

Derechos humanos y equidad: de la teoría a la práctica institucional

Dannia Stephany López
Claudia Patricia Quintero

Estudiantes del Programa de Psicología
Universidad Mariana



Fuente: pixabay

Resumen

El presente artículo nace del proyecto de práctica profesional de último nivel, llevado a cabo en el área de Psicología de la Casa de Justicia sede Bomboná, perteneciente a la Alcaldía del municipio de Pasto. El objetivo principal fue desarrollar acciones orientadas a la resolución pacífica de conflictos, con el fin de contribuir a la misión de la Casa de Justicia de San Juan de Pasto. Los objetivos específicos apuntaron a brindar atención psicológica a los usuarios del servicio de esta área, es decir, niños, adolescentes, madres cabeza de familia, adulto, adulto mayor y personas con discapacidades tanto físicas como psicológicas, entre otros, y a implementar sistemas de promoción y prevención sobre resolución pacífica de conflictos.

El trabajo se realizó a través de talleres que pretendían promover el buen trato y evitar el conflicto, promocionando los derechos humanos en los diversos colegios de la ciudad de Pasto, y en barrios donde hace presencia la Casa de Justicia móvil.

Palabras clave: conflicto, resolución de conflictos, sistemas de promoción y prevención, atención psicológica.

Introducción

Durante muchas décadas el conflicto se ha manifestado de forma significativa en todo el mundo, y Colombia no ha estado ajena a estas problemáticas diarias. En el departamento de Nariño y, específicamente en el municipio de San Juan de Pasto, se evidencia, en un gran porcentaje, situaciones de violencia intrafamiliar y de pareja, violencia de género, consumo de sustancias psicoactivas (SPA), intransigencia en la resolución de conflictos y violación

de los derechos y deberes del ciudadano, factores que reflejan violencia física, psicológica, económica, sexual, etc., ameritando tanto la inclusión de nuevos profesionales que brinden atención pertinente, como instituciones donde los ciudadanos puedan llegar y solventar las problemáticas.

La Casa de Justicia, concebida como centro interinstitucional de orientación, referencia y atención para facilitar a la población, mayor acceso a sus derechos, es una de las alternativas a estas problemáticas; dentro de los servicios que presta de forma gratuita se encuentra el área psicológica, que busca fortalecer los procesos psicosociales por medio de métodos alternativos de solución pacífica de conflictos.

Parte del diagnóstico y algunas actividades del proyecto realizado durante los periodos A y B de 2017, son iniciativas que surgen de las necesidades manifiestas de algunas instituciones, a las cuales se vio pertinente dar continuidad; fueron ejecutadas en pro de la comunidad, para la promoción de los derechos humanos, el buen trato y prevención de conflictos sin distinción de religión, género, raza, edad, nacionalidad, condición social, etc., en las instituciones educativas municipales.

Metodología

Para desarrollar el proyecto de práctica en la Casa de Justicia sede Bomboná de Pasto, se utilizó como metodología, el paradigma cualitativo. Taylor y Bogdan (1996) consideran, en sentido amplio, la investigación cualitativa como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p. 18). De este modo, para la realización del proyecto se ejecuta un diagnóstico psicosocial

que busca recolectar información relevante al área de psicología, para conocer las necesidades de la comunidad y contribuir a su bienestar. Las herramientas utilizadas son: revisión documental en la Casa de justicia, los proyectos realizados con anterioridad y conversatorios con la psicóloga de la misma.

A partir del diagnóstico realizado se concluye que las principales problemáticas que se manifiesta en esta dependencia son aquellos casos asociados a problemas de violencia física, psicológica, sexual y económica, teniendo en cuenta que las diversas necesidades presentes en la población que asiste, se enfocan en problemas de tipo social que violan los derechos humanos de familias, niños, adolescentes, madres cabeza de familia, adulto, adulto mayor y personas con discapacidades tanto físicas como psicológicas, entre otros.

A raíz de esto se evidenció la necesidad de plantear un objetivo general y dos específicos, para brindar estrategias y técnicas enfocadas a la resolución pacífica de conflictos a nivel individual y grupal, con el fin de orientar y prevenir problemas psicosociales de forma asertiva y pacífica con cada persona que solicite atención psicológica, como también la promoción de los derechos humanos en las diferentes instituciones educativas y los programas de descentralización de casas móviles de la Casa de Justicia.

