

**Demandas emocionales en funcionarios que atienden víctimas de la violencia en  
Colombia**

Angie Lorena Hernández Vásquez

Especialización en Gestión de Desarrollo Administrativo

Universidad Militar Nueva Granada

Bogotá, octubre de 2016

## **Demandas emocionales en funcionarios que atienden víctimas de la violencia en Colombia**

### **Introducción**

En la actualidad nos encontramos con diferentes exigencias en el mercado laboral, sea cual sea la profesión y el campo en el que cada persona decide desempeñarse. Existen profesionales como, por ejemplo, médicos, enfermeros, docentes, policías, profesores y trabajadores sociales, que se encargan de la atención al público y la atención social, en temáticas y condiciones difíciles. Este tipo de trabajadores se diferencian del resto porque no solo deben realizar tareas físicas o mentales, sino que también deben expresar emociones durante las interacciones que realizan con las personas a las que deciden prestarles el servicio.

Los profesionales en atención social, prestan sus servicios en sectores especiales, incluyendo tercera edad, personas con discapacidad, personas maltratadas, presos, personas con adicciones, personas en emergencia social, prostitución, víctimas de violencia física, psicológica, sexual, entre otros.

Para el interés de este trabajo, se realizará un análisis de los profesionales que se encargan de la atención a víctimas a causa de la violencia por el conflicto armado, tomando como base un estudio de profesionales que atienden víctimas en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y siete entrevistas realizadas por la autora. En este sentido, el propósito es mostrar la importancia de intervenir en el manejo de las emociones que se generan en estos funcionarios, para prevenir su desgaste profesional y mejorar sus niveles de rendimiento.

Las temáticas abordadas en este ensayo, empiezan con la conceptualización de las emociones, las demandas emocionales que genera la atención social y como llega a convertirse en un desgaste profesional generando síndromes o enfermedades. Luego se analizará un estudio realizado en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, allí se hará una descripción general de la entidad y la población estudiada. Por último, se realizarán entrevistas con profesionales de las áreas misionales de la entidad con el fin de conocer el impacto emocional que les ha generado la atención a víctimas de la violencia en Colombia cuando prestan sus servicios.

### **Las emociones y su incidencia en el desempeño profesional**

Las emociones para Belli e Iñiguez (2008) “Corresponden a experiencias corporales naturales que luego se expresan a través del lenguaje, y ese lenguaje, a su vez, suele calificarse como irracional y subjetivo” (p140) Así mismo Piqueras, Ramos, Martínez, Oblitas (2010). plantean que “Las emociones son reacciones psicofisiológicas de las personas ante situaciones relevantes desde un punto de vista adaptativo, tales como aquellas que implican peligro, amenaza, daño, pérdida, éxito, novedad” (p34).

Chóliz (2005) indica que las emociones tienen una función social, como es la de facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta prosocial, por ejemplo, emociones como la felicidad favorecen los vínculos sociales y relaciones interpersonales, mientras que la ira pueden generar repuestas de evitación o de confrontación, reacciones emocionales que podrían alterar las relaciones sociales y afectar incluso a la propia estructura y funcionamiento de grupos y cualquier otro sistema de organización social”.

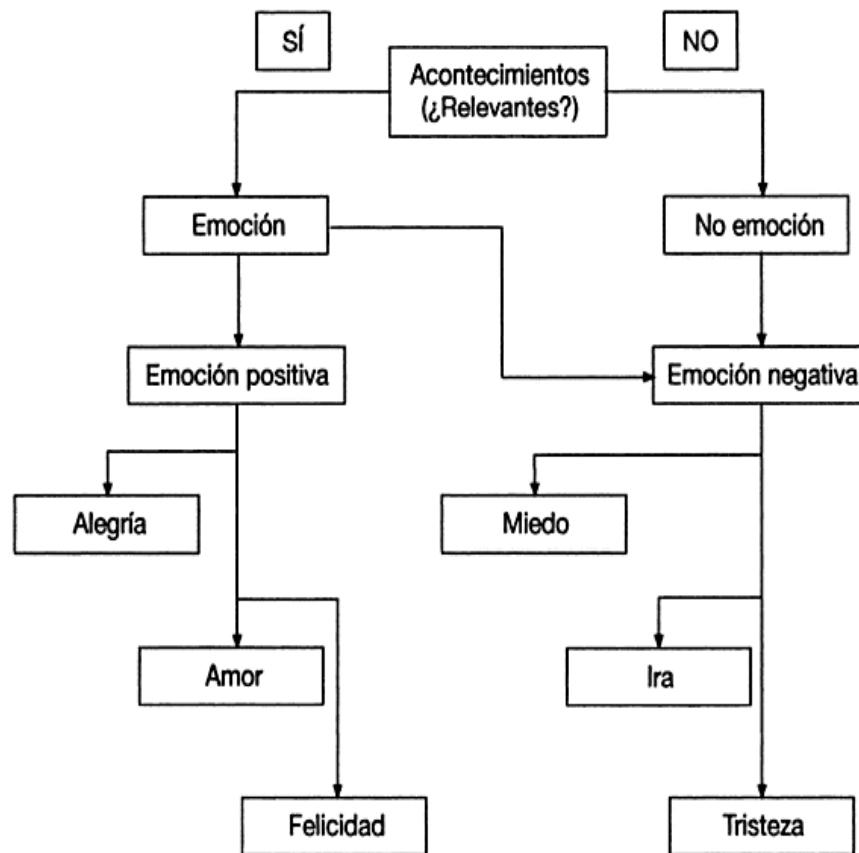
Es así que encontramos dentro de estas definiciones que las emociones se generan a partir de un acontecimiento, de la manera en que nos enfrentamos al mundo o de nuestra personalidad; y son exteriorizadas a través de sentimientos de acuerdo a las vivencias positivas o negativas.

A causa de ello, crean un estado de ánimo que se refleja interna o externamente ya sea por las conductas, expresiones, manifestaciones anímicas o gestuales; las vivencias negativas generan un impacto nocivo por lo que algunas personas no tienen la capacidad suficiente de manejarlas y controlarlas, reflejando un contagio emocional fuerte a tal punto de afectarse a nivel personal, laboral, profesional e incluso familiar.

