



Una sistematización de experiencia psicosocial en: Atención a la familia, psicoeducación familiar, redes de apoyo¹

Astrid Constanza Vergara-Buitrago²

Dubys Delith Olivero-Luna³

Linda Mendoza-López⁴

Luis Carlos Rosero-García⁵

¹ Artículo resultado de la investigación titulada: “Sistematización de la experiencia de acompañamiento psicosocial a una familia de personal militar fallecido activo de una fuerza militar”, desarrollada en una base de la zona del Pacífico perteneciente a las fuerzas militares de Colombia durante el mes de marzo de 2019.

² Psicóloga (Universidad Santo Tomás); Especialista en Psicología Clínica (Universidad Católica); Especialista en evaluación y diagnóstico neurológico (Universidad San Buenaventura); Magíster en Neuropsicología (Universidad San Buenaventura); Directora de Bienestar y Familia, Armada Nacional. Candidata a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo: avergara@umariana.edu.co.

³ Psicóloga (Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD). Psico-orientadora del Centro Educativo San Juan Bautista, Sincelejo-Sucre. Candidata a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo electrónico personal: luna-8008@hotmail.com, Sincelejo, Sucre, Colombia.

⁴ Psicóloga (Universidad Cooperativa de Colombia); Asistente de espacios amigables en *Save the children*. Candidata a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo electrónico personal: lindamendoza695@gmail.com, Arauca, Arauca.

⁵ Psicólogo, Magíster en Etnoliteratura, Profesor Investigador de Psicología (Universidad Mariana). Integrante del Grupo de investigación Desarrollo Humano y Social, escalafón A en Colciencias. Correo electrónico: lrosero@umariana.edu.co, Pasto, Colombia.

Resumen

La finalidad de esta investigación ha sido comprender el aporte a la sistematización, realizado por el programa de familia con el apoyo del área de psicología y trabajo social, desde las fuerzas militares, en el acompañamiento psicosocial para el manejo de duelo por la pérdida de un ser querido y la nueva funcionalidad del hogar sin su presencia, por lo que es importante tener presente la psicoeducación familiar. Para esto se concedió una participación del equipo interdisciplinario de la institución (psicología, trabajador social, capellán, militar encargado del proceso de bienestar de la unidad militar y la activación de la red de apoyo interinstitucional y familiar).

Esta experiencia de sistematización se realizó el mes de marzo de 2019, con el fallecimiento de un personal militar en área de orden público crítico en la región del pacífico colombiano, activándose los requerimientos establecidos por las fuerzas militares a través de tres momentos o tiempos de intervención, así: Momento 1. Atención antes y durante las exequias; este momento se estructuró para el acompañamiento, desde el conocimiento de la noticia del fallecimiento en la unidad militar hasta las exequias realizadas. Momento 2. Seguimiento a los familiares del fallecido posterior a las exequias. Momento 3. Seguimiento dividido en dos partes: una inicial donde se tomó contacto telefónico al tercer mes de las exequias, la segunda fue la visita presencial, para sesión única de manejo de duelo.

La metodología se enmarcó desde un paradigma metodológico cualitativo, siguiendo un enfoque interpretativo y su tipo fue sistematización de experiencias. Los resultados permiten valorar la pertinencia del protocolo de la institución militar para el abordaje de los sucesos desde el fallecimiento del militar y la atención oportuna a los familiares en la atención del duelo y el manejo interdisciplinar que se da en medio del proceso, permitiendo una psicoeducación a la familia, que da muestra de una nueva adaptación a la pérdida del ser querido.

Palabras clave: sistematización de experiencias; conexión interinstitucional; aporte del programa a los familiares; aceptación del protocolo; abordaje psicosocial de equipo interdisciplinario.

A systematization of psychosocial experience in: Family care, family psychoeducation, support networks

Abstract

The purpose of this investigation was to provide a psychosocial accompaniment to the relatives of the deceased soldier who is active in the military forces in a comprehensive way, to handle grief over the loss of a loved one and the new functionality of the home without his presence, so it is important to keep family psychoeducation in mind. For this, the interdisciplinary team of the institution participated (psychology, social worker, chaplain, military man in charge of the welfare process of the military unit and the activation of the inter-institutional and family support network).