Para dar respuesta a estos objetivos se diseñó un plan anual, conformado de actividades, acciones, metodología, logros, indicador de logros, responsables y fechas.

Resultados

A continuación se presenta los resultados para cada una de las actividades planteadas en pro de promover formas adecuadas de resolución pacífica de conflictos. Este proyecto, como aparece en su objetivo general, buscó desarrollar acciones orientadas a la resolución pacífica de conflictos, con el fin de contribuir a la visión de la Casa de Justicia de Pasto.

Para poder implementar acciones fue necesario enfocarse en dos categorías importantes: una, la atención psicológica y, dos, los sistemas de promoción y prevención. La primera categoría que se trabajó en el proyecto fue la de atención psicológica, de la cual, se llevó a cabo diferentes actividades enfocadas a la atención en adultos, jóvenes, adultos mayores y niños. La atención psicológica desde la Casa de Justicia es abordada como un proceso mediante el cual se brinda ayuda integral a una persona en su área emocional, familiar y social para el fortalecimiento de su calidad de vida. Es así como la atención psicológica brindada por el profesional, pretende facilitar al consultante a prestar atención y a ser consciente de su situación, para que sea capaz de reconocerse y evaluar su situación.

El Servicio de Atención Psicológica (S.A.P.) conceptualiza la atención psicológica como un servicio público dirigido a la población, que ofrece un conjunto de actividades psicológicas profesionales que busca orientar a la persona, integrando visiones clínicas, socioeducativas y formativas. Trabajar directamente con una población que tiene diferentes problemáticas ha permitido su abordaje desde las diversas áreas de la Psicología, en especial desde el área social comunitaria, generando conocimientos, apropiación, interés, destreza, habilidades y sobre todo, sensi-

lización frente a la situación de violencia que se vive no solo en Nariño sino en todo el país.

En la implementación del proyecto se atendió en el área de Psicología, un total de 84 usuarios, entre los cuales se evidenció mayor incidencia en la población adulto-adulto mayor con un total de 35 personas, seguida de adolescentes con un total de 22 personas, madres cabeza de hogar 15, niños 11 y personas con discapacidades especiales 1.

En cuanto a la caracterización de la población por género se halló que el grupo que más asiste a orientación y atención psicológica es la población femenina, con un total de 54, seguida de la población masculina, con un total de 30 usuarios. Entre las principales problemáticas que se atendió están: consumo de SPA, baja autoestima, infidelidad, episodio depresivo, víctimas de violencia intrafamiliar, pautas de crianza ambivalentes, falta de comunicación, problemas de conducta y bajo rendimiento académico. Estos conflictos, en su mayoría, incidían en problemas de comunicación y resolución pacífica de conflictos.

Simultáneamente a la identificación de las problemáticas se llevó a cabo el proceso de orientación para cada uno de los casos que lo ameritaban, a través de estrategias entre las que se encontraba: 16 PF¹, acuerdos de convivencia, pautas de crianza, orientación en comunicación asertiva, técnicas de elaboración de duelo, herramientas para cambios de conducta, resolución pacífica de conflictos, autoconfianza y técnicas de estudios. No solo se abordó los casos a través de estrategias psicológicas, sino que también se realizó remisiones a entidades competentes (EPS, Comisaría Primera de Familia y Oficina de Conciliación), debido a que algunos casos necesitaban manejo con psicólogo clínico, o eran problemas de índole legal. Cabe señalar que estos 84 usuarios, en su mayoría, necesitaron seguimiento; es decir, un plan de orientación, por lo cual se debió programar diferentes sesiones para cada caso. En total se hizo 310 encuentros con los usuarios que asistieron al área de Psicología.

Seguidamente, para un mejor diligenciamiento de la información, se diseñó dos acciones: diligenciamiento oportuno y revisión periódica de los formatos, que permitieron organizar y llevar de manera ordenada cada caso en su formato correspondiente.

