

**REPRESENTACIONES SOCIALES Y EMOCIONES SOBRE REPARACIÓN PSICOSOCIAL  
EN EL POSCONFLICTO EN VÍCTIMAS EN UN BARRIO DE CÚCUTA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**MANUEL ERNESTO RIAÑO GARZON**

**DOCENTE**

**INVESTIGACIÓN PSICOLÓGICA III**

**LUISA FERNANDA PINEDA VARGAS**

**MANUEL ENRIQUE ZÚÑIGA MALDONADO**

**DORSY YORLEY GUTIÉRREZ SALCEDO**

**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR SEDE CÚCUTA**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**Cúcuta, Diciembre de 2017**

## Tabla de contenido

Tabla de contenido .....	2
Índice de cuadros y tablas .....	3
Introducción .....	4
Problema .....	6
Planteamiento del problema.....	6
Formulación del problema .....	9
Delimitación.....	10
Espacial .....	10
Conceptual .....	10
Temporal .....	10
Justificación .....	11
Objetivos .....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos .....	13
Marco referencial .....	14
Antecedentes .....	14
Marco teórico .....	21
Marco conceptual.....	26
Marco legal .....	28
Diseño metodológico .....	32
Diseño investigativo.....	32
Población y participantes .....	33
Instrumentos y técnicas.....	33
Análisis de la información .....	34
Resultados .....	65
Discusión.....	67
Conclusiones .....	74
Recomendaciones .....	75
Referencias.....	76
Apéndices.....	82

## Índice de cuadros y tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Matriz de codificación</i> .....	<b>34</b>
<b>Cuadro 1</b> <i>Matriz de categorización</i> .....	<b>35</b>
<b>Cuadro 2</b> <i>Matriz de triangulación</i> .....	<b>36</b>

## **Representaciones sociales y emociones sobre reparación psicosocial en el posconflicto en víctimas en un barrio de Cúcuta**

### **Introducción**

Las cifras de víctimas al conflicto armado en Colombia son alarmantes, décadas de violencia enmarcan la vida de un sin número de colombianos que no tienen voz dentro de una sociedad acostumbrada a vivir en medio de una guerra sin fin, según una publicación de la Oficina del Alto Comisionado para la Paz (2015) indica que “Hasta el momento se estima que el conflicto armado nos ha dejado 7.9 millones de víctimas” (p. 2). En los últimos años han existido en Colombia acercamientos por parte de los distintos gobiernos de turno para con los grupos disidentes al margen de la ley. En la actualidad, el gobierno nacional y las FARC-EP firmaron un acuerdo de terminación del conflicto, siendo una de las características principales el compromiso de las dos partes para reparar y resarcir a las víctimas del conflicto armado como beneficiarios del fin del enfrentamiento, garantía que debe verse reflejada en el periodo del posconflicto.

De lo anterior se afirma que, la ciudad de Cúcuta no escapa a esa realidad, desplazamientos, homicidios, secuestros y desapariciones, entre otros, son aspectos característicos de la violencia que se ha vivido en el país, las víctimas del lado de la frontera conviven en una realidad tangible, según el Registro Único de Víctimas (2017) en la ciudad se encuentran un total de “96.121 de víctimas registradas”. Lo que cabe resaltar después de identificar los protagonistas del enfrentamiento, es el hecho de que históricamente nos encontramos ubicados en un periodo de posconflicto en el cual las víctimas son los principales beneficiarios, surge el cuestionamiento sobre qué atención se le está prestando a las necesidades de las mismas, en qué grado se le está dando relevancia al sentir y pensar de las víctimas, así como el hecho de que firmado el acuerdo se le esté dando a los destinatarios la atención integral pertinente al proceso.

Conociendo lo anterior, esta investigación buscó abordar esos sentires y pareceres frente al periodo del posconflicto desde las representaciones sociales y las emociones como característica en cierta manera subjetiva pero que permite comprender y predecir de qué manera perciben las víctimas el periodo de posconflicto, esta subjetividad en cierta manera es la que construye el futuro, describir las representaciones sociales y emociones a modo de diagnóstico de expectativas o percepciones frente a un proceso de paz que es real pero que está en sus inicios y que busca o se pretende materializar; tenemos que, Moscovici (1985), describe que las representaciones sociales como aquellas que “dan forma a esta realidad mitad física y mitad imaginaria que es la realidad social”, el objeto de construcción de esta realidad sería entonces la

construcción de un periodo de posconflicto, de manos no solo del Gobierno y las FARC.EP sino de mano de los víctimas.

## Problema

### Planteamiento del problema

En los últimos 50 años, Colombia ha transitado por un camino de violencia lo que ha generado un conflicto, que según Vigo (2013), se entiende como “situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles” (p. 357), de lo anterior, son las víctimas quienes han mediado el conflicto y las acciones de cada uno de los bandos, como el desplazamiento, el despojo, la pérdida de sus bienes o de sus familiares e idiosincrasia, según registro del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados - ACNUR (2013), sólo entre “enero y noviembre de 2013, se registró un total de noventa eventos de desplazamiento masivo, afectando a cerca de 6.881 familias” (p.1). Esta situación les obliga a reestablecerse en nuevos lugares, ajenos a sus significantes de forma súbita y contundente, transformando su vida, viéndose afectadas no solo a nivel económico o social sino a nivel personal y emocional, lo que frustra y trunca de cierta manera su visión acerca del futuro.

De lo anterior se destaca que, no solamente Colombia ha sufrido los embates de un conflicto interno, distintos procesos de reparación se han realizado en otras partes del mundo, esfuerzos e iniciativas por parte de los gobiernos para resarcir a las poblaciones afectadas, la búsqueda de darle un fin a la violencia y apostar por un futuro mejor. El periodo de posconflicto de El Salvador, Guatemala y Nicaragua, según describe Devia (2014), en cuanto a los índices de violencia “para 2014 El Salvador y Guatemala han declinado su situación respecto al Índice de Paz Global. El primer país obtuvo 2,280 puntos, con lo que empeoró su puntuación respecto al informe de 2013 (2,240 puntos), y actualmente se ubica en el puesto número 116 del ranking de paz global. El segundo ha obtenido 2,248 puntos; por lo tanto, también pierde en su puntuación respecto al 2013 (2,221 puntos) y se ubica en el puesto número 115 del ranking” (p.128); la dificultad para lograr una equidad económica y una mejora del ámbito político, ha generado más violencia en nuestros países.

De acuerdo a esto, el gobierno colombiano desde los acercamientos de paz plantea la reparación psicosocial como uno de los acuerdos frente a las víctimas, la Oficina del alto comisionado para la paz (2016), la define como “Medidas de recuperación emocional a nivel individual: El Gobierno Nacional, en desarrollo de este Acuerdo, se compromete a ampliar la cobertura pública y despliegue territorial, y mejorar

la calidad de la atención psico-social para la recuperación emocional de las víctimas”. Toma en cuenta entonces, el aspecto psicosocial como proceso de reconstrucción del tejido social desde una perspectiva individual y colectiva.

Desde este contexto, el resultado estadístico del conflicto armado según base de datos del Registro Único de Víctimas (RUV) (2017), reporta que en la actualidad, “a nivel nacional, se encuentran registradas 8.581.339 víctimas”, número que podría ser mayor ya que existen víctimas que aún no han ingresado al sistema de registro por miedo, sesgo social, opresión, entre otros. Sumado a esto, según encuesta nacional, Rettberg (2015), frente al tema de reparación concluye que “un 71% de una muestra representativa de la población colombiana estaba de acuerdo con la afirmación según la cual las víctimas "en general eran personas inocentes que fueron injustamente afectadas" (Centro de Memoria histórica, CMH et al. 2012, 83) Pp. 186, además, un 68% aprobó la afirmación según la cual "las víctimas del conflicto armado aún no reciben la atención que merecen por parte del Estado" (Centro de Memoria histórica, CMH et al. 2012, 87)”; cifras que hacen parte de la realidad colombiana, cargada de ideologías, tendencias, divisiones y muchas veces indiferencia e indolencia. Así mismo, distintos gobiernos han tratado de generar un acercamiento de paz y generar un proceso de reparación de las víctimas; lejos de esto, los antecedentes corroboran que el olvido ha propiciado una seudoreparación a través del tiempo y que los miles de involucrados son contenidos por la posibilidad de que se repita la violencia o cualquier hecho que perpetúe sus pesares.

Como se ha señalado, este proceso muchas veces puede presentar dificultades, según describe Villa (2015), “cuando la reparación termina por centrarse única y exclusivamente en lo material, ocasiona efectos perniciosos en la población que la recibe, entre estos es posible señalar la disminución de la autoestima, de la confianza y de la esperanza y la aparición o el incremento de sentimientos de culpa que conduce a que se perciba el dinero recibido como una humillación o “dinero fácil”, lo que exacerba los daños e impactos generados por los hechos victimizantes y no dignifica” (p. 218), de allí que se generen procesos que hacen que la reparación pierda su deber de integralidad y sea más difícil sanar lo emocional.

Por consiguiente, se debe considerar la necesidad de explorar si las víctimas del conflicto, además, de saber la verdad y la realidad del mismo, logran sentirse reparadas integralmente o si las mismas consideran que existe un vacío y consideran que es necesario un elemento que complemente el proceso de reparación dentro del transcurso del mismo. A fin de indagar factores psicológicos, emocionales y representacionales que podrían influir en la no culminación de la propuesta de reparación integral, esta investigación se orienta hacia el análisis e interpretación de las emociones dentro de las representaciones

de la víctimas que permitan lograr un acercamiento a las particularidades de cada una de ellas frente al advenimiento de un contexto de posconflicto.

Finalmente, según base de datos del Registro Único de Víctimas (RUV) (2017) se reporta que en la actualidad, en Cúcuta, Norte de Santander, “se encuentran registradas 96.285 víctimas”; de las cuales un alto porcentaje pertenece a las zonas rurales busca acceder a los beneficios, que según Araque citado por Orduz (2015), “no tienen claridad de esta ruta, ni de los procesos requeridos para obtener las medidas de reparación, y los que ya han recibido algún tipo de atención argumentan que no es un proceso corto” (p. 179), de allí la importancia de velar por la contemplación de la ley 1448 de 2011 ó ley de Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y la relevancia del aspecto psicosocial abordado en este caso desde representaciones sociales y emociones sobre reparación psicosocial en el posconflicto en víctimas en un barrio de Cúcuta.

## **Formulación del problema**

La presente investigación plantea un cuestionamiento enmarcado en un momento histórico de relevancia para el país, una propuesta de un nuevo comienzo para los colombianos a partir de una resignificación y reconfiguración de creencias, pensamientos, posturas y opiniones en donde se invita a cada individuo a participar de la unidad nacional a partir de un objetivo en común, la paz. A partir de lo anterior se plantea, cómo son las representaciones sociales y emociones sobre reparación psicosocial en el posconflicto en víctimas de un barrio de Cúcuta?.

## **Delimitación**

### **Espacial**

La presente investigación se contextualiza en el Barrio Cerro Norte de la comuna 6 del municipio de Cúcuta, departamento Norte de Santander, Colombia, con una población aproximada de 600 habitantes, con participantes voluntarios(as) víctimas del conflicto armado en proceso de reparación o que hayan experimentado un proceso de reparación. En cuanto a su ubicación geográfica, se encuentra ubicado al norte de la Ciudadela Juan Atalaya, conformada por los asentamientos El Salado, Rosal del Norte y Chapinero, en límites del barrio María Paz, barrio Chapinero, barrio Sevilla, barrio Pescadero y el barrio Pizarro.

### **Conceptual**

La presente investigación se encuentra enmarcada en un periodo histórico de transición para el país, los temas de posconflicto despiertan especial relevancia para la comprensión de los procesos de transición ubicando las representaciones sociales y emociones como elementos de desarrollo de conocimiento y conceptualización por parte de los protagonistas del conflicto, en este caso las víctimas del conflicto armado.

### **Temporal**

El presente trabajo de investigación fue llevado a cabo durante los meses comprendidos entre Agosto de 2016 a Noviembre de 2017.

## Justificación

“Así, aun cuando nunca pueda reclamar el dolor de otro, ni apropiármelo con algún otro fin (la construcción de la nación, la revolución, el experimento científico), lo que revela una investigación gramatical es que puedo prestar mi cuerpo (de escritos) a este dolor”

Das V. (2008).

A puertas de la reconciliación nacional y con el fin de dar término al conflicto, se estipulan medidas de reparación como un deber del estado haciendo gala de un enfoque diferencial, que propende centrarse en los actores involucrados pero de manera especial en las víctimas, con la implementación de una ley que aunque reciente es una respuesta al posicionamiento de la guerra en Colombia; en el 2011 se dio cabida a la ley 1448 ó ley de Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, donde “se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral” (p. 1), haciendo hincapié en el artículo 25, determinando que “las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva, por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones” (p. 4), haciéndose oportuna la presente investigación con miras a describir todos aquellos sentires y pareceres construidos a través de la transición de violencia y reparación, además de retomar el estudio de las emociones desde la perspectiva de las representaciones sociales en un contexto mundial que se fundamenta en lo racional.

En ese orden de ideas, es claro que las víctimas deben establecer nuevas pautas de afrontamiento de acuerdo a los recursos y capacidades teniendo como herramienta constructos y pareceres adquiridos durante la transición que se verán reflejados en el posconflicto como un periodo de transformación. Como aporte social, es necesario un acercamiento más personalizado a las víctimas para conocer sus pareceres, sus sentires y conocer como reelaboran nuevos procesos de afrontamiento, como crean nuevas representaciones en respuesta a un nuevo contexto, y de qué manera construyen nuevos lazos sociales y nuevas significaciones que le posibiliten “*ser*” y proveer dicho contexto con el objetivo de lograr una reparación integral que mejore las condiciones y la calidad de vida de las víctimas, desde el aporte que puedan hacer ellas mismas como cooperación a la satisfacción de sus necesidades y la construcción de una paz duradera.

Así mismo, permear todas esas significaciones para construir un aporte teórico y evidenciar que todas esas necesidades y pareceres hacen más efectivo el proceso de reparación, ya que son las mismas víctimas quienes construyen un modelo efectivo aunado al objetivo de la ley de reparación, convirtiéndose en un

antecedente con sustento que refuerza la teoría de las representaciones enmarcando no solo la forma de adquirir y reproducir los constructos, si no que va más allá de la forma pensar y crear la realidad social de las víctimas haciendo que dicha simbología dote y atribuya un sentido a la realidad social.

Este abordaje, permite un aporte de la ciencia a la pragmática de las representaciones sociales como servicio y recurso público, reestructurando la comprensión de los conceptos sociales, generando conocimiento científico que permita a los entes encargados de crear programas de atención a víctimas apoyarse sobre bases más sólidas, que enriquezcan la construcción y mejora del tejido social y a los objetivos de la ley 1448 ó Ley de víctimas de 2011 por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.