The systematization experience was carried out in March 2019, with the death of a military personnel in a critical public order area in the Colombian Pacific region, accompanying protocols being activated through three moments or times of intervention: Moment 1, Attention before and during the funeral, structured for the accompaniment, from the knowledge of the news of the death in the military unit to the funerals carried out. Moment 2. Follow-up to the relatives of the deceased after the funeral. Moment 3. Third follow-up divided into two parts: an initial one where telephone contact was made the third month of the funeral; the second part of this last moment was the face-to-face visit, for a single grief management session.

The methodology was framed from a qualitative methodological paradigm, following an interpretative approach and its type was systematization of experiences. The results allow us to assess the relevance of the military institution to deal with the events since the death of the military and the timely attention to the relatives in the care of mourning and the interdisciplinary management that occurs in the middle of the process, allowing a psychoeducation to the family that shows a new adaptation to the loss of the loved one.

Key words: systematization of experiences; inter-institutional connection; contribution of the program to relatives; acceptance of the protocol; psychosocial approach of an interdisciplinary team.

Introducción

La presente investigación representa un aporte a la sistematización de los procesos de acompañamiento psicosocial que se realiza desde las fuerzas militares con los familiares del personal que allí labora, teniendo en cuenta las implicaciones legales, administrativas y socioemocionales que demanda el fallecimiento de un familiar de las fuerzas militares.

El abordaje que se ejecuta en la atención a los familiares debe ser integral; es decir, se da la participación de un equipo interdisciplinario (psicólogo, trabajador social, capellán, militar encargado del proceso de bienestar de la unidad militar y la activación de la red de apoyo interinstitucional y familiar) y confluyen diferentes disciplinas que permiten analizar los aspectos y particularidades que tiene la familia, teniendo en cuenta la naturaleza de las dinámicas

familiares existentes en el fallecimiento de un miembro. De allí la importancia del acompañamiento psicosocial desde las esferas familiar, social y laboral, con el fin de poder trabajar desde la familia, aspectos relacionados con el quehacer diario y la nueva funcionalidad del hogar sin la presencia de un miembro de la familia, por lo que es importante tener presente la psicoeducación familiar, el fortalecimiento de las redes de apoyo, los factores protectores dentro del núcleo familiar, las redes institucionales, sociales y de construcción de proyecto de vida.

Desde esta mirada, la sistematización de experiencias es una herramienta metodológica que permite describir el acompañamiento psicosocial realizado a la familia específica, en este caso de personal militar fallecido activo de las fuerzas militares, a partir de la gestión de conocimientos interdisciplinarios como psicóloga, trabajador social, capellán, donde



cada disciplina es abordada de acuerdo con su rol, buscando la comprensión más profunda de dicha experiencia, con miras a mejorar los procesos que permiten seguir líneas de actuación para futuras prácticas en el acompañamiento psicosocial, con relación al manejo ante el duelo familiar.

Metodología

Método. La investigación está contemplada dentro de un paradigma metodológico cualitativo, siguiendo un enfoque interpretativo; su tipo es la sistematización de experiencias. En ese orden, la metodología busca sistematizar la experiencia de una familia de personal militar fallecido activo de una fuerza militar, identificando a través de los tres momentos, la forma como cada uno de los familiares maneja el duelo, y así, el equipo interdisciplinario puede dar una buena psicoeducación durante el proceso.

En coherencia con la metodología optada para este proceso de sistematización, el paradigma seleccionado es el cualitativo, por cuanto abordar el conocimiento como aspecto propio de la naturaleza del hombre, implica evaluar el paradigma desde el cual se quiere conocer. Según Kuhn (Wordpress, 2012) el paradigma implica que la “ley, teoría, aplicación e instrumentación proporcionan modelos a partir de los cuales se manifiestan las tradiciones coherentes particulares de la investigación científica” (p. 10), lo cual permite acceder a la interpretación de esa realidad desde una postura que ayuda a explicarla, comprenderla e interpretarla.

Moreira (2002) plantea el paradigma cualitativo para esta sistematización de experiencias, teniendo en cuenta que esta mirada permite establecer la realidad socialmente construida,

que depende de la mente humana, ya que lo investigado no es independiente del proceso de investigación y busca la comprensión del fenómeno desde la propia perspectiva de los actores, incluyendo los mismos investigadores, quienes están inmersos en el proceso y cuyos resultados serán válidos, considerando el punto de vista de quienes intervienen.