Piqueras, Ramos, Martínez, Oblitas (2010) afirman que “Las emociones negativas interfieren en los hábitos saludables y fomentan el desarrollo de conductas inadecuadas que ponen en peligro la salud dando inicio a trastornos mentales y físicos” (p53).

Para Redorta, Obiols y Bisquerra (2008). “Las emociones negativas son el resultado de una evaluación desfavorable respecto a nuestro bienestar. Son diversas formas de amenaza, frustración, pérdida, etc. Incluyen el miedo, la ira, la tristeza, la culpa, la vergüenza, la envidia, los celos, el disgusto, entre otros” (p.34). Esto se explica en el siguiente gráfico:

Figura 1 Mecanismos de clasificación de las emociones



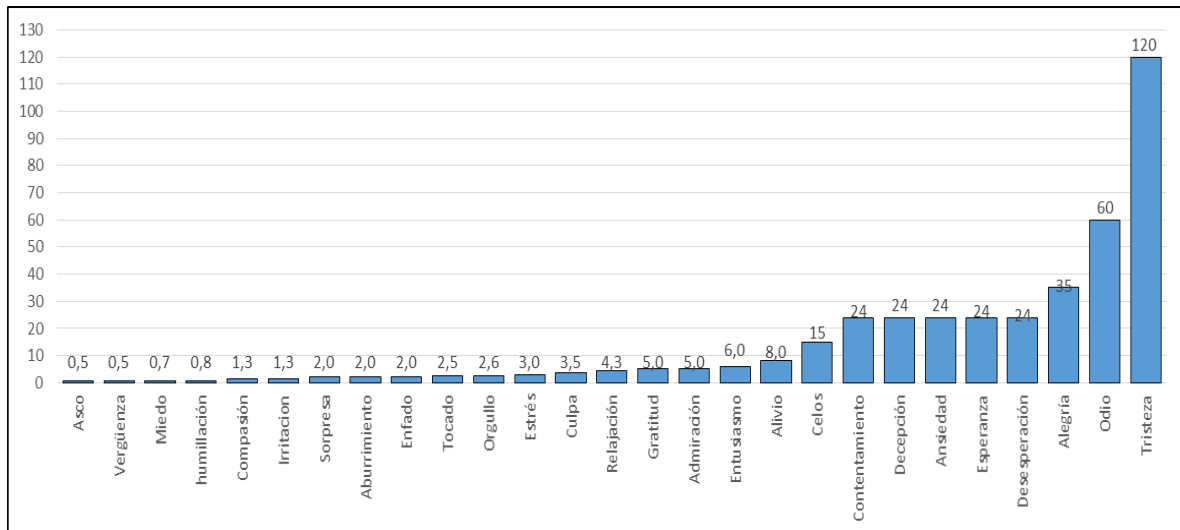
Fuente: Bisquerra (2000)

Para condensar lo dicho, la psicóloga Jennifer Tique Rincón, de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, explica, que “Las manifestaciones negativas a nivel laboral pueden ser evidenciadas en factores como la baja productividad, desmotivación o deserción; a nivel personal, afectaciones psicológicas, emocionales y cognitivas, y a nivel familiar y social generando conflictos interpersonales, estas son evaluadas a través de diferentes parámetros como la frecuencia de la emoción, la duración, la intensidad de la expresión emocional y la variedad de las emociones” (J. Tique, comunicación personal, 18 de Agosto de 2016)

Respecto a esto, en la Universidad Católica de Lovaina en Bélgica, los investigadores Verduyn y Lavrijsen (2014), realizaron un estudio a 233 estudiantes

sobre las últimas emociones que experimentaron, la duración y las estrategias para superarlas; los resultados evidencian 27 emociones, como se muestra en el siguiente gráfico:

Figura 2 Emociones presentadas en 233 estudiantes



Fuente: Verduyn, Lavrijsen (2014)

En síntesis, el asco y la vergüenza tienen una duración de 30 minutos, mientras que la desesperación, la esperanza, la ansiedad, la decepción y estar contento tiene una duración igual de 24 horas. Es claro que las de mayor impacto son la alegría con 35 horas y el odio con 60 horas; la emoción con más relevancia según este estudio es la tristeza con 240 horas, llegando a la conclusión que esta emoción es generada por eventos de gran impacto donde se requiere de tiempo para comprender y entender la situación.

En continuidad a los factores que representan las emociones, para Choliz (2005) la expresión de las emociones puede considerarse como una serie de estímulos discriminativos que facilitan la realización de las conductas apropiadas por parte de los demás, y se puede inducir el altruismo y la conducta prosocial, mientras que la inhibición de otras emociones puede producir malos entendidos y reacciones

indeseables que no se hubieran producido en el caso de que los demás hubieran conocido el estado emocional en el que se encontraba la persona.

La intensidad de las emociones para Kay (sf) se puede expresar de las siguientes maneras:

Figura 3 Intensidad de las emociones

<b>Intensidad de sentimientos</b>	Sentimientos positivos, negativos, ambos a la vez, extremos de emociones, emociones complejas que aparentemente se mueven de un sentimiento a otro en un periodo corto de tiempo, identificación con los sentimientos de otras personas, llantos y lágrimas a la vez
<b>En el cuerpo</b>	Síntomas corporales tales como estómago tenso, aprehensión, sonrojamiento, dolores de cabeza, náuseas.
<b>Inhibición</b>	Falta de confianza en uno mismo y timidez.
<b>Fuerte memoria afectiva</b>	Recordación de los sentimientos que acompañaron a un incidente y muy habitualmente serán capaces de revivirlos y “re-sentirlos” incluso mucho tiempo después.
<b>Miedos y ansiedades</b>	Sentimientos de culpabilidad, sentimientos de estar fuera de control.
<b>Preocupación por la muerte</b>	Estados depresivos.
<b>Asociación emocional y apego a los demás</b>	Empatía y preocupación por los otros, sensibilidad en las relaciones, apego a los animales, dificultad para ajustarse a nuevos ambientes, soledad, conflictos con el resto en cuanto a la profundidad de las relaciones.
<b>Auto-evaluación crítica y juicios internos</b>	Sentimientos de inferioridad e insuficiencia.

