlas como personas sufrientes a las que ellas llegan a querer de manera profunda y acompañan en sus procesos de inserción urbana.

La práctica de los pies va acompañada de una serie de instrumentos científicos que garantizan una observación objetiva como también la medición del grado de vulnerabilidad de la persona o familia desplazada, al tiempo que permite detectar las fortalezas que puedan poseer para enfrenar la situación sin ayuda estatal o de la cooperación internacional. Así pues, se utilizan fichas sobre datos sociodemográficos, se realizan sofisticados diagnósticos psicosociales, caracterizaciones cualitativas, entrevistas a profundidad, se responde a cuestionarios y se elaboran familiogramas. Estos instrumentos permiten una lectura constante de la progresión de la persona o familia que hace parte de programas de atención psicosocial, y del dinamismo y prolongación urbana del conflicto armado interno.

Nosotros hacemos un diagnóstico psicosocial a partir de la lectura teórica sistémica que hacemos de este problema y a partir de unas caracterizaciones que nosotros le hacemos a la familia en sus casas, con unas categorizaciones que hemos hecho, complementadas con una entrevista a profundidad. Usamos además la evaluación inicial del cómo venía cada familia más la lectura que hacíamos del conflicto armado, entonces eso lo juntábamos para poder saber cómo enfocábamos el trabajo para estas familias. (Entrevista a Ivonne León, trabajadora social, Barranquilla, 2006)

La práctica de los pies también permite detectar los llamados *aspectos culturales* indeseables que deberán ser modificados por la acción social estatal, lo más recurrentes son: pautas de crianza, roles tradicionales de género, violencia intrafamiliar hacia mujeres, niños, niñas, jóvenes, personas de la tercera edad, y comportamientos ligados a la salud sexual y reproductiva.

### La práctica del corazón

Trabajar con población desplazada no permite aislar las emociones de la práctica profesional, por el contrario, escuchar constantemente historias de violencia sexual, secuestros, asesinatos, torturas y

desapariciones forzadas movilizan en las intervinientes emociones de tristeza, rabia, impotencia y dolor. Esas emociones abren paso a procesos reflexivos que cuestionan el orden social, objetivizan el conflicto armado del país y las condiciones de vida de las intervinientes, en ocasiones privilegiadas por el hecho de haber nacido en ciudades grandes o medianas en donde las posibilidades de goce efectivo de derechos es posible (Mosquera 2010).

Aunque, al permanecer en contacto cara a cara y diálogo permanente con personas que han sido expuestas a situaciones extremas de sufrimiento, la práctica de la intervención psicosocial llega a ser agotadora emocional y ontológicamente<sup>5</sup> para las intervinientes, ellas afirman que es necesario comprender y manejar las emociones de la otra o del otro y entrenarse en el control de las propias, sin que ello implique cortar cualquier forma de conexión emocional en relación con el sufrimiento ajeno. Precisamente, las emociones abren la puerta a una conexión humana y epistémica con ese otro u otra desplazada habitante de alguna frontera de la nación, representada socialmente como una persona cándida, rústica, sin ciudadanía, habituada a convivir y lidiar con las violencias y con escaso o nulo conocimiento de las emociones consideradas civilizadas.

La práctica de las emociones aparece como una realidad cotidiana intrínseca y vital en el trabajo de atención a la población desplazada. Estas emociones están íntimamente ligadas a distintos procesos de reflexividad. El dolor del otro o la otra despierta en ocasiones estados emocionales hasta entonces desconocidos por las intervinientes. Las emociones subtienden una buena parte del desarrollo de la intervención psicosocial, la cual está enmarcada dentro de los condicionantes estructurales del conflicto armado interno colombiano, con el lugar que ocupan las intervinientes en la vida de las personas desplazadas y en las contingencias institucionales. Las emociones que generan

las personas desplazadas movilizan a las intervinientes y explican en buena medida tanto el grado de compromiso profesional que desarrollan con esta población como el tipo de acompañamiento que le brindan a cada persona, grupo, familia o pueblo étnico.

Las emociones experimentadas por las intervinientes se convierten en recursos clave a la hora de entender cómo se producen los saberes de acción interventivos. El sufrimiento colectivo que genera la violencia sociopolítica, el desarraigo del territorio, la violación sistemática de los Derechos Humanos, las dinámicas de violencia intrafamiliar que se agudizan a raíz de las mutuas culpabilizaciones entre los miembros de la familia, el miedo permanente que acompaña a las personas en situación de desplazamiento, todos estos factores despiertan en las trabajadoras sociales y psicólogas sociales temores, desconfianzas, extrañamientos, compasiones, rabias. Pero también generan alegrías, esperanzas que surgen del deseo expresado por las personas desplazadas de superar esa condición, de reestablecerse socioeconómicamente en el lugar al que han llegado o de retornar a su lugar de origen, de aprender nuevas pautas culturales y de transformar la situación de momentánea adversidad en la que están inmersas. De esta manera, la relación de ayuda emocionada se convierte en un motor para la re-existencia de las personas desplazadas.