Por otra parte, para la sistematización se toma en cuenta el enfoque interpretativo, el cual se apoya en la entrevista, como la técnica de recolección de información más apropiada, ya que ofrece la posibilidad de aproximarse a la subjetividad de los participantes en la investigación y permite al investigador comprender lo que está sucediendo con el objeto de estudio, a partir del trabajo realizado, comprendiendo las dinámicas cambiantes en la realidad de los actores.

Así, el enfoque interpretativo tiene como propósito, comprender e interpretar las realidades de los sujetos actores de la investigación desde una comprensión mutua y participativa, permitiendo identificar la interrelación entre sujeto y objeto de la investigación, investigador – participante, con una postura sociocrítica que permite generar conocimiento práctico enfocado en la interpretación humana, considerando una observación participante que genera la reflexión y acción centradas en las diferencias de los diferentes actores.

De otro lado, Martinic (1984) sostiene que:

La sistematización es un proceso de reflexión que pretende ordenar u organizar lo que ha sido la marcha, los procesos, los resultados de un proyecto, buscando en tal dinámica las dimensiones que pueden explicar el curso que asumió el trabajo realizado. (p. 19)

Desde allí se realiza un proceso de construcción de conocimiento y comprensión del mismo,

generando reflexión; esto dio cuenta de la experiencia vivida y permitió acompañar a los miembros de la familia del militar fallecido desde el momento en que fueron partícipes de la noticia, antes y durante las exequias y el seguimiento al caso; ello contribuyó a la reconstrucción de lo acontecido por medio de la interpretación y descripción de los profesionales en psicología que acompañaron directamente a la familia, identificando la experiencia a sistematizar con base en las evidencias vertidas en la práctica, con el fin de dar orden y coherencia a los procesos.

Por tanto, la sistematización de experiencias constituyó una parte fundamental durante todo el proceso. El método de investigación cualitativa se enfoca en describir los sucesos y realizar una interpretación crítica de la intervención realizada a la familia del militar fallecido; además, permitió la reflexión acerca de la experiencia tal como se dio, desde el instante en que fueron informados los familiares, el momento de la realización de los trámites administrativos, las exequias y el seguimiento del caso luego de las exequias.

Instrumentos de recolección de información:

la entrevista y el relato biográfico permitieron acumular datos y registrar la información que los familiares suministraban, para lo cual fue necesario realizar interrogantes generales que permitían una explicación suficiente y libre de la experiencia, estableciendo contacto directo, en función de una escucha activa, lo cual facilitó reconstruir de una manera real, tanto la experiencia vivida por la fuente de información, como la realización del proceso de sistematización.

Resultados

La sistematización de experiencias busca nuevas comprensiones de la realidad social, así como analizar aquellas circunstancias que tuvieron evento en el fallecimiento del militar activo, la forma como les fue transmitida la información a

los familiares y el manejo que se les brindó a estos en el acompañamiento. Todo ello ha permitido reconstruir, mediante el acompañamiento psicosocial, las siguientes etapas de la vida con la ausencia de un ser querido. De igual forma, es significativo valorar la perspectiva que tienen los familiares respecto a la atención recibida por la institución y sus profesionales.

La investigación se logró sistematizar teniendo en cuenta tres objetivos específicos, los cuales fueron la guía de orientación que permitió comprender los procesos, representados con una categoría deductiva que fue fundamental para organizar y clasificar la información producto de los instrumentos de recolección. Dicha información se organizó, tratando de encontrar elementos recurrentes en la familia y en el aporte interinstitucional, dando como resultado una serie de categorías inductivas que fueron comparadas e interpretadas a la luz de varios referentes teóricos.

Tabla 1. Principales hallazgos en la información suministrada por la familia y la institución (Relación categorías deductivas e inductivas)

Categoría Deductiva	Categorías Inductivas
Conexión interinstitucional	Gestión y coordinación de apoyo externo
	Coordinaciones administrativas internas
Aporte del programa a los familiares	Abordaje psicosocial de equipo interdisciplinario
	Gestión integral de los requerimientos
Aceptación del protocolo	Percepción de acompañamiento administrativo
	Percepción de apoyo emocional

De esta manera se logró clasificar la información por medio de seis categorías inductivas que han sido relacionadas con cada objetivo específico, teniendo en cuenta la categoría deductiva perteneciente al mismo. El ejercicio realizado procede de la elaboración del equipo de investigación a partir de la información suministrada por las fuentes primarias, con lo cual se procede a la construcción del texto interpretativo y la discusión respectiva.