Fuente: Kay, (sf)

Todo esto significa que las emociones son características de lo que el ser humano enfrenta a lo largo de su vida, ya que está expuesto a situaciones, decisiones y noticias, en todos los contextos, en este caso la base de análisis del presente ensayo será el entorno laboral, y su incidencia en las demandas emocionales de los funcionarios.

### **Las demandas emocionales en el trabajo**

El Ministerio de Protección Social (2010) describe los dominios de las condiciones intralaborales a las que está expuesto el trabajador: demandas del trabajo, control, liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y por último recompensa. Estos dominios se agrupan en un conjunto de dimensiones que actúan como posibles fuentes de riesgo.

Dentro de las demandas del trabajo encontramos las siguientes:

- Demandas cuantitativas
- Demandas de carga mental
- Demandas emocionales
- Exigencias de responsabilidad del cargo
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- Demandas de la jornada de trabajo
- Consistencia del rol
- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
- Control y autonomía sobre el trabajo
- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
- Participación y manejo del cambio
- Claridad del rol
- Capacitación
- Características del liderazgo



- Relación con los colaboradores (subordinados)
- Retroalimentación del desempeño
- Relaciones sociales en el trabajo
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
- Reconocimiento y compensación

Teniendo en cuenta lo anterior, las demandas emocionales son las que más afectan a los profesionales que permanecen en constante interacción con personas, el Ministerio de Protección Social (2010) las define como “Las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos del trabajador, lo que lleva a entender las situaciones y sentimientos de otras personas”. (p.23)

El Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales de España, afirma que estas demandas emocionales, en un largo periodo, llevan a la persona a un deterioro de su salud psicosocial y a sufrir daños psicosociales específicos”.

Toda esta carga emocional va ligada al síndrome de desgaste profesional o como se le denomina científicamente “burnout”, también conocido como “síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional y es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos” (Apiquian, 2007, p.1).

Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio (2009) lo definen como “Una entidad patológica, producto del estrés crónico propio de profesiones que prestan servicios de atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o

dependencia”. Forbes (2011) lo denomina como el “padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (p.1).

Apiquian (2007) adicionalmente describe las siguientes consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome de burnout:

Figura 4 Consecuencias del síndrome de burnout

<b>Síntomas Psicosomáticos</b>	<b>Síntomas Emocionales</b>	<b>Síntomas Conductuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga crónica</li> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Dolores musculares (cuello, espalda)</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Pérdida de peso</li> <li>• Úlceras y desórdenes gastrointestinales</li> <li>• Dolores en el pecho</li> <li>• Palpitaciones</li> <li>• Hipertensión</li> <li>• Crisis asmática</li> <li>• Resfriados frecuentes</li> <li>• Aparición de alergias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo</li> <li>• Depresión</li> <li>• Frustración</li> <li>• Aburrimiento</li> <li>• Distanciamiento afectivo</li> <li>• Impaciencia</li> <li>• Desorientación</li> <li>• Sentimientos de soledad y vacío</li> <li>• Impotencia</li> <li>• Sentimientos de omnipresencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinismo</li> <li>• No hablan</li> <li>• Apatía</li> <li>• Hostilidad</li> <li>• Susplicacia</li> <li>• Sarcasmo</li> <li>• Pesimismo</li> <li>• Ausentismo laboral</li> <li>• Abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.</li> <li>• Relaciones interpersonales distantes y frías</li> <li>• Tono de voz elevado (gritos frecuentes)</li> <li>• Llanto inespecífico</li> <li>• Dificultad de concentración</li> <li>• Disminución del contacto con el público /clientes / pacientes</li> <li>• Incremento de los conflictos con compañeros</li> <li>• Disminución de la calidad del servicio prestado</li> <li>• Agresividad</li> <li>• Cambios bruscos de humor</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Aislamiento</li> <li>• Enfado frecuente</li> </ul>

Fuente: Apiquian (2007)

Para concluir “El burnout ocurre en muchas áreas profesionales, especialmente en aquellas en que se trabaja con personas, que suponen una fuerte vocación en los profesionales y en que poco a poco la desilusión reemplaza la visión idealista de la tarea emprendida” (Arón y Llanos, 2004).

Por lo tanto, este síndrome es una de las consecuencias de relacionarse con víctimas e historias que generan impactos emocionales en la cantidad de relatos devastadores a causa de componentes sociales, políticos y culturales. Afirmaré ahora que el trabajo de atención a víctimas se considera de alto riesgo debido a los efectos que describen patológicamente los funcionarios y que se deben tomar las medidas necesarias de prevención en la atención.

Como se indicó, los ministerios que se encargan del trabajo han definido una serie de demandas, por lo tanto, este trabajo se centrará específicamente en las demandas emocionales de los profesionales que trabajan en atención a víctimas a causa del conflicto armado en Colombia, de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.

Este trabajo le exige al funcionario atender y por lo tanto entender las situaciones que se han generado en torno a las víctimas a causa de la violencia. Entre las más comunes se encuentran la violencia física, familiar, sexual, amenazas, pobreza, registros fotográficos de tragedias con heridos o muertos, sentimientos de trauma, miedo, tristeza, odio, dolor, confusión, entre otras. En otras palabras, el funcionario debe poseer habilidades profesionales y trabajar en el control de las emociones, con el fin de no disminuir su desempeño laboral, teniendo en cuenta el impacto y el riesgo que genera todo este tipo de situaciones que representan una carga emocional negativa hasta perjudicar al funcionario incluso en su salud.

Durante varios años se han estudiado las consecuencias que genera la atención al público y se sectorizan en la atención integral a víctimas, por esta razón, es de vital importancia cuidar a los que prestan los servicios de atención profesional y emocional con el fin de que no se conviertan en víctimas de las propias víctimas.

Lo anterior se afirma en el XIII Congreso virtual de Psiquiatría (2012) “Los profesionales que se encuentran en contacto con el dolor humano al escuchar relatos de maltratos, y corroborar los efectos de violencia lo que los hace testigos indirectos de la victimización o traumas vivenciados por el receptor de la violencia, les afecta emocional o físicamente en la mayoría de los casos y los lleva a enfrentar profundos grados de tensión ya sea de origen externo o interno”

Es importante señalar que las personas que trabajan en contextos de crisis emocionales y desequilibrios sociales, especialmente quienes a diario están atendiendo a víctimas, son bastante susceptibles de ser afectadas en su desempeño profesional y personal, debido al desgaste emocional que produce esa exposición constante a situaciones de sufrimiento.

