



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

———— PROTOCOLO PARA LA ————

# ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LA RUTA DE EMPLEABILIDAD



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

 **OIM**  
ONU MIGRACIÓN



Unidad del  
**Servicio  
de Empleo**

**NOS ACERCA AL**  
**—TRABAJO—**

INCLUSIÓN LABORAL  
**víctimas**  
del conflicto armado

## **Protocolo para la Atención con Enfoque Psicosocial en la Ruta de Empleabilidad del Servicio Público de Empleo – SPE<sup>1</sup>**

Está dirigido a la Red de Prestadores públicos y privados, autorizados de la Unidad del Servicio Público de Empleo, como una herramienta para la interacción con los buscadores de empleo, especialmente con las víctimas del conflicto armado.

El presente protocolo para la atención con enfoque psicosocial, se desarrolla en el marco del Programa de Fortalecimiento Institucional a Víctimas de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) a través del Convenio VISP 230 de 2019 suscrito entre la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y La Unidad del Servicio Público de Empleo (UAESPE); con el objetivo de aunar esfuerzos, recursos humanos, económicos, técnicos y administrativos para el fortalecimiento regional de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo SPE y actores del mercado laboral, para la implementación del Modelo de Inclusión Laboral con Enfoque de Cierre de Brechas en lo relacionado con los ajustes realizados a la atención diferencial a víctimas del conflicto armado.

### **¿Qué entendemos por Enfoque Psicosocial?**

Es entendido como un “modelo comprensivo de la realidad, que se vale de diferentes medios para facilitar los procesos de transformación social y comunitaria (...), una forma de comprender la realidad que parte del sujeto, del contexto, de la historia, de las memorias, la cultura, las redes sociales y en general de los riesgos y de las oportunidades de las personas en sus territorios” (Mejía, 2016. Pág. 40).

### **El Enfoque Psicosocial en atención a víctimas del conflicto armado.**

Es necesario hacer referencia al enfoque psicosocial, no solamente en lo ordenado por el Decreto 4800 de 2011 en el que se establece la responsabilidad de todas las instituciones encargadas de la reparación de las víctimas del conflicto armado la incorporación de este enfoque en todas sus acciones; sino porque el conocimiento y comprensión de este enfoque, facilita, humaniza y debe guiar el actuar de todos los colaboradores de la Red de Prestadores del SPE.

<sup>1</sup> Esta publicación es posible gracias al generoso apoyo del pueblo de Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) y de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). Los contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID, del gobierno de los Estados Unidos de América ni de la OIM.

## Comprendamos las diferencias en lo Psicosocial.

A menudo se tiende a usar de manera indistinta los conceptos de: acompañamiento psicosocial, atención psicosocial e intervención psicosocial; por ello se hace necesario precisar el alcance de cada uno de ellos. De acuerdo con las aclaraciones realizadas por el Colegio Colombiano de Psicólogos, teniendo en cuenta que es un experto en la materia y está constituido como el principal consultor en psicología por entes oficiales y privados, tomaremos estas definiciones:

### ACOMPANIAMIENTO PSICOSOCIAL

Es la acción que, desde una relación horizontal, se articula a dinámicas comunitarias de reciprocidad y complementariedad en torno a los hechos sociales que convocan el análisis y el trabajo mancomunado en pro del cambio, el bienestar social y la calidad de vida. Acompañar implica ser-parte-de, ser y estar en el entramado de relaciones, en el sistema, afectando y siendo afectado, en lo posible, en igualdad de condiciones, en términos de derechos y deberes, aunque en reconocimiento de la unidad y la diversidad.

Este tipo de atención es prestada por profesionales de diferentes disciplinas; así como también, personas con saberes locales.

### INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Es definida como un proceso de gestión del cambio sobre los sistemas humanos, orientado a la promoción del bienestar, el desarrollo y la emancipación de las personas y las comunidades.

Este tipo de atención es prestada por profesionales del área de la salud.

### ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Son los procesos articulados de servicios que buscan mitigar, superar y prevenir los daños e impactos a la integridad psicológica y moral, al proyecto de vida y la vida en relación, generados a las víctimas, sus familias y comunidades por las graves violaciones de derechos humanos e Infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

Es bueno tener en cuenta, que este tipo de atención es prestada por profesionales especializados del área de la salud.

Después de precisar estos conceptos, se hace necesario reiterar que, en la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo de la Red de Prestadores, ofrecemos una **atención con enfoque psicosocial**.

**Ahora miremos en la Ruta de Empleabilidad, los ajustes en la atención a víctimas del conflicto armado.**

## 1. REGISTRO

- Inscripción de buscadores de empleo en la plataforma autorizada.
- Consulta en el Registro Único de Víctimas – RUV<sup>2</sup>.

## 3. GESTIÓN EMPRESARIAL

- Sensibilización al empleador en la implementación y análisis de acciones encaminadas a mejorar el acceso laboral de buscadores con difícil colocación.
- Presentación beneficios tributarios.
- Convenir con el empleador los posibles requisitos para flexibilizar la descripción del cargo.
- Registrar las vacantes y garantizar su gestión.