La relación profesional se afianza con las personas que remueven la ontología de las intervinientes, sin embargo, las emociones que generan las personas desplazadas no se convierten en lastres emocionales. La rabia, como potencia transformadora, alimenta en las profesionales que intervienen el sueño de cambiar el mundo, de modificarlo y de contribuir a crear algo diferente a lo que está viviendo en el país. Pero esa rabia también lastima porque implica reflexionar sobre las condiciones y experiencias de vida de la otra persona, reconocer la dureza de sus condiciones de vida y del peso de las desigualdades sociales históricamente acumuladas que existen en el país. Por otra parte, las mujeres y los hombres en situación de desplazamiento provocan muchas alegrías y sentimientos de admiración en las intervinientes.

El objetivismo profesional dictamina que se establezca una relación epistémica de tipo jerárquico

<sup>5</sup> La mayoría de las intervinientes narraron cómo en los primeros meses de intervención los estados emocionales, producto del sufrimiento social que genera el fenómeno del desplazamiento, se convertían en enfermedades, se somatizaban las llamadas "cargas emocionales", se sentían impactadas o afectadas ontológicamente.



con el objeto a intervenir, de manera experta y aséptica, pero ocurre que la presencia de emociones produce una ruptura con esa deseada relación vertical, para darle paso a la aparición de relaciones afectivas interventivas que incorporan otras formas de comunicación con la población beneficiaria y que buscan conseguir relaciones igualitarias para el equilibrio de poderes dentro del contexto de autoridad de la intervención; esto se inicia con la deconstrucción de la “doctoritis”, es decir, con la prohibición de que las personas desplazadas se dirijan a las intervinientes como sujetas poseedoras de una *episteme* superior. Las profesionales de la acción social afirman que estas jerarquías epistémicas dificultan la posibilidad de acercarse a las personas y obtener respuestas positivas frente a la intervención psicosocial. En este sentido, son las trabajadoras sociales quienes más defienden este principio y en menor medida las psicólogas sociales. Este tipo de relaciones profesionales, mediadas por el afecto y una concepción en donde las intervinientes y la población se ven como pares epistémicos, facilitan el acceso a la información y la participación de la gente en los procesos promovidos por las profesionales y las instituciones prestadoras de atención psicosocial. Las intervinientes afirman que, cuando se llega a trabajar con la población en posición de *doctoras*, no hay reales posibilidades de diálogos para la co-construcción de saberes, lo que suele ocurrir es que las intervinientes sean percibidas como simples proveedoras de servicios sociales, de información estratégica y sean, a menudo, instrumentalizadas por las personas desplazadas. Por el contrario, la actitud de horizontalidad que se ancla en la empatía permite crear procesos de crecimiento personal de doble vía dentro de la relación de ayuda, fomentan el empoderamiento y las relaciones de confianza resquebrajadas por el conflicto armado.

### La práctica de las voces polifónicas<sup>6</sup>

Los equipos de trabajo en la intervención psicosocial enriquecen con una mirada interdisciplinaria las actividades que se realizan para atender población

desplazada, a la vez que proporcionan diferentes enfoques al diseño de protocolos de atención. Muchas intervinientes sociales entrevistadas narraron cómo la participación de administradores de empresas y economistas en el equipo de trabajo permitió elaborar talleres sobre iniciativas productivas que resultaron exitosas, talleres que no se hubieran llevado a cabo sin ellos, puesto que las trabajadoras sociales y psicólogas sociales no disponen de entrenamientos suficientes en estas áreas. Otras intervinientes narraron cómo la participación de artistas en los equipos interdisciplinarios permitió desarrollar talleres con insumos de las artes plásticas que los hicieron más amenos y en donde las personas participaron de manera activa y sin inhibiciones.

La función de los equipos no se limita al aporte que puedan hacer diferentes miradas disciplinares o profesionales a la intervención psicosocial, su verdadera importancia radica en la posibilidad de convertirse en grupos de apoyo terapéuticos, en fuente de conocimiento experiencial por medio de ejercicios reflexivos, al tiempo que se evita el agotamiento profesional. En equipo, las intervinientes socializan el impacto emocional que generan las historias de dolor de personas desplazadas, reflexionan sobre las contingencias institucionales y la confrontación profesional concomitante. Los equipos de trabajo se convierten en espacios de validación donde se pueden exponer los distintos significados de la atención psicosocial y producir nuevas reflexividades, alimentadas por las experiencias de todas y todos los integrantes.

El equipo inter o multidisciplinario es un espacio de aprendizaje en la medida en que la voz de los otros y las otras permite mirar la propia práctica profesional para mejorarla y posibilita aprender de las experiencias y puntos de vista de los demás colegas. Los equipos mitigan el efecto psicosocial del desplazamiento en las intervinientes, sobre todo en los casos en los que las características del conflicto armado desborda la capacidad de comprensión de una cruda realidad sociopolítica.