Por lo tanto, la presente investigación se circunscribe dentro de la línea de la investigación de conflicto, intervención psicosocial y cultura de paz, teniendo como base la reparación psicosocial en el posconflicto implicando una población de actores afectados, enriqueciendo con sus aportes el conocimiento científico para posteriores estudios, enriqueciendo el estudio sobre la realidad regional y nacional, explorando categorías psicológicas y sociales que permitan la reflexión de los distintos escenarios.

Dado lo anterior, es importante indagar sobre las emociones y representaciones sociales que tienen las personas que han sido víctima de la violencia a través de un acercamiento dialógico, para indagar sobre sus verdaderos intereses y significados frente al tema de reparación en el posconflicto.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Indagar las representaciones sociales y emociones sobre reparación psicosocial en el posconflicto por medio de metodología cualitativa para la comprensión de la realidad social en víctimas de un barrio en Cúcuta.

### **Objetivos específicos**

Explorar las representaciones sociales (información, actitud e imagen) y emociones sobre reparación psicosocial en el posconflicto por medio de entrevista a profundidad para la comprensión de la realidad social en víctimas en un barrio de Cúcuta.

Describir las representaciones sociales (información, actitud e imagen) y emociones sobre reparación psicosocial en el posconflicto por medio de grupo focal para la comprensión de la realidad social en víctimas en un barrio de Cúcuta.

Analizar las representaciones sociales y emociones sobre reparación psicosocial en el posconflicto mediante técnica de triangulación de la información para la comprensión de la realidad social en víctimas en un barrio de Cúcuta.

## Marco referencial

### Antecedentes

La principal problemática del país radica actualmente sobre el conflicto armado persistente a través de cinco décadas, donde la presencia del estado ha intentado dar de cierto modo resarcimiento a las víctimas por la agresión de la cual fueron sujeto, instaurando así, mecanismos que permiten que a consecuencia de dichos delitos, la víctima entre en contacto con el sistema de justicia; sin embargo, en muchas ocasiones dicho protocolo no permite una manifestación directa de la víctima respecto a sus necesidades o el mismo sistema ignora aspectos relevantes en dicho proceso, lo que hace que estas construyan ciertos conceptos o constructos acordes a su experiencia. Se debe concebir a las víctimas como sujeto en relación con otros, a través de procesos de interacción social y simbólica que construyan la sociedad a partir de las realidades de los mismos, es por este motivo que se hace imperativo estudiar las representaciones sociales en víctimas del conflicto ya que son estas las verdaderas artífices y conocedoras de las significaciones y pareceres que permitirían una intervención más objetiva por parte del Estado y una sociedad más satisfecha desde el marco de la ley 1448-2011 ó ley de Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno. Teniendo en cuenta lo anterior, se presentan a continuación antecedentes pertinentes al tema, desde el ámbito internacional, nacional y regional.

A nivel Internacional, en un libro realizado por Reddy P. (2006) *Peace Operations and Restorative Justice: Groundwork for Post-conflict Regeneration*, en una compilación de distintos artículos referidos a los procesos de paz y periodos de posconflicto en distintos contextos “las operaciones de mantenimiento de la paz tienen el potencial de hacer un bien enorme o pueden simplemente suprimir el conflicto que emerge nuevamente más tarde” (p. 3), por otro lado describe que “las operaciones de restauración de paz se centran en sanar y renovar las relaciones, proporcionando anclajes que aseguren una reconciliación genuina en que se da reconocimiento el pasado” (p. 3). El documento concluye que es necesario “reconocer e incluir a la víctima, el victimario y una comunidad más participativa al momento de abordar los daños y tratar de limitar aún más daños a futuro” (p. 362).

Por otro lado, el artículo de investigación realizado en la Universidad Nacional autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco de México, realizado por Gutiérrez (2013), titulado *emociones y representaciones sociales, reflexiones teórico-metodológicas*, indaga sobre “cómo lo emocional incide en la interacción social, en la construcción de significados, en la selección de la información y en la manera

en que se comunica” (p. 17), se destaca la importancia de este apartado puesto que indaga, en un estudio objetivo y a profundidad sobre las emociones como mecanismo de construcción social que incide en las representaciones sociales; haciendo un análisis a través de un método discursivo-retorico de un estudio de caso, identificando y discutiendo en sus contenidos el grado de intencionalidad que poseen las emociones en la vida cotidiana a partir de experiencias previas de los individuos.

Continuando con los apartados, a nivel internacional el artículo de investigación realizado por Rateau y Monaco (2013), se ahonda en el tema de “la teoría de las representaciones sociales: orientaciones conceptuales, campos de aplicaciones y métodos” realizado en Francia. Artículo del cual podemos referir que “las representaciones sociales pueden ser definidas como “sistemas de opiniones, de conocimientos y de creencias” propias de una cultura, una categoría o un grupo social y relativas a objetos del contexto social” (p. 24). El presente trabajo investigativo resulta pertinente puesto que al indagar los campos simbólicos y representacionales de un grupo de informantes cuya realidad permea los significados del conflicto en Colombia y del cual se proyectan representaciones sociales y campos de acción hacia los cuales se orienta el modelo socio genético planteado por Moscovici en el que plantea que ante la aparición de una situación nueva se generan nuevas representaciones que responden a tres tipos de fenómenos, la dispersión de la información, la objetivación y el anclaje, proceso que permite generar nuevos sistemas de significación que expresan la relación que los individuos y los grupos tienen con su contexto, siendo el lenguaje el medio para la construcción; aspecto relevante frente a la presente investigación, ya que se inscribe en aproximaciones llamadas monográficas y cualitativas de recopilación y de análisis de discursos y de prácticas.

A nivel internacional además, Picabea (2016) desarrollaron un estudio sobre “Reparación y reconocimiento a víctimas del terrorismo: prácticas restaurativas desde el punto de vista de las víctimas de ETA” realizado en el País Vasco, cuyos objetivos se plantean desde dos hipótesis, la primera que cuestiona que “las víctimas que participan en ejercicios dirigidos a su recuperación, se sienten más reconocidas y recuperadas que las personas que no toman parte” y otra hipótesis que cuestiona si “una mayor implicación comunitaria contribuye a un mayor reconocimiento de las víctimas proporcionando una sociedad más justa” (p. 112), estas sirven de base para analizar si su premisa es verdadera o falsa y por qué. De lo anterior se derivó una metodología de revisión bibliográfica y un trabajo de campo, utilizando el método de la entrevista a tres actores del conflicto, la primera a una víctima del terrorismo de ETA y otra a un victimario que perteneció a la banda terrorista de ETA y una última a un funcionario. En cuanto a las conclusiones, frente a la primera hipótesis, se logró afirmar que las personas que toman parte en actividades y ejercicios en los que sienten que dirigen su recuperación, son más acertadas para su recuperación y reconocimiento

sobre las personas que no toman parte en estos ejercicios. Finalmente, en cuanto a la segunda hipótesis se logró afirmar como afortunada, la implicación comunitaria que ha evolucionado conforme el conflicto vasco; al igual que la víctima entrevistada relata cómo existen un antes y un después en cuanto a la respuesta comunitaria, aunque este respaldo no es suficiente define que se hace necesario seguir el curso natural de las prácticas restaurativas a un espacio más social.

Finalmente, en la investigación realizada por la antropóloga de la universidad del Perú, Ulfe (2013). *¿Y después de la violencia que queda? Realizado con víctimas, ciudadanos y reparaciones en el contexto post-CVR en el Perú; trata “sobre violencias, seguridad y construcción de ciudadanía en América Latina y el Caribe”*, centrándose en las significancias de algunas víctimas de Perú y como estas se sienten después del conflicto armado, la autora afirma que es una meditación antropológica, que trata de profundizar en como los involucrados, sus recuerdos y todos aquellos aspectos jurídicos que influyen en como estos “Se encuentran (¿o desencuentran?) con las políticas públicas que nacen del Estado y que deberían repararlas de forma integral. Esta etnografía se centra en el sujeto, en sus historias personales, y no así en la dimensión colectiva de la comunidad” (p.12). Desde esta concepción, analizar el rol de la víctima, sus sentires y pareceres, utilizando la etnografía como metodología de estudio, por medio de entrevista semiestructurada desde los distintos actores e instituciones. Como conclusión de esta investigación se deduce que “hay una gran distancia entre la norma y la forma cómo esta se vive y se siente” (p. 87), concediendo así, un aporte significativo que permite entrever como desde un proceso de reparación se puede re victimizar a la población afectada tan solo centrar la atención en el aspecto económico y material, dejando de lado las necesidades emocionales y ocasionando consecuencias nocivas en los beneficiarios del mismo.

A nivel nacional, Villa (2015) en un artículo de investigación frente a la reparación a víctimas de dictaduras, conflictos armados y violencia política en su componente de compensación, satisfacción, rehabilitación y no repetición, hace un análisis de las “consecuencias de los procesos de reparación y de transición en las víctimas, en la reconstrucción del tejido social, en la generación de procesos de reconciliación y la transformación del sujeto individual y colectivo” (p. 224). Los antecedentes referidos a la reparación, reflejan importantes contribuciones en el área investigativa dilucidando las formas en que actualmente se desarrollan mecanismos y procesos de reparación en Colombia, poniendo en evidencia algunas falencias y aciertos desde la perspectiva y el interés por el beneficio de las víctimas. En el artículo concluye que “muchos de los actos simbólicos que han resultado reparadores para los sujetos, familias y comunidades que han sido víctimas de la violencia política han surgido como iniciativa de estos mismos, expresados por medio de sus rituales tradicionales o de rituales creados (de manera performativa)” (p. 221). Además de lo anterior, afirma que los individuos dentro de sus experiencias logran edificar “sus propios

recursos para hacer frente al dolor y a las heridas y que estos recursos deben ser escuchados, validados e incluidos en la propuesta de reparación que realiza el Estado, para que realmente logre impactar significativamente en las personas” (Villa 20015, p.221). En este mismo sentido, el presente artículo soporta sus objetivos en la experiencia de varios países en torno a la reparación, información relevante respecto a la importancia de escuchar a las víctimas y las repercusiones de una reparación no satisfactoria.

Continuando con el recorrido de antecedentes nacionales, se obtiene un artículo de investigación realizado por Arango (2016), donde se aborda el tema de las representaciones sociales, tomando de objeto representacional el post conflicto en Colombia en un grupo de personas entre los 18 y 25 años de edad, residentes en la ciudad de Pereira. La investigación se desarrolla por medio de una “metodología cualitativa, utilizando la técnica de entrevista a profundidad y la aplicación de un cuestionario de datos sociodemográficos”. Se abordan las categorías representacionales (actitud, imagen información) utilizadas y pertinentes en la presente investigación, ya que las mismas constituyen las dimensiones de las representaciones sociales planteadas por Sergei Moscovici, necesarias para conocer los pareceres y constructos de la muestra. De igual manera, genera un aporte frente al instrumento para la investigación en curso; concluyen aseverando que los hallazgos los provisionaron de argumentos para afirmar que cada ser dentro del rol que desempeña en el contexto es susceptible a las transformaciones sociales y que en si estas permiten que las representaciones sociales estén sometidas dichos eventos.

De esta forma se continúa con una investigación nacional, en un estudio realizado en la Universidad de Antioquia, Montoya (2013) Mujer y desplazamiento de sí: sustratos socioculturales que soportan las redes de la violencia de género. Cuyo objetivo es “describir y comprender las expresiones del imaginario cultural que mantienen o legitiman la violencia de género en mujeres desplazadas e identificar momentos que quebrantan la relación violenta, con el fin de aportar a la construcción de la “Ruta Pedagógica sobre el cuidado de sí” (p. 349). Desde aquí se deduce, el valor de la investigación frente al fenómeno de la construcción simbólica de los sistemas sociales, que permitan generar una mejor gestión y dignificación de los procesos, teniendo en cuenta las diferencias y particularidades de cada víctima. Se trata de una investigación basada en una metodología de “estudio cualitativo descriptivo, cuyo método de recolección y análisis de la información fue la Teoría Fundamentada” (p. 350). Como conclusión de este artículo, se logra la “comprensión del entramado simbólico y de los significados sociales de las lógicas de poder subyacentes y ratificó la necesidad de un cuidado comprensivo como estrategia de salud pública en la prevención de la violencia y la promoción de relaciones más democráticas, que garantice calidad a las y los sujetos” (p. 357). En esta investigación se evidencia que la mujer además de ser víctima del conflicto

armado es víctima de la violencia de género, en la que se utilizó entrevista semiestructurada, la cual permite la comprensión de significados contenidos simbólicos de las víctimas.

A todo este trayecto teórico cabe dirigirse al Centro de Memoria Histórica (2012), en su encuesta nacional *¿qué piensan los colombianos después de siete años de justicia y paz?*, realizada con el apoyo de las víctimas de la Fundación de la Universidad de los Andes; el acompañamiento técnico del Centro de Memoria Histórica, es la evaluación social de la Ley 975 de 2005 ó Justicia y Paz. Diferentes sectores de la población urbana colaboraron para obtener respuestas a preguntas como *¿Cuál es el impacto de la Ley de Justicia y Paz? Y ¿Cómo percibe su legado la sociedad colombiana?* Los encuestados fueron seleccionados desde grupos de expertos, víctimas organizadas y ciudadanos del común. Los resultados presentados ofrecen un panorama del camino que la sociedad colombiana ha recorrido con la Ley de Justicia y Paz, al tiempo que contribuyen con sugerencias sobre las falencias y la gestión colectiva que le falta a nuestra sociedad para terminar el conflicto armado y hacer justicia para las víctimas. Resaltar la importancia del presente antecedente, radica en cuan preponderante es el análisis de las diferentes miradas y perspectivas de los participantes que han sufrido los horrores de la guerra y como han guardado esas memorias rotas durante años o décadas.

Para Finalizar con el plano nacional, se accedió a la investigación realizada por Villa (2015), frente a los significados en torno a la indemnización y la restitución en víctimas del conflicto armado en el municipio de San Carlos. En este antecedente cualitativo se evidenció, “la contradicción entre el discurso oficial y el relato de las víctimas en relación a los procesos de reparación” (p. 1), apuntando hacia la necesidad de indagar y reconocer que existen falencias y necesidades en las víctimas puesto que soporta “el estado de vulneración e insatisfacción de necesidades básicas de las personas victimizadas así como una alta confusión en la implementación de la Ley”. Este antecedente aporta información valiosa a la investigación en curso, ya que las narrativas y los testimonios recolectados mediante entrevistas se presentaron como la opción metodológica apropiada para reconstruir las memorias verbales de las experiencias y los sucesos que constituyen la realidad de las víctimas, “estos resultados, entre otros, permiten afirmar que, la reparación hoy, dista mucho de ser un proceso que aporte a la reconstrucción del tejido social, a la paz y la reconciliación” (p. 1).