Por ultimo estos profesionales se caracterizan porque deben garantizar atención integral a las víctimas, este concepto es definido por organizaciones mundiales como Salinas (2008) “La doctrina internacional de todas aquellas acciones, procedimientos y servicios que deben ofrecerse y proporcionarse para restituir los derechos, implementar medidas de emergencia en estados de crisis humanitarias, reducir el sufrimiento y facilitar la recuperación física, mental y psicosocial de las víctimas de un delito”.(p.45).

## **Función de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD)**

Colombia ha afrontado un escenario complejo de conflicto armado interno desde hace varias décadas, que ha dado lugar al desplazamiento forzado de muchos ciudadanos y ciudadanas, con el consecuente despojo de tierras de la población mayoritariamente campesina. La Corte Constitucional Colombiana, declaró que esta situación constituía un estado de cosas inconstitucional, y a partir de allí estableció una serie de órdenes en materia de políticas públicas a las instituciones del Estado, con el fin de garantizar y proteger los derechos de las víctimas del conflicto.

Evidentemente, se asumió el reto de restablecer el goce efectivo de los derechos de las víctimas de despojo y abandono de territorios a causa de la violencia armada, y con el propósito de restituir los derechos de las víctimas, se creó un marco institucional y de justicia transicional con un enfoque diferencial e integral, el cual fue implementado con la ley 1448 de 2011, conocida como Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones; y a través de la cual, se creó la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD.

En la actualidad y de conformidad con el artículo 103 de la Ley anteriormente mencionada, la UAEGRTD está prevista por un término de diez (10) años, como una entidad especializada de carácter temporal, adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente, cuyo objeto principal es servir de órgano administrativo del gobierno nacional para la restitución de tierras de los despojados.

Es así que en el artículo 76 de la Ley 1448 de 2011, creó como instrumento para la restitución de tierras, el “Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente” a cargo de la UAEGRTD, en el cual se inscriben las personas que fueron despojadas de sus tierras u obligadas a abandonarlas y su relación jurídica con estas, determinando con precisión los predios objeto de despojo en forma preferente mediante georreferenciación, el periodo durante el cual se ejerció influencia armada en relación con el predio

Sumado a la citada norma, se estableció el procedimiento de restitución de tierras en dos etapas:

La etapa administrativa, la UAEGRTD identifica física y jurídicamente los predios, construye un contexto de los hechos victimizantes, individualiza a las víctimas y sus núcleos familiares, establece la relación jurídica de la víctima con la tierra y establece los hechos de despojo y/o abandono forzado. Su trabajo culmina con la decisión de incluir o no incluir a los solicitantes y a los predios objeto del trámite, en el Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente – RTDAF, que en virtud del artículo 76 de la Ley 1448 de 2011 es requisito de procedibilidad para acudir ante los jueces especializados en restitución de tierras.

Un segundo momento de carácter judicial, que se surte ante los jueces y magistrados especializados en restitución de tierras, quienes deciden de fondo sobre la restitución y/o formalización de los predios, en el que la UAEGRTD se encarga de la representación judicial de los casos en que las víctimas así lo soliciten. Por lo tanto, la decisión definitiva sobre la restitución no está en cabeza de la UAEGRTD, sino de los jueces y magistrados.

En continuidad, para el funcionamiento de la UAEGRTD, se debe tener en cuenta el Decreto 4800 de 2011, donde se indican los mecanismos y medidas de asistencia, atención y reparación integral a las víctimas para la materialización de sus derechos constitucionales basados en el Artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 y definen las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1o de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.

A continuación, se muestra el total de víctimas registradas hasta el 1 de septiembre de 2016 a nivel nacional, por la Red Nacional de Información, donde se evidencian 7.900.102 víctimas a causa del conflicto armado.

Figura 5 Víctimas registradas en Colombia



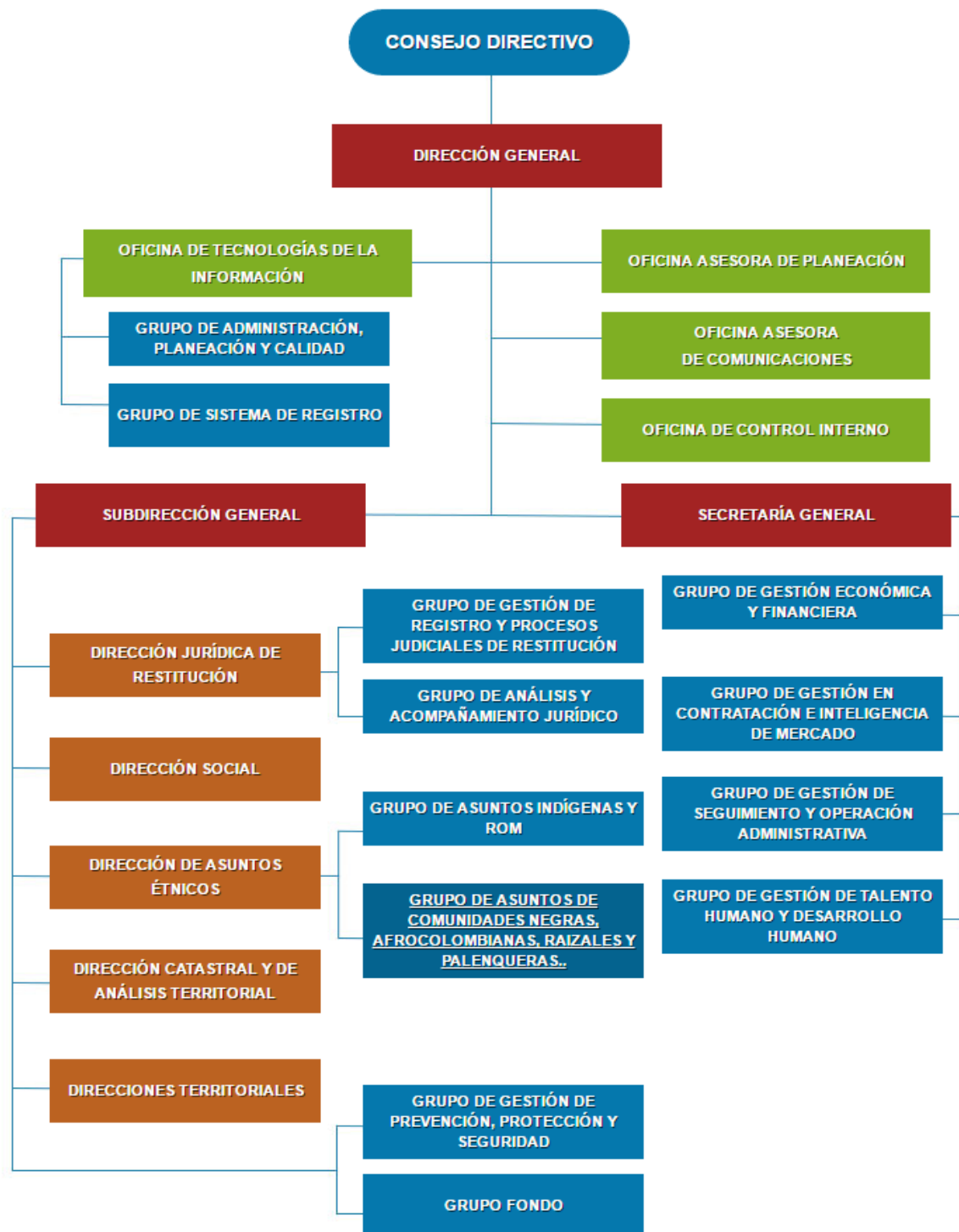
Fuente: Unidad para la Atención y Reparación de Víctimas (2016)

