

Sistematización de la intervención para la reducción de la ansiedad
en los usuarios de la Unidad de Delitos Querellables (U.D.Q.)



Presentado por:
Paula Andrea Vergara Velilla
ID: 531398

Profesor:
Juan María Ramírez Vélez

Asignatura:
Opción de Grado II

NRC: 10691

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
Psicología
Bello, Colombia
2021-1

Tabla de contenido

Introducción.....	4
Resumen.....	7
Abstract.....	8
1.Fase del Ver.....	9
1.1.Descripcion del Escenario de Practicas.....	10
1.1.2. Misión.....	20
1.1.3. Visión.....	20
1.1.3. Objetivo.....	21
1.1.4. El rol del Psicólogo Psicosocial.....	22
2. Fase del Juzgar.....	27
1.1.1 Diagnóstico y Marco Referencial.....	28
3. Fase del Actuar.....	35
3.1. Objetivo General.....	36
3.1.2. Objetivos Específicos.....	36
3.3. Justificación de la Estrategia de Intervención.....	37
3.4 Actividades a Desarrollar.....	40
3.4.1. Recursos y Plan de Acción de Intervención.....	41
3.4.2. Asesoría Psicológica individual y Entrevista Semiestructurada.....	42
3.4.3. Actividad “Que es la Ansiedad y Como se Manifiesta”.....	46
3.4.4. Actividad “Respiración”.....	47
4. Fase Devolución Creativa.....	48
4.1. Aciertos.....	49
4.2 Dificultades.....	52

4.3. Análisis de cumplimiento.....	53
4.4. Recomendaciones y/o Sugerencias al Escenario de Prácticas.....	56
4.5 Conclusiones de la Práctica.....	57
4.6. Reflexiones.....	58
Referencias.....	60
Anexos.....	62
Figura 1.Tabla de caracterización de la población allegada en la U.D.Q Año 2019 y 2020-1.....	62
Figura 2. Formato Entrevista Semiestructurada Aplicada en los Usuarios allegados en la U.D.Q Año 2019 y 20201.....	63
Figura 3. Constancia de Acompañamiento Psicológico Usuarios Allegados en la U.D.Q Año 2019 y 2020-1.....	64
Figura 4. Folleto Informativo Entregado a los Usuarios Allegados en la U.D.Q Año 2019 y 2020-1.....	65

Introducción

A continuación se presenta una sistematización de prácticas profesionales de psicología I, II, III, IV, en la que se dará cuenta del proceso llevado a cabo en la Unidad de Delitos Querrelables de la Fiscalía en Medellín – Antioquia durante los dos semestres del año 2019 y el segundo de 2020, interviniendo la población de Delitos Querrelables que asistían al escenario de prácticas en calidad de querellantes o querellados y que contribuyeron con su información en los procesos que implementé para su atención en mi calidad de psicóloga en formación. En esta medida, la presente sistematización permite dar cuenta de la manera en que se promovió el generar conciencia en los usuarios sobre asuntos que afectan la solución pacífica de los conflictos y fortalecer la salud física y mental de cada uno, apoyando la reparación integral como lo esboza la ley, en perspectiva de contribuir a la reconstrucción del tejido social.

Este proceso de sistematización permite enlazar los conocimientos teóricos con la práctica, y a través de esta, involucrar al profesional en formación en un trabajo que genere resultados con pretensión de aportar tanto en el campo de prácticas con los usuarios mismos, como al estudiante de manera personal y profesional en su proceso de formación, todo esto sustentado desde el Enfoque Praxeológico.

la sistematización permite recoger las experiencias tanto positivas como negativas encontradas en el proceso de la práctica profesional, esto hace que el estudiante desenvuelva las capacidades de analizar, explicar, comprender y a su vez actuar sobre la realidad a la cual se enfrenta en un concreto quehacer en el que se hace presencia desde la psicología, aportando a que los profesionales en formación se empoderen del proceso al poner en uso de manera crítica los conocimientos, a la vez que realizan una investigación a nivel social y producen aportes y

propuestas al campo de práctica que conlleven a generar cambios y transformaciones significativos para la sociedad.

El enfoque Praxeológico está estructurado en cuatro momentos que se articulan y que realmente no son propiamente lineales en su desarrollo aunque en su exposición lo parezcan. Inicialmente está el momento del “Ver”, en el cual se genera una fase de exploración y de análisis, a través de este, el profesional en formación hace un contacto inicial con la población y con el contexto del escenario, empleando básicamente la observación, con la pretensión de caracterizarlo y buscando generar un diagnóstico de la población. En el segundo momento, en el “Juzgar”, el profesional en formación evalúa y examina reflexivamente lo que allí ocurre, haciendo la composición sobre la caracterización de un problema en el que se enfocará, tratándolo como una problemática, que lo pensará teóricamente, orientándose en este espacio hacia las vías de su tratamiento a partir de interpretarlo con la ayuda de la teoría. Posteriormente en el momento del “Actuar”, el profesional en formación, construye estrategias de intervención, teniendo en cuenta el tiempo, el espacio y el modo en el que va intervenir, es decir, es el momento en el cual actúa de forma eficiente y eficaz. Finalmente está la fase de la “Devolución Creativa”, que se puede decir es una reflexión de la acción y una evaluación sobre la totalidad del proceso llevado a cabo en las etapas anteriores respecto al aprendizaje adquirido.

Lo anteriormente descrito, es trazado por la sistematización con un Enfoque Praxeológico; su aplicabilidad se expondrá en este proyecto, en el cual se fusiona un aprendizaje tanto en la práctica profesional como una sistematización de esta en el trabajo de grado; aunque ambos constituyen requisitos indispensables para la culminación de los estudios y la certificación del profesional, son realmente una posibilidad de aprendizaje y un proceso enriquecedor que

forman al profesional como un ser integral al poder relacionar lo teórico y lo práctico, con el valor de poder hacer un aporte social con responsabilidad.

Resumen

En el presente informe de sistematización de Práctica Profesional en Psicología, se hace una revisión de los factores generadores de ansiedad en los usuarios de la Unidad de Delitos Querellables (U.D.Q.) de la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia, dentro del proceso de conciliación preprocesal, que permitieron establecer un plan de intervención adecuado para disminuir las manifestaciones de Ansiedad, teniendo como base algunas teorías, metodologías y técnicas de la psicología, que contribuyeron positivamente al logro de los objetivos que se definieron con la intervención. Se explican aspectos importantes relacionados con la problemática y las posibles estrategias de afrontamiento. Para ello se tiene en cuenta y se emplean las técnicas de intervención que permitieron acceder a la información necesaria para dar un giro positivo a la necesidad de la Unidad de Delitos Querellables y los usuarios que llegan a ella, y sobre todo posibilitar a la psicóloga en formación, que lideró la intervención, hacer una reflexión crítica constataste sobre todo el proceso transformador de la realidad, tanta de la U.D.Q, como de la suya en cuanto persona y psicóloga en formación.

Palabras claves: Manifestaciones de ansiedad, usuarios, intervención, conciliación preprocesal.

Abstract

In this report on the systematization of Professional Practice in Psychology, a review is made of the anxiety-generating factors in users of the Complainable Crimes Unit (U.D.Q) of the Office of the Prosecutor Headquarters (Torre Diplomática Veracruz) - Medellín - Antioquia, of the pre-procedural conciliation process, which allows establishing an adequate intervention plan to reduce the manifestations of Anxiety, based on currently practiced theories, methodologies and techniques of psychology that positively contributed to the achievement of predetermined objectives that were defined within the intervention prerequisites. Important aspects found to be related to the problems and possible coping strategies are explained. For this, intervention techniques are taken into account and used that allows access to the pertinent information allowing a positive turn needed of the Complainable Crimes Unit and the users who come to it, above all this enables the psychologist in training, who lead the intervention, allowing for critical reflection, as seen above all the transforming process of reality, both at the U.D.Q., as well as the trainee, the client person and a psychologist in training.

Keywords: Anxiety manifestations, users, intervention, pre-trial conciliation.

1. Fase del Ver

El Trabajo de Opción de Grado bajo la modalidad de sistematización trata de reconocer que el aprendizaje es un proceso de construcción del conocimiento, tendrá un enfoque praxeológico pedagógico que se estructura en cuatro momentos: ver, juzgar, actuar y devolución creativa. Estas cuatro fases se desarrollaron durante el tiempo de la práctica profesional y deben ir relacionadas con el proceso teórico y la reflexión sobre dicho proceso.

Juliao (2011) dice que: la fase del ver, es una exploración analítica y sintetizada de todo lo que sucede a nuestro alrededor. Esto se percibe de forma empírica a través de la experiencia en la práctica profesional del programa de psicología que adelanté; frente a esta fase, escribe que:

Esta es una fase de exploración y de análisis/síntesis (VER) que responde a la pregunta: ¿qué sucede? Es una etapa fundamentalmente cognitiva, donde el profesional/praxeólogo recoge, analiza y sintetiza la información sobre su práctica profesional y trata de comprender su problemática y de sensibilizarse frente a ella. En esta primera etapa la observación condiciona el conjunto del proceso: retomando los datos, se trata de establecer una problemática que, por una parte, supone que la práctica, tal como es ejercida, puede mejorarse, y, por otra, que exige una comprensión (una segunda mirada) que no aparece espontáneamente y que implica un segundo momento. Las preguntas planteadas al observador se resumen así: ¿quién hace qué?, ¿por quién lo hace?, ¿con quién?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿cómo? Y ¿por qué lo hace? (p.36).