En continuidad a nivel regional, en una investigación realizada por Orduz (2015) frente a la victimización y violencia sexual en el conflicto armado en Colombia planteada a partir de una metodología “de corte cualitativo de alcance correlacional, con un diseño fenomenológico” (p. 177), logra identificar que “la cobertura de la atención y asistencia humanitaria en zonas rurales no incluye la atención psicosocial

a las víctimas de la violencia sexual ocurrida por razón del conflicto armado“ (p.180), este antecedente presenta una mirada múltiple sobre la forma en que las víctimas son atendidas por los entes encargados de la reparación en Norte de Santander.

Continuando con el contexto regional, Orduz (2016) realiza un análisis contextual en el libro investigaciones Violencia sexual y conflicto armado: aproximación psicojurídica, compilación de autores nacionales e internacionales. Como base metodológica la compilación “se circunscribió a una revisión documental y de experiencias conjuntas de diversos actores administrativos y operativos que fungen como operadores, actores académicos e investigadores en el área de la victimología y la psicología jurídica” (p. 9). Posterior al desarrollo de la compilación el autor describe las siguientes conclusiones, “la sociedad debe concienciarse y preparar profesionales que apoyen la resolución de este flagelo”, por otro lado describe que una de las posibles estrategias para abordar a la población de difícil acceso a la justicia, “es ampliando la cantidad de equipos móviles de la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas” entre otras acotaciones relevantes para el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, el artículo sobre el análisis del discurso de un grupo de mujeres en condición de desplazamiento forzado del barrio Altos del Norte de Ocaña, Norte de Santander, realizado por Ochoa (2015), plasman “los discursos sobre las vivencias de las víctimas tanto del desarraigo de sus bienes y prácticas culturales, como del proceso de adaptación y apropiación al nuevo espacio social” (p. 1), donde la muestra es intencionada y representa la perspectiva y pareceres de cinco mujeres de diferentes lugares del país, utilizando técnicas e Instrumentos de investigación como Grupo focal, cartografía social, entrevistas semiestructuradas, observación participante y no participante. Posteriormente, se realizó el análisis de las historias de vida a partir del Análisis Crítico del Discurso, modelo propuesto por Teun Adrianus Van Dijk. Aunado a esto concluyen con las construcciones simbólicas de las mismas en tránsito de su experiencia y reflejan la insatisfacción de las mismas en sus realidades lo cual evidencia un aporte significativo ya que estas narraciones se fundamentan en experiencias personales para sustentar la hipótesis sobre la insatisfacción frente a la reparación.

Los trabajos revisados en esta investigación referentes a las representaciones sociales, al posconflicto y la reparación, contribuyen a la reflexión sobre las formas en que actualmente se están desarrollando estos mecanismos y procesos en Colombia poniendo en evidencia algunas fallas y aciertos desde la perspectiva y el interés por el beneficio de las personas víctimas. Se evidencia entonces, que muchos de los actos simbólicos que han resultado reparadores para los sujetos, familias y comunidades que han sido víctimas de la violencia política han surgido como iniciativa de estos mismos, expresados por

medio de sus rituales tradicionales o de rituales, lo que evidencia que poseen sus propios medios para afrontar el dolor y las heridas y que deben ser escuchadas, validados e incluidos en la propuesta de reparación que realiza el Estado, para que realmente logre impactar significativamente en las personas.

### Marco teórico

Desde la fundamentación teórica, esta investigación de corte cualitativo se circunscribe alrededor de tres categorías: Representaciones sociales, emociones, víctimas y se encuentra enmarcada en un enfoque social. El planteamiento de un proceso de paz nos lleva a comprender aquello que opinan o conocen los individuos, indagar sobre los sentires y pareceres así como de las posturas frente al planteamiento de una propuesta de una nueva construcción social como lo es el planteamiento de la paz en Colombia, Moscovici (1961) desde las representaciones sociales nos indica que “representarse no es solamente seleccionar, completar un ser objetivamente determinado mediante un suplemento del alma subjetiva, en la práctica es ir más allá, edificar una doctrina que facilita la tarea de descubrir, predecir o anticipar sus actos” (p. 17), aportando información de valor al presente periodo histórico para el país.

Son los individuos los que construyen su realidad, generando significados desde lo imaginario; una representación es pues, algo simbólico que se construye desde una interacción del individuo con su entorno, Moscovici (1961) describe como “una visión funcional del mundo, que permite que cada uno de los miembros de un grupo o territorio conceda sentido a sus conductas y entienda mediante un sistema de referencias que les permita entender la realidad” (p. 33), esta visión es lo que permite transformarla y unificarla, como nuevo paradigma frente a distintas problemáticas sociales, definiendo roles y asumiéndolos desde la admisión de términos que dan sentido a su funcionalidad, a modo de acuerdo colectivo.

La presente investigación se enmarca en un enfoque social, el planteamiento de un proceso de paz nos lleva a la cuestión de lo que opinan o conocen los individuos, sentires y pareceres así como de posturas frente al planteamiento de una nueva construcción social como lo es el planteamiento de la paz en Colombia, desde las representaciones sociales de Moscovici (1961) nos indica que “representarse no es solamente seleccionar, completar un ser objetivamente determinado mediante un suplemento del alma subjetiva, en la práctica es ir más allá, edificar una doctrina que facilita la tarea de descubrir, predecir o anticipar sus actos” (p. 17), por lo tanto las representaciones no solo permiten comprender como las personas construyen lo social a partir de lo que conocen sobre un tema específico o de sus actitudes frente a alguna creencia o propuesta social, sino que permite acceder o postular una hipótesis sobre sus actos a futuro, a modo de predicción.

Otra de las categorías de las representaciones, además del rol del individuo es su aspecto social, ya que esta necesita y depende de estos dos aspectos, según Rateau (2013), “las representaciones no pueden

contemplarse más que dentro de una dinámica social que, a través de los reportes de comunicación, ubica los actores sociales en situación de interacción” (p. 32). Este modelo sociodinámico se desarrolla entonces, dentro de unas dinámicas de interacción de los distintos individuos que la componen, los cuales desde su estructura psíquica dan forma y acción a las distintas situaciones, pero esto solo ocurre dentro del contexto social ya la representación está estrechamente ligada a la significación que el individuo atribuye.

En hilo con lo anterior, las representaciones sociales se encuentran determinadas por las categorías de información, imagen o campo de representación y actitud, que permiten al individuo formar una concepción y un modo de comportarse frente al objeto o situación, Moscovici (1961), destaca que “La información -dimensión o concepto- se relaciona con la organización de los conocimientos que posee un grupo con respecto a un objeto social” (p. 45). En la actualidad, la sociedad se encuentra saturada de información con la cual debe interactuar constantemente, planteándole debates, creencias y conceptos frente a una determinada situación que converge dentro del contexto social cuya finalidad es consolidar un consenso frente a determinada situación u objeto que genere equilibrio dentro de los grupos.

Otra de las categorías que fundamentan las representaciones sociales corresponde a la imagen o campo representacional, el cual Moscovici (1961) afirma que “existe un campo de representación, una imagen, allí donde hay una unidad jerarquizada de los elementos” (p. 47), dicho aspecto invita a contemplar la existencia de fronteras en el objeto representacional dentro de una organización estructurada. Así mismo, Moscovici (1961) plantea la categoría de actitud como elemento necesario para “descubrir la orientación global en relación con el objeto de la representación social” (p. 47), destacando la disposición de un grupo o un individuo frente a un tema tanto desde una postura de rechazo o aceptación a modo de evaluación o juicio, lo que conlleva a que este determine su accionar consensuado.

De acuerdo con el autor el fin último de la representación social es la objetivación y el anclaje, de estos dos elementos, Moscovici (1961) subraya la objetivación como la capacidad que tiene el sujeto para “reabsorber un exceso de significados materializándolos”, caracterizando la construcción selectiva como fase necesaria para objetivar la información pública, por otro lado, la esquematización estructurante crea una imagen coherente y fácil de expresar y la naturalización en la que los elementos estructurados se convierten en elementos de la realidad, Rangel (2009) “la primera etapa de objetivación se caracteriza por la construcción selectiva y por la esquematización estructurante, en las cuales los aspectos del objeto representado se reorganizan, formando un modelo figurativo y simplificado de ese objeto. En la segunda etapa, la naturalización, la idea abstracta del objeto pasa a constituirse en realidad, o sea, incorpora la naturaleza de lo real”. En segundo lugar, se encuentra el anclaje cuya función básica dentro de las

representaciones sociales, consiste en posibilitar la integración de la información del objeto a un contexto confrontándola frente a los demás.

Además de esto, analizar la relación de las emociones dentro de las representaciones sociales como proceso de construcción social y su influencia en la percepción del mundo, teniendo en cuenta lo que describe Gutiérrez (2013) sobre que “las emociones poseen un rol organizativo en la evaluación del mundo que rodea a los individuos especialmente este rol organizativo el que explica como una gran cantidad de experiencias emotivas ayudan en la tarea de intentar poner orden al caos que nos rodea” (p. 20), intencionalidad que le proporciona un valor activo frente a la evolución de la realidad social, ya que converge de lo subjetivo a lo objetivo, transformando experiencias y concediendo así significados y jerarquías a determinadas situaciones, personas y acciones.

En consecuencia, las emociones juegan un rol preponderante dentro de las representaciones sociales, puesto que sus contenidos manifiestan posturas, percepciones y sentires sobre temas que afectan de manera sensible a las personas, en este caso aquellos que han experimentado la violencia en Colombia en primera persona, y que han dado un significado a dichas experiencias, que pueden estudiarse según Moscovici (1961), “mediante la articulación de elementos afectivos, mentales, sociales a través de la integración de la cognición, el lenguaje, la comunicación, la consideración de las relaciones sociales que afectan a las representaciones, así como la realidad material, social e ideal”, desde allí, se logra comprender como un conjunto de aspectos que ejercen influencia en la elaboración de contenidos sociales, al ser integrados a las emociones como aspecto relevante para la comprensión de la interacciones y a los procesos de elaboración de significados frente a distintas situaciones o personas, permea la selección de lo que los individuos desean comunicar y desean hacer.

Comprendido lo anterior, los contenidos emocionales presentes en la cotidianidad de los individuos afectan distintas áreas de percepción del entorno como las referidas en las representaciones sociales, información, actitud e imagen, Gutiérrez (2013) citando a Rimé, 1989, describe sobre los individuos que “una proporción considerable de sus conversaciones cotidianas se refiere a sus experiencias emocionales respectivas, sus preferencias, las problemática afectivas a la que se confrontan, las tensiones o traumatismos de los que han sido objeto” (p. 461), dentro de esta característica de cotidianidad en los contenidos emocionales afirma Plantin citado por Gutiérrez (2013) “hay por lo menos una razón de orden practica para usar el término emoción: este permite el acceso a una familia de derivados fácilmente explotables: emotivo, emocional, conmovido, emocionar, emocionante, mientras por ejemplo la familia de sentimiento se reduce a sentimental, y de ahí solo queda resentir, resentimiento, que tienen sentidos propios y diferentes

al de su nivel lexical” (p. 19), esta particularidad funcional de las emociones infiere sobre su influencia en lo que las representaciones sociales tratan de explicar.

De acuerdo con lo anterior, se destaca el daño psicosocial, no solo heridas a nivel físico sino emocional que conforman el actual de las víctimas, un estado que les acompaña hasta el fin de la vida; en la actualidad, se está retomando el valor de las emociones en los procesos de construcción social, ya que no son solo una respuesta fisiológica y subjetiva a determinada situación, sino que conforma un medio para relacionarse y tomar decisiones o posturas frente a algo o alguien; Scherer (1993), ve las emociones “como un síndrome complejo que tiene manifestaciones sobre los planos psíquicos, fisiológicos y de comportamiento, cada uno de estos “componentes” con varias “facetas” (p. 20), concepto que resalta las distintas áreas de influencia, la dinámica y la subjetividad de las mismas. Es claro entonces que la situación de las víctimas las obliga a resignificar y a responder a los nuevos planteamientos de la sociedad desde su experiencia y subjetividad, esta resignificación es la que se encuentra inmersa en lo que se plantea desde las representaciones sociales frente a un cómo los individuos y la sociedad construyen o asumen los planteamientos sociales y culturales que la vida humana ofrece.

Teniendo en cuenta lo anterior, se destaca la pertinencia de las representaciones sociales como parte del proceso de investigación ya que permite un acercamiento al hecho de comprender como se construyen los juicios de valor, creencias y comportamientos de una sociedad frente a determinada situación, Ibáñez citado por Gutiérrez (2013) indica que “permite acercarse al conocimiento de los elementos valorativos, que orientan la postura del sujeto frente al objeto representado y que determinan su conducta hacia él, cumpliendo una función importante en la generación de tomas de postura frente a la realidad” (p. 20), funciona entonces como elemento predictivo de los procesos de transformación social, aspecto aunado además a la intencionalidad presente en las emociones que adornan de cierta manera posturas y comportamientos.

Seguidamente quienes en la presente investigación son sujetos activos son las víctimas, por lo tanto Mantilla (2015) las describe como “la persona que padece un sufrimiento físico, emocional y social a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial, a través del comportamiento del individuo-delincuente que transgrede las Leyes de su sociedad y cultura” (p. 5); referirse a las víctimas es remitirse estrictamente a su entorno y sujetos de interacción entre otros, quienes a su vez son un daño colateral de las experiencias y desde su vivencia reciben el impacto de las acciones delincuenciales que repercuten significativamente no solo en el sujeto sino en sus familiares, detrimento que acompaña resuelto

o no, a las víctimas hasta el final de los días, estos actos no solo tienen impacto a nivel individual sino social y cultural.

Más allá de la conceptualización, Mantilla (2015) “insiste en que la clave para contener (cuidar) a la víctima, radica en la atención y asistencia oportuna que a esta se le otorga por parte de los servidores” (p. 5), lo que indica que es necesario conocer como cada uno de los sujetos vive y transita el proceso, resignifica y posteriormente atribuye un significado, lo que conlleva a una actitud y conducta final que finalmente se refleja en el contexto y exige bienestar social que depende del bienestar de los individuo. La atención de eventos que afectan las vidas de estos hace que no se vean reducidas las expectativas frente al futuro, una correcta atención por parte de los servidores públicos en cumplimiento de la ley y velando por los intereses nacionales hacen que la víctima pueda superar el impase, resignificando y transformando su vida.

## Marco conceptual

En la búsqueda de antecedentes de la presente investigación y bajo la base del planteamiento de la problemática se lograron identificar conceptos pertinentes y relevantes que permiten formalizar y estructurar una pertinencia frente a la temática. Lo anterior remite a la exposición de los siguientes conceptos base:

**Conflicto.** “Podemos definir conflicto como aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles”. (López, M. 2004, Pp. 149-152).