## 2. ORIENTACIÓN

- Caracterización Socio Laboral para la persona víctima.<sup>3</sup>
- Entrevista individual - grupal.
- Talleres de orientación y habilidades blandas (competencias claves y transversales).

Desde este servicio se puede direccionar a otras actividades internas y/o externas del prestador para la mitigación de barreras según necesidad del perfil laboral.

## 4. INTERMEDIACIÓN LABORAL

- Garantizar que no haya sesgos o prejuicios por parte del empleador.
- Preselección de perfiles.
- Remisión a posibles vacantes según el perfil.



**EL SEGUIMIENTO ES TRASVERSAL EN TODOS LOS SERVICIOS**

<sup>2</sup> Los prestadores que no cuenten con un sistema de consulta para identificar la población víctima del conflicto armado, pueden articularse con la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo – UAESPE.

<sup>3</sup> Herramienta exclusiva establecida por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV.



Dentro de la ruta de empleabilidad pueden existir **servicios especializados**, los cuales aportan en la identificación y mitigación de barreras para la inserción de la población de difícil colocación, incluidas las víctimas del conflicto armado; por ejemplo:



VISITAS DOMICILIARIAS



ENTREVISTAS A  
PROFUNDIDAD



GESTIÓN DE  
DOCUMENTOS  
SOPORTE DE HOJA DE  
VIDA

Licencias

Tarjetas profesionales

Certificaciones

Convalidación de documentos



PRUEBAS  
PSICOTÉCNICAS  
ESPECIALIZADAS



SEGUIMIENTO POST  
VINCULACIÓN



TRANSPORTE



AFILIACIÓN Y PAGO DE  
SEGURIDAD SOCIAL



ESTUDIOS DE  
SEGURIDAD



TALLERES DE SELECCIÓN  
POR COMPETENCIAS



CERTIFICACIÓN DE  
COMPETENCIAS  
LABORALES

## RECUERDE:

Elaborar un diagnóstico comunitario e institucional de su ciudad o municipio que permita disponer de un inventario de entidades y recursos disponibles en su territorio, como alternativas para mitigación de barreras.



## RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL



Evite indagar por situaciones específicas como lugares, nombres y hechos puntuales sobre la historia victimizante en las jornadas de orientación ocupacional que se ofrece desde los puntos de atención.



Oriento de manera integral, aún respecto de aquellos servicios que no se ofrezcan en los puntos de atención, que ofrecen las instituciones en su región a la población de difícil inserción laboral.



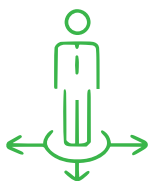
Su postura y su forma de mirar o hablar muestra interés o desinterés por el otro, el ideal es que usted se disponga plenamente siempre que atiende y orienta al buscador de empleo.



Evite juzgar o emitir juicios de valor sobre la historia, las percepciones y perspectivas de las personas.



Restrínjase de contar anécdotas u otros hechos similares a los vividos por las personas atendidas.



Reconozca y respete la diversidad y particularidades del otro.



Potencie las habilidades, autoestima y el autorreconocimiento.



Evite los estigmas y deshágase de los prejuicios que rotulan.



Use un lenguaje claro y sencillo.



Brinde un trato amable, respetuoso y servicial.



Fortalezca las capacidades de su equipo de trabajo para la eficacia en la atención.

## RECUERDE:

Su labor es favorecer la identificación de oportunidades para la empleabilidad de los otros, indague por oportunidades, habilidades y capacidades.

## Con relación a la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado es importante tener claridad en lo siguiente:

Las EPS e IPS son las encargadas de la atención psicosocial en primera instancia de las víctimas, las cuales deben hacer la caracterización y remisión, a través del Ministerio de Salud y Protección Social, al Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – PAPSIVI a cargo de profesionales especializados, en trabajo interdisciplinario del área de la salud.

Teniendo en cuenta que esta atención hace parte de la medida de rehabilitación de la reparación integral que establece la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras 1448 de 2011, se presentan las acciones y entidades responsables:

| ACCIONES                                                                                                                                                                                                                                            | ENTIDADES RESPONSABLES   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Estrategia de Recuperación Emocional Grupal – EREG EREARI-NNA-ÉTNICOS                                                                                                                                                                               | Unidad para las Víctimas |
| Estrategia Entrelazando (Sujetos de Reparación Colectiva)                                                                                                                                                                                           | Unidad para las Víctimas |
| PAPSIVI - Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas del Conflicto Armado<br>-Valoración integral y diagnóstico<br>-Prestación de la atención<br>-Seguimiento<br>-Determinación del lugar de atención y tratamiento especializado | Ministerio de Salud      |

Página de la UARIV. Recuperado de: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reparacion-integral-individual/286>

A continuación, se adjunta el enlace de las entidades que componen el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, identificando la oferta institucional disponible en cada territorio de acuerdo con las competencias asignadas a cada organismo interviniente para la articulación y verificación de las acciones frente a las víctimas del conflicto armado en: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/oferta-institucional/294>

## Para tener en cuenta:

### ¿Qué es una crisis?

La crisis es una intervención temporal, breve e intensa, que se realiza cuando los recursos propios de la persona son ineficaces para afrontar determinadas situaciones (Fernández, A y Rodríguez, B 2007).