Quando llegué al proyecto de la UAO yo decía esto qué es, a dónde me metí, Dios que susto tan horrible, y a los ocho días de estar en la UAO me tocó lo de la Comuna 13, no se si de pronto usted supo lo de la

6 Estos equipos se autocalificaron en esta investigación como multidisciplinarios y como interdisciplinarios de manera indistinta. Vemos las voces polifónicas como aquellas en donde es posible distinguir armonías, consonancias y disonancias.

Comuna de San Javier, los enfrentamientos, todo el desplazamiento urbano que hubo acá, entonces fue una cosa impresionante porque nos tocó hacer intervención, yo decía qué locura, hay enfrentamientos del ejército, paramilitares, la guerrilla, todo esto de la Comuna 13, la gente salió, casi que, hubo destrozos de vivienda, eso fue impresionante, eso fue como una pequeña guerra aquí en la ciudad, entonces nos tocó eso. Yo decía y la gente empezó a llegar y a llegar y a contar y a contar, yo salía cargada de cantidades de cosas, de información, yo decía no voy a aguantar, y empecé a hablar con el equipo, les dije muchachos nos tenemos que organizar, tenemos que generar cosas a partir de esta atención, de esta UAO, hay muchas expectativas tanto del municipio, cómo de [nombre de la ONG omitido], de la comunidad misma, empecemos y trabajemos en equipo. (Entrevista a Adriana Parra, trabajadora social, Medellín, 2006)

Igualmente, los equipos de trabajo son propicios para la reflexividad ante los casos difíciles o los eventos concretos que resultan impactantes y que generan dilemas éticos o morales. Los y las profesionales, por cuanto agentes competentes que registran reflexivamente el flujo de la intervención, se preguntan cómo realizar una mejor intervención psicosocial que se aleje de los imperativos institucionales de corte positivistas, que pregunte qué se quiere lograr a nivel personal y profesional y cuáles son los límites de su acción. En equipo es posible pensar en respuestas y alternativas a estos cuestionamientos.

Los equipos de trabajo se configuran en espacios en donde las intervinientes intentan comprender las dinámicas del conflicto armado, son escenarios en los que se cuestionan los aciertos y desaciertos de lo que los y las profesionales están realizando en nombre de la atención psicosocial. El equipo se constituye en un censor que les ayuda a identificar falencias y aciertos en su intervención; además, este contribuye a disminuir los niveles de impotencia en relación con los casos de personas desplazadas que requieren una atención especializada. En muchos equipos observados, estos casos particulares se solucionan grupalmente en un espacio denominado clínicas de acompañamiento.

En otro registro muy importante, el equipo profesional entrena a aquellas personas que carecían de experiencias previas de trabajo pero que han manifestado el interés por conocer más sobre la población desplazada que atienden.

Cuando uno sale de la universidad tú tienes algunas teorías y es absolutamente distinta la realidad, obviamente tú tienes que agarrarte de algo. Por ejemplo, para nosotros intervenir a las familias desplazadas nadie nos dijo qué teníamos que hacer, o sea, nadie nos dio unos parámetros para saber de dónde nos íbamos a agarrar para trabajar a las familias. Si bien lo recuerdo nos ayudó un psicólogo que trabajó conmigo y nos decía: bueno de ¿qué nos vamos a agarrar? Entonces yo me puedo agarrar de lo que yo sé, del trabajo con comunidades, sobre esto, sobre esto y bueno nos vamos a agarrar nosotros de situaciones que hayan pasado en poblaciones similares, los referentes que nosotros tenemos son de personas que han vivido los desastres naturales. (Entrevista a Ivonne Trillos, trabajadora social, Barranquilla, 2006)

Para algunas intervinientes, en los equipos profesionales y en el desarrollo del trabajo de campo con las personas desplazadas, las fronteras entre profesiones parecieran desaparecer. Consideran que en ocasiones las diferencias saltan a la vista por las sensibilidades académicas, éticas y políticas que generan determinadas situaciones o fenómenos sociopolíticos. Las intervinientes formadas en el Trabajo Social explican que su sensibilidad está relacionada con el trabajo colectivo y/o comunitario, y que poseen un interés especial por la política y los análisis académicos sobre los contextos sociales que condujeron a que se presente una determinada situación. Las psicólogas sociales están menos inclinadas a analizar la situación de conflicto armado interno y tienen mejores herramientas profesionales para responder a las situaciones en donde afloran crisis de manera intempestiva, situaciones de llanto, de dolor psíquico extremo e insostenible.

En los equipos de trabajo cada profesional narra su propia experiencia, escucha la de los demás y de ellas retoma lo que considere útil para su desempeño profesional. Las dinámicas laborales que implican

la rutinización del trabajo, la gestión institucional y el trámite burocrático terminan, en ocasiones y en algunos periodos, absorbiendo a las intervinientes y limitando su capacidad reflexiva grupal. Ante un trabajo que se vuelve monótono y aburrido, los espacios de socialización grupal son precisamente los que permiten significar la acción, reflexionar sobre ella y adquirir nuevos saberes prácticos y teóricos.