**Grupos armados.** "Deben conducirse las hostilidades por la fuerza de las armas y presentar una intensidad tal que, por lo general, el Gobierno tenga que emplear a las fuerzas armadas contra los insurrectos en lugar de recurrir únicamente a las fuerzas de policía. Por otra parte, por lo que respecta a los insurrectos, las hostilidades han de tener un carácter colectivo, [i.e.] no tienen que ser realizadas por grupos individuales. Además, los insurrectos deben tener un mínimo de organización. Sus fuerzas armadas deben estar bajo un mando responsable y poder llenar ciertos requisitos mínimos desde el punto de vista humanitario". (D. Schindler, citado por Comité Internacional de la Cruz Roja, CICR, 2008, p. 5)

**Paz.** “El concepto de paz está directamente relacionado con el bienestar de las personas y su objetivo es, por lo tanto, promover un bienestar y una calidad de vida digna, donde los seres humanos gestionen los conflictos de tal forma que puedan satisfacer al máximo sus necesidades”. (Muñoz, 2005, p. 7).

**Posconflicto.** “periodo que inicia desde el momento mismo en que los diálogos de concertación y negociación del conflicto armado interno adquieren un carácter de inalterabilidad, hasta cuando se llevan a cabo comicios sujetos a los distintos acuerdos y condiciones pactados en la negociación” (Cardenas 2003 citado por Palacios, 2015, Pp. 9).

**Representaciones sociales.** “son entidades casi tangibles. Circulan, se cruzan y se cristalizan sin cesar en nuestro universo cotidiano a través de una palabra, un gesto, un encuentro. La mayor parte de las relaciones sociales estrechas, de los objetos producidos o consumidos, de las comunicaciones intercambiadas están impregnadas de ellas. Sabemos que corresponden, por una parte, a la sustancia

simbólica que entra en su elaboración y, por otra, a la práctica que produce dicha sustancia, así como la ciencia o los mitos corresponden a una práctica científica y mítica”. (Moscovici, 1961, p. 27).

**Reparación.** “la reparación es entendida aquí como un proceso que busca dignificar a las víctimas a través de medidas que alivien su sufrimiento, compensen las pérdidas sociales, morales y materiales que han sufrido y restituyan sus derechos ciudadanos” (Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación, CNRR, 2007, Artículo 52 .6)

**Víctimas.** “Mediante resolución la Organización de las Naciones Unidas [ONU] declara que: Se ha de entender por víctimas las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo substancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe, el abuso de poder. En la expresión víctima se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización”. (Mantilla, 2015, p. 5),

**Emociones:** “las emociones dependen de un saber sentir (plano subjetivo) y de un poder dominar lo sentido (plano cultural). Desde esta mirada antropológica, se afirma que los procesos de valoración de las emociones dependen de las características, el desarrollo, la clasificación y el estado actual de las emociones mismas; es decir, que existe una especie de bucle de autodeterminación de las emociones en lo que respecta a su composición o estimación: sabemos cuánto sentimos porque lo que sentimos posee ya su propio valor” (Simone 2008, Pp. 142).

## Marco legal

La violencia enmarca actualmente la realidad del país y surgen fenómenos psicológicos, sociales, culturales entre otros, de gran impacto para la vida cotidiana de los colombianos afectando los procesos de construcción social, degradada por el conflicto armado.

En ese sentido, los actos violentos generan una vulneración constante de los derechos fundamentales para los seres humanos, para tal fin como primera estancia, se fundó constitucionalmente el régimen internacional de los desplazados internos, el cual se regula mediante las disposiciones, el Derecho Internacional Humanitario o Derecho Internacional de los Refugiados, para cumplimiento de las generalidades, el Comité internacional de la cruz roja-CICR (2004) lo define como un “conjunto de normas que, por razones humanitarias, trata de limitar los efectos de los conflictos armados. Protege a las personas que no participan o que ya no participan en los combates y limita los medios y métodos de hacer la guerra. El DIH suele llamarse también "derecho de la guerra" y "derecho de los conflictos armados" (p. 1).

Los cánones legales del Derecho Internacional Humanitario que versan sobre las luchas internas se reducen al artículo común tercero de las cuatro convenios de Ginebra en 1949 y al II Protocolo adicional de las mismas, según Comité internacional de la cruz roja-CICR (12-08-1949 Tratado), artículo 3: Conflictos no internacionales, “en caso de conflicto armado que no sea de índole internacional y que surja en el territorio de una de las Altas Partes Contratantes, cada una de las partes en conflicto tendrá la obligación de aplicar, como mínimo, las siguientes disposiciones.

1) Las personas que no participen directamente en las hostilidades, incluidos los miembros de las fuerzas armadas que hayan depuesto las armas y las personas puestas fuera de combate por enfermedad, herida, detención o por cualquier otra causa, serán, en todas las circunstancias, tratadas con humanidad, sin distinción alguna de índole desfavorable basada en la raza, el color, la religión o la creencia, el sexo, el nacimiento o la fortuna o cualquier otro criterio análogo.

A este respecto, se prohíben, en cualquier tiempo y lugar, por lo que atañe a las personas arriba mencionadas:

a) los atentados contra la vida y la integridad corporal, especialmente el homicidio en todas sus formas, las mutilaciones, los tratos crueles, la tortura y los suplicios;

- b) la toma de rehenes;
- c) los atentados contra la dignidad personal, especialmente los tratos humillantes y degradantes;
- d) las condenas dictadas y las ejecuciones sin previo juicio ante un tribunal legítimamente constituido, con garantías judiciales reconocidas como indispensables por los pueblos civilizados.

En caso de conflicto armado que no sea de índole internacional y que surja en el territorio de una de las Altas Partes Contratantes, cada una de las Partes en conflicto tendrá la obligación de aplicar, como mínimo, las siguientes disposiciones:

1. Las personas que no participen directamente en las hostilidades, incluidos los miembros de las fuerzas armadas que hayan depuesto las armas y las personas puestas fuera de combate por enfermedad, herida, detención o por cualquier otra causa, serán, en todas las circunstancias, tratadas con humanidad, sin distinción alguna de índole desfavorable, basada en la raza, el color, la religión o la creencia, el sexo, el nacimiento o la fortuna, o cualquier otro criterio análogo.

A este respecto, se prohíben, en cualquier tiempo y lugar, por lo que atañe a las personas arriba mencionadas:

- los atentados contra la vida y la integridad corporal, especialmente el homicidio en todas sus formas, las mutilaciones, los tratos crueles, la tortura y los suplicios; la toma de rehenes;
- los atentados contra la dignidad personal, especialmente los tratos humillantes y degradantes;
- las condenas dictadas y las ejecuciones sin previo juicio ante un tribunal legítimamente constituido, con garantías judiciales reconocidas como indispensables por los pueblos civilizados.

2. Los heridos y los enfermos serán recogidos y asistidos.

Un organismo humanitario imparcial, tal como el Comité Internacional de la Cruz Roja, podrá ofrecer sus servicios a las Partes en conflicto.

- Además, las Partes en conflicto harán lo posible por poner en vigor, mediante acuerdos especiales, la totalidad o parte de las otras disposiciones del presente Convenio.

- La aplicación de las anteriores disposiciones no surtirá efectos sobre el estatuto jurídico de las Partes en conflicto.

A nivel nacional, el Congreso de la República aprobó la ley 387 de 1997 ó ley de medidas para la prevención del desplazamiento forzado, referida a la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia y de igual forma favoreció la aprobación de la ley de víctimas que rige actualmente, la ley 1448 de 2011 ó ley de Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, en la que se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno: la cual tiene como principal objetivo, “establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3 de la presente Ley, dentro de un marco de justicia transicional, que posibiliten hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales”.

En ese sentido, el artículo 3 de la ley 1448 ó ley de Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, reconoce constitucionalmente a las personas como víctimas del conflicto armado, así mismo define “víctimas, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 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”. Además, declara que “También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de éstas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente”.

Como anexos establecidos dentro de la misma ley, del decreto 0790 de 2012, se establece el Comité Ejecutivo para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas el cual tiene entre sus funciones de diseñar y adoptar las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos para la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas; y de apoyar y gestionar la consecución de recursos presupuestales para la ejecución de las políticas, estrategias, planes, proyectos y programas de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Adjunto se estableció en el decreto del 2012 numeral 0790 las funciones del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia – SNAIPD, al Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas y del Consejo Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada – CNAIPD, al Comité Ejecutivo para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

El establecimiento de este decreto radica en “el artículo 159 de la Ley 1448 de 2011 ó ley de Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, se consolida la creación del “Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el cual está constituido por el conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territoriales y las demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, tendientes a la atención y reparación integral de las víctimas”.

Finalmente, el Decreto 250 de 2005, por el cual se expide el Plan Nacional para la Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia y se dictan otras disposiciones en ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 9 de la ley 387 de 1997 ó ley de medidas para la prevención del desplazamiento forzado.

## **Diseño metodológico**

### **Diseño investigativo**

El presente planteamiento de investigación se fundamenta en el enfoque cualitativo de diseño fenomenológico, articulado desde la recolección de información, categorización y análisis de la misma, sobre este abordaje Hernández (2014) expone que este tipo de diseños “exploran, describen y comprenden las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno” (p. 469), por lo tanto hace accesible y visible de cierta manera aquello que la persona ha experimentado y que de otra manera no se atrevería a exponer, además de que permite un acercamiento a la realidad social de los informantes y sus perspectivas.

La metodología se encuentra caracterizada por un alcance descriptivo que permite hacer una categorización de información relacionada con el objeto de estudio, Hernández (2014) “los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92), comprendiendo esto, surgen categorías fundamentadas en previas investigaciones y antecedentes que soportan la intención de describir las representaciones sociales en el presente proceso investigativo, Moscovici (1961) plantea que son “conjuntos dinámicos, su característica es la producción de comportamientos y de relaciones con el medio, es una acción que modifica a ambos y no una reproducción de estos comportamientos o de estas relaciones, ni una reacción a un estímulo exterior dado” (p.33), lo que circunscribe concordancia con el mundo de los participantes en la investigación y el momento histórico por el que atraviesa el país.

En hilo con lo anterior y no menos importante, la técnica de abordaje para este contexto es la triangulación de información para la valoración de los contenidos representacionales y emocionales, Benavides (2005) la describe como aquella que “comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos)” (p. 119).

## **Población y participantes**

El tipo de muestreo para el proceso de investigación es no probabilístico por referidos debido a las características y criterios de inclusión. En cuanto a la población, se encuentra enmarcada por un grupo de 21 personas víctimas del conflicto armado, mayores de 25 años de edad de ambos géneros con grado básico de escolaridad o superior, residentes de la comuna 6 del barrio Cerro Norte de Cúcuta, Norte de Santander; sobre este tipo de participantes Hernández (2014) refiere que “también se le puede llamar autoseleccionada, ya que las personas se proponen como participantes en el estudio o responden a una invitación” (p. 387).

## **Instrumentos y técnicas**

Como abordaje a la población se utiliza la técnica de grupo focal (ver apéndice 1), estructurado en un instrumento compuesto por 5 ítems ordenados según las categorías planteadas en la investigación, según Gibb (1997) “el propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes; esto no sería fácil de lograr con otros métodos” (p.1). Por otro lado, como técnica complementaria para la obtención de información para triangulación, se recurre al uso de la entrevista a profundidad (ver apéndice 2), estructurada en un instrumento compuesto por 12 ítems ordenados según las categorías planteadas en la investigación, para acceder a los discursos y lenguajes que construyen y envuelven los contenidos sociales, para Cicourel citado por Robles (2011) esta “consiste en adentrarse al mundo privado y personal de extraños con la finalidad de obtener información de su vida cotidiana” (p. 40), con el fin de recolectar información sobre sentimientos y posturas desde los contenidos representacionales de primera mano y de forma más objetiva, respetando la subjetividad de los individuos.

Para la consecución de estos abordajes, se realiza un diseño de dos instrumentos de elaboración propia dispuestos de la siguiente manera, uno para grupo focal y otro para entrevista a profundidad validados por juicio de expertos especialistas en el tema, Paniagua (2015) expresa que la validez “se refiere al grado en que el instrumento mide la variable que pretende medir” (p.2), para este fin, se realiza una prueba piloto para la depuración de la pertinencia de cada una de las preguntas, que según Hernández (2014) “esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra para probar su pertinencia y eficacia (Incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calculan la confiabilidad y la validez inicial del instrumento” (p. 210).

### Análisis de la información

La presente investigación referida a las representaciones sociales y emociones sobre reparación psicosocial en el posconflicto en víctimas en un barrio de Cúcuta, indagó por medio de la técnica de entrevista a profundidad realizada a 6 víctimas y la técnica de grupo focal dividido en dos grupos el primero de 9 participantes voluntarios y el segundo de 6 participantes voluntarios para un total de una muestra de 21 participantes voluntarios, cada miembro fue codificado para su identificación como protección a su identidad personal (véase tabla 1). A partir de allí, se exploran las categorías de información, imagen y actitud, así como las categorías de emoción y víctimas (véase cuadro 1). Finalmente, luego de la recopilación de información se hace uso de la técnica de triangulación (ver cuadro 2) para valorar los resultados y lograr una comprensión de los discursos recabados en el grupo de víctimas a partir del análisis de la información recopilada se desarrollan unas subcategorías que permiten un mejor análisis de cada una de las categorías.

Tabla 1.

#### *Matriz de codificación*

Informantes entrevista a profundidad	edad	Código
Mujer	42	MA
Mujer	54	MB
Mujer	37	MC
Mujer	40	MD
Mujer	48	ME
Informantes grupo focal	Edad	Código
Mujer	39	F1
Mujer	44	F2
Mujer	47	F3
Mujer	47	F4
Mujer	49	F5
Mujer	48	F6
Mujer	55	F7

Mujer	58	F8
Mujer	59	F9
Hombre	59	M1
Hombre	48	M2
Hombre	51	M3
Hombre	42	M4
Hombre	42	M5
Hombre	39	M6

Fuente: elaboración propia

Cuadro 1.