Por lo anterior, la fase del ver fue el primer paso que realizó la practicante de psicología en el campo, donde se efectuó la recolección de información, evidenciando la problemática como reducción de la Ansiedad en los usuarios de la Unidad de Delitos Querellables de la Fiscalía General de la Nación, para posteriormente relacionarlo con el conocimiento teórico y a la vez, en la práctica con un proceso de intervención intencional, buscar ser un agente de cambio, que en este caso apuntaba a promover la resolución pacífica de los conflictos, cumpliendo logros propuestos y contando con una mejor destreza para aprender y asumir responsabilidades y retos.

Según Juliaio: la auto-observación es un primer distanciamiento de la práctica donde pretende mejorar. Trata de una etapa de escucha participativa, con el fin de encontrar las palabras que permitan narrar la práctica, de modo que logren separar los elementos clave de esta (más allá de una primera comprensión), analizarlos e identificar sus fortalezas y debilidades. (Juliaio, 2011, p. 91).

1.1. Descripción del escenario de prácticas

En este primer momento empiezo a caracterizar la Unidad de Delitos Querellables, dando una mirada completa tanto al lector como a mí en este proceso de recolección y observación de información, de conocer a detalle la funcionalidad de la Unidad, los usuarios y de su proceso en general.

La Unidad de Delitos Querellables (U.D.Q) nace jurídicamente en el año 2006 a través de una resolución emitida por la Dirección de Fiscalías de Medellín, y su finalidad "es la efectividad y oportunidad en la atención y orientación de todas las personas que solicitan la administración de la justicia" (Cossío y Peñuela 2011, p.1), donde las víctimas encontrarán en este mismo lugar la atención requerida para darle solución a su queja; los servidores a cargo informarán el estado

del caso, el proceso de la audiencia, evaluarán los posibles riesgos para su seguridad, con el fin de solicitar la ayuda en la entidad de protección, y de igual manera remitirlas en los centros de atención que requieran.

Entonces la Unidad de Delitos Querellables, pretende a través de la atención, conseguir que las partes inmersas en el conflicto comprendan el beneficio que otorga el proceso de audiencia de conciliación, con la finalidad de garantizar el derecho de las personas que denuncian y la persona que ha sido denunciada, ya que el trámite es sencillo, y por lo general, en una sola audiencia se da un desenlace positivo para todas las partes donde se culmina el conflicto; igualmente, proporcionando como resultado la reflexión en cada uno de los individuos hacia una actitud asertiva que les permite defender sus derechos sin dañar ni ser dañados, y se conserva y promueve la sana convivencia.

De igual manera, se registra en el sistema judicial, y esto es lo que se pretende a nivel social, una disminución de los delitos de poca gravedad, alcanzando una sociedad en armonía y genera una paz social.

Y ¿que se entiende por audiencia de conciliación?: Es un mecanismo para la solución de conflictos, por el cual dos o más personas solucionan sus diferencias frente al asunto que sucedió entre las partes, lo que les permite superar las diferencias y llegar a acuerdos de mutuo beneficio, con la colaboración de un tercero neutral, en este caso llamado Fiscal (Cossío y Peñuela, 2011, p.9).

Las personas que presentaron denuncia cuando el delito es querellable, pueden acceder a la figura de la audiencia de conciliación preprocesal, la que es requisito para poder proseguir con

la investigación en la U.D.Q a través de un intermediario, en este caso que es el Fiscal, con sus funciones que son:

1. Efectuar la conciliación preprocesal en los delitos querellables, en el marco de la justicia restaurativa implementada en la Ley 906/2004.

2. Dirigir y propiciar un espacio de diálogo para que las partes involucradas en un problema, propongan fórmulas de arreglo para solucionar la controversia.

3. Brindar atención a las víctimas del delito integrando el área jurídica y psicosocial, esto es en el caso de que el Fiscal se percate y considere que la persona requiera ser remitida a que se le preste apoyo psicológico. (Cossío y Peñuela, 2011, p.9)

La creación de la U.D.Q surge por la necesidad de tener un lugar específico para realizar las conciliaciones pre-procesales en los Delitos Querellables que no contemplan una condena de pena intramural, sino que son pecuniarios, que se pagan con multas, trabajo social, con las excusas personales y públicas, (Fiscalía , s.f.), los cuales son:

- **Lesiones personales sin secuelas que produjeren incapacidad para trabajar o enfermedad sin exceder de sesenta (60) días:** cualquier daño en el cuerpo o mental de un individuo.
- **Daño en bien ajeno:** consiste destruir o dañar de cualquier manera cosa o mueble.

- **Injuria:** hechos desacertados que alguna persona tiene de una o varios individuos.
- **Calumnia:** Acusaciones falsas contra alguien, implantando un hecho que no hizo, presentándose un daño perjuicio en el querellado.

En la U.D.Q. se presenta el espacio que le permitiera al querellante y querellado, con la ayuda de un tercero neutral, que en este caso es el Fiscal, obtener un arreglo directo, debido a que son las partes, quienes definen los asuntos que motivan sus discrepancias convirtiéndose en los mejores voceros de sus propios intereses; en este espacio se permite que mediante un diálogo consensuado las partes logren un mutuo acuerdo que sea beneficioso para ambas, sin necesidad de que se avance en un proceso jurídico que logre quedar a disfavor de una las partes.

En la actualida la U.D.Q. es un escenario de prácticas profesionales de psicología, que tiene en sus instalaciones una oficina central dirigida por un (1) físcal coordinador y un (1) asistente, cumpliendo sus funciones de brindar apoyo a las unidades de las físcalías, que preside las audiencias de conciliación en apoyo a despachos que no esté el fiscal, coordinan actividades de investigación según la naturaleza y la complejidad de los casos con los usuarios, impartir las instrucciones a los fiscales, asistentes, supervisar el desempeño de los practicantes de las áreas de policía judicial, abogados, psicólogos, trabajadores sociales, coordinar reuniones de trabajo con los funcionarios y los practicantes, y comunicar al superior jerárquico cualquier irregularidad sucedida con los funcionarios e instalaciones de la Unidad.

También se tienen 13 despachos de ficalías con los siguientes números 02, 04, 55, 57, 66, 86, 112, 134, 149, 155, 157, 170, 199, en cada despacho se tiene la presencia de un (1) físcal, conformado por dos (2) hombre y once (11) mujeres, sus funciones son: faciliatar la informan

del estado del caso al querellante y/o querellado implicado en el delito, el proceso de la audiencia de conciliación, evaluarán los posibles riesgos para su seguridad con las víctimas, el fiscal efectuará la audiencia de conciliación preprocesal de los delitos querellables, en el marco de la justicia restaurativa implementada en la ley 906/2004. La función básica es “dirigir y propiciar un espacio para el diálogo para que las partes involucradas en el conflicto, propongan fórmulas de arreglo para solucionar la controversia” (Código de Procedimiento Penal, 2004, p.1248).

Cada uno de los fiscales le asignan un (1) asistente, conformado por dos (2) hombre y once (11) mujeres, sus funciones corresponden en la atención y orientación de todas aquellas personas que requieren de la administración de justicia, informarán el estado del caso, el proceso de la audiencia, realizar las constancias de citación para las audiencias, las entrevistas a los testigos para recibir las pruebas que aportan para el trámite procesal, oficios de solicitud de información en las Registraduría para las cartas alfabética o alfanumérica, solicitudes de expedientes en la entidad del Tránsito de Medellín para los procesos jurídicos de las lesiones culposas, historias clínicas en las EPS en las que está afiliada la víctima, oficio remitir para 2 , 3 o 4 valoración en Medicina Legal y Ciencias Forenses Unidad Básica de Medellín, oficiar para la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Antioquia.

Remiten para atención con el practicante de psicología a los querellantes y querellados en los momentos de crisis con el objetivo de recuperar el equilibrio emocional que suceden en algunas ocasiones en las audiencias de conciliación en diferentes despachos de la Unidad, y el propósito que tienen en común como grupo de trabajo, es facilitar las herramientas donde se presente solución del conflicto con las partes del proceso jurídico, y que los acuerdos que se den deben contener obligaciones razonables y proporcionadas con el daño ocasionado con el delito.

La población allegada en la U.D.Q., son hombre y mujeres comprendidas con edades entre 18 a 57 años de edad; esta información se obtiene en la carátula del proceso, y de igual manera es confirmada en algunos expedientes en la parte de los relatos de los hechos, se tiene una atención psicológica de 20 personas mensuales con un total de 180 usuarios atendidos en los 4 prácticas profesionales en el año 2019 y 2020(1), la atención psicológica para los querellantes y querellados estaba orientada en la reducción de la ansiedad antes y durante las audiencias de conciliación, en el acompañamiento se estabiliza el equilibrio emocional, ya que se evidencia la ansiedad, esta se enmarca desde el momento del pleito, donde presentan aumento en el ritmo cardíaco, sudoración, nerviosismo, tensión muscular y preocupación; teniendo presente que los síntomas varían en cada persona, también es muy usual el movimiento de las manos y sus pies mediante sus relatos y respuestas que conceden mediante las preguntas que se formulan en la asesoría individual, departen muy poco con los familiares y amigos, teniendo presente lo anterior (síntomas) se informa a cada uno qué es la ansiedad, cómo reconocerla, manejo de los síntomas y no huir (escape) como lo es (acudir a los medicamentos, asistir a un centro médico, llamada a un familiar o conocido para que lo tranquilice), esto en el momento no ayuda a tener un adecuado control, ya que disminuye de inmediato el nivel, y no será beneficioso para mejorar, ya que no permite vivir el proceso normal de la ansiedad, logrando que se establezca la curva o pico de los síntomas que conlleva.