La UAEGRTD actualmente cuenta con 93.686 solicitudes, del cual 63.023 son titulares y corresponden a 78.107 predios que adicionalmente se dividen en 25.721 mujeres y 37.182 hombres.

En cuanto a la estructura, la UAEGRTD cuenta con 1.703 colaboradores de los cuales 1.200 son contratistas y 503 son funcionarios; adicionalmente se encuentra dividida en 17 direcciones territoriales a nivel nacional, ubicadas en Antioquia, Bogotá, Bolívar, Caquetá, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Santander, Sucre, Tolima. El nivel central está dividido en direcciones técnicas, oficinas asesoras, dependencias de secretaria general, dirección general y subdirección general. A continuación, se muestra el organigrama:



Figura 6 Organigrama de la (UAEGRTD)



Fuente: Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (2015)

## **Análisis de estudio sobre el desgaste emocional de los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas**

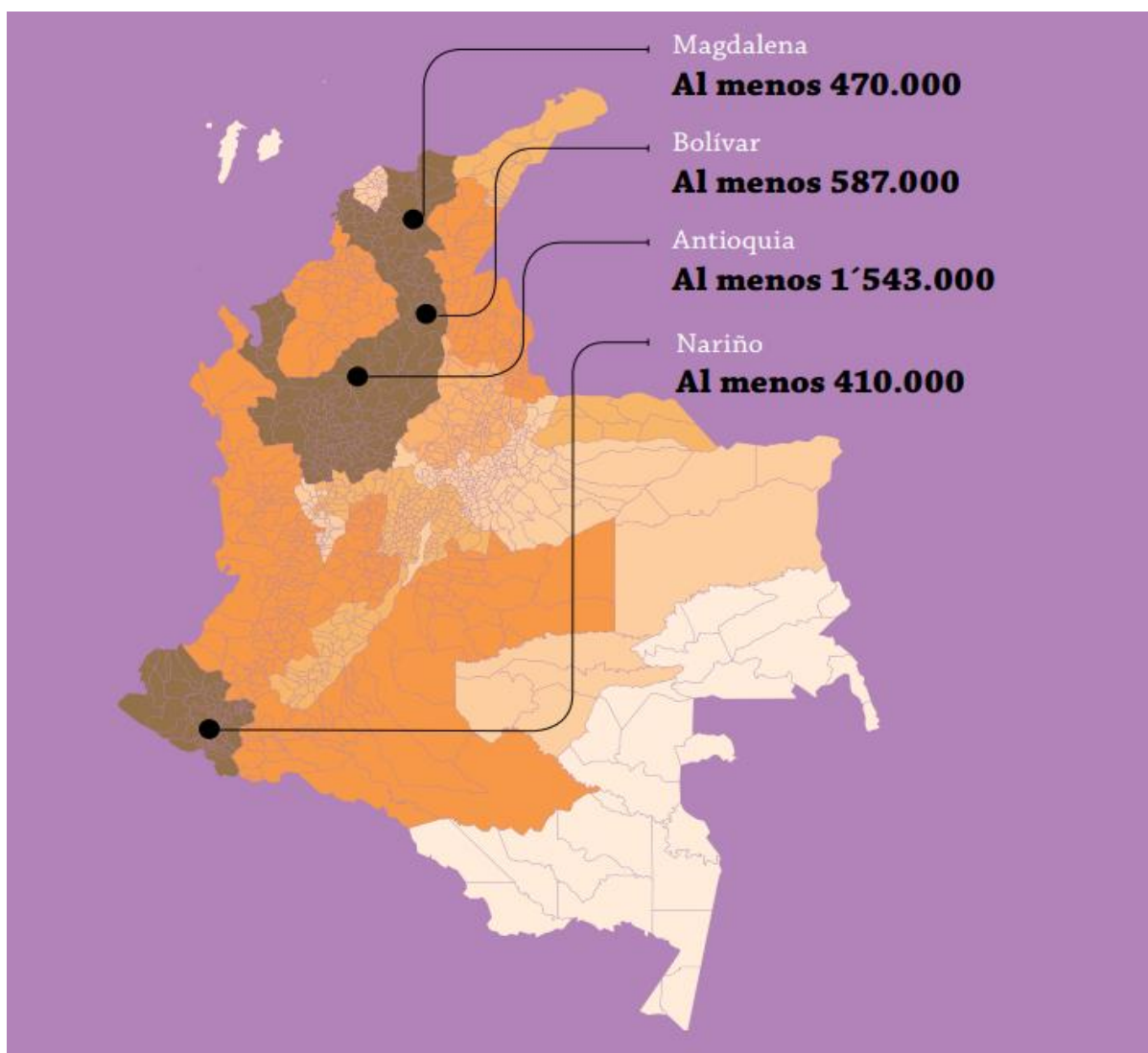
El conflicto armado en Colombia, de más de cinco décadas, ha ocasionado un daño y un sufrimiento a la población sin igual en la historia. Hasta el momento se estima que el conflicto armado ha dejado 7.9 millones de víctimas, incluyendo:

- 6,7 millones de víctimas de desplazamiento
- 220.000 víctimas de homicidios
- 74.000 víctimas de ataques a poblaciones
- 13.000 víctimas de violencia sexual
- 11.000 víctimas de minas antipersonal
- 10.000 víctimas de tortura
- 7.000 víctimas de reclutamiento forzado
- 2.500 víctimas de ejecuciones extrajudiciales

La UAEGRTD ha logrado contribuir al desarrollo social de Colombia, siendo un eje central de análisis de las personas que se encargan de la atención al público a causa del conflicto armado. Es por esto que basados en el estudio realizado en los años 2012 y 2013 y que tuvo por objeto contribuir a la prevención del agotamiento y brindar soporte emocional a funcionarios de la entidad, se realizó un proceso de caracterización de las afectaciones emocionales en los mismos.

Este estudio se enmarcó en las Direcciones Territoriales de Bogotá y Norte de Santander en el año 2012 y Medellín, Cartagena, Carmen de Bolívar, Santa Marta y Apartado en el año 2013. Se tomaron estas sedes ya que tienen altas demandas de solicitudes de restitución de tierras y por lo tanto de atención de víctimas como se ratifica algunos departamentos en el siguiente el siguiente gráfico:

Figura 7 Intensidad del conflicto por departamentos, según el número de víctimas registradas



Fuente: Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (2016)

Se analizaron diferentes factores con el fin de generar estrategias de autocuidado y prevenir el desgaste profesional u otras enfermedades que trae la demanda emocional. El tamaño de la muestra se centró en todos los colaboradores (contratistas y funcionarios) que laboraban en ese momento en las direcciones territoriales de la UAEGRTD mencionadas anteriormente.

Las emociones que genera en los funcionarios la atención al público, son dimensionadas según el contexto de dolor o sufrimiento que transmita la víctima e

impacta negativamente al profesional. Por lo tanto, las emociones que se han generado con frecuencia son las siguientes: tristeza, dolor, angustia, desánimo, desesperanza, rabia, miedo, mal genio, y culpa frente a la situación de violencia del país.

En los casos de funcionarios que salen a terreno, se han encontrado con fosas comunes, o han tenido que estar expuestos a minas antipersonas manifestaron temor, tristeza y ansiedad. Además de revelar sentir soledad, incertidumbre y molestia respecto de no contar con protocolos de seguridad, ni seguros de vida.

En algunos casos los solicitantes llegan predispuestos, por malas experiencias previas con instituciones estatales, y descargan su malestar con los funcionarios que los atienden, al respecto, los profesionales manifestaron preocupación y desconocimiento relacionado con el trato que se le debe dar al solicitante en estos casos. Adicionalmente refieren que estas situaciones les han generado estrés, impotencia, tensión y angustia.

El común denominador de este primer análisis es la tristeza como emoción principal que les crea el estar en contacto con víctimas a causa de la violencia y sus diversas historias.

“La experiencia de estado de ánimo triste dependería de la evaluación cognitiva realizada sobre la demanda situacional y los recursos que posee el sujeto para afrontar la situación, que en tal caso sería negativa y con frecuencia predominaría cuando el estresor se cronifica”. En resumen, el sufrimiento de estados emocionales negativos persistentes puede afectar al funcionamiento del sistema inmunológico, del sistema endocrino-metabólico y, en general, de todas las funciones fisiológicas.

Piqueras, Ramos, Martínez, Oblitas (2010)

Andrea Moreno, psicóloga de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, explica que “las manifestaciones psicosomáticas están generalmente relacionadas con emociones y experiencias negativas y que estas son generadas a partir de cuadros de estrés o ansiedad ya que se relaciona con la mente y el cuerpo, es decir que se manifiesta en el cuerpo lo que se sucede a nivel mental”. (A. Moreno, comunicación personal, 6 de septiembre de 2016).

Teniendo en cuenta el estudio realizado, las afectaciones psicosomáticas más frecuentes son:

- Soñar con lo narrado por los solicitantes o exceso de sueño (alteraciones en el sueño).
- Falta o exceso de apetito (desórdenes alimenticios).
- Náuseas y vomito al escuchar historias de violencia muy descriptivas.
- Perdida de voz con la impotencia que siente al escuchar las historias de los solicitantes.
- Dolor de cabeza cuando los solicitantes narran historias de violencia.
- Tensión, nudos en el cuello, hombros y espalda, dolores de estómago, gastritis, dolor en el cuerpo, problemas en el colon.

### **Comportamientos**

- Aislamiento y silenciamiento, fumar, bloquearse, desconcentración, irritabilidad, poca paciencia.
- Ausencia de límites al procurar ayudar y solucionar las necesidades expuestas por los solicitantes.
- Temor e incomodidad cuando el solicitante llora y por tanto prefieren evadir los temas que generen llanto o tristeza.

- En los casos de profesionales que salen a terreno algunos no quieren volver a salir.
- Mal genio, mala cara, lenguaje poco asertivo, cortante y distante.

El estrés y la preocupación conllevan a comportamientos como la tendencia a la irritabilidad, bloqueos emocionales, actitudes aceleradas que conllevan a la poca articulación del trabajo colectivo.

### **Actitud frente a la labor desempeñada**

El desgaste emocional, incide de manera directa en la motivación y por tanto en el desempeño de la labor generando:

Cansancio y bloqueo emocional, que conlleva al funcionario a recibir las solicitudes con una disposición menos paciente, poco profunda y en algunos casos evasiva (no por falta de compromiso, sino por temor a la vinculación emocional ante el dolor y narración del solicitante), lo que incide en la calidad de la información recogida.

Atender un solicitante tras otro, sin tener tiempo para descargar emociones entre atención y atención, los niveles de concentración, acompañados de las emociones y pensamientos que suscitan las historias, pueden enlentecer los procesos, y generar en el funcionario una fatiga emocional que le impedirá levantar la información de manera clara y concreta.