*Matriz de categorización*

Categoría	Definición	Autor
Información	“La información -dimensión o concepto- se relaciona con la organización de los conocimientos que posee un grupo con respecto a un objeto social”.	Moscovici (1961, p. 45)
Actitud	“es la más frecuente de las tres dimensiones y, quizá, primera desde el punto de vista genético. En consecuencia, es razonable concluir que nos informamos y nos representamos una cosa únicamente después de haber tomado posición y en función de la posición tomada”.	Moscovici (1961, p. 45)
Imagen	“una imagen está determinada por fines y que su función principal es seleccionar lo que viene del interior pero sobre todo del exterior: "Las imágenes desempeñan el papel de una pantalla selectiva que sirve para recibir nuevos mensajes, y a menudo dirigen la percepción y la interpretación de estos entre los mensajes que no son completamente ignorados, rechazados o reprimidos”.	Moscovici (1961, p. 45)
Víctima	“Mediante resolución la Organización de las Naciones Unidas [ONU] declara que: Se ha de entender por víctimas las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo substancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de	Mantilla, (2015, p. 5)

	acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe, el abuso de poder. En la expresión víctima se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización”.	
Emoción	“Las emociones dependen de un saber sentir (plano subjetivo) y de un poder dominar lo sentido (plano cultural). Desde esta mirada antropológica, se afirma que los procesos de valoración de las emociones dependen de las características, el desarrollo, la clasificación y el estado actual de las emociones mismas; es decir, que existe una especie de bucle de autodeterminación de las emociones en lo que respecta a su composición o estimación: sabemos cuánto sentimos porque lo que sentimos posee ya su propio valor”.	Simone B. S., Lupicinio I. R. (2008, p. 142)

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 2.*Matriz de triangulación*

Categoría	Cód. Informante	Unidad de análisis: Entrevista a profundidad	Cód. Informante	Unidad de análisis: Grupo focal 1	Cód. Informante	Unidad de análisis: Grupo focal 2	Subcategoría	Análisis
Información	MA	“Que se acaba la guerra y va a poder vivir contento y andar uno tranquilo, uno tranquilo, que uno va a poder hablar y vivir sin miedo a que lo van a matar”	M6	“que de pronto ya hay mejoramiento en estos aspectos y que a esta hora verdaderamente si necesitamos que nos indemnicen porque perdimos cosechas todo lo que poseíamos”	F2	“Es algo bueno en el sentido de que todos tenemos con alguna secuela o algo que le afecta a uno después de que ha pasado hechos violentos”	Información limitada	La información proporcionada por los participantes permitió generar dos subcategorías, información limitada y desinformación. Frente a la información concerniente a la reparación psicosocial en el posconflicto se evidencia un conocimiento limitado por parte de

	“No conozco que serán lo única parte a la que he asistido es a Atalaya”	F4	“trabajé en una casa de familia y la patrona me daba números de personas para ir a hablar y pues desde que empecé a ir a todas las reuniones me ha podido acomodar”	F2	“las atenciones han sido como muy malitas no le dan información uno llega a esas oficinas es como si nosotros supiéramos”	Información limitada	los informantes, manifiestan que las fuentes de acceso a información es escaza y no han recibido ningún tipo de ayuda. Sobre esta categoría Araya (2002) refiere que ésta “concierno a la organización de los conocimientos que tiene una persona o grupo sobre un objeto
	“No allá no le dicen a uno nada”	F4	“agradezco porque he ido a varias programas de víctimas”	F3	“no he recibido ningún tipo de ayuda”	Desinformación	o situación social determinada. Se puede distinguir la cantidad de información que se
MB	“Nada, no sé qué será”	M6	“es un punto que hay que mirarlo bien tanto en el sistema de			Desinformación	posee y su calidad, en especial, su carácter
	“Solo a la unidad de víctimas donde					Información limitada	más o menos estereotipado o prejuiciado, el cual

	pedí información”.		cómo están las cosas hasta con los vecinos, y evitar conflictos”				revela la presencia de la actitud en la información”, por lo tanto, la información referida por los informantes no solo refiere su
	“esto es lo de la indemnización de los desplazamientos ”	M1	“que pues con el perdón ya no vemos más cosas y no queremos que siga sucediendo y eso es bueno”	F3	“que eso es muy bueno para las persona que han sufrido, que hemos sufrido”	Información limitada	desconocimiento, sino a su actitud frente a las fuentes que no han facilitado el acceso a esa información y a la calidad de lo que
MC	“Que ya no van a haber problemas por territorio o droga y a causa de eso siempre hay asesinatos, que no va a haber más muerte”			F4	“que ojalá pase todo bueno”	Información limitada	apenas creen o alcanzan a conocer sobre el tema.

	<p>“no conozco otras o no me informaron de otras partes o de otras vueltas para hacer”</p>	M5	<p>“Mucha gente no ha caído en cuenta de esto pero hay un problema pero más adelante será peor porque supuestamente el presidente le van a dar cavidad en la política en el mandando pero pedirle a mi Dios que no lleguen a la política porque e a muchas años estaremos peor que cuba”</p>	M2	<p>“Yo pienso que eso se requería si uno fuera consciente si todo lo que se habla se dice en esa paz entre comilla si fuese cierto en realidad los colombianos no conocemos información lo que está escrito en ese proceso de paz estamos muy mal informados, solamente hablaron ellos allá”</p>	<p>Información limitada</p>
--	--	----	--	----	--	-----------------------------

MD	“Después de que ya las Farc no van a hacer más delitos”.	M4	“no pues lo del perdón es bueno no porque uno se olvide de lo que paso si no porque el que vive mal es uno con la vaina esa de que el rencor y la vaina enton pues uno perdona ya la justicia divina se encargara de eso”	F2	“la reparación no solo es económica es psicología y emocional pero ni siquiera un plato de comida”	Desinformación
	“No sé nada de eso”.	M6	“pues yo creo que eso ni saber uno a quien perdonar porque allá a uno lo paran a			Desinformación
	“Es como ahora que ya van a firmar con las Farc”.					

ME	<p>“Pues yo no sé, por lo menos al hermano mío, a él me lo mataron en la parcela por allá y me toco a mi pues salir corriendo y me ayudaron los compañeros de la parcelación...”</p>		<p>ver a los supuestos que uno ya sabe que hicieron el daño y ni siquiera reconocen a dicen a uno que no que eso fue por las meras equivocaciones”</p>			Desinformación
	<p>“Yo de rutas no sé nada de eso”</p> <p>“Pues yo no tengo experiencia ni nada, pues usted sabe que...pues yo no sé cómo sacar la carta de eso de los</p>					Información limitada

desplazados...  
ni que nada,  
pero el doctor  
me dijo que la  
podía sacar...  
pero yo no sé  
cómo sacarla.”

“Si, ósea no, no,  
estamos  
haciendo el  
programa de  
que...aaaaa...  
ósea reparación  
de víctimas, que  
nos van a  
entregar las  
parcelas, pero  
nosotros dijimos  
que nosotros por  
haya para esas  
parcelas  
nosotros no  
volvemos”.

Categoría	Cód. Informante	Unidad de análisis: Entrevista a profundidad	Cód. Informante	Unidad de análisis: Grupo focal 1	Cód. Informante	Unidad de análisis: Grupo focal 2	Subcategoría	Análisis
Actitud	MA	“Espero la satisfacción económica” Yo creo que con que me den cualquier cosa “Con cualquier ayuda” ¿Sí que más me podrían dar? Con eso para que más”	M3	“que pues con el perdón ya no vemos más cosas y no queremos que siga sucediendo y eso es bueno”	F4	“que ojalá pase todo bueno, nos ayuden porque ya estoy vieja y no tengo nadie que vea de mí”	Expectante	Frente a la categoría de actitud, la información obtenida por parte de los informantes permite el planteamiento de dos subcategorías, una actitud expectante y una actitud de
		“Pues bien uno ya sabe que va allá y no lo van a tratar como muy bonito, ya sabe uno que le dicen saque esto	F4	“muchos grupos entregaron las armas pero hay muchos más robando y matando”	M2	“en realidad la paz es muy difícil lograr como todos queremos”	Inconformidad	inconformidad frente al tema, representado una posición frente a lo que cada ítem busca indagar.

	o aquello y sale para pintura”						En cuanto a la actitud expectante, los informantes en su mayoría asumen una postura de reparación de tipo económico y material por parte del gobierno, el concepto de reparación psicosocial no es claro en los participantes; en cuanto a la
	“hacer muchas cosas en la casa, lo que yo necesito pues yo pienso hacer montarme un negocito para yo trabajar independiente”	M3	“los otros grupos pueden tomar esto como por ejemplo las Farc para así tener una verdadera paz”			Expectante	subcategoría de
MB	“en vez de quitarle a uno las ayudas deberían conseguirle a uno un trabajo, para decirle esta este trabajo, no se les va a colaborar más	M5	“Mucha gente no ha caído en cuenta de esto pero hay un problema pero más adelante será peor porque supuestamente			Inconformidad	inconformidad, refieren experiencias negativas con las instituciones encargadas de gestionar la reparación y en

<p>pero tiene su trabajo”</p>		<p>el presidente le van a dar cabida en la política en el mandando pero pedirle a mi Dios que no lleguen a la política porque e a muchas años estaremos peor que cuba”</p>				<p>algunos casos la propia experiencia de violencia les lleva a asumir esta postura de inconformidad frente al trato de los funcionarios. Frente a estas posturas cabe referirse al concepto de actitud dentro de las representaciones</p>
<p>“Yo no perdono a los que mataron a mis hermanos, ni a los que mataron a mi esposo”</p>	<p>M3</p>	<p>“dejar todo atrás para poder seguir adelante”</p>			<p>Inconformidad</p>	<p>sociales del cual Araya (2002) destaca que “implica la existencia de un estímulo “ya</p>
<p>“No, eso va uno... por eso no he vuelto por allá, ahí me dieron un poco de papeles...”</p>					<p>Inconformidad</p>	<p>constituido” hacia el cual se reacciona según el tipo de disposición interna que se haya construido hacia él”,</p>

	que no me volviera a acercarme por allá y que el estado ya me iba a hacer reparación de víctimas y que para que iba a volver, entonces pa' que vuelve uno por allá"					esta resolución o disposición implica entonces un proceso de racionalización y cognición interior al cual se debe dar respuesta a esta forma de internalización del estímulo, cabe destacar además lo
MC	"No podrá porque mis hijos crecieron sin un padre y eso nadie lo puede devolver".	M6	"pues yo creo que eso ni saber uno a quien perdonar porque allá a uno lo paran a ver a los supuestos que uno ya sabe que hicieron el daño y ni siquiera reconocen a		Inconformidad	reciente el proceso de paz y el hecho de que el periodo de posconflicto aún se encuentra en sus inicios, pero que a pesar de todo este periodo histórico ya se encuentra inmerso dentro del consciente colectivo, las posturas frente a

			dicen a uno que no que eso fue por las meras equivocaciones”			este momento son las pertinentes a esta investigación.
	“ah no pues que la joven allá le hablaban de un lado y del otro y decía ahí de una como sin anestesia, no sé si me dé a entender; como cuando uno manda los chinos pa entro así...”					
MD	“En nada, no ha llegado ninguna ayuda, ni nada”.	M4	“no pues lo del perdón es bueno no porque uno se olvide de lo			Expectante

		que paso si no porque el que vive mal es uno con la vaina esa de que el rencor y la vaina enton pues uno perdona ya”			
“No pues creo que mala”.					Inconformidad
“Que por sus cosas, que hicieron mucha gente ya no se siente feliz”					Inconformidad
“Que me mataron, me quitaron toda la vida mía”.					Inconformidad
“yo no me imagino, que me vallan a reparar					Inconformidad

	que ya desde ese día no, ya eso quedo así, verdad”.					
ME	“Pues por lo menos pues ahorita por la situación de que uno ya está viejo y eso y uno piensa que entre más días más viejo y ya uno no puede trabajar”					Expectante
	“Yo no digo nada porque todavía no he recibido nada”					Expectante
	“Pues a mí por un lado pues fue bueno que hubo el proceso de paz pero que					Expectante

		haya tranquilidad en el campo”						
		“Hasta ahora lo vamos a ver a ver si se nos da”					Expectante	
Categoría	Cód. Informante	Unidad de análisis: Entrevista a profundidad	Cód. Informante	Unidad de análisis: Grupo focal 1	Cód. Informante	Unidad de análisis: Grupo focal 2	Subcategoría	Análisis
Imagen	MA	“Con cualquier ayuda”	M5	“que el perdón debe ser algo de Corazón”	F2	“Se ve claramente que recibe su perdón mas no lo perdona es que es muy difícil pero, no imposible”	Esperanza	A partir de la información suministrada por los informantes se logra concluir tres subcategorías, esperanza, desesperanza e
		“Mucha paz con la gente más Diálogo”	M2	“Que solamente hacia eso porque creía en Dios y cosas del			Esperanza	incertidumbre. Se le cuestionó sobre su percepción a futuro en el posconflicto, para lo cual se encontró que las

			destino que le toco a él, y él sabe y es consciente de lo que le dice”			víctimas manifiestan una esperanza subjetiva en cuanto a reparación económica por parte
	“Pero yo si tengo entendido, eso sucede cuando me llegue la plática si Dios quiere”	M3	“estas acciones fueron por ignorantes y el que no perdona también lo hace por ignorante y Jesús dijo perdónalos señor porque no saben que es lo que hace”			Esperanza del gobierno, así como de una visión frente a la responsabilidad por parte del gobierno, estas percepciones denotan cierto grado de incertidumbre y desesperanza como elemento ambivalente dentro de la categoría. Mora (2002) citando
MB	“Pues tratándome bien...”					a Moscovici describe que “el campo de

	<p>“Bueno haciéndome reuniones, entendiéndome, que yo me sentara y me dijeran esto y esto está pasando, que me sepan escuchar mejor dicho!”</p>				esperanza	<p>representación nos remite a la imagen , de modelo social, al contenido concreto y limitado de las proposiciones que se refieren a un aspecto preciso del objeto de representación”, los informantes</p>
MC	<p>“Ayudádonos a nosotros a vivir mejor, tal vez no devuelva nada de lo que perdimos, pero si le da a uno fortaleza para seguir en la lucha”</p>				esperanza	<p>interiorizan eso que se encuentra en el exterior, formando una imagen y realizando una jerarquización de esos contenidos representacionales.</p>
	<p>“no sé, no tenemos ánimos</p>			F3	<p>“no sería capaz de perdonar”</p>	Desesperanza

	de participar en nada”					
	“volver a sentirse contento y satisfecho de que todo está saliendo bien”					Esperanza
MD	“eso ni idea”					Incertidumbre
	“No sé qué puedo hacer, soy vieja y no sé de qué forma podría ayudar a eso”					Incertidumbre
ME	“Pues yo sí, por lo menos como le dije yo, si a nosotros nos dan platica pues uno arregla este ranchito y hace una piccita más....”					Esperanza

		“Pues yo de eso no lo he pensado”					Incertidumbre	
		“Yo creo que porque con eso ya uno ha perdido familia y todo eso, quien sabe no porque...”					Desesperanza	
Categoría	Cód. Informante	Unidad de análisis: Entrevista a profundidad	Cód. Informante	Unidad de análisis: Grupo focal 1	Cód. Informante	Unidad de análisis: Grupo focal 2	Subcategoría	Análisis