De lo antes mencionado, en el campo de práctica, la psicóloga en formación realiza una entrevista estructurada de orden psicológico, obteniendo información mediante la conversación, captando mensajes verbales y los no verbales que expresan sus sentimientos de las frases emitidas; la finalidad de la entrevista es la empatía donde el usuario transfiera información de su vida cotidiana, en sus vínculos nuevos ,aquellos patrones de conducta y de reacciones

emocionales que tuvieron su origen a partir de sus experiencias pasadas, y estas están reflejándose en los conflictos familiares, laborales, amorosas, interpersonales, etcétera. De lo anterior, se da una orientación a cada uno de los usuarios aportando datos para un manejo adecuado de los síntomas y normalizar la preocupación, aumentar el control percibido de la o las preocupaciones que tiene efecto en las actuaciones en sus contextos.

La población entrevistada en la U.D.Q. fue un total de 180 personas (Anexo 1, ver figura 1), se tiene intervención del 61% de mujeres y el 39% de hombres, con edades de 18 a 30 años un 10%, las edades de 31 a 49 un 72%, edades de 50 a 57 un 23 %, los estrato socioeconómico 1, 2, 3 y 4, y se presenta de la siguiente forma: Estrato #1 se encontró el 37%, estrato #2 con un 24% estrato #3 con un 21% y el estrato #4 con un 18%, con niveles educativos de primaria 11% , bachillerato 27%, técnico 45%, pregrado 17%.

Se ubica con más atención los querellantes y querellados en las edades de 31 a 49 años de edad, ya que los procesos penales indican los datos y se conforma en el acompañamientos individual con cada una de las partes del pleito jurídico, ya que no lograr un adecuado manejo del suceso y se presentan las controversias que los conllevan en búsqueda de un ente regulador, que en este caso es la Fiscalía General de la Nación, y así evitar afectación en su dimensión como persona; cabe anotar que la menor atención se ubica de 18 a 30 años de edad 10%, población con bajo registro en conflictos de querrela en los sistemas judiciales, ya que tienen capacidad resolutiva y buscan minimizar la preocupación, logrando acuerdos y soluciones adecuadas de los actos presentados en ambas partes; reflejan aprendizaje al darse una escucha activa y propiciar acuerdos, con la eliminación del total del suceso que aconteció, y el 25% de hombres y el 5% mujeres, se conoce que lograron resolver los conflictos, y reportaron a los

despachos. De esta manera los fiscales realizan las actas plasmando lo informado por el querellante y se procede para archivo.

A través de la práctica profesional de psicología en la Unidad de Delitos Querellables, se encontró que el 60% de los casos atendidos, correspondían a mujeres entre los 30 a 45 años de edad, con diferentes características en cuanto a su nivel socioeconómico y nivel académico. En este grupo de mujeres se evidenciaron afectaciones negativas a nivel psicológico, en la mayoría de los casos relacionadas con conductas internalizadas de la ansiedad, donde no tiene una concentración adecuada, ni recursos propios para lograr moderarla y/o sanar en su totalidad.

Estos indicativos permiten determinar que son las mujeres las que por diferentes factores, acuden con mayor frecuencia a estas conciliaciones preprocesales y por ende son ellas las que presentan mayores índices de exposición a situaciones de ansiedad relacionadas con el motivo de su atención psicológica en la U.D.Q, lo que demuestra que al minimizar los agentes motivadores de esas conductas internalizadas, se puede en gran medida, minimizar los efectos psicológicos negativos presentados como consecuencia de la ansiedad generada por la querrela o problema específico motivo que exponen en la búsqueda del acompañamiento psicológico.

En la Unidad de Delitos Querellables, como practicante de psicología hago lectura previa de los procesos penales, donde se conoce los datos personales, los relatos de las víctimas, y demás información que se encuentra en la carpeta; la misma, ayuda a comprender, para orientar el proceso de atención psicológica con las partes que tuvieron el pleito. A lo anterior se realiza llamada telefónica al querellante y querrelado con el fin indicarles día y hora para presentarse en las instalaciones de la U.D.Q., para conversación psicológica, con el objetivo de acompañar a la persona en sus vivencias y emociones frente al acontecimiento y facilitar herramientas para su reflexión, hacia la moderación de los actos que afectan a sí mismo y los demás.

Mediante la entrevista estructurada con las partes del conflicto, realizada en el escenario de práctica de la U.D.Q. como psicóloga en formación, se identifica en los querellantes y querellados unos signos o síntomas de ansiedad que influyeron en los pleitos, se evidencia los aspectos del comportamiento como lo son: lo cognitivo, en la anticipación amenazante, forma parte de la propia acción como factor regulador e inductor de la emociones y de la conducta; en lo fisiológico, como es la activación del sistema nervioso, reflejándose alteración de las funciones y actividades de los órganos en general y en las funciones motoras, es decir, en los movimientos y en la conducta, como la inhibición de algunas respuestas o secuencias de conductas. La ansiedad puede desencadenarse en el sujeto, tanto por estímulos externos o situacionales, y también los internos, tales como las sensaciones, pensamientos e imágenes. De lo anterior se identifican los siguientes síntomas, los cuales los más visibles son:

- Agitación o tensión muscular, sensaciones de nerviosismo.
- Sudoración.
- Necesidad de evitar las situaciones.
- Dificultad para la concentración.

Se realizó un formato con sencillas preguntas (Anexo 2, ver figura 2), donde se obtiene información de los síntomas físicos, cognitivos y comportamentales en cada uno de los usuarios en el acompañamiento individual.

En los acompañamientos psicológicos con la practicante, los usuarios indican sanciones de mareo, sudoración, taquicardia, temblor en las piernas, en algunas ocasiones solicitan asistencia médica en casa y/o se dirigen al centro de salud más cercano en búsqueda de atención

a sus síntomas y malestar que sienten en su cuerpo y no tiene ninguna patología orgánica. Se inquietan y tienen miedo de lo que les suceda, que a menudo se relaciona con alteración en su respiración o que les dé un infarto. Algunos de los episodios ansiosos se dan cuando transitan cerca o directamente en el lugar de los hechos, presentándose imágenes y pensamientos ansiosos mediante la preocupación de algunos de los episodios de ese día tan incómodo y que no desean que suceda igual o en un mayor grado, que afecte física, emocional y psicológicamente; de igual manera en ocasiones se presentan en las reuniones familiares y en las habitaciones en los momentos de estar en su cama observando programas en la televisión o en sus equipos móviles, ya que ocurren episodios en los programas, que conllevan a exposición de la preocupación y se refleja la sintomatología.

Cuando se realiza la entrevista, mencionan que no han logrado dar solución al conflicto presentado; sin embargo, se siente en capacidad de resolver las demandas; refieren estar emocionalmente agotados y quieren acabar con las situaciones jurídicas con el fin de darle claridad para consigo mismos y los demás, con los que han estado involucrados directa o indirectamente en el conflicto.

Después de la descripción general presentada anteriormente, se concluye que se evidencia en los usuarios la tensión física y emocional, frente al desenlace de las eventualidades sucedidas y las cotidianas, y el temor irreal con el proceso jurídico que conllevan; de igual manera, dan a conocer pensamientos anticipatorios de sucesos con similitud en los hechos ocurridos en el encuentro con la otra parte del conflicto, mediante el proceso de la conciliación preprocesal, y contiguo se observa su postura corporal, su mirada y su hiperventilación, es aquí donde la practicante de psicología les brinda recursos para la moderación en lo emocional, lo

comportamental y en lo corporal, así da lugar que los usuarios logren una adecuada relación en el contexto.

1.1.2 Misión

Para la Unidad de Delitos Querellables (U.D.Q.) “La Fiscalía General de la Nación ejerce la acción penal y de extinción de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participa en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantiza el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y genera confianza en la ciudadanía” (Fiscalía , s.f.).

La misión en el escenario de prácticas, alude, que posee un equipo calificado y capacitado y unas instalaciones adecuadas para brindar la atención que sea requerida por cada uno de los usuarios allegados en la U.D.Q., brindándoles el espacio y el tiempo para aclarar sus dudas, también el respeto al debido proceso, realizándolo con las pautas requeridas con el fin de darle celeridad como lo estipula la ley.

1.1.3 Visión

Para la Unidad de Delitos Querellables (U.D.Q.) la visión, es la permanencia de la eficiencia, orientación al usuario y compromiso con su grupo interdisciplinario, “Garantizar un modelo de servicio integral, oportuno y eficiente a los usuarios en un marco de respeto de la dignidad humana” (Cossío y Peñuela, 2011, p.1).

Lo anterior, expresa lo que debe ocurrir en la Unidad de Delitos Querellables (U.D.Q.) en la atención de los usuarios, resalta la importancia de contar con un equipo humano experto que genere confianza, y valor tanto para los usuarios como para la misma Unidad.

De lo anterior, es valioso en cada una de las dependencias, su integridad para el desempeño de la función individual y grupal en el servicio a los ciudadanos, con el fin de darle cumplimiento a lo que corresponde a su razón institucional, con el objetivo de promover una resolución pacífica de los conflictos, donde se tiene presente a cada una de las partes en su calidad de persona sintiente con los componentes emocionales y comportamentales, de allí se evidencia que evacuan las posibilidades con el fin de asistir y contener lo evidenciado en la persona o asistentes presentes en la audiencia de conciliación, logrando una adecuada asistencia y dando efectividad en el procedimiento.