García (sf) indica que la fatiga emocional, es un agotamiento mental que va relacionado con el estrés, la ansiedad y la depresión, siendo esto característico de los trabajos relacionados con asistencia a otras personas (médicos, asistentes sociales, psicólogos, bomberos, etc.), pues el coste emocional de estas profesiones no siempre se ve recompensado.

Adicionalmente, este tipo de situaciones lentifica la labor de los funcionarios, en cuanto a que deben buscar las herramientas para calmar a la persona y genera desgaste emocional que contribuye a la desconcentración de los funcionarios.

Como complemento al estudio anteriormente realizado, se indagó a través de unas entrevistas con profesionales de las áreas misionales: dirección social, dirección catastral y de análisis territorial, dirección de asuntos étnicos y dirección jurídica de restitución, sus funciones, las emociones presentadas en la atención a víctimas, y el manejo de las mismas.

Los profesionales de las áreas misionales son los encargados de apoyar, acompañar y asesorar a la víctima en los diferentes escenarios que les trae la solicitud de tierras, con el fin de que se le sea devuelto el predio que ha sido arrebatado a causa del conflicto armado en Colombia.

A nivel general, los profesionales manifiestan sentir tristeza, siendo esta la emoción que más los afecta, seguido de la frustración y el estrés; este último va ligado a la impotencia de no ser un agente que transmita satisfacción o felicidad inmediata, puesto que los procesos de devolverles las tierras son arduos y conllevan de análisis profundo.

Adicionalmente, las emociones que manifiestan los profesionales se debe también a su enfoque profesional, puesto que su formación y vocación está orientada a diferentes contextos, ejemplo de esto es la comparación entre un profesional del área jurídica y otro de asuntos étnicos, al jurídico le causa emociones negativas el escuchar la masacre de una familia ya que no está formado para este tipo de situaciones tan impactantes, pero un profesional del área de étnicos que se desempeñe con comunidades negras, su afectación emocional es la manera de que una mujer defienda los derechos de toda una comunidad donde el que debe impartir esto es el hombre.

En otra instancia, los profesionales de catastral, obedecen a su objeto contractual, desempeñando labores técnicas y en varias ocasiones deben acudir a un profesional social, con el fin de que les ayude en el acompañamiento con la víctima quien relata su historia y revive momentos en la visita al predio, generando cargas emocionales.

Por lo tanto, es de vital importancia el acompañamiento psicosocial a todos los profesionales que se encargan de la atención a víctimas, puesto que estos se encuentran ligados a la recepción de mucha información que en diversas ocasiones les causa frustración y no saben responder de acuerdo a sus capacidades y los limitantes de las políticas.

“La frustración, es la respuesta emocional que experimentamos cuando tenemos un deseo, una necesidad, un impulso... y no somos capaces de satisfacerlo, entonces sentimos ira y decepción, un estado de vacío no saciado, donde cuanto mayor sea la barrera a nuestro deseo mayor será la frustración resultante” Montejano, (2016)

Toda esta afectación emocional, es la causante del desgaste profesional y el desarrollo de enfermedades generado por el no manejo de situaciones que intervienen en la atención a las víctimas, por lo tanto, se debe cuidar al profesional, con el fin de que tenga una mejor calidad de vida y el desarrollo de sus actividades sea realmente óptimo tanto para el usuario como para la entidad.



## **Conclusiones**

Siendo la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas una entidad que presta apoyo a las víctimas de la violencia en Colombia, es necesario formular e implementar una cultura institucional de autocuidado, donde se construyan espacios de expresión y reflexión, que permitan la elaboración y el reconocimiento de los recursos personales e institucionales para disminuir las emociones negativas de los funcionarios en contacto con estas víctimas.

Se debe tener en cuenta la importancia de realizar capacitaciones a los funcionarios en herramientas psicosociales en atención al público, para que cuenten con elementos claves en el manejo de situaciones, lo anterior se debe a que existen profesionales que no desarrollan esta habilidad y deben acudir por ejemplo a un profesional del área social con el fin de apoyarlos en la intervención a la víctima.

Las demandas emocionales además de generar emociones positivas y negativas respecto a la atención a víctimas, crean cargas mentales, que afectan el procesamiento cognitivo debido a sus procesos mentales como atención, memoria, información, ligada a las respuestas de ayuda que le dan a la víctima.

Teniendo en cuenta que actualmente estamos en un proceso de transición sobre la paz en Colombia, es de vital importancia el manejo urgente que se le debe brindar a estos profesionales, y lograr dar respuesta al desafío que le ofrece el contexto sociopolítico del país, para que sus niveles de rendimiento y su capacidad profesional de desenvolverse en este ámbito tan complejo sea el mejor resultado que esperan todos los solicitantes de restitución de tierras y la entidad.

La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, en el proceso de transición hacia la paz tendrá acceso a zonas que antes se

encontraban en riesgo por la presencia de fuerzas al margen de la ley, aquí es cuando más se necesitaran de profesionales en atención a víctimas que realicen su labor con sentido de pertenencia, con la mejorar calidad de profesionalismo y salud emocional y mental.

Es necesario articular un programa que sirva de seguimiento constante a las áreas misionales, para que estos se sientan apoyados en la labor que realizan en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y mejore sus niveles de rendimiento y soporte emocional, ya que no basta con el bienestar y capacitación que se le brinda a nivel general, también es importante enfocarse en esta población.

Se requiere evaluar la cantidad de solicitudes de víctimas, que están recibiendo estos profesionales al día, con el fin de generar espacios de descanso mental y emocional que les sirva de pausa activa para realizar su labor con celeridad y eficacia.

Por lo general, los profesionales no manifiestan las emociones negativas que les genera la atención a víctimas, esto es evidencia en las capacitaciones o talleres que realizan a todos los colaboradores. Por lo tanto, la acumulación de tensiones y emociones es lo que genera el síndrome de burnout o diversas enfermedades.