### **La práctica de las voces polifónicas con lideresas y líderes de organizaciones de desplazados**

La gran mayoría de las intervinientes prefieren trabajar con personas y familias desplazadas que no hacen parte de organizaciones de desplazados. En términos generales, los líderes y lideresas, que se forman en los procesos de empoderamiento político de organizaciones de desplazados, son deslegitimados por los programas de atención psicosocial. Esto tiene varias razones, la primera es que los líderes, lideresas e intervinientes sociales tienen formas de acceso a la ciudadanía formal que difieren de las que se atribuyen a las demás personas desplazadas. Muchas intervinientes asumen la posición de ver la reivindicación de los derechos de las personas que han sido desplazadas como filantropía, algo que genera fuertes cuestionamientos por parte de algunos líderes y lideresas, quienes se perciben como sujetos plenos de derechos a quienes se les han violado sus Derechos Humanos. Asimismo, los líderes y lideresas realizan exigencias al Estado y rechazan la posibilidad de volverse mendigos del aparato estatal y de sus instituciones, algo que muchas intervinientes cuestionan puesto que ellas afirman que el desplazamiento es una situación transitoria de las víctimas de la que saldrán tarde o temprano gracias a los programas de atención psicosocial. Las lideresas y los líderes a través de sus críticas y acciones políticas han puesto a reflexionar a las intervinientes sobre los peligros de ver a las personas desplazadas como ignorantes de su situación, del origen de dicha situación y de sus derechos vulnerados. En algunas ciudades, estos actores políticos han participado en *tomas* de instituciones, estas acciones dejaron malos recuerdos en algunas intervinientes, sobre todo en aquellas que “fueron retenidas” durante muchas horas o días.

En todas las ciudades las intervinientes se mostraron críticas frente a las organizaciones de la población desplazada que, al parecer, han tergiversado la perspectiva de derechos, exigiendo una serie de reivindicaciones al Estado colombiano. Desde esta visión la responsabilidad no le corresponde únicamente al Estado sino también involucra la capacidad de agencia y los recursos de las personas en situación de desplazamiento. En ese sentido, las intervinientes se muestran convencidas de que el modelo del cual se obtienen mayores resultados para el trabajo con personas y familias desplazadas es aquel que parte del principio de la corresponsabilidad, en el que el Estado, la cooperación internacional, pero sobre todo las mismas comunidades deben asumir una cuota alta en los procesos de restablecimiento de derechos.

En relación con las lideresas y líderes, las intervinientes afirman que dichos actores poseen una serie de “beneficios” que no tienen las personas desplazadas “rasas”. Las lideresas y líderes consiguen mejores viviendas y obtienen alimentos a los que la mayoría de la población desplazada no accede; las intervinientes realizan una clasificación de lideresas y líderes, entre los que se destacan: aquellos y aquellas que difunden rumores malintencionados y dificultan el trabajo entre grupos organizados de desplazados e instituciones, los y las que son considerados negativos debido a que se encargan de torpedear todos los procesos de atención psicosocial con discursos amañados sobre los derechos vulnerados, y quienes son denominados positivos ya que están prestos a mediar entre las organizaciones, el Estado y la cooperación internacional. Las intervinientes denuncian que algunas lideresas y líderes incurrían en prácticas de clientelismo político e instrumentalizan para su propio beneficio la legitimidad que obtienen de las instituciones para darle votos a caciques electorales locales, también para ganar un poco de dinero con la facilitación domiciliar de cuestionarios que se distribuyen de manera gratuita en las instituciones que conforman el SNAIPD. No obstante, en algunas entidades y ante la dificultad de encontrar de manera masiva a personas desplazadas que quieran hacer parte de programas de atención psicosocial, estos líderes y lideresas han sido autorizados para actuar como una prolongación de

los programas de atención psicosocial en los barrios en donde existen serios problemas de orden público y en donde la policía no puede ingresar.

### La práctica de las manos

La práctica del asistencialismo es la modalidad de intervención que más genera molestias y cuestionamientos en la mayoría de las intervinientes entrevistadas, pese a que la realizan en ocasiones como imperativo institucional. Cuando deben entregar los llamados *kits de ayuda de urgencia*, es decir, productos alimenticios no perecederos, las intervinientes defienden esta práctica desde el sentimiento de compasión que les genera la precariedad económica en la que se encuentran las personas desplazadas, pero también con argumentos de tipo ético-político como lo es el derecho a la alimentación. En general, la práctica del asistencialismo es una fuente de distanciamientos valorativos y de roces profesionales entre trabajadoras sociales y psicólogas sociales, pese a que la cooperación internacional la avala bajo el eufemismo de “ayuda humanitaria”.

Pero si bien el asistencialismo es agenciado en las instituciones, en general, esta práctica, aún entre quienes la defienden por convencimiento ético-político, genera dudas, preguntas, malestares y cuestionamientos en las intervinientes acerca de su verdadero fin y del impacto negativo que puede tener en la dignidad humana de las personas. No encontramos en las entrevistas realizadas una defensa irrestricta al asistencialismo, pero sí diversos argumentos a favor y en contra.