1.1.4 Objetivo

Para la Unidad de Delitos Querellables (U.D.Q.), cuyo objetivo es la atención a los usuario en su integridad con la asesoría y el trámite de conciliación, “Ofrecer a los usuarios atención inmediata y personalizada, promoviendo la resolución pacífica de los conflictos a través de la figura de la conciliación, velando por el respeto a los derechos fundamentales y garantías procesales” (Cossío y Peñuela, 2011, p.1).

Dentro de la U.D.Q., la propuesta es que cuanto antes se dé la actuación, mejor. Una vez conocido el interés que presentan las víctimas en dar solución del conflicto en el proceso, se realiza la entrega de la citación e indicando la importancia de cumplir a cabalidad la citación por las partes del conflicto, y presentando con claridad y seguridad las protecciones para que sean cumplidas por los querellantes, es así como se hace importante cada detalle de la comunicación de los funcionarios hacia los usuarios, indicando cómo y qué conlleva el proceso de conciliación, dando lugar en minimizar la reincidencia parcial o total del comportamiento de una o de ambas partes del conflicto jurídico.

1.1.5 El rol del psicólogo psicosocial

El psicólogo como profesional de la salud dispone de conocimientos suficientes para abordar las problemáticas que se presentan a nivel individual y social. Del mismo modo busca comprenderlas, analizarlas, explicarlas y sobre todo modificarlas a través de las varias instrumentos que utiliza el psicólogo en su labor, partiendo del enfoque epistemológico según su afinidad. En la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, el psicólogo en formación parte de los constructos teóricos de la psicología cognitiva conductual la cual le permite a través de sus diversas técnicas profesionales trabajar las distintas problemáticas que se presentan con los querellantes y querellados de los Delitos Querellables.

De la misma manera, el rol que el psicólogo en formación ejerce en este proceso es ser un orientador que promueva espacios para que los usuarios que asisten en la U.D.Q. construyan alternativas, para que asuman nuevas actitudes y para que estabilicen emociones y sentimientos que se han visto alterados como consecuencias de los conflictos que ellos dan conocer al ente judicial; ya que, debido a los distintos hechos delictivos ocurridos en la ciudad y a nivel departamental han dejado como resultado un sinnúmero de afectaciones psicológicas, emocionales, familiares y sociales en las personas que han tenido diferentes conflictos, como los que se conocen en la En la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables.

Se hace importante definir el rol del psicólogo dentro de este trabajo de sistematización, ya que en el escenario de práctica en la Unidad de Delitos Querellables (U.D.Q.), en la cual se adelantaba la práctica, no existía esta área establecida de psicología y se buscaba que fuese la

persona practicante precisamente quien desarrollara su rol como psicóloga y asumiera las responsabilidades que trae consigo, que conlleva a realizar la observación de los procesos psicológicos en los individuos, ayudando a comprender cómo es el comportamiento, las actitudes de cada persona ante su forma de reaccionar o pensar en los diferentes contextos.

De lo anterior, es importante destacar la forma de las intervenciones y el tiempo requerido para estas, ya que en la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, las asesorías que se realizaban con las partes del proceso penal asistentes eran de una (1) sesión por consultante y de 45 minutos cada uno, pues era el tiempo reglamentario y establecido por la Unidad, ya que la asistencia era de forma voluntario y en otras ocasiones eran remitidos por los fiscales quienes tenían procesos en audiencia en el momento y/o conocían solicitud por ambas o alguna de las partes de proceso las cuales solicitaban la intervención psicológica. Las asesorías eran realizadas para las partes del conflictos en días diferentes con el fin de conservar su tranquilidad y que no se presentaran alteraciones emocionales y comportamentales en el momento de encontrarse con su víctima o victimario.

Las asistencia como psicóloga en formación en la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables eran 3 días a la semana con el fin de cumplir con el cronograma planteado durante el semestre y el que se acordaba en con la Fiscal Jefe de Unidad.

Actualmente el rol del practicante de psicología dentro de la U.D.Q., corresponde a la de un psicólogo social, brindando acompañamiento a los usuarios vinculados en los procesos penales, con calidad querellable; Sánchez (2002) menciona que:

La Psicología Social se ocupa de las relaciones entre las personas y de su mutua influencia, de la interacción humana. La Psicología Social Aplicada usa el saber y los métodos psicosociales para resolver los problemas en esas relaciones y para contribuir al bienestar y desarrollo humano desde su relación con los demás. (p.2).

Se trata entonces, “del intento moderno de utilizar las ciencias (físicas, humanas, sociales) y sus derivados técnicos para aliviar el sufrimiento y la miseria humana y para buscar el bienestar” (Sánchez, 2002, p.2), y así favorecer en el mejoramiento de la calidad de vida y potenciar la salud en las poblaciones.

Las siguientes funciones son las realizadas en la U.D.Q., donde la practicante de psicología ejerce, con el fin de brindar atención a los usuarios.

- Asesoría individual.
- Intervención para la moderación de los síntomas ansiosos.
- Primeros auxilios psicológicos en casos de crisis de los usuarios.
- Acompañamiento en el trámite de conciliación preprocesal en los despachos de fiscalías en caso de asistencia de urgencia con alguna de las partes del proceso penal.
- Cada trabajo realizado como profesional e información obtenida de los usuarios se consigna en una constancia formato de la F.G.N (Anexo 3, ver figura 3), se hace una descripción breve de lo evidenciado de los síntomas, y el logro alcanzado con el querellante y querellado, también recomendación para acompañamientos psicológico por la EPS que tiene en el momento con un fin que obtenga un diagnóstico y la orientación con el tratamientos adecuado para el

manejo de los signos de la ansiedad presente, así evitar mayor afectación emocional, cognitiva y física, logrando una adecuada calidad de vida.

De igual manera se sugiere al fiscal jefe de la Unidad, la creación del cargo de psicólogo con su definición de funciones y perfil, ya que este puede ir dentro del portafolio de servicios.

En el encuentro con la psicóloga en formación y las partes del conflicto, se realiza el encuadre, manteniendo una actitud comprensiva, dejar hablar y escuchar con atención. Cada uno tiene su espacio y su tiempo en exponer lo que aconteció; se conocen los puntos de vista de ambas partes de lo que pretende el proceso de conciliación pre-procesal. La psicología tiene presente que las intervenciones deben de estar orientadas a proporcionar apoyo y protección imparcialmente, con la víctima y el victimario, brindarle una actitud tranquilizadora, en qué podemos ayudarle, que ambos tomen conciencia para promover un cambio en lo físico, cognitivo y comportamental para una calidad de vida plena.

El acompañamiento con la practicante de psicología busca, a partir del primer momento, desplegar lazos y puentes para la transformación de la confianza y en una labor de alianzas respetuosas y continuas, orientados a la apertura de las relaciones interpersonales, a tocar desde sí mismo el corazón del otro. De igual manera, se busca mitigar el sufrimiento de víctimas y victimarios con el fin de que participen en los programas de Justicia Restaurativa, que busca la reintegración, reparación y restitución de quienes se encuentran inmersos en un Delito Querellable.

Desde otro punto de vista, Martínez (2018), dice que:

Así mismo se concluye que la afinidad que se ha presentado en el área psicosocial y legal, aplica en un escenario de garantía de derechos, restablecimiento y reconocimiento de las afectaciones generadas, en aras de alcanzar fines restaurativos, y de reparación (p.7).

La acción psicosocial en el contexto social comunitario, inevitablemente tendrá que tener en cuenta el contexto en el que se está desarrollando la problemática, si se aborda la victimología, es fundamental conocer los hechos victimizantes y adaptar la acción a implementar con los mismos, para poder exitosamente prevenir y apoyar la resolución de la comisión de dichos delitos o vulneración de derechos, atendiendo los problemas y necesidades que presentan los actores dándoles a conocer las leyes, normas, procedimientos, siendo estas herramientas que le permitan controlar el medio, las condiciones adversas que se puedan presentar; además es necesario trabajar con las víctimas y victimarios y con todas aquellas personas inmersas en conflictos humanos que alcanzan implicaciones jurídicas, que buscan restablecer dichos derechos, desde el rol de sujetos de derechos y no objetos de protección; facilitando la comprensión de los procesos judiciales y evaluando el daño psicológico y asesorar su proceso de reparación, asesorando y sugiriendo estrategias de reparación y atención (p.8).

Se considera que una de las circunstancias que más vulnera y fragmenta el equilibrio psíquico de un sujeto es el sometimiento a las acciones violentas, en quienes se manifiestan reacciones emocionales y conductuales que afectan la estabilidad psicológica. Es decir, dependiendo de la posición que ocupan los sujetos respecto a los actos violentos se debe de comprender las partes inmersas del proceso en función de encontrar alternativas de

intervención, hallando métodos o técnicas, enfocados en la resolución y terminación de la experiencia de la violencia.

2. Fase del Juzgar

En el segundo momento de la praxeología, está la fase del juzgar, esta etapa implica la articulación entre la capacidad de abstracción crítica del profesional y el apoyo teórico, metodológico y conceptual que le permita enriquecer su intervención, ampliando su mirada desde el punto de vista de uno o varios autores y una perspectiva teórica, que le permita orientar su propuesta de intervención. Según el autor Juliao (2011), la fase del juzgar, se refiere a:

Esta es la fase de reacción (JUZGAR) que responde a la pregunta ¿qué puede hacerse? Es una etapa fundamentalmente hermenéutica, en la que el profesional/praxeólogo examina otras formas de enfocar la problemática de la práctica, visualiza y juzga diversas teorías, con el fin de comprender la práctica, conformar un punto de vista propio y desarrollar la empatía requerida para participar y comprometerse con ella. Es la fase paradigmática, pues le corresponde formalizar, después de la observación, experimentación y evaluación (fase empírica o experimental), los paradigmas de la praxis, es decir, los modelos transferibles de acción que permitan que otros practicantes lo puedan realizar (p. 38-39).