El registro de asesorías psicológicas, atención u orientación y seguimiento de casos, se diligenció en diferentes formatos, con el fin de utilizar la información para el trabajo psicológico que cada situación ameritaba. Estos permiten que la información que se obtiene de casa usuario no solo se focalice en las cosas negativas de sus conflictos, sino que, a su vez, se pueda conocer aspectos protectores y positivos del usuario, que ayudarán en su proceso de orientación y seguimiento. A su vez, se busca contribuir con el proceso que está llevando a cabo la Alcaldía en la Casa de Justicia, que busca principalmente, brindar un mejor servicio a los usuarios que asisten en busca de ayuda en las diferentes dependencias que hacen parte de la misma. En esta actividad se logró atender, en la sala lúdica de psicología, un total de 11 niños con los que se desarrolló acciones encaminadas a encontrar los síntomas y efectos de los conflictos vivenciados en su núcleo familiar, con el fin de trabajar con ellos y con los padres de manera integral y hu-

¹ Prueba estructurada como instrumento para la medida y comprensión de la personalidad (Núñez y Alemán, s.f.).

mana, en cada una de las personas del conflicto. Las actividades lúdico-terapéuticas fueron ejecutadas a través de juegos, cuentos, conversatorios y dibujos, los cuales ayudaron a identificar el problema y los síntomas en cada uno de los niños que asistieron en compañía de sus padres/cuidadores.

El proceso de atención que se realizó con los niños y niñas en la sala lúdica generó aumento en su participación, brindando información más clara e importante frente a los casos, más credibilidad y seguridad en la población. El proceso contribuyó a solucionar los conflictos pacíficamente, puesto que se les enseñó a los papás y a los niños, mejores y asertivas maneras de comunicación y formas de solucionar sus conflictos. En esta actividad no solo se ayudó a los papás, sino que se mejoró el bienestar y la calidad de vida de los niños que se encontraban en el contexto de violencia, donde ellos son el principal síntoma de estas problemáticas. A su vez, se buscó hacer cambios en el espacio donde está ubicada la sala lúdica (dentro de la oficina de psicología) con el objetivo de armonizar el lugar y hacerlo más propicio para atender a los niños y niñas y, que, a su vez, éstos se sientan confiados y tranquilos al interactuar con el profesional, en este caso, el psicólogo. De igual manera, se hizo el proceso de recolección de juguetes para dotar a la sala lúdica con estos implementos de gran importancia que mejorarán el proceso de atención en el área de psicología y, por otro lado, dejar un aporte del proceso de práctica profesional desarrollado en la institución.

También se llevó a cabo, como una actividad dentro del primer objetivo, propiciar un convenio con la Universidad Mariana para tener la facilidad de hacer uso del banco de pruebas que se halla en el Laboratorio de Psicología, con el fin de que los usuarios que ameriten la aplicación de alguna prueba se dirijan a este lugar, con un respectivo oficio dirigido al coordinador del mismo para poder hacer uso de ellas. Esta actividad tuvo como acogida a dos usuarios de la Casa de Justicia, los cuales quedaron satisfechos con los resultados y el seguimiento de su caso.

Con las actividades realizadas en cuanto a atención psicológica, se puede concluir que se brindó a toda la comunidad que asistió en busca de orientación y atención, un espacio donde sus conflictos y situaciones fueron abordados de manera humana y responsable, originando el equilibrio de sus cargas emocionales, ayudándoles a minimizar sus problemas. A su vez, las estrategias planteadas para dar respuestas oportunas a los usuarios que acudían a la institución generaron mejor recepción de la información brindada por estos, por lo cual la orientación que se les daba fue asertiva y organizada.

Cabe resaltar que se generó más afluencia en la sala lúdica, puesto que las familias y/o parejas que llevaban a los menores de edad para el trabajo terapéutico, se mostraron satisfechas y comprometidas con los cambios positivos obtenidos. Finalmente, se logró evidenciar que el proceso de atención y orientación psicológica brindado a la comunidad ha disminuido los conflictos familiares, de pareja e individuales, información sustentada por los usuarios en el proceso de seguimiento. La segunda categoría hace referencia a los Sistemas de Promoción y Prevención, en los cuales se busca plantear soluciones sobre un tema o una necesidad, teniendo en cuenta que esa necesidad tiene un antes y un después, que ocurre en un lugar y que involucra a unos y otros; por consiguiente, es importante saber cómo intervenir para que aquella

situación no aparezca o, si es el caso y ya está presente, cómo actuar para que disminuya.