Para muchas intervinientes el asistencialismo no es negativo *per se*, sino que lo es, la forma como se lo conciba. Esta es la posición de buena parte de las intervinientes que atienden población desplazada, las profesionales se preguntan: ¿hacer o no hacer asistencia? Y en caso de que la respuesta sea positiva, surge otra, ¿la forma en que la ejercen es la correcta? Ambos interrogantes ponen en evidencia una preocupación por sus límites como práctica dentro de la intervención psicosocial. La mayoría de las intervinientes consideran que el asistencialismo es necesario en situaciones críticas, cuando la población ha vivido de manera reciente el desplazamiento y no puede suplir sus necesidades básicas de

alimentación, vivienda y vestido, cuando han tenido que huir de sus casas con pocos objetos materiales o ninguno, y llegan al contexto receptor urbano sin dinero o con muy poco, sin redes sociales que sirvan de soporte durante los primeros días de estadía en la ciudad. En estas condiciones, la ayuda humanitaria asistencialista es vital, pues es un mecanismo efectivo para cubrir las necesidades más apremiantes de la población desplazada.

Si bien el carácter de caridad y asistencialismo le dio inicio a nuestra profesión y que hoy somos una profesión científica y profesional, sí existen situaciones en las que nos es muy difícil alejarnos de estas concepciones consideradas pre-científicas. Con esto no doy razón a quienes plantean aún hoy que nuestro quehacer está basado únicamente en la caridad, hoy y después de trabajar con tanto sufrimiento humano creo que estas prácticas hacen parte de nuestro origen, de nuestra historia y que sería bueno reconocerlas porque no podemos zafarnos de ellas tan fácilmente. Existen situaciones en las que prestar servicios de manera filantrópica es un imperativo ético. (Entrevista a María Josefina Gómez, trabajadora social, Barranquilla, 2006)

Algunas intervinientes que defienden el asistencialismo argumentan que por medio de esta práctica las personas desplazadas reciben de manera inmediata la satisfacción de sus necesidades de alimentación, pero añaden que esta acción debería ir acompañado de otros elementos como capacitaciones cortas para la vida productiva o acompañamiento psicológico de los casos difíciles.

Las intervinientes afirman que el bajo número de personas participantes en los talleres de atención psicosocial y en otros espacios de formación profesional se debe al hecho de que la asistencia regular a los mismos genera en las personas angustias y sentimientos de culpa, puesto que creen estar concurriendo a espacios en los cuales se tiene la percepción de estar perdiendo el tiempo en vez de generar ingresos económicos para sus familias desde sus propias capacidades de agencia. Las intervinientes perciben en la población desplazada cierta fatiga en la asistencia a los talleres, la cual se debe a la poca efectividad que estos tienen para

solucionar sus necesidades básicas de alimentación, vivienda y vestido, elementos útiles en la reproducción de la vida. Al parecer, es aquí en donde las prácticas asistenciales tendrían razón de ser.

Para algunas intervinientes la manera de impedir la deserción de las personas desplazadas de los procesos de atención psicosocial consiste en realizar un canje entre formación psicosocial por alimentos no perecederos, pues cuando la persona desplazada sabe que cuenta con alimentos para nutrir a la familia por varios días, las posibilidades de que ellas concluyan o inicien procesos de atención psicosocial aumenta.

Te digo que la asistencia es necesaria porque cuando yo apoyé el proyecto “Capacitación por alimento” antes de yo estar en ese proyecto yo ya venía con un proceso de capacitación y formación, pero había mucha deserción y muchas excusas frente a la deserción; cuando ya llega el alimento y hay ese condicionamiento “Capacitación por alimento” se convierte en una obligatoriedad llegar, asistir a la capacitación. Y esa asistencia alimentaria nos permitió terminar todo un proceso de capacitación para lo organizativo. Al terminar ese proceso salieron muchos líderes y lideresas capacitadas y empoderadas, ya no necesitaban un condicionamiento de mercados. Entonce’ por eso éj que veo la asistencia como una necesidad. Hay compañera’ que difieren de eso pero yo no [...] porque la necesidad de alimentos que tienen la gente es grande, porque la’ instituciones incentivan la participación de personas en Situación de desplazamiento pero sin pensar en las repercusiones que esto tiene en la economía doméstica. (Entrevista a Estebana Larios, trabajadora social, Barranquilla, 2006)

En ciudades como Barranquilla, Bogotá y Medellín, las intervinientes afirmaron acudir a esta práctica cuando el sentimiento de impotencia las invadía. Las intervinientes hacen todo posible por brindar ayuda en alimentos a las familias, aunque en la institución no estén disponibles, llegando a activar redes institucionales asistencialistas como la de las iglesias, las damas de la caridad de las ciudades, los bancos de alimentos hasta comprar con sus propios recursos los alimentos en detrimento de sus bajos ingresos salariales.