Víctima	MA	“todas esas personas que no saben que es de sus familias o de sus casitas”	M4	“nuestro señor Jesucristo perdono a los judíos y dijo perdónalos porque no saben lo que hacen, y ellos nos toca perdonarlo porque no sabía lo que hacen”		Reconocimiento	Frente al análisis de la información suministrada por las participantes se logró concluir dos subcategorías, reconocimiento y culpabilidad como elementos comunes frente a la categoría de víctima. En cuanto a la subcategoría de reconocimiento los participantes en algunos casos presentan un discurso histórico y anecdótico frente a
---------	----	--	----	--	--	----------------	--

	<p>“ yo no creo que ellos sean víctimas” - son personas que pudieron elegir hacer otra cosa, así como uno, que no vive con una arma matando o causando daño tanto como el que ellos han causado”</p>					Culpabilidad	<p>la categoría de víctima dentro del conflicto armado como indicio del reconocimiento de su rol de víctimas. En cuanto a la subcategoría de culpabilidad frente al reconocimiento de la categoría de víctimas, los participantes señalan al estado como a la guerrilla de las Farc como culpables de los crímenes y delitos cometidos durante el periodo del conflicto., acorde a lo que refiere Mantilla (2015) sobre el concepto se</p>
MB	<p>“Los que son de la violencia que les han hecho daño creo”</p>	F1	<p>“si estoy de acuerdo tenemos que perdonar por ellos pero los otros grupos, qué pasaran?”</p>	M2	<p>“estarían comprando algo que nosotros le llamamos valores por decir así y pues el perdón nace de cada persona, es</p>	Reconocimient	<p>o</p>

					algo que si en realidad uno no lo hace en realidad se hace más daño a uno que la persona que lo hizo, pero como una exigencia yo creo que no se podía aplicar”		trata de “la persona que padece un sufrimiento físico, emocional y social a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial, a través del comportamiento del individuo delincuente que transgrede las Leyes” (p. 5).
	“somos víctimas de las personas y del estado.”	M1	“también estoy de acuerdo perdonar eso quiero”	M1	“está comprando nuestro dolor y no debería ser así”	Culpabilidad	
MC	“Que le paso algo a alguien, o que le quitaron a un ser querido que fuera lo que fuera no merecía morir, eso nos					Reconocimiento y culpabilidad	

		pasó a nosotros, somos las víctimas de esos caripelados.”						
		“No creo ellos actuaron y eso no tiene vuelta atrás”					Culpabilidad	
	MD	“Entiendo que matan a la persona y la desaparecen”					Reconocimiento y culpabilidad	
<b>Categoría</b>	<b>Cód. Informante</b>	<b>Unidad de análisis: Entrevista a profundidad</b>	<b>Cód. Informante</b>	<b>Unidad de análisis: Grupo focal 1</b>	<b>Cód. Informante</b>	<b>Unidad de análisis: Grupo focal 2</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Análisis</b>
Emoción	MA	“Contento tranquilo “vivir sin miedo a que lo van a matar” a uno, “Siempre le da a uno tristeza”- pendejadas			M1	“está comprando nuestro dolor y no debería ser así”	Tristeza / rabia	Dentro del discurso referido a la categoría de emociones se logra identificar tres subcategorías que definen el sentir de las víctimas,

	tristes que le vienen a la cabeza - señora yo no sé de dónde vendrá entos eso da rabia”						tristeza, rabia y frustración frente al desarrollo del periodo del posconflicto y los procesos de reparación. Las
	“porque uno no es nadie ni siquiera es de confianza para un trabajo, le toca a uno hasta ir...todo... Siempre le da a uno tristeza tanto - tiempo de tristeza”			F3	“hemos sufrido”	Tristeza	víctimas se muestran afectadas no solo a nivel económico, sino a nivel emocional, rememorando las situaciones y eventos históricos con tristeza, así como su presente situación frente al
MB	“A veces me siento sola y me pongo a recordar a mis hermanos y me da rabia.”					Rabia	proceso de reparación. Aunado a esto, las vivencias del conflicto y la tragedia

“Me siento muy mal si, porque a uno le prometen una cosa y salen con otra”	F2	“el conflicto surge no solo entre las fuerzas militares uno de mis hijos callo en las bombas de belén y esta es la fecha pero no he podido acceder al sistema de reparación”	M2	“perdón y olvido” si yo le soy sincera, en el hecho violento que yo viví no existe rabia no existe ira en este momento inclusive si tengo la oportunidad de ver a esa persona que lo hizo, porque él lo confeso; de verlo, a mí no me dio rabia al verlo, en realidad a mí me dio fue tristeza de ver esa persona”.	Frustración	consecuente les lleva expresar sentimientos de rabia, lo que genera así, frustración en los distintos discursos frente a la situación de indefensión y carencias para sustentarse y mantenerse económicamente. A partir de lo anterior y con base en la fundamentación teórica, se reconoce que las emociones juegan un papel importante en las representaciones sociales, como lo señala Scherer (1993), ve las
	F4	“siempre voy y que venga el otro mes y es una sola cansonería traer papeles y papeles pagando 50 mil pesos hace tres años me				

			tiene así y no me solucionan me ha tocado ir a pie hasta la unidad”				emociones “como un síndrome complejo que tiene manifestaciones sobre los planos psíquicos, fisiológicos y de comportamiento, cada uno de estos “componentes” con varias “facetas”.
		M1	“llevo 10 años en esta reparación en el este proceso y no he podido acceder”				
MC	“pues me puso como de baja nota me sentía triste”						Tristeza
	“Me da mucha rabia”						Rabia
MD	“La hija que me mataron, me quitaron toda la vida mía, lo único que tenía, lo más terrible						Tristeza/Rabia/frustración

que me ha pasado”.					
“mal, mal, porque yo no he podido que me reparen”					Frustración
“Cómo me siento? eso no tiene una palabra”					Frustración
“Nada, ninguno sabe lo que el otro piensa lo que el otro siente, sino uno mismo, si uno llora como yo he llorado y anhelado que mi hija vuelva pero no esas cosas son tristezas de momento”.					Tristeza

ME	“No, pues a uno le toca tranquilizarse pedirle a mi Dios...”				Frustración
----	--	--	--	--	-------------

Fuente: elaboración propia.

## Resultados

Con base a la recopilación de la información suministrada por los informantes surgen unas subcategorías que permiten un análisis más claro y objetivo. Frente a la categoría de información surgen las subcategorías de información limitada y desinformación; desde la categoría de actitud surgen las subcategorías de expectativa e inconformidad; desde la categoría de imagen surgen las subcategorías de esperanza, desesperanza e incertidumbre; desde la categoría de víctima surgen las subcategorías de reconocimiento y culpabilidad; finalmente, surge la subcategoría de tristeza, rabia y frustración desde la categoría de emoción. De lo anterior, se destaca el proceso de subcategorización a partir de la lectura de la información suministrada por cada uno de los informantes desde cada una de las técnicas respectivas, entrevista a profundidad o grupo focal, para finalmente analizar desde la técnica de la triangulación los contenidos representacionales y emocionales de las víctimas sobre reparación psicosocial en el posconflicto.

Frente a la categoría de información, se evidenció lo precario de su conocimiento sobre reparación psicosocial y posconflicto, así como una desinformación de las rutas y procedimientos para acceder a la reparación; así mismo, la información suministrada se limita a las vivencias del conflicto y experiencias de sus acercamientos a los procedimientos de reparación, se destaca un solo caso en el cual la víctima ha logrado acceder a beneficios desde la ONG – Manos Unidas, organización española ajena al proceso de paz y que promueve el desarrollo de la educación, desarrollo social, desarrollo de la salud, desarrollo agropecuario y desarrollo de la mujer. Por otro lado, aquellos que se encuentran gestionando los procesos se encuentran asesorados por personas ajenas a las instituciones prestadoras de atención a las víctimas, expresan además las dificultades para acceder, la precariedad de recursos propios para asistir a las citas y la mala atención de los funcionarios.

En cuanto a la categoría de actitud, los informantes manifiestan expectativa frente a lo que el gobierno les podría ofrecer en materia económica, mas no tiene claro el proceso de reparación integral, desconocen el valor de la reparación psicosocial como proceso esencial para resignificar y reparar sus derechos y restablecer su dignidad, además, mantienen una postura pasiva frente a los procesos e inconformidad frente a los procesos de acceso a la reparación; las víctimas no se sienten partícipes del proceso, tomando una postura de inconformidad debido a sus experiencias al momento de acceder, algunos manifiestan haber abandonado el proceso debido a esto y no haber recibido ninguna atención en cuanto a lo que reparación se refiere.

Desde la categoría de imagen, los participantes de grupo focal se manifiestan más esperanzados frente al periodo del posconflicto, aunque mantienen una postura crítica y de incertidumbre con base en sus experiencias. Como contraparte, las participantes de las entrevistas a profundidad manifiestan desesperanza aunado a la incertidumbre que les genera su estado actual, el cual reflejan en dificultades económicas y de acceso a oportunidades, así como la dificultad que tienen para conseguir trabajo debido a la edad.

Desde la categoría de víctimas, a partir de sus vivencias reconocen su rol dentro del conflicto, su estado actual frente al periodo de posconflicto, además de esto, reconocen y categorizan al gobierno y las Farc como culpables y responsables de su situación, esperando justicia y mejor trato dentro de lo que a acceso de reparación se refiere. Finalmente, desde la categoría de emoción las víctimas manifiestan tristeza, rabia y frustración no solamente desde sus vivencias en el conflicto sino frente a lo precario de los procesos de reparación, lo engorroso de los tramites y decepciones frente a las gestiones de reparación, a lo cual algunas manifiestan deseos de deserción; exponen además, su postura frente a la propuesta de perdón como parte del acuerdo de paz y parte del acceso a la reparación integral, manifiestan que el dolor no se compra, pero que es necesario para avanzar y seguir adelante.

## Discusión

La presente investigación avoca la reparación psicosocial en el posconflicto tomando la perspectiva de las víctimas desde los contenidos emocionales y representaciones sociales. Referido al momento histórico que atraviesa el país en la actualidad, Palacios (2015) se refiere a este como un “periodo que inicia desde el momento mismo en que los diálogos de concertación y negociación del conflicto armado interno adquieren un carácter de inalterabilidad, hasta cuando se llevan a cabo comicios sujetos a los distintos acuerdos y condiciones pactados en la negociación” Pp. 86, acorde a esto, este escenario implica que el estado y la misma sociedad reconozcan y acojan a las víctimas amparadas bajo la ley 1448 o ley de Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, desde un posicionamiento ético, objetivo y humano que refleje con claridad el cumplimiento de la de reparación psicosocial que desenmarque todas aquellas vivencias de daño y detrimento para con las víctimas, que les permita recuperar su dignidad y garantizar sus derechos.

Contextualizado el momento histórico por el que atraviesa el país, la presente investigación indaga la reparación psicosocial en el posconflicto a partir de cinco categorías, información, actitud, imagen, víctima y emoción, las tres primeras referidas y contenidas en la teoría de las representaciones sociales planteadas por Moscovici (1961) como una epistemología de “conjuntos dinámicos, su característica es la producción de comportamientos y de relaciones con el medio, es una acción que modifica a ambos y no una reproducción de estos comportamientos o de estas relaciones, ni una reacción a un estímulo exterior dado”, por lo tanto, es un proceso que formaliza la realidad que es experimentada por cada individuo desde su vivencia personal y en interacción con el entorno social.

En hilo con lo anterior, en la categoría de información se aborda a las víctimas desde el conocimiento que tienen sobre el tema de reparación psicosocial en el posconflicto, de allí surgen dos subcategorías, desinformación e información limitada, identificando que sobre el tema del posconflicto manifiestan especulaciones de lo que posiblemente es o pudiera suceder en un futuro, comprenden que es un tiempo en el que se debe dar el perdón y hacer un cese al conflicto, Palacios (2015) citando a Rettberg 2002 describe que “la idea de posconflicto lleva implícita la construcción de una nueva sociedad, por lo que hay que anticipar políticas “prosociales” antes de llegar a dicho momento” (p. 85), son las víctimas las que resignifican sus experiencias asumiendo la nueva información y haciendo propias las nuevas propuestas para la construcción de una cultura de paz.

En continuidad, los informantes precisan no tener claridad en los procesos y rutas de acceso ya que la información suministrada por los funcionarios ha sido limitada y sesgada, lo que indica que la información no ha sido obtenida de primera mano ni ha sido objetiva, al respecto declaran que “las atenciones han sido como muy malitas no le dan información, uno llega a esas oficinas es como si nosotros supiéramos”; a esta precariedad en la información, en la encuesta Kisa realizada por Rettberg (2008) a nivel nacional, se encuentra que “aquellos que respondían que no estaban vinculados a un programa de atención a víctimas se les preguntó la causa de ello. Las respuestas se presentan en el gráfico 64: 25,6% no sabía que hubiera programas de atención y 10,3% dio “otra razón” (como falta de información)” (p. 84), lo que vislumbra debilidades que aún persisten en el proceso de inclusión de las víctimas y en el mejoramiento de las atenciones en que a reparación se refiere.

En cuanto a la desinformación como subcategoría, las víctimas revelan que “pues yo no tengo experiencia ni nada, pues usted sabe que...pues yo no sé cómo sacar la carta de eso de los desplazados... ni que nada”, al respecto Chávez (2015) describe a partir del informe de Seguimiento y Monitoria realizado por la Contraloría, Procuraduría y Defensoría del Pueblo en 2013, “el carácter fundamentalmente asistencial y muy distante de una verdadera reparación integral y de su concepción progresista, la escasa participación de las víctimas, el incumplimiento en los compromisos presupuestales, entre otros”, a pesar de tener en cuenta que el periodo de posconflicto se encuentra en su etapa inicial, en Colombia han existido otros periodos de transición los cuales han presentado dificultades en los procesos de reparación.

Es evidente entonces, en lo referido a la categoría de información como materia de resignificación de conocimientos y lenguajes compartidos frente a un tema en particular como lo referido a la reparación en el periodo de posconflicto; a esta conjetura, Moscovici (1961) describe que “los grupos, así como los individuos, experimentan a la vez la abundancia y la penuria de saberes y de lenguajes que no tienen cómo asociar a realidades, y realidades para las que no encuentran o a las que no deben asociar saberes y lenguajes” P. 40, si bien afirma que los individuos nutren sus constructos de contenidos y lenguajes del mundo exterior y que la representación interna no percibe una retroalimentación adecuada, hacerlos partícipes implica un proceso de inclusión dentro del proceso de reparación permite la resignificación que contribuye a generar representaciones congruentes y favorables a los objetivos del posconflicto, generando la recuperación de la confianza necesaria para el éxito del proceso. Finalmente, se identifica que la falta de información repercute en el reconocimiento de sus propios derechos, así como de la integralidad de su condición de víctimas al tomar una posición de exigencia y demanda, signo de las carencias de un constructo

estable frente a las implicaciones reales de reparación y por tanto asumen una postura de obligatoriedad que los rescate de su condición y particularidad.