De lo anterior se desprende que se examinan otras formas de encaminar la problemática de la práctica profesional para visualizar diversas teorías, de modo que se pueda sustentar la

intervención que se hace con los usuarios en la práctica realizada en la Unidad de Delitos Querellables.

2.1 Diagnóstico y marco referencial

En la Unidad de Delitos Querellables (U.D.Q.), existe un interés permanente por mantener niveles bajos de ansiedad en los querellantes y querellados, aunque si bien la ansiedad por tener factores internos o externos que lo producen, no se puede mitigar al 100% desde el acompañamiento psicólogo, ya que el tiempo que se ocupa es muy corto. El objetivo es tratar al máximo de contrarrestar o minimizar aquellas causas que le producen intranquilidad a los usuarios y porque no, brindarles estrategias que le permitan minimizar los síntomas que le pueden producir algunas de las situaciones de su vida cotidiana y de igual manera logren la mediación de la querrela en el primer momento que se presentan en la Unidad del proceso de conciliación preprocesal.

Desde lo anterior, al conocer la población que llega a la Unidad, se puede considerar que la falta de escucha trae sus consecuencias en el menor o largo plazo, donde estas no son tan importantes al momento del conflicto y por ende se evidencia el proceso jurídico y de igual manera en el espacio de la conciliación preprocesal, pero quien lo hace no tiene la capacidad de medir las consecuencias de sus actos y no es consciente que está en contacto con personas a las cuales puede afectar, pues no se tiende a cambiar su comportamiento, afectándose ellos mismos, la familia y la sociedad, teniendo malas acciones como: agresiones de orden físico, emocional, afectando los bienes ajenos, entre otras, perdiendo la confianza de todos los que lo rodean.

En relación al conflicto que da cuenta la querrela, se tiene en cuenta que una forma que la sociedad civil rescate el control para la resolución de sus contrariedades, se obtiene en la

mediación, por lo que considero es una forma de avance social muy importante, es un modo de transformación de problemas. La mediación facilita que las partes del conflicto encuentren por sí mismas las soluciones más satisfactorias, es definitivamente voluntaria, se da lugar a: la confidencialidad, equilibrio emocional, comportamental y el compromiso del diálogo voluntario de las partes.

Al conocer la población y las situaciones que se manejan en la U.D.Q., se identifica una falencia, que es la ausencia de un apoyo psicológico (orientación) para los usuarios y para el acompañamiento de sus familias, ya que como anteriormente se ha mencionado, el proceso de conciliación preprocesal es una ganancia para las familias siempre y cuando estas puedan entender el proceso en la Unidad. Lo anterior y en diálogo con algunos familiares que manifestaban una necesidad por buscar ayuda y ser escuchados y que se lograra tener por medio de la unidad, impulsó a abrir el convenio con otras universidades logrando tener presencia de psicólogos en formación para brindar la asesoría, apoyo emocional; igualmente requieren un acompañamiento permanente durante y después del proceso, en el cual les capaciten y les faciliten pautas para lograr manejar futuros procesos en sus contextos, puesto que en ocasiones ocurre reincidencia de la situación conflictiva en ellos o en algunos de sus familiares, y buscan evitar “problemas”.

Del mismo modo, se evidenció por la Psicóloga en formación, la necesidad de adecuar espacios para la asesoría psicológica para los usuarios de manera que se generase el rapport psicológico. Adicional a esto, se requería de programación sistemática para la intervención de la psicóloga en formación.

El objetivo es tratar al máximo de contrarrestar o minimizar aquellas problemáticas encontradas como son los síntomas ansiosos, los cuales producen intranquilidad a la Unidad, a los usuarios y por ende ellos emitirían estos aprendizajes a sus familiares y de igual manera, poderles brindar estrategias para solucionar las discrepancias en su primer momento, tanto así que no les conllevara a instaurar la querrela.

Para obtener el diagnóstico sobre los usuarios dentro de la práctica, se realiza una entrevista estructurada a cada uno de los involucrados en el conflicto querellable. La entrevista se realizó alternando preguntas estructuradas con otras espontáneas, lo cual permitió generar un ambiente de confianza en el curso de esta, fue por eso que surgieron nuevas preguntas con respecto a las respuestas dadas por el entrevistado.

Ahora, haciendo una revisión que nos permita comprender teóricamente e interpretar de mejor manera la ansiedad en los usuarios que se presentan en la Unidad de Delitos Querellables, como riesgo psicosocial que necesita prioridad en su intervención, con la finalidad de orientar el proceso de intervención, se hace una referenciación a asuntos relacionados con la ansiedad desde la psicología.

De acuerdo con Clark y Beck (2012).

La ansiedad desborda la capacidad resolutive de la persona, más allá de su propia capacidad de contenerse, empieza a afectar la vida social, la vida de relación, la vida familiar, la capacidad de concentración, capacidad de trabajo, donde permanece el pensamiento constante de sucesos violentos, catastróficos, amenazantes; ante esto el sujeto se presenta alerta en todo momento, en cualquier

movimiento, donde empieza a estar maniatado, paralizado, donde no hay ningún miedo aparente.

Con lo anterior, se evidencia la importancia de asistir desde el área de psicología a cada una de las personas en el los procesos jurídicos, así se lograra estabilizar las reacciones conductuales y emocionales, que implicaría hacerse responsable de sus actos y de las consecuencias que se derivan de ellos.

De igual manera Clark y Beck (2012), hacen referencia que el miedo va más allá de las condiciones precisas del miedo normal que puede sentir una persona ante una situación real. (Por ejemplo: cruzar la calle, ver una moto a gran velocidad donde el susto me permite reaccionar dando lugar en cruzar para la protección) el miedo irreal paraliza, angustias irreales son (ejemplo: va por la calle y piensa que las motos están en todos los constados y no logra reaccionar) dando lugar a miedos irreales, anticipando situaciones catastróficas cosas que no han sucedido (p.14).

Por otra parte dicen que:

Como parte de nuestra naturaleza emocional, el miedo se produce como respuesta adaptativa sana a una amenaza percibida o peligro para la propia seguridad física o psíquica. Advierte a los individuos de una amenaza inminente y de la necesidad de una acción defensiva (Beck & Greenberg, 1988; Craske, 2003) (p.21).

Es así, los miedos cumplen una función progresiva, ayuda a sobrevivir, a reaccionar ante los riesgos, especialmente cuando la otra persona o nosotros mismos nos dejamos llevar por la tensión, la ira, incluso el estrés.

Según Beck (1885).

La ansiedad tiene unas manifestaciones físicas como lo son la taquicardia, ruborizado, pálido, reacción de huida o quedarse paralizado, sudoración, resequedad en mucosa, y las ideas de temor (¡no voy a ser capaz! ¡Tengo miedo ve verlo, de estar cerca del!), esto se presenta en la ansiedad normal frente a una situaciones conocida o desconocidas. A partir de aquí, los síntomas se agravan ya que se desencadena una serie de síntomas fisiológicos.

Beck (1885) menciona que:

La ansiedad es multifacética, conlleva elementos diversos del dominio fisiológico, cognitivo, conductual y afectivo del funcionamiento humano. En la Tabla 1.3 se enumeran los síntomas de ansiedad divididos en los cuatro sistemas funcionales implicados en una respuesta adaptativa a la amenaza o al peligro (Beck et al., 1985, 2005) (p.42-43).

Tabla 1.3. Rasgos comunes de la ansiedad

Síntomas fisiológicos

(1) Aumento del ritmo cardíaco, palpitaciones; (2) respiración entrecortada, respiración acelerada; (3) dolor o presión en el pecho; (4) sensación de asfixia; (5) aturdimiento, mareo; (6) sudores, sofocos, escalofríos; (7) náusea, dolor de estómago, diarrea; (8) temblores, estremecimientos; (9) adormecimiento, temblor de brazos o piernas; (10) debilidad, mareos, inestabilidad; (11) músculos tensos, rigidez; (12) sequedad de boca.

Síntomas cognitivos

(1) Miedo a perder el control, a ser incapaz de afrontarlo; (2) miedo al daño físico o a la muerte; (3) miedo a "enloquecer"; (4) miedo a la evaluación negativa de los demás; (5) pensamientos, imágenes o recuerdos aterrizantes; (6) percepciones de irrealidad o separación; (7) escasa concentración, confusión, distracción; (8) estrechamiento de la atención, hipervigilancia hacia la amenaza; (9) poca memoria; (10) dificultad de razonamiento, pérdida de objetividad.

Síntomas conductuales

(1) Evitación de las señales o situaciones de amenaza; (2) huida, alejamiento; (3) obtención de seguridad, reafirmación; (4) inquietud, agitación, marcha; (5) hiperventilación; (6) quedarse helado, paralizado; (7) dificultad para hablar.

Síntomas afectivos

(1) Nervioso, tenso, embarullado; (2) asustado, temeroso, aterrorizado; (3) inquieto, asustadizo; (4) impaciente, frustrado.

(Clark y Beck, 2012, p.42)

Del contenido de la anterior tabla, se da cuenta de la importancia de conocer los síntomas, ya que por múltiples razones las personas constantemente en su día a día experimentan ansiedad, ya sea de forma consciente o no; es por ello que como psicóloga en formación debo saber y conocer cuáles son los síntomas y cómo influyen en cada una de las personas, con el objetivo de saber cuáles son las consecuencias y cómo afectan en su vida, así lograr facilitar las bases para su moderación y que conlleven una calidad de vida adecuada en cada uno de sus contextos.