Discusión y análisis de resultados

1. Identificación de los procesos de conexión interinstitucional

Es necesario establecer inicialmente lo que se comprende por **conexión interinstitucional** en este estudio, el cual debe contextualizarse en el marco de una fuerza militar cuando se da el fallecimiento de un funcionario. La institución militar, en su compromiso de atención integral al funcionario, debe propender por facilitar el cumplimiento de la misión constitucional que el militar realiza; por tanto, esta atención o abordaje se despliega en todos los niveles, tanto al interior como al exterior de la institución, de tal forma que se debe facilitar los procedimientos administrativos intra e interinstitucionales que se extienden a la familia y, para el caso del fallecimiento, éste tiene como finalidad, lograr la funcionalidad del sistema familiar y de sus integrantes en la elaboración del duelo.

La institución militar debe brindar una atención integral a sus familiares y, de forma especial, encargarse del manejo funerario como parte de esa integralidad, considerando que el Decreto Ley 1211 de 1990, art. 187 establece: “Los gastos de inhumación de los oficiales y suboficiales que fallezcan en servicio activo o en goce de asignación de retiro o pensión, serán

cubiertos por el tesoro público a quien los haya hecho [...]” (p. 51), generando al interior de las fuerzas militares, protocolos de atención en el momento del fallecimiento, como forma de liberar a los dolientes de los aspectos administrativos y más, cuando las condiciones de la muerte se dan en circunstancias donde las dificultades de transporte, entrega del cuerpo u otros aspectos, demoran las respectivas exequias y la finalización del primer momento dentro de la pérdida.

Las categorías inductivas identificadas en la ruta metodológica de la investigación son identificadas como:

Coordinaciones administrativas internas y Gestión y coordinación de apoyo externo.

Referente a la primera categoría, se alude a las distintas tareas adelantadas al interior de la institución, las cuales facilitaron el trámite administrativo por parte de los familiares. Durante la primera fase de esta intervención, el equipo interdisciplinario, conformado por el psicólogo, el trabajador social, el capellán y el delegado institucional, realizaron tareas de coordinación que permitieron gestionar el desarrollo de los procesos de atención en aspectos como: intervención en crisis, acompañamiento psicosocial, alojamiento, transporte, diligenciamiento de documentación oficial (requerida para reclamación de las pertenencias del fallecido), traslado del cuerpo a medicina legal, diligenciamiento administrativo para aportes, pensión, indemnizaciones y seguros ante las dependencias internas. En este primer momento de implementación del procedimiento de atención psicosocial fueron activadas internamente otras áreas de familia en diferentes ciudades, posibilitando abordar a los familiares que estaban en la zona donde

se dio el hecho, pero también en la ciudad de origen de aquellos que no se desplazaron inicialmente; esta activación permitió el acompañamiento integral del sistema familiar. Carvalho (citado por Giraldo, Mesa y Zuluaga, 2018) establece que:

La pérdida de un ser querido altera el funcionamiento del núcleo familiar y los aspectos sociales, psicológicos, económicos y legales, así: en lo social afecta la ruptura de redes establecidas como el colegio, el trabajo, los vecinos, los compañeros, los amigos, entre otros; en lo psicológico, interfieren en las emociones, pensamientos, sentimientos y comportamientos; económicamente, cambian los ingresos y egresos monetarios; y en la parte legal, el procedimiento para esclarecer los hechos del delito se torna demorado e inseguro. (p. 17).

Giraldo et al., (2018) también plantean que el impacto del fallecimiento no solo se da desde lo psicológico y emocional, sino que se presenta un desajuste desde lo económico y más cuando se encuentra obligaciones asumidas por el fallecido con el núcleo familiar; la tarea puede resultar dispendiosa cuando es el familiar quien adelanta lo administrativo, pues no conoce el manejo interno de la institución y puede demorar su diligenciamiento mientras logra acceder a esta información. De igual manera, la parte jurídica que se desprende de un hecho violento como este caso, aumenta el desgaste familiar por conocer el estado de la investigación. Si bien, como parte del sistema judicial y como equipo interdisciplinario no se indaga ni se da información de esos hechos, sí suma a la percepción de los familiares de acompañamiento, que se les facilite acceder y conocer cuáles son los entes competentes al interior de la institución.