En Barranquilla las intervinientes analizaron las dependencias que desarrollan algunas familias desplazadas hacia la ayuda material que les brindan las instituciones. Algunas afirmaron que uno de los principales objetivos de la intervención psicosocial era capacitar a los y las participantes de los programas en el ejercicio de sus derechos ciudadanos para evitar que se presenten dichas dependencias. A pesar de los esfuerzos, reconocieron que muchas de las familias desplazadas incorporan prácticas de supervivencia ligadas a la mendicidad en sus subjetividades sociales, lo cual dificulta que se asuman como ciudadanos y ciudadanas con derechos formales. En el fondo, las intervinientes afirman que la práctica de la asistencia impide que emerja un ciudadano o una ciudadana capaz de reivindicar sus derechos sociales y políticos. La asistencia es leída como una práctica perversa y desempoderante, ligada a las prácticas de beneficencia de la doctrina social de la iglesia cristiana apostólica y romana.

Aun cuando la mayoría de las profesionales defiende el asistencialismo en las condiciones antes expuestas, añaden que es necesario cuestionar sus límites y sus consecuencias no deseadas. El asistencialismo parte de un incuestionado principio humanitario que posee efectos indeseados innegables. El asistencialismo no puede perpetuarse por mucho tiempo, no solo porque sería insostenible para el Estado colombiano sino porque generaría dependencia y mendicidad institucional. Asimismo, los programas de asistencia humanitaria no generan, según las profesionales, gran impacto en la población pues no resuelven de manera estructural las necesidades básicas insatisfechas.

### **La práctica de la duda y de los prejuicios socio- étnico raciales**

La presencia de estas prácticas causó extrañeza entre las intervinientes que en sus conciencias discursivas y prácticas se muestran sensibles al sufrimiento social que genera en las personas el desplazamiento forzado. La práctica de la duda reflejaría la actitud de veeduría con la cual las intervinientes dicen proteger los recursos públicos nacionales e internacionales destinados a la población desplazada.

En varias ocasiones las profesionales han descubierto a pocas personas, que califican como inescrupulosas, usurpando el estatus de desplazados, accediendo de manera fraudulenta a los subsidios y medidas especiales que el Estado destina por la Ley 387 de 1997. En consecuencia, algunas profesionales manifiestan su desconfianza ante la declaración juramentada de ciertas personas que se acercan a las instituciones a inscribirse en los programas de atención humanitaria de emergencia. En algunas profesionales la práctica de la duda llega a desarrollarse tanto que cuando se expresan parecen detectives de la acción social que afirman haber identificado perfiles de aquella población *especializada* en timar la asistencia social, al parecer serían personas que se dedican a la errancia y de esta manera han sobrevivido en varias ciudades o personas exigentes e inconformes con el Estado, expertos en realizar críticas destructivas en su contra<sup>7</sup>.

La práctica de la duda guarda relación con el hecho de que las posibilidades de que una persona desplazada salga del sistema de atención una vez ingresada son mínimas, pues ello solo es posible por solicitud directa de la persona beneficiaria, o por comprobarse que sus derechos se han reestablecido de igual o en mejor manera de como estaban antes de desplazarse, algo que casi nunca ocurre. Es por ello que muchas intervinientes que practican la duda en su trabajo afirman de manera prejuiciada y acrítica que “ser desplazado se ha convertido en Colombia en un negocio muy bueno”.

En el caso de la población negra desplazada, esta situación se alimenta de profundos prejuicios socio-raciales que potencian la duda. En la ciudad de Cali, muchas entrevistadas afirmaron sin titubeos o rubores que a las personas negras que llegan vestidas con gorra y zapatillas a inscribirse en los programas no son desplazadas, lo que buscan es beneficiarse de un fenómeno tan dramático como el desplazamiento para no trabajar. Ante posibles situaciones de fraude, las profesionales tienen mecanismos no institucionales y extralegales para hacer un seguimiento más

<sup>7</sup> Las intervinientes asocian estas exigencias e inconformidades al conocimiento que tienen algunas personas de la legislación específica que cobija a las personas desplazadas.

profundo que el que realiza el Ministerio Público. Preguntar reiterativamente los nombres de los integrantes de la familia o los sucesos que motivaron su desplazamiento les permite cotejar información y al parecer determinar si esa persona o familia “dice la verdad”. Ese cotejo contextualiza la declaración juramentada que se hizo ante el Ministerio Público y la concordancia entre las diferentes versiones en el criterio establecido como verdadero de manera arbitraria por las profesionales. Para las intervinientes es claro que las personas desplazadas, ante sus apremiantes condiciones de vida, recurren a la mentira que aparece expuesta por medio de un *performance*. Una de las situaciones que más nos llamó la atención es el temor que sienten las intervinientes de ser víctimas de engaños por parte de las personas desplazadas. Les desmotiva descubrir que la relación de confianza emocional que habían establecido con las personas desplazadas era superficial.