Es así como el acompañamiento psicológico, no nace por sí solo, se va formando de la mano con los usuarios que conforman la Unidad. Ser éticos en el trato a todo el personal, buscar ideales similares que influyeran de manera positiva la motivación para la moderación y mitigación de los signos de ansiedad, son fundamentales para apuntar a un bienestar emocional armonioso y por ende a apuntar a minimizar los niveles de ansiedad que se presenten.

Los planes de acción propuesta para moderación de signos de ansiedad son los siguientes según Catalón (2013):

Cuando la ansiedad se mantiene durante un periodo de tiempo más o menos largo se produce una **tensión muscular** continua tanto en el sueño como en la vigilia. Esta sensación de tensión nos acompaña y hace que cada vez más, nos cueste estar relajados y a gusto.

Es por ello por lo que es importante aprender a reducir la ansiedad. Los ejercicios de relajación nos ayudan a liberar cuerpo y mente y a disfrutar, en general, más de nuestro día a día. El objetivo es alcanzar un estado de relajación profunda en el que uno siente el cuerpo descansado, desprendido del entorno y desapegado de las sensaciones corporales.

Control de la respiración: Uno de los síntomas de ansiedad es la respiración superficial, es posible que te encuentres, de repente, bostezando incontroladamente o suspirando profundamente de forma continua. En el momento en que seas consciente de esto es recomendable practicar una sencilla técnica que puedes practicar en cualquier lugar: el control de la respiración.

De lo anterior, se concluye que es importante reducir la ansiedad y el estrés, enseñando a los usuarios a modificar voluntariamente sus condiciones fisiológicas y su nivel sin ayuda de recursos externos como son medicación y asistencias con familiares, conocidos, que no le facilitan recursos para fin de estabilizar el pico de síntomas, los pensamientos ansiosos mediante la situación.

En esas intervenciones de acuerdo a lo teórico, cada acompañamiento se realiza individualmente para así brindar las herramientas adecuadas para el manejo de los síntomas, teniendo presente identificar la causa y así lograr bajar el nivel de ansiedad, también actuar sobre la misma en lo que corresponde la intensidad y la duración; ante esto, se recomienda realizar técnicas de relajación dirigida (aprender a respirar y así relajar los muscular de pies a cabeza) está conlleva de 15 a 20 minutos, donde se obtienen cambios significativos de los síntomas físicos, cognitivos y comportamentales de ansiedad, que reflejan en el momentos del diálogo con los altercados ya pasados, y de igual manera si se evidencia posible problemas que estén en habitual día a día y, no logra tener claridad en darle manejo para una estabilidad emocional anhelada.

Clark y Beck (2012), entre otras reflexiones, nos dejan ver cómo los síntomas de ansiedad se mantienen durante un periodo de tiempo más o menos largo que produce tensiones musculares y cambios corporales, emocionales, y se llevan a cabo por varios factores tanto internos como externos y que ha sido una de las tantas problemáticas que preocupan a nuestra sociedad.

3. Fase del Actuar

Este tercer momento basado del documento de Praxeología nos dice que:

Responde a la pregunta ¿qué hacemos en concreto para mejorar la práctica? Esta es una etapa fundamentalmente programática, en la que el investigador/praxeólogo construye, en el tiempo y el espacio de la práctica, la gestión finalizada y dirigida de los procedimientos y tácticas, previamente

validados por la experiencia y planteados como paradigmas operativos de la acción (Juliao, 2011, p 136).

En esta fase, lo que se pretende es dar una solución adecuada a la problemática, implica la puesta de operación de un proyecto de intervención, el cual consiste en la reducción de los síntomas de la ansiedad, con el propósito de superar los conflictos y enfrentarse con la otra persona cuando es necesario solucionar el problema, rescatando la importancia de la conciliación pre-procesal en la U.D.Q.

3.1. Objetivos de estrategia de intervención

Con los objetivos en esta fase, se proyecta explicar lo que se desea obtener, cómo hacerlo y finalmente, hasta dónde se desea desarrollar el proyecto de intervención.

3.1.1 Objetivo general

Sensibilizar a los querellantes y querellados, de la Unidad de Delitos Querellables de la Fiscalía General acerca de la ansiedad, como un problema de salud, que afecta a gran parte de la población, con el fin de prevenirlo.

3.1.2 Objetivos específicos

- Disminuir las manifestaciones de ansiedad que se presentan en los usuarios que llegan a la U.D.Q.
- Posibilitar herramientas que evite discutir y mantener la calma, que les facilita solucionar o aclarar el motivo del conflicto.
- Reforzar de manera positiva el cuidado de la salud psicofísica, con la aplicación de las técnicas, referentes para la reducción de la ansiedad

3.3. Justificación de la estrategia de intervención

Desde la psicología, se procura desarrollar la intervención mediante tres técnicas que son: la asesoría psicológica y la entrevista semiestructurada, historia o narrativa, la técnica de respiración, las cuales ayudarán a que los usuarios de la U.D.Q, se incorporen para dar solución a dichas problemáticas que les aqueja, y se sume la propuesta el espacio con la psicóloga en formación, que permite la reflexión para enfrentar el verdadero problema y, para explicarlo claramente, presentar las propuestas de solución al conflicto, que este sea abordado sin discutir y sin afectar de ninguna forma a la otra persona.

Inicialmente se hará la exposición de características de las técnicas implementadas para la intervención con los usuarios de la sede de la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables.

En primer lugar Folgueiras (s.f), definen la entrevista estructurada así:

En la entrevista estructurada se decide de antemano que tipo de información se quiere y en base a ello se establece un guion de entrevista fijo y secuencial. El entrevistador sigue el orden marcado y las preguntas están pensadas para ser contestadas brevemente. El entrevistador debe acotarse a este guion preestablecido a priori. (p.3).

De lo anterior se difiere que, la entrevista semiestructurada como instrumento empleado para la intervención que se hace por parte de psicóloga en formación, se evidencia el comportamiento de los usuarios que se presentan en la unidad de Delitos Querellables.

En segundo lugar Castillo, Ledo y Pino (2012), definen la historia o narrativa como:

Las historias o narrativas son importantes y para la terapia narrativa, la palabra historia o narrativa significa: eventos, ligados en una secuencia, a través del tiempo y de acuerdo con un tema. Como humanos, interpretamos, le damos significado a las experiencias de la vida diaria. Buscamos la manera de explicar los sucesos y darles un sentido. Este significado forma el tema de una historia (narrativa). Todos tenemos muchas historias acerca de nuestras vidas y relaciones que ocurren de manera simultánea (p.63).

La tercera técnica de respiratoria consiste en: la respiratoria, permite una variable fisiológica importante que afecta los aspectos cognoscitivos, comportamentales y emocionales. A su vez refleja cambios en los tres aspectos. Es esencial para mantener la salud psicofísica que marca el nivel de la vida de los individuos.

De lo anterior, la oxigenación es imprescindible para que nuestro organismo tenga el funcionamiento correcto ya que interviene en la mayoría de nuestros procesos. Por ello, tenemos beneficio de adecuada condición psicofísica y así garantizar el rendimiento de nuestro organismo en todo momento de nuestro diario vivir.

Labiano (1996) dice que:

La regulación respiratoria es esencial para el mantenimiento de la salud psicofísica de los individuos. Por medio de una multiplicidad de trabajos experimentales se ha fundamentado que el proceso respiratorio se encuentre estrechamente vinculado a procesos cognoscitivos y de comportamiento (p.31).

La forma en que respiremos afecta nuestra manera de pensar, sentir, y de comportarnos y también, los pensamientos, emociones, conductas afectan nuestra forma de respirar. Así, Ley (29) señala que la respiración puede considerarse como una variable independiente que afecta aspectos emocionales, cognoscitivos y de comporta, así como una variable dependiente que refleja los cambios que se producen en estos tres niveles. Esta característica bidireccional de la respiración encierra importantes implicaciones desde el punto de vista de la psicología de la salud.

Para el terapeuta, el conocimiento del patrón respiratorio del paciente constituye un dato clínico muy revelador de su estado emocional y de sus sentimientos subjetivos de ansiedad. A su vez, el control voluntario de parámetros respiratorios por parte de la paciente (por ejemplo por medio de un relajación relajada y lenta) puede disminuir el grado de ansiedad subjetiva bajo condiciones estresantes provocadas por la hiperventilación (9) (p. 32)

Es de reconocer que los ejercicios de respiración son una instrumento muy útil, ya que favorece la reducción de la ansiedad, dejar salir la ira y esclarecer las ideas, mejorar la concentración, etcétera. La práctica habitual es considerablemente productiva, a su vez inducen un cambio sistémico en el equilibrio y autonomía.

De hecho no solo son útiles cuando ya estamos en un nivel alto de ansiedad, saturación o nerviosismo; la práctica regular de pequeños espacios de "descanso" durante el día en los que parar y respirar es muy beneficiosa.

Con la técnica R.P, se dio lo desarrollado a lo proyectado para ejecutar y llevar a cabo el acompañamiento con la psicóloga en formación, de una manera agradable con los querellantes y querellados del proceso penal. Teniendo en cuenta que esta técnica se ha amoldado como la más adecuada para generar acciones, escuchar los usuarios que se presentan en la Unidad opinan sobre la problemática a trabajar, dándoles poder a su palabras y su participación en la entrevista y a la observación del practicante de psicología dentro de la U.D.Q., y que esta intervención aportó para el proceso de la conciliación pre-procesal.