En la experiencia se identificó también el despliegue interinstitucional para el abordaje

familiar. Durante el proceso inicial de entrega del cuerpo se permitió el acompañamiento en medicina legal, no solo realizando el abordaje en crisis sino en la entrega de documentos y en el reconocimiento de los familiares para la reclamación del cuerpo. Se identifica como categoría inductiva en esta experiencia, la **gestión y coordinación de apoyo externo**; este tipo de apoyo incluye el acompañamiento institucional para las exequias del militar. En la experiencia se logró que los familiares tuvieran un acompañamiento adicional por parte de otra fuerza militar en la ciudad donde fueron realizadas las exequias, permitiendo la continuidad de la atención e identificación de sintomatología depresiva secundaria al proceso de duelo.

Según Sluzki (2009), lo anterior permite considerar que la red social incluye todos los aspectos de la vida y entorno con los que el individuo tiene una interacción: los vínculos interpersonales, la familia, los amigos, las relaciones de trabajo, de estudio, de inserción comunitaria y de prácticas sociales. Tanta interacción en tan diversas áreas, permite al individuo desarrollarse, de tal forma que se considera que requiere de ella cuando sucesos como la pérdida de un familiar se presenta; de ahí la importancia que se le da a identificar las redes con las que cuentan los familiares en su sitio de vivienda. En el proceso de acompañamiento, identificarlos implica activarlos para este momento; es decir, que institucionalmente para estos casos, evaluar la red social de los familiares desde diferentes niveles, es una prioridad para el seguimiento y evolución del caso.

La Política Integral de Bienestar del Sector Defensa (Ministerio de Defensa Nacional, s.f.) refiere que, para la atención a la familia y el

apoyo psicosocial, las fuerzas militares deben trabajar en la articulación de la oferta de los programas de atención y/o de educación para la familia y apoyo psicosocial, que garanticen una cobertura nacional de los diferentes servicios; por tanto, se debe trabajar porque los servicios prestados sean brindados sin que importe el despliegue nacional e interinstitucional que debe darse para el acompañamiento; se activan pues, las redes de apoyo tanto al interior como al exterior de la institución, en beneficio de los familiares.

2. Aportes del programa de familia a los familiares de un personal militar fallecido

En el desarrollo del segundo objetivo específico se logra identificar dos categorías inductivas:

2.1 Abordaje psicosocial de equipo interdisciplinario. Esta intervención psicosocial se presenta por medio de la activación del equipo interdisciplinario de la unidad, conformado por el psicólogo, el trabajador social, el promotor social y el capellán, logrando un abordaje integral en el manejo del dolor propio de la pérdida. Durante la primera fase de la situación se llevó a cabo el acompañamiento espiritual por parte del capellán de la zona; si bien el protocolo establece el respeto por el credo de las personas, la intervención se dirige hacia lo que Pargament y Koenig (citados por Yoffe, 2015) consideran que se debe identificar: una forma de afrontamiento de tipo religioso/espiritual positivo que ayude a los deudos en el proceso de aceptación de la pérdida. Este aspecto se reflejó en momentos específicos del ritual religioso (eucaristía) y en espacios de encuentro espiritual por parte de los familiares que estaban en la zona, manifestando sentirse acompañados y comprendidos. Al respecto Yoffe (2015), refiere:

Las situaciones de pérdida por muerte de un ser querido pueden representar una amenaza a las creencias y al sistema de valores de cada persona, incluso para el caso de personas creyentes y practicantes de algún credo religioso; y pueden hacer que surjan preguntas y cuestionamientos sobre lo que éstos creían acerca de sí mismos, sobre el suceso en cuestión y sobre la índole de lo sagrado sobre el cual habían depositado su fe. (p. 102).