La presencia de personas que no son desplazadas y que logran timar el sistema de registro de población desplazada no es abundante, pero los pocos casos que se descubrieron hacen parte de las anécdotas más recordadas en las instituciones y sobredimensionadas como si fueran la regla general a pesar de ser la excepción.

### La práctica de los cristianismos

La presencia de evidentes orientaciones religiosas en la intervención psicosocial es un punto controversial entre los académicos del Trabajo Social y la Psicología Social, quienes afirman que, debido a los procesos de secularización de la sociedad colombiana, la acción social contemporánea es un espacio laico, atravesado por un claro contenido científico. Nada más alejado de lo que realmente ocurre, porque muchas ONG que atienden a la población en situación de desplazamiento, aunque tengan nombres laicos, pertenecen a órdenes religiosas. Las prácticas profesionales permeadas por la orientación católica apostólica y romana y por la iglesia carismática cristiana tienen lugar en la intervención psicosocial y en la construcción de los saberes de acción interventivos. En estas prácticas se expresan de manera evidente las identidades religiosas de las intervinientes,

acompañadas por una rigurosa formación profesional. Lo que queremos afirmar aquí es que las intervinientes que practican algún cristianismo, en cualquiera de sus expresiones (católico, evangélico, carismático), demostraron buenos conocimientos en teorías sociales contemporáneas, por lo cual no se trata de estereotipadas damas de la caridad católica quienes supuestamente atendían a las personas sufrientes con un enorme e irracional corazón samaritano; entrevistamos a intervinientes sociales que pertenecen a órdenes religiosas pero que poseen estudios universitarios en Psicología Social o en Trabajo Social, conversamos con profesionales que abandonaron órdenes religiosas y que hoy laboran en procesos de acción social sin abandonar los principios de la fe católica.

Analizamos que de los valores exaltados por la religión cristiana que profesan las intervinientes dependerá la lectura que ellas realicen de la realidad social y de los objetivos planteados por la intervención psicosocial. Muchas de las intervinientes, para hablar de los éxitos alcanzados por el trabajo psicosocial, expresan que las personas desplazadas pueden *dar testimonio* de los logros de la intervención. Otras, cuando hablan de las personas desplazadas, las denominan hermano o hermana, jamás usan el concepto de beneficiarios o beneficiarias y a los procesos de atención en algunos programas muy estructurados los llaman de acogida del hermano o de la hermana.

En cada historia de cada persona que cuenta voy aprendiendo de cada familia algo de ellos [...] yo siempre he tenido una formación espiritual, siempre ante todo Dios, en cualquier situación, y es importante el ayudar inmediatamente a la persona, acogerla, escucharla y brindarle una solución inmediata, una solución que sea efectiva. No me gusta hacer esperar mucho a las personas porque ellos siempre buscan alguien que los escuche, alguien que los atienda, aunque a veces me siento muy impotente ante todas las situaciones que allí se enfrentan. He aprendido también, como a [...] investigar en medio de todo el trabajo pastoral que hacemos, en medio de la parte de atención, el investigar más de la persona, el investigar más, de pronto en sus culturas, de su experiencia, de cada una de ellas. (Entrevista a Jenny, trabajadora social, Bogotá, 2006)

La práctica del cristianismo resulta en ocasiones funcional en la elaboración de los duelos de personas y familiares asesinados o desaparecidos. La llamada elaboración del duelo alimentado por los dogmas católicos cristianos transmite a la persona en situación de desplazamiento la necesidad de no olvidar la trascendencia, de lo inútil que puede ser buscar que el Estado aplique la justicia y más bien que se deje el castigo y la aplicación de la justicia a un Dios todopoderoso que seguramente castigará a los victimarios. Para este trabajo se emplean metáforas con ángeles para poder acompañar a la persona y ayudarla a generar el proceso terapéutico que se cree útil. Sin embargo, para las instituciones de corte católico este recurso puede ser un desafío, porque muchas personas desplazadas practican el neo protestantismo en iglesias evangélicas y pentecostales o poseen sus propios ritos culturales de vida y muerte que no necesariamente de ajustan a los principios católicos occidentales, como se da en el caso de las poblaciones negras y/o afrocolombianas.

Para terminar, pensamos que las prácticas de los cristianismos por parte de las intervinientes mitigan los sentimientos de impotencia que estas profesionales experimentan en su labor diaria. Los cristianismos actúan como un motor que estimula el trabajo en medio de numerosas contingencias institucionales, ante los peligros de pérdida de la integridad física o de la vida, presentes en todo proceso de atención. Pero, al mismo tiempo, estas prácticas impiden que aparezcan reivindicaciones sobre mejores salarios para estas profesionales de la acción social, pues el trabajo profesional es homologado a una misión de salvación de almas.

### La práctica de la ética

Las profesiones relacionales están familiarizadas con la importancia de la reflexión ética en la intervención social. Se dice, por ejemplo, que la ética en el Trabajo Social está relacionada con valores, principios y deberes, la mayoría de ellos consignados en los códigos profesionales o deontológicos. El trabajo con personas y familias desplazadas, en el cual el dolor y el sufrimiento humano apremian, hace que las intervinientes reflexionen sobre la necesidad de sobrepasar la

ética reglamentada, que pareciera no tener en cuenta la fragilidad de la condición humana y sus contingencias, y que se fundamenten en una ética propia que no se encuentra en manuales, sino en el juicio de cada interviniente como ser humano reflexivo y sintiente.