Por otra parte, indagando en la categoría de actitud se logran identificar dos subcategorías a partir de la información obtenida, actitud expectante e inconformidad. En el ítem, “cómo cree usted que se podría lograr una reparación integral?”, se evidencia una postura expectante en la que manifiestan la necesidad de ser reparados a nivel económico y material o en ciertos casos capacitación para ser autosuficientes o conseguir un empleo, en relación a esto, los informantes expresan: “espero la satisfacción económica, yo creo que con que me den cualquier cosa, con cualquier ayuda, ¿Sí, qué más me podrían dar? con eso para que más”, lo que concuerda con los hallazgos de Rettberg (2008) en la encuesta realizada a las víctimas del conflicto “alimentación, arreglo de la vivienda, salud mental y física, estudio propio, ayuda económica (subsidios, ayuda para empezar un negocio, ayuda para pagar deudas, mejorar calidad de vida, tener de qué vivir), empleo, tierra, servicios públicos...” (p. 65).

Continuando con la subcategoría expectante, las víctimas refieren del periodo de posconflicto, “que ojalá pase todo bueno, nos ayuden porque ya estoy vieja y no tengo nadie que vea de mí”, esta perspectiva mantiene la visión de reparación económica como elemento primordial para lograr una transición a la nueva construcción social y en cuanto al perdón en el periodo de posconflicto, manifiestan “que pues con el perdón ya no vemos más cosas y no queremos que siga sucediendo y eso es bueno”, se exhorta la voluntad de las víctimas como un elemento importante para la construcción de una paz duradera, Picabea (2016) concluye en su artículo de investigación que “la gente tiene sus propios recursos para hacer frente al dolor y a las heridas y que estos recursos deben ser escuchados, validados e incluidos en la propuesta de reparación que realiza el Estado”, propiciando la participación activa y la resignificación.

En este mismo sentido, los informantes refieren inconformidad como respuesta a las condiciones de vida resultado del conflicto armado, aunado al trato recibido por parte de los funcionarios y lo intrincado de los mecanismos para acceder al proceso de reparación; así mismo, declaran que el mecanismo de perdón y olvido presenta inconsistencias y que al momento de confrontar a los victimarios no existe verdadero reconocimiento, “es como un protocolo, para que uno pueda recibir las ayudas”, es decir, que aunque aceptan que dichas articulaciones forman parte de la reparación, se sienten engañados ya que señalan que muchos de los victimarios conocían a las víctimas, “ellos eran amigos de nosotros, y fueron allá a decir que se habían equivocado, puras mentiras ellos eran del barrio y sabían”, este caso en particular contradice lo hallado por Rettberg (2008) en su investigación, “la mayoría de las personas no conocen a quienes son responsables del crimen contra sí mismos, contra la familia y del que ocurrió en la comunidad”.

Las anteriores actitudes son resultado de las narraciones como construcciones simbólicas que tratan de dar respuesta a cada una de las experiencias y crean una imagen que le da sentido y comunica lo sucedido constituyéndose en la intención de darse a entender y comunicar la inconformidad en las que se encuentran inmersos. Moscovici (1961) afirma respecto a este proceso que “la referencia del sujeto a reglas o a representaciones sociales cristalizadas es acompañada de una conciencia de los límites entre los cuales se puede desarrollar un pensamiento”, respecto de la condición anterior en que se hallaban y la transición hacia el posconflicto, comprendiendo que es aquí donde se inicia la transformación, “a partir del momento en que se define el campo del juicio, se anticipan la perspectiva de una acción, el sentido de una comunicación, de una sucesión lógica”.

En cuanto a la categoría de imagen y explorando la información recabada al respecto del perdón y la reparación en el posconflicto, le surgen tres subcategorías, esperanza, desesperanza e incertidumbre. Las víctimas comentan acerca de lo que esperan de la reparación, “ayudándonos a nosotros a vivir mejor, tal vez no devuelva nada de lo que perdimos, pero si le da a uno fortaleza para seguir en la lucha”, Villa (2015) a modo de conclusión señala que es necesario “trascender la reparación material, que cuando llega sin ninguna otra medida, puede significar para las personas víctimas un paño de agua tibia o sólo una ayuda, que realmente no aporta a su proceso de recuperación”, lo que invita a tener en cuenta la reparación psicosocial como elemento que restaure y dignifique la condición de la víctima de una manera más integral; por otro lado, Beristain citado por Picabea (2016), “las víctimas esperan ser apoyadas en serias experiencias personales, que el bien triunfe sobre el mal, que la justicia supere la injusticia. Contra lo que muchos opinan, las víctimas no esperan venganza”, para ellas el rencor y resentimiento es darle continuidad a la violencia, asumen su dolor pero desean el cambio para bien de todos.

Continuando con la categoría de imagen, en el cuestionamiento a las víctimas sobre su rol en el posconflicto manifiestan, “no sé, no tenemos ánimos de participar en nada”, de allí surge la subcategoría de desesperanza a modo de herramienta de interpretación de la categoría de imagen, la víctima asume una opinión o postura frente a un hecho, evento o situación en este caso el periodo de posconflicto, según las narraciones de las víctimas su experiencia con los procesos no ha sido del todo eficaz, al respecto nos refiere De Corral citado por Picabea (2016) que “la actitud de un profesional resta importancia a las quejas de la víctima, o considera que debería recuperarse física o psicológicamente más rápido de lo que está haciéndolo” (p. 25), incurriendo en el deseo de deserción de la víctima obviando así su participación y su reparación, la dignidad de la víctima se ve afectada.

Finalmente, frente a la categoría de imagen surge la subcategoría de incertidumbre de lo cual las víctimas comentan sobre como sería su participación en el posconflicto, “no sé qué puedo hacer, soy vieja y no sé de qué forma podría ayudar a eso”, al respecto Ulfe (2013) indaga sobre la participación de las víctimas en los procesos de reparación, describe que “las víctimas que participan en ejercicios dirigidos a su recuperación, se sienten más reconocidas y recuperadas que las personas que no toman parte” (p. 10), para que la reparación sea eficaz los entes encargados de hacer cumplir las leyes que restituyen los derechos de las víctimas plantean programas de inclusión con el objetivo de lograr la reparación integral y restituir la dignidad de las víctimas.

Por otro lado, desde la categoría víctima surgen dos subcategorías, reconocimiento y culpabilidad, de la subcategoría reconocimiento las víctimas reconocen que son “todas esas personas que no saben que es de sus familias o de sus casitas”, entenderse como víctimas y su postura frente al conflicto también le lleva a asumir su postura frente al posconflicto, su rol pasivo es característico y a la vez les impide el acceso a los beneficios, Orduz (2016) destaca resultados de una encuesta, “cerca del 90 % de las víctimas tienen una alta posibilidad de resiliencia, es decir, de reincorporarse a la vida civil sin sufrir traumas ni secuelas, siempre y cuando reciban un apoyo integral que involucre al psicólogo, trabajador social, terapeuta y equipo médico durante los primeros meses de los hechos victimizantes”, reconocerse como víctimas es integrarse al sistema y acceder a los beneficios, mas allá de culpas y resentimientos que le permitan valorarse y restaurarse con apoyo de profesionales encargados del proceso de reparación.

En cuanto a la subcategoría de culpabilidad, las víctimas describen sobre sus victimarios que “son personas que pudieron elegir hacer otra cosa, así como uno, que no vive con una arma matando o causando daño tanto como el que ellos han causado”, frente a este tipo de afirmaciones Tabares (2011) indica que “estas “aparecen” en lo público con su necesidad de interpelar a la sociedad, al Estado, a los responsables de su dolor y, muchas de ellas, lo hacen con la necesidad apremiante de que lo ocurrido no se repita en otros”(p.16), manifestando así su inconformidad frente a los hechos y sus victimarios, pero con el anhelo que todo termine y se de un nuevo inicio desde los valores y el respeto de los derechos del otro. Picabea (2016) citando a Morillas, describe que la “desvictimización supone despojarse de la culpa, la vergüenza, la resignación, el miedo y todas las creencias que mantienen sujetas al dolor y al sufrimiento. Evitando hacernos responsables de la consciencia que hemos de tener sobre la obligación de construir un futuro personal que depende de cada uno” (p. 38), plantearse un rol dentro del posconflicto requiere la capacidad de asumir una participación activa, lejos de la pasividad sujeta a la espera de ser reparado.

Finalmente, desde la categoría emoción y a partir de la información proporcionada por los informantes, surgen tres subcategorías que permiten una mejor comprensión de los contenidos emocionales, tristeza, rabia y frustración. Haciendo un análisis desde la subcategoría de tristeza, las víctimas manifiestan desde su experiencia en el conflicto su sentir frente a los hechos victimizantes, “la hija que me mataron, me quitaron toda la vida mía, lo único que tenía, lo más terrible que me ha pasado”, se puede hacer una inferencia desde lo que reflexiona Picabea (2016) citando a García & Collado que “el daño psíquico no solo refiere a las lesiones psíquicas producidas por el hecho violento, sino que también se vincula a las secuelas emocionales que persisten en algunas personas de forma crónica como consecuencia del suceso sufrido que interfieren negativamente en su vida cotidiana” (p. 26), el hecho de continuar o no dentro del proceso, la posible revictimización dentro del mismo son algunos de los aspectos que se describen como limitantes e incapacitantes en algunos casos para lograr una reparación a nivel integral.

Continuando con la categoría de emoción, desde la subcategoría rabia las víctimas refieren que “a veces me siento sola y me pongo a recordar a mis hermanos y me da rabia”, las emociones enmarcan la existencia de las personas, frente a hechos traumáticos las secuelas muchas veces son invalidantes si no se atiende al afectado de forma correcta y oportuna, además, surge la soledad como una de las limitantes para las víctimas al no expresar su experiencia y tener que sobrellevarla por sus propias fuerzas, frente a lo experimentado por las víctimas en el conflicto Martín Baró citado por Orduz (2016) señala que “el trauma psicosocial, por ejemplo, implica enfatizar en el carácter esencialmente dialéctico de la herida causada por la vivencia prolongada de la guerra y que “dependerá de la particular vivencia de cada individuo condicionada por su extracción social, por su grado de participación en el conflicto, así como por sus características de personalidad y experiencia” (p.77) y en cuanto al proceso que vive la víctima desde su soledad Tabares (2011) señala que “el dolor de la víctima sigue siendo un asunto íntimo y privado que debería ser tramitado por ella, entre paredes, pero no en la esfera pública, de allí la importancia de disponerse a la escucha del sufrimiento” (p.16), esta tarea de escucha es la referida en la reparación integral de las víctimas, el necesario acompañamiento y escucha así como un trato dignificante que la haga participe y la ayude a superar aquello que le resulta difícil manifestar.

Finalmente, a nivel emocional emerge en la víctima un sentimiento de frustración como una subcategoría de análisis, frente a su experiencia en el proceso de reparación manifiesta, “me siento muy mal sí, porque a uno le prometen una cosa y salen con otra”, el periodo de posconflicto implica grandes inversiones, no solo económicas sino humanas, extender y replegar los elementos de reparación a nivel nacional requiere de mecanismos que abarquen los distintos contextos tanto a nivel social como individual y que abarque tanto lo material como lo psicológico, Villa (2015) analiza desde su investigación en víctimas

del municipio de San Carlos que, “el Estado debe trazarse el complicado, pero necesario reto de trascender la reparación material, limitada a una indemnización no compensadora, que cuando, además, llega sin ninguna otra medida que la complemente, puede significar para las personas víctimas un paño de agua tibia o sólo una ayuda, que realmente no aporta a su proceso de recuperación ni a la reconstrucción del tejido social”, en palabras de los informantes el proceso no cumple las expectativas y se enmarca en la convergencia de dificultades y retos, la objetividad y el discurso más que una crítica contempla ciertas consideraciones en la implementación de estrategias que aporten al presente periodo el fin único de cumplir el principal objetivo de satisfacción y reparación integral acorde a lo planteado por la ley 1448 y lo acordado en el proceso de paz.

## Conclusiones

Al explorar las representaciones sociales y emociones sobre reparación psicosocial en el posconflicto las víctimas consideran como principal necesidad la reparación económica y desconocen los demás componentes referidos a la reparación integral y desestimando la eficacia en las rutas de atención.

Frente a las experiencias en los procesos de reparación los informantes conciben difícil y tortuosa atención ocasionando en algunos casos deserción.

Los participantes manifiestan la necesidad de reparación emocional en el periodo de transición.

Del discurso de los informantes se logran sustraer las representaciones sociales y emociones existentes respecto al objeto de estudio las cuales repercuten en su manera de ver y comprender el proceso de reparación integral y su rol en el periodo de postconflicto.

### **Recomendaciones**

Que la universidad vincule en sus procesos de proyección social a la comunidad de este sector orientando propuestas referidas a la reparación psicosocial.

Orientar a las víctimas en la conformación de redes de apoyo que sirvan como factor protector en el proceso de reparación.

Elaborar propuestas de acción y atención psicosocial encaminadas a la formación y el abordaje de víctimas del conflicto armado.

Vincular a los semilleros de investigación de la universidad Simón Bolívar en temas relacionados a reparación integral y posconflicto.

Orientar propuestas investigativas que aborden el posconflicto y la reparación integral de las víctimas con el fin de enriquecer los antecedentes a nivel regional.