Para ser más práctico en cuanto a estos sistemas, hay que aclarar la génesis o conceptualización de cada uno. Se comenzará diciendo que la promoción, son las acciones de información, educación y comunicación en salud, dirigidas a la modificación de comportamientos, para el logro de estilos de vida saludable y fomentar el autocuidado. En este caso, podemos encontrar que el concepto de promoción es tomado como un proceso que vincula un mensaje, una herramienta para comunicar, y como último fin, un objetivo que es modificar ciertas conductas o comportamientos del individuo, como el caso de este proyecto.

Dentro del segundo objetivo estaba la actividad que consistió en propiciar espacios de participación y pedagogía ciudadana que contribuyeran a la construcción de una convivencia pacífica en diferentes comunidades. Se ejecutó junto con las casas móviles de la Casa de Justicia y, su objetivo principal fue propiciar espacios de participación ciudadana en diferentes barrios y colegios de la ciudad, con el fin de sensibilizar a la población asistente a las casas móviles de la Casa de Justicia Bomboná, acerca de la importancia de conocer cómo resolver un conflicto, crear en ellos una cultura de paz, y hacerlos partícipes de programas de prevención y de adopción de modelos de intervención que promuevan el buen trato y prevengan la violencia.

La participación en las casas móviles tuvo lugar en la comuna 10, en la Institución Educativa Ciudad de Pasto CCP, en Pandiaco y en el barrio Corazón de Jesús del municipio de Pasto, promoviendo principios que generaran en la población, conciencia acerca de la importancia de conocer las habilidades para mejorar un conflicto, así como también, fortalecer valores para causar el respeto entre los miembros de una comunidad y, de esta forma, prevenir escenarios de violencia.

También se programó actividades para la promoción del buen trato y prevención de violencia de género dentro de las diferentes dependencias de la Casa de Justicia, donde se realizó una presentación lúdica por parte del Grupo de Teatro Unicornio de la Universidad Mariana; como segunda instancia, se generó actividades informativas a partir de carteles en donde tanto usuarios como los diferentes colaboradores de la Casa de Justicia pudieran tener conocimiento acerca de la violencia de género y cómo prevenirla.

Otra de las actividades consistió en programar y desarrollar talleres para la promoción de los derechos humanos en las instituciones educativas de la ciudad; para ello se realizó un análisis descriptivo a través de talleres psicoeducativos dirigidos a estudiantes de grados cuarto en adelante hasta décimo primero, con el fin de brindar conocimiento acerca de los derechos humanos y promover en los estudiantes igualdad, respeto y tolerancia. De igual forma, se buscó incentivar a los jóvenes a adoptar actitudes positivas ante la vida, en donde a través del conocimiento de los derechos se adopte técnicas que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica, tanto en sus instituciones como en sus hogares.

En total se programó y desarrolló cinco talleres en dos instituciones: I.E.M. Aurelio Arturo Martínez, con sede en San Rafael y Aurelio Arturo Martínez en su sede principal en Pandiaco; también

se llevó a cabo un taller en el Hogar Comunitario Mis pequeños creadores. Estos talleres dieron un total general de 530 estudiantes, de los cuales 312 fueron mujeres y 218 hombres. En su desarrollo se compartió aspectos teóricos y lúdicos, a través de preguntas como: ¿Qué es un derecho?, ¿Conoce cuáles son sus derechos?, ¿Quién garantiza los Derechos Humanos?, ¿Qué son los delitos de lesa humanidad? y ¿Qué son los Derechos Universales?, y a través de canciones y videos con los que se logró evidenciar aspectos que trasgreden los derechos humanos y generan violencia.

A partir de los videos y la canción, los estudiantes debían plasmar en un dibujo el derecho humano que más les haya llamado la atención y seguido de esto ellos saldrían a socializarlo a sus demás compañeros, con el fin de vivenciar más a fondo la temática. Como resultado final, se observó que la mayoría de ellos desconocen o tienen muy poco conocimiento acerca del significado de los derechos, cuántos existen actualmente y quién se encarga de garantizar su cumplimiento.