2.2 Gestión integral de los requerimientos.

En los procesos de gestión se tuvo en cuenta las informaciones obtenidas por los familiares, así como también en aspectos jurídicos y de apoyo cuando había exacerbación de emociones en el tiempo previo y durante las exequias. Contar con las técnicas propias de intervención en crisis durante el tiempo de permanencia de los familiares en la zona y posteriormente al presentarse las exequias en la ciudad de origen de éstos, permitió al área de psicología guiar en la expresión de sentimientos, la búsqueda de apoyo de acuerdo con las circunstancias para los familiares, la disminución de respuestas de activación fisiológica y la resignificación de la crisis o pérdida, aspecto que la familia percibió como positiva cuando, por ejemplo, en el acompañamiento en la ciudad de origen se identificó en uno de los familiares, una reacción aguda a la situación de estrés que generó en la psicóloga acompañante, el despliegue de técnicas de manejo conductual. Para Rodríguez, Ruíz y Restrepo (2004), se debe incentivar la expresión de sentimientos y la generación de estrategias que faciliten este intercambio, que se vuelve necesario para afrontar de manera eficaz el proceso de crisis al que la familia se enfrenta, aspecto que, en la entrevista realizada a los familiares, permitió canalizar el dolor de la ausencia de su familiar fallecido.

3. Protocolo de acompañamiento psicosocial por parte de los familiares.

En este tercer objetivo se identificó:

3.1 Percepción de acompañamiento administrativo.

Ésta fue una constante evaluada por los familiares; durante el acompañamiento, lograron identificar la presencia institucional que permitió la celeridad de trámites administrativos como la entrega del cuerpo del familiar en medicina legal y los aspectos legales al interior de la institución, así como también la entrega de pertenencias, trámites de prestaciones sociales, salario y seguro de vida, que minimizaron la exigencia de atención y esfuerzo, aspectos que fueron liderados por los entes institucionales encargados y que pueden resultar engorrosos, especialmente si no se tiene conocimiento de la ley y las instituciones. El Decreto Ley 1211 de 1990, en su capítulo V, refiere las consideraciones de prestaciones en caso de muerte de un militar, donde se detalla los beneficios obligatorios para sus sobrevivientes, contemplando las causales y las condiciones; sin embargo, estos trámites, sin el debido acompañamiento y disposición, pueden no solo generar demoras, sino exacerbación de los aspectos emocionales por las condiciones en las que se dio la pérdida.

3.2 Percepción de apoyo emocional. En los diferentes momentos de la intervención del grupo interdisciplinario, se identificó que, los aspectos como la remisión del familiar a la EPS, las sesiones de apoyo espiritual, la intervención en crisis durante las exequias, así como contar con la presencia de los profesionales, desplegaron formas de afrontamiento del duelo que, posterior al sepelio, les permitió a los familiares categorizar como positivos en el proceso de aceptar la pérdida.

Con relación al manejo del duelo, Worden (1997) plantea que los familiares deben realizar cuatro tareas específicas que facilitan el adecuado manejo:

- En primer lugar, está la *aceptación de la realidad de la pérdida*: a los familiares se les facilitó tiempo y espacio para poder verbalizar lo sucedido; de allí la importancia de generar espacios de diálogo donde se propicie hablar de la pérdida y las circunstancias que han rodeado el evento de una manera sensible y empática. De igual manera, Neimeyer (2007) considera que la idea es que el dolor sea cada vez más soportable e interfiera menos en el diario vivir.
- En segundo lugar, *trabajar sobre las emociones y el dolor de la pérdida*, donde la importancia del acompañamiento psicosocial en este aspecto es facilitar la expresión de sentimientos de tristeza y llanto, reviviendo los momentos más significativos vividos con la persona, resaltando el papel que cada miembro de la familia tuvo con el familiar fallecido y manifestando de manera asertiva distintas experiencias, confrontándoles con la realidad.
- En tercer lugar, *adaptarse a un medio en el que el fallecido está ausente*, donde se acompaña a las familias en la adaptación a un nuevo medio con aspectos diferentes para cada uno de ellos, teniendo en cuenta la relación con la persona fallecida y los roles dentro del núcleo familiar que cada uno desempeñaba.
- Finalmente, *resituar emocionalmente a la persona fallecida y continuar viviendo*, estadio desde el cual el acompañamiento psicosocial ayudó a la familia a poder encontrar un nuevo lugar en la vida

de cada uno para el ser querido que habían perdido; es decir, transformar la relación que tenían, en una interacción simbólica que les permita seguir adelante con sus vidas y poder establecer nuevas relaciones; si bien estos aspectos no forman parte del alcance de esta investigación, sí fueron evaluados en la totalidad del protocolo implementado.