La práctica de la ética es constante, en la medida en que se es consciente de las implicaciones que tiene entrometerse o implicarse en la vida y realidad de las personas intervenidas. En esta práctica ubicamos a las intervinientes que incorporan un claro análisis político en su quehacer. Para ello realizan un interesante ejercicio de unir explicaciones macro estructurales del conflicto armado interno con las repercusiones en la estructura psíquica y emocional de las personas en situación de desplazamiento. Las intervinientes que realizan militancia activa por el respeto a los derechos humanos ven a las personas desplazadas como víctimas desde su acepción política. Las encontramos en instituciones estatales o en ONG católicas, pero han trabajado antes en organizaciones que se reconocen de manera pública como próximas al movimiento de los derechos humanos o en las que se incorpora en su trabajo la perspectiva de la restitución de derechos.

El sentido ético político impregna la intervención psicosocial, pues solo una mirada política del contexto social permite leerlo con algún grado de aproximación. Esto es de especial importancia en un contexto como el colombiano, en donde es importante agenciar una postura política que guíe el quehacer profesional. Una postura política no significa ser parte de un partido político o del movimiento de los derechos humanos, sino reconocer que esta intervención es una acción superior encaminada hacia el bienestar de la población, el goce efectivo de derechos vulnerados o nunca conocidos, su ingreso a la ciudadanía formal y a la *civitas* independiente de la cultura política que posea la persona desplazada.

### Conclusiones

En este artículo demostramos la importancia de nominalizar una serie de prácticas sociales feminizadas que ocurren en los programas de atención psicosocial a personas desplazadas. Afirmamos que no es posible construir saberes de acción interventivos sin ellas. Estas prácticas sociales llevan en su interior re-

flexividades, intencionalidades y propósitos de bienestar social y emocional en relación con las víctimas del conflicto armado interno.

Afirmamos que las trabajadoras sociales entrevistadas consideran estas prácticas sin importancia epistémica por su carácter rutinario e intangible, no obstante en ellas se asientan los procesos de construcción de saberes de acción que alimentan el trabajo de atención psicosocial de personas desplazadas.

La práctica de los oídos, del conversar intencional, de los pies, del corazón, de las voces polifónicas, de las manos, de la duda, de los prejuicios socio-étnico raciales, de los cristianismos y de las éticas hacen parte del *ethos* profesional de la trabajadora y del trabajador social y establece diferencias en relación con el quehacer de otros y otras profesionales de la intervención social.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez Múnera, Jose. 2009. "La vigencia de las formas de ayuda y el bienestar como razón de hacer y ser del Trabajo Social". *Revista Universidad Pontificia Bolivariana*, (151), 165-178. Bogotá: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Giddens, Anthony. 2003. *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Mosquera Rosero-Labbé, Claudia. 2006. "Saberes de acción Interculturales e Investigación colaborativa. Una reflexión desde la intervención social a la población afrocolombiana desplazada". *Rompiendo barreras. Género y espacio en el campo y la ciudad*, 109-134. Santiago de Chile: Ediciones El Tercer Actor.
- Mosquera Rosero-Labbé, Claudia. 2010. "Prejuicios, incomprendiones culturales y aperturas cognoscitivas en la atención psicosocial a personas negras y afrocolombianas desterradas por el conflicto armado interno colombiano". *Intervención social, cultura y ética: un debate interdisciplinario*, 285-328. Claudia Mosquera Rosero-Labbé, Marco Martínez, Belén Lorente (ed.). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas.
- Mosquera Rosero-Labbé, Claudia, Marco Martínez y Belén Lorente (ed.). 2010. *Intervención social, cultura y ética: un debate interdisciplinario*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Humanas.



- Mosquera Rosero-Labbé, Claudia. 2011. "Emoción, razón y «proceso civilizatorio»: aproximaciones desde los procesos de atención psicosocial de personas desplazadas por el conflicto armado interno colombiano". *El trabajo y la ética del cuidado*. Luz Gabriela Arango Gaviria y Pascale Molinier (comps.). Medellín: La Carreta Editores; Escuela Estudios de Genero, Universidad Nacional de Colombia.
- Mosquera Rosero-Labbé, Claudia. 2006. "Conocimiento científico y saberes de acción en trabajo social: sobrevaloraciones, desconocimientos y revaloraciones. Una lectura desde los países de América del Norte". *Revista Trabajo Social* (8): 131-142. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia.
- Racine, Guylaine. 2000. *La production de savoir d'expérience chez les intervenants sociaux*. Paris-Montréal: L'Harmattan.
- Zapata, Antoine. 2004. *L'épistémologie des pratiques. Pour l'unité du savoir*. Paris: L'Harmattan.