Entre algunos de los derechos destacados están: el derecho a la libertad, a la vida, a la educación, a tener un nombre, una familia. Estos derechos fueron destacados en los estudiantes de acuerdo a situaciones vivenciadas en sus hogares, colegios y barrios, en donde a partir de la violación de los mismos, se generan situaciones de violencia, especialmente en la familia. Algunos de los resultados positivos que se logró a partir de la capacitación, fue la apropiación del tema por parte de los estudiantes; evidenciaron interés y mencionaron que este tipo de actividades son necesarias en las instituciones para generar conciencia en las diferentes esferas sociales y, evitar así todo tipo de injusticias, especialmente en los más débiles.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las diferentes instituciones, se puede concluir que desarrollar actividades referidas a temáticas de índole social que brinden estrategias de seguridad e igualdad como los derechos humanos, es de gran importancia, ya que otorga en las personas seguridad y autonomía para exigir su cumplimiento, así como también el acercamiento a formas de vida más sanas, humanas y respetuosas. De igual forma, promover el conocimiento de los derechos humanos en actividades de solución pacífica de conflictos, ayuda a la población a empoderarse de sus derechos y a conocer diferentes procesos y normas que, ligados al conocimiento de los derechos, fortalezca la visión y su rol como individuos en la sociedad, evitando diferentes tipos de abuso y poder en la sociedad.

Conclusiones

Se pudo evidenciar que, a través de la atención y orientación psicológica, promoción y prevención enfocada a la resolución pacífica de conflictos, se logra aportar de manera significativa a los miembros de la comunidad, ofreciendo en ellos estrategias que puedan evitar un conflicto y garanticen así su bienestar.

El trabajo de atención psicológica que se realizó con toda la comunidad de la ciudad de Pasto puede resumirse en una experiencia humanizante, puesto que estar en contacto permanente y directo con el usuario y su caso en particular, generó sensibilidad y compromiso hacia ellos, por brindarles herramientas para la resolución pacífica de conflictos, no solo para su bienestar sino también

para el del resto de la comunidad; por lo anterior, el trabajo se centró en la responsabilidad y respeto por cada uno de los usuarios y su mejoría a nivel psicológico.

Finalmente, estas herramientas ayudarán a solucionar, de manera asertiva, los diferentes conflictos que padezcan, y será más fácil para ellos encontrar una solución antes de remitirse a la institución en busca de orientación psicológica. En el marco del desarrollo de las actividades encaminadas a la promoción y resolución pacífica de conflictos, se puede concluir que este tipo de actividades es de gran relevancia en el marco social comunitario y educativo, ya que la implementación de estrategias que garanticen el bienestar emocional y social de las comunidades, aporta de forma significativa en el bienestar y calidad de vida de las personas.

Es importante, a la vez, resaltar que la construcción de escenarios dirigidos a la prevención de la violencia, la resolución pacífica de conflictos y la promoción de los derechos humanos, ejerce en la población seguridad, autonomía y fortalecimiento de los valores, así como también la visión de su papel en la sociedad.

De esta forma, es necesario consolidar y fortalecer este tipo de procesos, ya que se evidencia que, a través de la planeación participativa con las comunidades se fomenta una visión de desarrollo y cambio, lo cual permite conocer sus necesidades, y orientar y prevenir problemas psicosociales de forma asertiva con los miembros de las mismas. Consolidar estrategias enfocadas a la resolución pacífica de conflictos tuvo resultados positivos dentro de la elaboración del proyecto tanto a nivel individual y social como relacional, entre los miembros de la comunidad. En el proyecto se destaca la actitud y el interés de los ciudadanos al adoptar estrategias que ayuden al crecimiento personal, evitando así un conflicto, en especial en los jóvenes, quienes fueron la población con mayor interés y participación dentro de las actividades planteadas.

Agradecimientos

A Dios, por darnos la capacidad para terminar con nuestra práctica profesional, a nuestras familias por su apoyo, paciencia y confianza, a nuestro asesor de práctica, psicólogo Diego Basante por ayudarnos a crecer como profesionales, por brindarnos su tiempo, a la Universidad Mariana y a la Casa de Justicia, por ofrecer los espacios para aprender y afianzar nuestros conocimientos.

Referencias

- Núñez, M. y Alemán, Y. (s.f.). El 16PF como instrumento psicométrico. Recuperado de http://vidadigital.net/blogfolio/?page_id=23
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.