Conclusiones

El proceso de sistematización de la *Experiencia de Acompañamiento psicosocial a una familia de personal militar fallecido activo de una fuerza militar* permitió comprender el aporte realizado por el programa de familia a los familiares y el manejo interinstitucional e interdisciplinario para proveer mejores resultados durante el acompañamiento dentro del proceso de duelo de la familia. Por su parte, el seguimiento realizado, según el orden institucional, permitió considerar dos momentos que fueron la base fundamental para la guía y obtención de resultados satisfactorios, los cuales se describe a continuación, en cuanto son los referentes directos de los hallazgos de la investigación realizada:

El **acompañamiento psicosocial** a los familiares desde el momento del fallecimiento fue valioso, ya que permitió influir en todas las áreas sociales, familiares y laborales de los deudos, posibilitando un abordaje psicoeducativo que les facilitó identificar el momento que se encontraban viviendo por la pérdida del ser querido, ayudándoles al fortalecimiento físico y emocional, siendo de beneficio durante el proceso de elaboración de duelo y en la reorganización de su nuevo proyecto de vida.

Por otra parte, y en el sentido propuesto por Martín-Beristain (2010), la **intervención psicosocial** se aborda desde una perspectiva holística que concibe al ser humano como un sistema en el que “se relacionan sus sentimientos, emociones, cuerpo y espiritualidad, apostándole a una intervención que toque cada una de estas áreas, pues considera que al dirigir el trabajo solamente hacia una, no se logra la meta del bienestar” (p. 197). Esta mirada psicosocial reconoce el carácter activo del sujeto, capaz de reflexionar y actuar sobre sí mismo, sobre el mundo que le rodea y, en particular, en las interacciones sociales, con lo cual se le puede ayudar a manejar el presente, transformándolas y transformándose a sí mismo.

Por su parte, la conexión interinstitucional, considerada como las alianzas intra e interinstitucionales que apoyaron el proceso de los dolientes, resulta de un valor fundamental en el acompañamiento, estableciendo un contacto directo con ellos y permitiendo valorar la importancia que tienen los superiores y la institución en general hacia el militar fallecido y su familia. Esto se pudo evidenciar a través de la organización que se tiene, desde el protocolo a seguir, como el apersonamiento de las diferentes disciplinas en el programa de familia que han participado, haciendo una intervención detallada con cada uno de los familiares, pero también respetando los espacios de intimidad en los que cada uno elabora su duelo.

Moreno y Díaz (2016) refieren a aquellas propuestas que consideran la dimensión individual, partiendo de la premisa expresada por Bello (2006) y replicada por Palacio y Sabatier (2002) en cuanto a que las maneras

de afrontamiento son individuales, así las motivaciones sean las mismas. De esta manera la institución ha buscado garantizar el cumplimiento de los servicios y el apoyo o requerimiento en el área que cada uno de los familiares necesite.

El protocolo de acompañamiento psicosocial que se aplicó a la familia del militar fallecido mostró resultados satisfactorios en el acompañamiento administrativo por parte de los profesionales, al observarse que el manejo oportuno de los procedimientos permitió a los familiares, minimizar el tiempo y la exposición a los requerimientos administrativos y legales, impactando directamente en el equilibrio emocional de estos. Sin embargo, se presentó, en algunos de los momentos de intervención, falta de organización logística y de gestión administrativa, evidenciando la necesidad de tener nuevas estrategias de soluciones ante las diferencias que existen en estas circunstancias.

Con relación a este planteamiento, conviene aludir a Estupiñán, Garzón, Niño y Rodríguez (citados por Guayambuco, 2015), quienes sostienen que:

A medida que la complejidad de los problemas humanos aumenta, como ocurre con aquellas problemáticas abordadas por la organización de bienestar social, resulta indispensable la intervención comprometida de diversos actores y la generación de nuevas estrategias complejas y multidisciplinarias que conllevan la construcción de los saberes sobre los problemas humanos. (p. 22).