### ¿Cómo podemos identificar las crisis?

Las crisis traen consigo distintos síntomas como: sentimientos de cansancio, agotamiento, desamparo, tristeza, inadecuación, confusión, ansiedad, angustia, frustración, enojo, rabia, cólera; además de síntomas físicos como llanto, sudoración, palpitación, temblor (Gómez y Corral, 2009).

### Conozca las acciones para el abordaje de la crisis:

#### Intervención de primer orden

Son aquellas acciones que se facilitan de manera inmediata y que buscan el restablecimiento de equilibrio y adaptación psicosocial. Esta intervención no requiere la actuación de profesionales especializados. Sin embargo, es importante el establecimiento de pautas de seguimiento a las acciones de contención desarrolladas<sup>4</sup>.

Resaltando que su objetivo principal es ayudar a reestablecer a la persona afectada a sus niveles anteriores de independencia lo antes posible". (Baloian y otros 2007, pág. 28)

#### Intervención de segundo orden

Se refiere a la intervención que se lleva a cabo por profesionales especializados, generalmente en salud mental – y es aquella por medio de la cual se desarrollan procesos terapéuticos a nivel individual y familiar para la superación del impacto de las situaciones que han generado crisis.

En este nivel la competencia de los puntos de atención se orienta a la identificación de la necesidad de este tipo de intervención y la remisión a las entidades de apoyo a la salud que tienen dicha competencia y responsabilidad sustentada en la Ley<sup>4</sup>



4. Manual 3. Empleabilidad para víctimas del conflicto armado en Colombia. Pág. 26

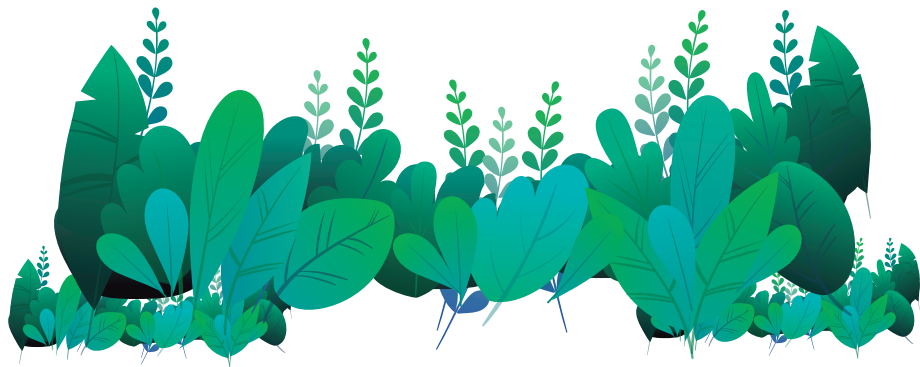
## Intervención de primer orden

En caso de que el buscador de empleo entre en estado de crisis, **podría realizar alguna de estas acciones:**

- Permítale expresar sus emociones.
- Preste atención a lo que le expresa con lenguaje no verbal (gestos, comportamientos, silencios).
- Actitud comprensiva.
- Lenguaje cálido.
- Establezca empatía.
- Identifique recursos personales internos, y recursos externos (redes de apoyo).

## Intervención de segundo orden

- Esta atención la realiza personal especializado en el área de la salud.
- Secretaría de Salud.
- EPS



## Referencias Bibliográficas

Baloian I., Chía E., Cornejo C., Paverini C. Intervención Psicosocial en situaciones de emergencia y desastres: Guía para el primer apoyo psicológico. Comisión Técnica de Apoyo Psicológico en situaciones de emergencia y desastre. Gobierno de Chile 2007.

Caja de Herramientas Modulo 3. Servicios de Gestión y Colocación 2017- UAESPE

Colegio Colombiano de Psicólogos (2018) Concepto Técnico – Aclaración conceptual del campo de la atención psicosocial y sus prácticas asociadas. Bogotá pág. 9-12

Corral, E. y Gómez, F. (2009) Apoyo psicológico en situaciones de emergencia: Técnico en emergencias sanitarias. Madrid: Arán Ediciones pp. 164.

Fernández, A y Rodríguez, B 2007. Intervención en crisis. Editorial Síntesis.

Ley de Víctimas y Restitución de Tierras 1448. Diario Oficial de la República de Colombia 48.96, 10/06/2011.

Manual 3. Empleabilidad para víctimas del conflicto armado en Colombia. 2015 pág. 26

Mejía, L. (2016). Lo psicosocial en el marco del proceso de reintegración social y económico de personas y grupos alzados en armas. En Anuario de Reintegración 2016: a la vanguardia del posconflicto. Agencia Colombiana para la Reintegración. Procesos Digitales SAS. Bogotá, Colombia. 35-49

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV. Recuperado de: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reparacion-integral-individual/286>

PROTOCOLO PARA LA

# ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LA RUTA DE EMPLEABILIDAD



@serviciodempleo



@servicioempleocol



/SPEColombia

[www.serviciodempleo.gov.co](http://www.serviciodempleo.gov.co)