**Anexo.**

Se describen a continuación las funciones que desempeñan los profesionales de las áreas misionales:

Figura 7 Funciones areas misionales

<b>Área Misional</b>	<b>Funciones</b>
<b>Dirección social</b>	Son los encargados de realizar la recolección de pruebas de carácter social como la línea de tiempo, cartografía social, grupos familiares, conducentes a la sustanciación de los casos colectivos e individuales de los solicitantes, facilitador a través de los relatos o recuerdos del solicitante para que reconstruya su historia en relación al predio solicitado.
<b>Dirección catastral y de análisis territorial</b>	Identificaciones, georreferenciación, ubicación geográfica de los predios y elaboración de los informes técnicos de microfocalización y predial, de territorios colectivos y ancestrales; el análisis de territorios o predios se realiza en compañía de las víctimas ya que los guían a llegar al predio y reviven los momentos de abandono contándole al profesional que los acompaña.
<b>Dirección de asuntos étnicos</b>	Asesoría y acompañamiento jurídico de caracterización a consejos comunitarios o comunidades negras, adicionalmente con indígenas y campesinos en proceso de restitución.
<b>Dirección jurídica de restitución</b>	Orientación, asesorías, recepción de solicitudes y seguimientos a los trámites en las actividades y acciones vinculadas a la atención al público y algunas acciones relacionadas a la etapa administrativa y a la etapa judicial, de acuerdo con lo dispuesto por la ley 1448 de 2011.

Fuente: Elaboración de autora (2016)

## Bibliografía

- Apiquian, G., (2007) *El síndrome de burnout en las empresas*. Presentación realizada en el tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. [Figura 4]Recuperado de:  
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
- Arón, A., y Llanos M., (2004) *Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia*. Sistemas familiares, Recuperado de: [http://www.buentrato.cl/pdf/est\\_inv/desgas/dpa\\_aron2.pdf](http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf)
- Bejarano, M., Vega, V., Domínguez, L., Sanabria, A. y Osorio, C., (2009). *Síndrome de desgaste profesional*. Revista Colombiana de Cirugía, 24() 138-146.  
 Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=355534491008>
- Belli, S., y Iñiguez, L. (2008). *El estudio psicosocial de las emociones: una revisión y discusión de la investigación actual*. Psico, 39 n 2, pp 139-151. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5161611.pdf>
- Bisquera (2000) *Emoción y conflicto*. [Figura 1] Recuperado de:  
<https://books.google.com.co/books?id=g6k1nCY3kC&printsec=frontcover&dq=emocion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZubDqiNvOAhUBRiYKHZKeAIgQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=false>
- Choliz M. (2005) *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Recuperado de:  
<http://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- Decreto 4800 (20 de diciembre de 2011) Recuperado de:  
<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/decreto-4800-de-2011/13108>

- Forbes, R., (2011) *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. N. 160. Cegesti 20 Aniversario. Recuperado de:  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome\\_de\\_Burnout\\_sintomas\\_causas\\_y\\_medidas\\_de\\_atencion\\_en\\_la\\_empresa.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_Burnout_sintomas_causas_y_medidas_de_atencion_en_la_empresa.pdf)
- García, J. (sf) *Fatiga emocional: estrategias para afrontarla y superarla*, Psicología y mente. Recuperado de: <https://psicologiaymente.net/clinica/fatiga-emocional#!>
- Kay, L., (sf) *Intensidad emocional en los niños superdotados*, Supporting Emotional Needs of the Gifted, Changing lives, changing futures. [Figura 3]  
Recuperado de: <http://sengifted.org/archives/articles/intensidad-emocional-en-los-ninos-superdotados>
- Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (*Ley 1448 de 2011*) (10 de junio de 2011)
- Ministerio de la Protección social; (2010) *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*, Recuperado de:  
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales de España, *NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención*. Recuperado de:  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_720.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf) 12g
- Montejano, S. *Frustración, una emoción frustrante*. Psicologiaglobal. Recuperado de:  
<http://www.psicoglobal.com/blog/frustracion-una-emocion-frustrante>

- Pardo, V., Puerta, J., y Vidales R., *Manual prevención del agotamiento y soporte emocional de los funcionarios encargados de la atención a víctimas de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas* (2012-2013)
- Piqueras, J., Ramos V., Martínez A., y Oblitas, L. (2009). *Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física*. *Suma Psicológica*, 16() 85-112.  
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134213131007>
- Ramírez, E., Gurrola, G., Balcázar, P., (2012) *Síndrome del burn-out en profesionales que atienden violencia familiar: un estudio cualitativo*, XII Congreso virtual de psiquiatría. Interpsiquis. Recuperado de:  
<http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/assetstore/15/72/92/157292281831176953203730259433036038817>
- Redorta, J., Obiols, M. y Bisquera R. (2006) *Emoción y conflicto*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.co/books?id=g6k1nCY-3-kC&printsec=frontcover&dq=emocion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZubDqiNvOAhUBRiYKHZKeAIgQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=true>
- Salinas, Y (2008) *Seguimiento a políticas públicas en materia de desmovilización y reinserción: Atención Integral a una víctima*, Bogotá: Rasgo y Color
- Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (2016) *Estadísticas de Restitución de Tierras*. Recuperado de:  
<https://www.restituciondetierras.gov.co/estadisticas-de-restitucion-de-tierras>
- Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (2016) *Estadísticas solicitud, predios, personas*. Recuperado de:  
<http://cifras.unidadvictimas.gov.co/tierras?tema=40&subtema=41>

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas

*Proceso de paz Acuerdo sobre las víctimas del conflicto*, (2016). [Figura 7]

Recuperado de:

<https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/10184/662957/Proceso+de+Paz+Acuerdo+sobre+las+Victimas+del+Conflicto/21070508-769d-4c82-bbab-371fe491f208>

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas,

*¿Quiénes somos?* Recuperado

de:<https://www.restituciondetierras.gov.co/web/guest/-quienes-somos->

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas

(2015), *organigrama*, [Figura 6] Recuperado de:

<https://www.restituciondetierras.gov.co/organigrama>

Unidad para la atención y reparación de víctimas, *cifras de víctimas registradas (2016)*

[Figura 5] Recuperado de: <http://cifras.-unidadvictimas.gov.co/>

Woollaston, V. (2014) *Feeling sad? It could take up to five days to shift your mood:*

*Sadness lasts 240 times longer than other emotions, study claims.* [Figura 2]

Mail Online. Recuperado de:

<http://www.dailymail.co.uk/sciencetech/article-2815719/Feeling-sad-FIVE-DAYS-shift-mood-Sadness-lasts-240-times-longer-emotions-study-claims.html>