Se reafirma, entonces, la importancia de la organización del protocolo de acompañamiento, así como de todo el trabajo de redes de apoyo internas y las alianzas externas que son

convocadas a la hora de los requerimientos de una atención psicosocial.

Durante el proceso se evidenció que aún hoy, hay necesidad de establecer procedimientos al interior de la institución, que permitan que cada uno de los actores involucrados tenga pleno conocimiento de su quehacer en estos casos. Si bien el personal de psicólogos y trabajadores sociales asumieron tareas que permitieron que la atención fluyera, es claro que se requiere de la experticia de cada área; asumir roles diferentes por parte de otros profesionales aumenta la posibilidad de error.

Para Estupiñán et al., (citados por Guayambuco, 2015) se debe asumir que “las estrategias de trabajo en equipo y en red propician la sinergia necesaria para consolidar los proyectos en marcha y sobre todo la apropiación del sentido de colectividad participativa y responsable de su devenir” (p. 22); por tanto, se requiere la evaluación constante del protocolo desde cada una de las áreas que intervienen, permitiendo la sostenibilidad del procedimiento y la atención adecuada a los familiares, por quienes tienen la idoneidad.

De esta manera se puede comprender que la aceptación del protocolo de intervención en la familia es de vital importancia, ya que la institución debe mostrar el interés que se tiene por los casos sucedidos y realizar así un trabajo de seguimiento hasta determinar el nivel que se ha alcanzado en cuanto a la recuperación emocional en los familiares, contemplando el respeto de los espacios de intimidad que cada uno requiera, tal y como lo plantea Gergen (citado por Guayambuco, 2015), quien refiere que “el ordenamiento temporal lineal es, después de todo, una convención que emplea un sistema tal cual es. Puede aplicar a lo que es

el caso o no, dependiendo de los propósitos que uno tenga” (p. 160).

Referencias

- Giraldo, C., Mesa, D. y Zuluaga, K. (2018). *Acciones institucionales para el manejo del duelo por el fallecimiento de un compañero de trabajo* (Trabajo de Grado). Escuela de la Policía Nacional de Colombia. Recuperado de <http://biblioteca.policia.edu.co:8080/handle/123456789/1190>
- Guayambuco, D. (2015). *Ruta de atención psicológica y de acompañamiento a la familia, ante la muerte de un ser querido en el servicio funerario* (Trabajo de Grado). Fundación Universitaria Los Libertadores. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/359>
- Martinic, S. (1984). Algunas categorías de análisis para la sistematización. Recuperado de <https://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/9023>
- Martín-Beristain, C. (2010). *Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*. Bilbao, España: Editorial Hegoa.
- Ministerio de Defensa Nacional. (s.f.). Política Integral de Bienestar del Sector Defensa. Recuperado de https://www.justiciamilitar.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/Prensa/Documentos/politica_bienestar.pdf
- Moreira, M. (2002). Investigación en Educación en Ciencias: Métodos Cualitativos. Recuperado de <http://www.if.ufrgs.br/~moreira/metodoscualitativos.pdf>
- Moreno, M.A. y Díaz, M.E. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *El Ágora U.S.B.* 16(1), 198-213.
- Neimeyer, R. (2007). *Aprender de la pérdida. Una guía para afrontar el duelo*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Presidencia de la República de Colombia. (1990). Decreto Ley 1211 de 1990 “por el cual se reforma el Estatuto del Personal de Oficiales y Suboficiales de las Fuerzas Militares”. Recuperado de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1243823>
- Rodríguez, A., Ruíz, R. y Restrepo, M. (2004). Intervención familiar para el manejo psicológico en pacientes oncológicos con mal pronóstico en el Hospital de la Misericordia. *Revista Colombiana de Psicología*, (13), 90-101.
- Sluzki, C. (2009). *La red social: fronteras de la práctica sistémica*. Barcelona, España: Editorial Gedisa
- Worden, J.W. (1997). *El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Wordpress.com. (2012). Los paradigmas de Kuhn. Recuperado de <https://flotecnologia.wordpress.com/2012/03/10/los-paradigmas-de-kuhn-2/>
- Yoffe, L. (2015). Rituales funerarios religiosos, apoyo y consuelo en los duelos. *Revista Remanso* (18), 90-107.