## Referencias

- Alcaldía de Bogotá, (2011). Ley 387 de 1997. Medidas para la prevención del desplazamiento forzado. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43043>
- Alcaldía de Bogotá, (2011). Ley 1448, Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno - Consulta de la Norma: Recuperado de: [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43043](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43043)
- Alcaldía de Bogotá, (2011). Decreto 250 de 2005, Plan Nacional para la Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia. Recuperado de: [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15909](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15909)
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados - ACNUR (2013). Colombia, situación Colombia. Recuperado de: <http://www.acnur.org/donde-trabaja/america/colombia/>
- Arango S. (2016). Representaciones sociales acerca del post conflicto en Colombia en un grupo de personas entre los 18 y 25 años de edad de la ciudad de Pereira. Universidad Católica de Pereira - UCP. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/3551/1/CDMPSI242.pdf>
- Araya S. (2002). Las representaciones sociales: Ejes Teóricos para su Discusión. Cuaderno de ciencias sociales 127. Sede Académica, Costa Rica. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN027076.pdf>
- Benavides M. y Gómez-Restrepo C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(1), 118-124. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80628403009>
- Chávez Y., Hernández J. y Rangel M. (2015). Paz, justicia y posconflicto: una aproximación desde los discursos de familias víctimas del desplazamiento forzado asentadas en Soacha, Cundinamarca. Colombia, Palabra No. 15, Facultad de ciencias sociales y educación. Recuperado de: <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/palobra/article/view/840>
- Centro de Memoria Histórica, C.M.H. (2012) Encuesta nacional ¿qué piensan los colombianos después de siete años de justicia y paz? Recuperado de: <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/justicia-y-paz/que-piensen-los-colombianos-despues-de-siete-anos-de-justicia-y-paz>

- Comité internacional de la cruz roja-CICR (2004). Servicio de asesoramiento en derecho internacional humanitario. Recuperado de: <https://www.icrc.org/spa/assets/files/other/dih.es.pdf>
- Devia C., Ortega A. y Magallanes M. (2014), Violencia luego de la paz: escenarios de posconflicto en Centroamérica. Revista Republicana, No. 17, Julio - diciembre de 2014, págs. 119-148, Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, D.C. – Colombia. Recuperado de: <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/revistarepublicana/article/view/14/13>
- Garzón, C. A. D. (2015). Violencia luego de la paz: escenarios de posconflicto en Centroamérica. Revista Republicana, 1(17). Recuperado de: <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/revistarepublicana/article/view/14>
- Gibb, A. (1997). Focus group. Social Research Update, 5 (2), 1-8. Recuperado de: <http://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU19.html>
- Guzmán K. G., Fernández M. C., Villalba L. Y., (2016). Emociones en niños, niñas y adolescentes desde la experiencia del desplazamiento y la vinculación a los grupos armados en Colombia. Recuperado de: <http://journal.poligran.edu.co/index.php/panorama/article/view/834>
- Gutiérrez S. (2013). Emociones y representaciones sociales. Reflexiones teórico-metodológicas. Universidad Nacional autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/289126277\\_Emociones\\_y\\_representaciones\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/289126277_Emociones_y_representaciones_sociales)
- López, M. (2004). Enciclopedia de paz y conflictos (2 volúmenes). Eirene. Instituto de la paz y los conflictos. Universidad de Granada.
- Mantilla S. (2015). La revictimización como causal del silencio de la víctima. Rev. cienc. Forenses. Honduras. 2015; 1(2): 3-12. Recuperado de: <http://www.bvs.hn/RCFH/pdf/2015/pdf/RCFH1-2-2015-4.pdf>
- Martínez M. (2013). Ciencia y arte en la metodología cualitativa, métodos hermenéuticos, fenomenológicos y etnográficos. 2da Edición: 2013, Vol.: 1, México. Recuperado de: [http://www.academia.edu/29811850/Ciencia\\_y\\_Arte\\_en\\_La\\_Metodologia\\_Cualitativa\\_Martinez\\_Miguel\\_PDF](http://www.academia.edu/29811850/Ciencia_y_Arte_en_La_Metodologia_Cualitativa_Martinez_Miguel_PDF)
- Moscovici S. (1961), El psicoanálisis, su imagen y su público. Recuperado de: <https://taniars.files.wordpress.com/2008/02/moscovici-el-psicoanalisis-su-imagen-y-su-publico.pdf>
- Moscovici S. (1985). Introducción: El campo de la psicología social, en Moscovici, S. et al. Psicología social, I. Influencia y cambio de actitudes. Individuos y grupos, España: Paidós Ibérica, 17-3.

Recuperado de:  
[http://www.academia.edu/13172385/Serge\\_Moscovici\\_Psicolog%C3%ADa\\_Social\\_Introducci%C3%B3n\\_El\\_campo\\_de\\_la\\_psicolog%C3%ADa\\_social](http://www.academia.edu/13172385/Serge_Moscovici_Psicolog%C3%ADa_Social_Introducci%C3%B3n_El_campo_de_la_psicolog%C3%ADa_social)

Mora M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. Universidad de Guadalajara, México. Athenea digital, Num. 2, otoño 2002. Recuperado de:  
<https://sites.google.com/site/perellogloria2/MoraMartn-RRSS.pdf>

Montoya S, Sandra M.; Romero B, María N.; Jeréz, Lady C. (2013) Mujer y desplazamiento de sí: sustratos socioculturales que soportan las redes de la violencia de género Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 31, núm. 3, septiembre-diciembre, 2013, pp. 349-358. Universidad de Antioquia, png, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12028172006>

Muñoz F. y Vigo (2005) Reconocimiento de los conflictos y los espacios de paz en el país vasco. Una propuesta desde la paz imperfecta. Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~fmunoz/documentos/BAKEAZ.pdf>

Ochoa D., Prada D., (2015). Análisis del discurso de un grupo de mujeres en condición de desplazamiento forzado del barrio Altos del Norte de Ocaña, Norte de Santander, Tesis: 2015-543. Recuperado de:  
<http://repositorio.ufps.edu.co:8080/dspaceufps/handle/123456789/724>

Oficina del alto comisionado para la paz (2016). ABC Medidas de reparación integral para la construcción de paz. Recuperado de: <http://www.altocomisionadopalapaz.gov.co/Documents/informes-especiales/abc-del-proceso-de-paz/abc-medidas-reparacion-integral-para-construccion-paz.html>

Oficina del Alto Comisionado para la Paz (2016). El Acuerdo Final de paz la oportunidad para construir paz. Recuperado de:  
[http://www.altocomisionadopalapaz.gov.co/herramientas/Documents/Nuevo\\_enterese\\_version\\_6\\_Sep\\_final\\_web.pdf](http://www.altocomisionadopalapaz.gov.co/herramientas/Documents/Nuevo_enterese_version_6_Sep_final_web.pdf)

Oficina del Alto Comisionado para la Paz (2015). Proceso de paz, acuerdo sobre las víctimas del conflicto. Recuperado de: <http://www.altocomisionadopalapaz.gov.co/Documents/informes-especiales/abc-del-proceso-de-paz/victimas.html>

Olaya L. (2015). Representaciones Sociales de Jóvenes Universitarios Frente al Conflicto Armado Colombiano. Universidad Santo Tomás Pregrado en Psicología Bogotá, D.C. Colombia. Recuperado de:  
<http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3163/Olayacortesnataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Orduz F. (2015). Victimización y violencia sexual en el Conflicto armado en Colombia. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, vol. 19, núm. 2, 2015, pp. 173-186. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3396/339643529009.pdf>
- Orduz F., Guerrero J. Bautista M., Díaz F., López R., Riaño M., Ruiz F., Serna C., Valencia O. (2016) *Violencia sexual y conflicto armado: aproximación psicojurídica*. Cúcuta, Colombia. Universidad Simón Bolívar, 2016. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/1201/Violencia%20sexual%20&%20conflicto%20armado.pdf?sequence=1>
- Paniagua R. (2015). *Metodología para la validación de una escala o instrumento de medida*. Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública. Medellín, Colombia, 2015. Recuperado de: <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/d76a0609-c62d-4dfb-83dc-5313c2aed2f6/metodolog%c3%8da+para+la+validaci%c3%93n+de+una+escala.pdf?mod=ajperes>
- Picabea A., (2016) *Reparación y reconocimiento a víctimas del terrorismo: Prácticas restaurativas desde el punto de vista de las víctimas de ETA*, Repositorio Institucional de la Universidad del País Vasco, Trabajos Académicos-Grado Derecho, España. Recuperado de: <https://addi.ehu.es/bitstream/10810/17277/1/ander%20recarte%20picabea.pdf>
- Rateau P., Monaco G., (2013). *La Teoría de las Representaciones Sociales: Orientaciones conceptuales, campos de aplicaciones y métodos*. *Revista CES Psicología*, VI (i), 22-42. Francia. Recuperado de: <http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2615>
- Registro Único De Víctimas (RUV) (2016). *Reporte de víctimas registradas*, Recuperado de: <http://rni.unidadvictimas.gov.co/RUV>
- Registro Único de Víctimas (RUV) (2017) *Reporte de víctimas registradas*, Recuperado de: <http://rni.unidadvictimas.gov.co/RUV>
- Rangel, M. (2013). *Teoría De La Representación Social: Revisión De Enfoques Significativos Para La Investigación*. *Revista Xihmai*, 4(7). Recuperado de: <http://201.116.70.198/xihmai/index.php/xihmai/article/view/125/103>
- Rettberg A. (2015). *Ley de víctimas en Colombia: un balance*. *rev. estud. soc.* No. 54 • octubre-Diciembre • Pp. 185-188. Recuperado de: DOI: <http://dx.doi.org/10.7440/res54.2015.14> L

- Rettberg, A., Kiza, E., y Forer, A. (2008). Reparación en Colombia ¿Qué quieren las víctimas? Bogotá D.C.: Agencia de Cooperación Técnica Alemana, GTZ. Recuperado de: <http://bivipas.info/handle/10720/353>
- Reyes T., (1999). Métodos cualitativos de investigación: los grupos focales y el estudio de caso. Recuperado de: <http://forum-empresarial.uprrp.edu/volumenes/4-2/4.pdf>
- Palacios, N. y Rodríguez, L. (2015). Paz, posconflicto y sus elementos característicos. Un acercamiento conceptual. Revista Ciencias Humanas, 12, 81-93. Recuperado de: [revistas.usb.edu.co/index.php/CienciasHumanas/article/view/2080](http://revistas.usb.edu.co/index.php/CienciasHumanas/article/view/2080)
- Reddy, p. d. (2006). Peace operations and restorative justice: groundwork for post-conflict regeneration. australian national university. Recuperado de: <http://restorativejustice.org/10fulltext/reddypeterdamien.pdf>
- Robles B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico Cuicuilco vol.18 no.52 México sep./dic. 2011. Escuela Nacional de Antropología e Historia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16592011000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004)
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación, 6ta edición. México
- Scherer Klaus R. (1993). “les emotions: Fonctions et composantes”, en Rime Bernanrd y klaus Scherer (eds.), les emotions, Neuchatel, Delachaux et Niestle, Pp. 97-133.
- Simone B. S., Lupicinio I. R. (2008), El estudio psicosocial de las emociones: una revisión y discusión de la investigación actual, v. 39, n. 2, pp. 139-151, abr./jun. 2008, revista psico, Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de: [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38153367/2008\\_el\\_estudio\\_psicosocial\\_de\\_las\\_emociones\\_\\_una\\_revisi3n\\_y\\_discusi3n\\_de\\_la\\_investigaci3n\\_actual.pdf?awsaccesskeyid=akiaj56tqjrtwsmtnpeayexpires=1478573273&signature=oz2y6yckhersjq28z%2fdktpqugoe%3dyresponse-content-disposition=inline%3b%20filename%3del\\_estudio\\_psicosocial\\_de\\_las\\_emociones.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38153367/2008_el_estudio_psicosocial_de_las_emociones__una_revisi3n_y_discusi3n_de_la_investigaci3n_actual.pdf?awsaccesskeyid=akiaj56tqjrtwsmtnpeayexpires=1478573273&signature=oz2y6yckhersjq28z%2fdktpqugoe%3dyresponse-content-disposition=inline%3b%20filename%3del_estudio_psicosocial_de_las_emociones.pdf)
- Tabares C. (2011). Reflexiones en torno al devenir sujeto político de las víctimas del conflicto armado. Estudios Políticos, (38), 13-37. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/espo/n38/n38a02.pdf>
- Ugarriza J. (2013). La dimensión política del postconflicto: discusiones conceptuales y avances empíricos COLINT 77, enero a abril de 2013, 316 pp. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.7440/colombiaint77.2013.06>
- Ulfe M. (2013). Y después de la violencia que queda? víctimas, ciudadanos y reparaciones en el contexto post-CVR en el Perú. 1a ed., Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. CLACSO, 2013. E-

Book, Becas de investigación / Bettina Levy. Recuperado de:  
<http://departamento.pucp.edu.pe/ciencias-sociales/files/2013/07/ULFEYdespuesdelaviolencia.pdf>

Unidad de administración especial de atención reparación integral de víctimas (SNAIPD). DECRETO 0790 DE 2012 - Unidad para las Víctimas. Recuperado de:  
<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/.../decreto-0790-de-2012.pdf>

Veena Das: Sujetos del dolor, agentes de dignidad. Colección Lecturas CES. Recuperado de:  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/8285/1/VeenaDas.pdf>

Villa J. y Rodríguez A. (2015). Significados en torno a la indemnización y la restitución en víctimas del conflicto armado en el municipio de San Carlos. *Agora. Usb Medellín, Colombia*, V. 16 No 1 PP. 1-357. Recuperado de: <http://revistas.usb.edu.co/index.php/Agora/article/view/1623>

Villa J., Londoño D., Machado B. (2015). Reparación a las víctimas de dictaduras, conflictos armados y violencia política en sus componente de compensación, satisfacción, rehabilitación y no repetición. Pp. inicial 217 – Pp. final 240. *AGO.USB Medellín-Colombia* V. 15 No 1 PP. 1- 323 Enero - Junio 2015. Recuperado de: <http://revistas.usb.edu.co/index.php/Agora/article/view/11/29>

Vigo E. (2013). El trabajo social en clave de paz. Universidad del País Vasco. Recuperado de:  
<http://ipaz.ugr.es/wp-content/files/publicaciones/ColeccionEirene/eirene30/eirene30cap14.pdf>

## Apéndices

### Apéndice 1. Entrevista grupo focal

#### Información:

1. ¿Qué puede decir acerca del tema de reparación integral en el posconflicto?

#### Actitud:

2. ¿Qué opina de la propuesta de “perdón y olvido para una paz duradera” planteada en el acuerdo de paz entre gobierno y Farc?

#### Imagen:

3. Video: guerrillero Farc pide perdón a sus víctimas. ¿Qué podría decir acerca de este caso?  
<https://www.youtube.com/watch?v=9QSoCROUyso>

#### Víctima:

4. ¿Qué opinión tiene usted sobre el perdón como parte del proceso de reparación integral?

#### Emoción:

5. ¿Cómo se ha sentido usted en el proceso de reparación integral?

Fuente: elaboración propia.

### Apéndice 2. Entrevista a profundidad

#### Información

1. ¿qué puede decir sobre el posconflicto?

2. ¿qué conoce usted acerca de las rutas de acceso a la reparación integral?

#### Actitud

3. ¿de qué manera cree que el proceso de reparación integral logra o logrará satisfacer sus necesidades?

4. ¿qué opina de la atención recibida de las entidades y funcionarios responsables de su reparación integral?

#### Imagen

5. ¿cómo cree usted que se podría lograr una reparación integral?

6. ¿cuál cree que será su manera de participar en el posconflicto?

Víctima.

7. ¿qué entiende usted por el término, víctima del conflicto armado?

8. ¿qué piensa usted sobre la posibilidad de que las Farc-ep hayan sido víctimas en algún momento del conflicto?

Emoción

9. ¿de qué manera considera usted que su experiencia ha afectado su vida?

10. ¿cómo se siente cuando las cosas no salen como esperaba en el proceso de reparación integral?

11. ¿según su experiencia, diga de qué manera el proceso de reparación integral ha tenido en cuenta lo que usted piensa o siente?

12. ¿cómo cree usted que sería posible lograr una reparación a nivel emocional?

Fuente: elaboración propia.