Se logra en el acompañamiento con cada uno de los usuarios del proceso penal, de forma inmediata a atenuar los conflictos emociones acusados por las vivencias adversas, mediante la utilización de la técnica basada en la teoría psicológica.

3.4. Actividades a desarrollar

En este apartado, se realiza una introducción y sustentación de las técnicas que se implementaron para atender la problemática con los usuarios en la U.D.Q. de la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, así logren la reducción de los síntomas de la ansiedad, y logren dar respuesta a los conflictos.

Las técnicas utilizadas son con el fin de que los usuarios expresarán con tranquilidad y de la misma manera fueran escuchados sus puntos de vista sobre el conflicto y los síntomas de ansiedad que ellos sentían, registrando que su aporte les permitirá afrontar las situaciones con más calma y, así se llevara a cabo la intervención y demás, porque son ellos parte importante en la U.D.Q y siendo así, conviene aprender habilidades básicas para la resolución de los problemas como son la capacidad de saber comunicarse, saber escuchar y para el manejo de las emociones,

y habilidades de autocontrol y negociación, de igual manera facilitar pautas el manejo para la reducción de los síntomas ansiosos que se reflejen en los diferentes contexto.

3.4.1 Recursos y plan de acción de intervención

En este espacio se presentan las técnicas que se emplearon, su propósito, en quiénes se emplearon, el tiempo utilizado para su aplicación, el espacio y los materiales que se requirieron para el desarrollo de la intervención en la sede de la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables.

- **Revisión documental:** se basa en la lectura previa de los procesos penales, esta se realiza para comprender las problemáticas que se presentan en la Unidad, conocer lo que se aconteció en el momento del conflicto. A partir de allí, ha sido posible llevar a cabo la intervención y diseñar las técnicas, programas que puedan contribuir de una u otra manera la reparación tanto física como psíquica de los usuarios que llegan a la U.D.Q.
- **Asistencia de los usuarios:** para la realización de las actividades tener la asistencia voluntaria en su mayoría de los usuarios teniendo como tema central para cada asesoría la reducción de los síntomas de la ansiedad y que obtengan herramientas para la solución de los conflictos, también se realiza una contención de síntomas, que de una u otra forma afectan la estabilidad emocional de las personas que han sufrido problemas que afectan comúnmente a la población que asiste a esta institución, bien sea por lesiones personales, injuria, calumnio o daño en bien ajeno, por los cuales se ven afectados estos usuarios y su dinámica familiar, esto se infiere desde el propio discurso de los querellantes o querellados ya que manifiestan “ yo no

entiendo porque me sucede todo esto, ya que más puedo perder”, debido a esto se pretende que las partes del conflictos alcancen una mejor calidad de vida en todos los contextos en que se desenvuelven.

3.4.2 Asesoría psicológica individual y entrevista semiestructurada

Las asesorías psicológicas son una forma de ayuda que presta un psicólogo en formación, realizando actividades dirigidas con el fin de ayudar a los usuarios a afrontar dificultades en lo comportamental y cognitivo que le facilita la toma de decisiones en la vida de las personas, cabe aclarar que no tienen las mismas implicaciones que incluye una asistencia muy prolongada como lo es la psicoterapia.

Las asesorías psicológicas están encaminada a promover una integración emocional, se fundamenta en la ayuda que el psicólogo en formación presta a la otra persona con el objetivo de que ésta se haga consciente de sus propios recursos y por ende desarrolle sus potencialidades.

En la práctica del psicólogo en formación las asesorías implica un acto de responsabilidad con otro ser humano, orientar para haga uso de sus recursos y a través de su libre actuar pueda resolver sus conflictos individuales, si bien el psicólogo actúa como un facilitador para que los usuarios logren un “darse cuenta” y decide hasta donde quiere avanzar en las asesorías. Pues cada uno de los usuarios reconoce que hay situaciones que lo afectan y es quien reconoce que no se siente feliz, por lo tanto debe hacer algo para mejorar su situación mental y física.

De lo anterior da paso para realizar la entrevista con cada uno de las partes del conflicto, la participación es voluntario, por ende, se puede finalizar cuando el usuario lo desee o lo crea conveniente.

Así la entrevista se realizó alternando preguntas semiestructuradas, lo cual permitió generar un ambiente de confianza en el curso de esta, fue por eso que surgieron nuevas preguntas con respecto a las respuestas dadas para el entrevistado. Esta herramienta facilitó contenido de lo no observable, como guía de orientación con cada uno de los usuarios.

Así la psicóloga en formación, obtiene información precisa del estado psicofísico de los querellantes y querellados, se evidencia en los discursos de cada uno de los usuarios las preocupaciones (pensamientos) constantes, de acuerdo con Clark y Beck (2012), la forma como piensa el ser humano de sus diferentes acontecimientos y, si no logra elaborarlos afecta el estado de ánimo. Dada la experiencia de activación fisiológica incontrolable que se despliega en cada sujeto da marcha a que no controlen sus bases cognitivas para la moderación de los síntomas.

Ante esto los usuarios dicen: “cambiaré de actitud para un mejor vivir, me estará espiando para perseguirme y hacerme daño de nuevo, entre otros” y, así continúan sus manifestaciones de ansiedad como son las tensiones musculares, inquietud, las dificultades para la concentración, donde dicen y muestran los malestares como son en las espalda, cuello, cefalea, las palpitaciones constantes y, estas se muestran con más frecuencia cuando siente que están los agresores cerca a sus residencias o del lugar en que ellos están departiendo con familiares y conocidos, y en la ocasión más directa y observable en el espacio que se presenta con la psicóloga en formación y el espacio de la conciliación preprocesal, así como muchos de ellos

presentan evitaciones contantes y buscan nuevas rutas de salida para los lugares de trabajo y buscan llegar lo más pronto a sus casas con tal fin de no encontrarse con el querellante o querellado para no tener altercados iguales, similares o con mayor grado de afectación; es así como ellos conservan y salvaguardan sus vidas, dado que repiten: “ evito encontrarme con ella o ellos para que no haya más peleas y no quiero que mi círculo familiar se vea afectado de nuevo y, yo quiero estar tranquilo(a)”.

Este paso es importante, es así que se evidencia que este espacio que se les brinda con la psicóloga en formación en la U.D.Q., les genera tranquilidad ya que se refleja la disposición y atención de los usuarios y, logran conocer y tener recursos para aplicar a futuras situaciones jurídicas, familiares, entre otros contextos, confianza donde se crea un ambiente idóneo y construyen elementos esenciales en su vida, logrando así resolver inquietudes que presentan como personas, para mejorar su estado mental y físico que les contrajo el altercado, y de esta manera tener herramientas para una adecuada solución en la situación personal y jurídica.

De igual manera se obtuvo de los usuarios dos posturas, una de ellas es resolver el conflicto aceptando con la psicóloga en formación y con el fiscal, para el diálogo y clarificar condiciones para evitar de nuevo conflictos, para tener una vida plena sin altercados que les inquieta y, más que les conlleva a costos por las citaciones ya que se debe de cumplir el requerimiento de la ley; la otra postura es querer continuar el proceso, ya que imponen su propio pensar y hacer para una convivencia a su forma con el del demandado, y no tiene en cuenta que cada persona tiene su carácter de comprensión de los contextos, habilidades en manejo de las situaciones, y que es una persona que siente y tiene autonomía que puede obrar con su criterio, con independencia del deseo u opinión del otro o los otros.

Desde aquí parte que cada persona tiene sus diferentes percepciones y formas de enfrentar las situaciones que se viven día a día, ya que no tiene recursos para controlar los síntomas de ansiedad que se reflejaron en el espacio con la psicóloga en formación, y estos les conlleva consecuencias negativas como persona, también en sus hogares, familias, en el ámbito laboral y social.

En este espacio se facilitaron herramientas, ya que las preguntas que se presentaron con los querellantes y querellados dieron cuenta de cuál fue el punto que hizo falta colocar para que no avanzara el conflicto, también que ellos mismos lograran entablar comunicación y escucha con las partes para subsanar lo sucedido en el momento de los hechos y, así obtener resultados acordes para cada uno, teniendo presente que todos tenemos el derecho a la legítima defensa, donde se equiparan las cargas con el fin de demostrar la inocencia o responsabilidad en cada uno de los actores del proceso.

De igual manera, este espacio les dio la posibilidad que cada uno de los participantes identificaran qué sucedía en ellos mismos, qué otros factores se presentaban y qué les conducía a no tener ideas acordes y coherentes para solucionarlas por sus propios medios, sin llegar a las instancias judiciales; también se resalta la importancia de la salud mental y darle adecuado manejo para minimizar los síntomas de la ansiedad que se presentan en cada uno, ya que una ansiedad moderada puede ayudar a mantenernos concentrados y confrontar los retos que tenemos día a día.

El propósito de esta actividad es suscitar alternativas de acción que les permitiera a los querellantes y querellados superar sus conflictos generando oportunidad de aprender modos

diferentes de pensar, sentir, y actuar en relación a los conflictos que se les presente y fortalezcan su calidad de vida.

3.4.3. Actividad “Qué es la ansiedad y cómo se manifiesta”

Se lleva a cabo el tema de “qué es la ansiedad y cómo se manifiesta”, facilitando la charla individual con los querellantes y querellados, suministrando información básica e importante de cómo se presenta la ansiedad en las personas y cómo esta abarca gran parte de nuestro funcionamiento en los diferentes contextos del ser humano que los sobrelleva.

Se entrega material visual y un folleto (Anexo 4, ver figura 4) cuya construcción es mía, con información básica de la ansiedad y las consecuencias que se presentan; se hace con el fin de que se concienticen y tomen responsabilidad para un manejo adecuado para moderar y tratar de eliminar en la totalidad, los síntomas ansiosos que presentan, para una vida sana como personas y en la función social y, logren desenvolverse en las diferentes circunstancias que se presentan en el diario vivir.

Este espacio que se brinda, con el fin que los usuarios de la U.D.Q. identifiquen que lo que les está pasando es efecto de la ansiedad, que la ansiedad es normal en todo ser humano, que identifiquen los síntomas físicos y de pensamientos que se están presentando con frecuencia. Este paso es importante, para saber de qué depende y qué cambios presentan, es decir, poder identificarlo cada uno; desde aquí se fortalece a cada uno en que la ansiedad es normal, y de mayor importancia, que esta se logra eliminar, que no provoca afectación en las personas, es decir, que no causa nada grave siempre y cuando se maneje adecuadamente. Se hace énfasis sobre el disponer técnicas que les ayuda a moderar el síntoma y, de igual manera, logren elaborar con el acompañamiento de los psicólogos y los psiquiatras normalizar las emociones, es

así que se les brinda estrategias para disminuir la ansiedad y conocer de forma práctica porque se están sintiendo ansiosos y, muy importante, no tener presente el qué dirán, pues se debe de estar atento primeramente a la salud mental y física.

3.4.4. Actividad “Respiración”

La respiración ayuda a las personas cuando presentan las crisis de ansiedad para que así se disminuya la tensión muscular y que las emociones se equilibren adecuadamente, dando una respuesta de adaptación a los contextos en que esta se presente. Se debe precisar que la técnica de la respiración debe de conllevar los siguientes pasos que son vitales para que así se logre moderar los síntomas, estos son: respiración profunda, lenta y contada, para moderar la crisis que presentan.

Esta técnica se aplica con los querellantes y querellados que se presentan en la U.D.Q., con mayor frecuencia cuando están en la audiencia de conciliación preprocesal, dado que se irritan en el momento que alguna de las partes expresa palabras inadecuadas o realizan señas que interpretan de forma inversa, y se observa su postura y su reacción de incomodidad de los sucedido, alcanzándose con el ejercicio de respiración a estabilizar su emoción de ira. Aquí ingresa nuevamente el acompañamiento de la psicóloga en formación, con el fin de aplicar la técnica como herramienta para estabilizar la crisis de ansiedad que se presenta en ambas partes, y que ellos mismos logren reconocer que estar alterados no tendrá soluciones acordes para un acuerdo consensuado para la sana convivencia y cierre positivo del proceso judicial en que están participando.

La técnica se presenta de la siguiente manera: se suspende la audiencia preprocesal en un lapso de 20 minutos aproximadamente, le desplaza la psicóloga en formación a un espacio

cerrado, se explica cómo y por qué hacer la respiración y se realiza el ejercicio el cual es: estar sentado o de pie como se sienta cómodo, debe de respirar lo más profundo y de forma lenta, tener presente que entra el aire por la nariz, recorrerá todo el abdomen, expulsar de forma lenta, contar hasta 10 de forma lenta y sintiendo la moderación que se va presentando en la crisis de ansiedad.

Realizado esta técnica en cada una de las partes, se procede en activar la audiencia preprocesal, con el fin de llegar a los acuerdos y tener un cierre del expediente.

La técnica presenta mayor beneficios con los usuarios de la U.D.Q, y con gran acogida, ya que se evidencia tranquilidad en cada uno y, que la dedicación de esa pausa unos minutos es vital para la salud mental y física, ya que se estabiliza las emociones, lo comportamental y lo mental.

4. Fase Devolución Creativa

En la etapa de devolución creativa, afirma Juliaio (2011), que “el investigador/praxeólogo recoge y reflexiona sobre los aprendizajes adquiridos a lo largo de todo el proceso, para conducirlos más allá de la experiencia, al adquirir conciencia de la complejidad del actuar y de su proyección futura” (p. 145).

En la sede de la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, la problemática percibida al inicio de la práctica profesional daba cuenta del interés de la U.D.Q. por minimizar los niveles de ansiedad de las partes del proceso penal en las conciliaciones preprocesales, con el fin de culminar el proceso en

lo jurídico y con mayor interés que los usuarios logaran la disminución de las respuestas psicopatológicas que se presentan con la ansiedad que le imposibilita un desempeño pleno y práctico afectando las áreas familiares, interpersonales y laborales. Sin embargo, se pudo hacer evidente que para resolver la problemática es necesario crear espacios de atención, la opinión y la colaboración de los usuarios, que en últimas son los que llevaban sobre sus espaldas los síntomas y el padecimiento de la ansiedad.

De acuerdo con la problemática que se evidencia en la U.D.Q., se hizo necesario la recolección de fuentes teóricas que permitieran la realización de la intervención práctica de la psicóloga en formación que contribuyera a la atención del diagnóstico de los usuarios de los procesos jurídicos. La búsqueda teórica, permitió observar con más claridad que los aportes psicológicos dentro de todo este proceso han brindado el conocimiento y la aplicación de los temas relacionados con el comportamiento y las conductas de los usuarios que se presentaban en los espacios cada semana en la Sede de la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables.

Para iniciar el análisis del escenario, se hizo necesario utilizar diferentes técnicas de recolección de información para identificar la problemática que allí había y buscar también diferentes soluciones para la disminución de los síntomas de ansiedad que se reflejan en las atenciones los usuarios de los U.D.Q.

4.1 Aciertos

La realización de la práctica durante todo el procedimiento praxeológico trajo consigo varios aciertos y aprendizajes. La intervención realizada en la Sede de la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, fue positiva, ya

que la disposición y colaboración de los usuarios para la realización, tanto de la práctica profesional como de la intervención, fue importante en la participación para el desarrollo de las técnicas.

Teniendo en cuenta que se habilitó el espacio para la atención y el desarrollo de las técnicas con los partes del proceso penal, se pudo acceder a la información de la compañía con la asesoría de la asistente de coordinación y la fiscal coordinadora de la U.D.Q., que tiene en sus oficinas y el archivador general de la sede y también por medio de la entrevista con los usuarios para el levantamiento del diagnóstico. Durante todo el procedimiento praxeológico se realizaron diferentes actividades, las cuales fueron descritas en la fase del actuar, enmarcadas dentro el ámbito de la psicología social.

En ningún momento se presentaron situaciones que fueran en contra de la función como practicante de psicología en formación. Los objetivos propuestos se consideraron acertados para la intervención que requería la problemática. Las técnicas empleadas se realizaron en un 90%, las cuales fueron detalladas en la fase del actuar. Lo realizado fue positivo y se destacó sobre el problema de base al que se estaba enfrentando la Unidad de Delitos Querellables con las partes de los procesos penales como lo era la ansiedad.

Como practicante en psicología, aprendí mucho en la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, donde logré adquirir nuevos conocimientos referentes a la labor que desempeñan en la U.D.Q., de su compromiso con las partes del proceso penal y cómo desde la academia podemos aportar a estas Unidades de las Fiscalía. Al poner en práctica mis conocimientos como psicología en formación, hice aportes desde las temáticas vistas en las diferentes materias de mi carrera profesional, como también la

labor investigativa en fuentes bibliográficas, que exigieron estar más al tanto de temas relacionados con la psicología para poder tener un mayor intelecto y perspicacia de la forma como trabaja un psicólogo las Unidades de la Fiscalía General de la Nación.

El poder estar inmersa en el contexto, me permitió una mayor comprensión de la problemática a través de la observación, vivencia y exploración de las perspectivas de los usuarios y la forma como estos percibían su realidad. Desde ese punto fue más viable ver, juzgar y actuar sobre la problemática que se presentaba en la U.D.Q.

Así mismo, se pudo evidenciar la empatía que se generó entre los querellantes y querellados y la psicóloga en formación, razón por el cual se generó una mayor participación por parte de estas personas, pues esto los motivaba y así obtenían respuestas para solucionar la problemáticas en el momento de la conciliación preprocesal, y de la misma manera se podía escuchar al final de cada conciliación los comentarios positivos que hacían frente a las actividades realizadas, las cuales tenían como fin promover la disminución de los síntomas ansiosos, algunos de los comentarios fueron: “me gusta mucho lo que ustedes están haciendo por nosotros, porque podemos desahogarnos, y nos sentimos bien cuando venimos acá”, “tan bueno que hagan estas cosas”

Por otra parte, se logró que la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables tuviera más apoyo con las partes del proceso penal, las hiciera participes del proceso para controlar los síntomas de ansiedad y así se tenga recursos para que se presenten acuerdos seguros para solución al conflicto, de igual manera poder

solicitar a la Corporación Universitaria más practicantes de psicología para apoyo en la Unidad para los usuarios y si se requiere en algún momento con los funcionarios (fiscales, asistentes) de la sede para la salud mental y física.

4.2 Dificultades

En el desarrollo de la práctica profesional en psicología, se presentaron dificultades que intervenían de una u otra forma en su desenvolvimiento, sin embargo, estas debían ser sorteadas. Algunas de las dificultades que se presentaron fueron:

Inicialmente no se tenía un espacio para la atención con los partes del proceso penal, ya que no había una oficina que permitiera concentración y privacidad.

Una de las mayores dificultades en la práctica y la intervención fue el apoyo de un psicólogo en la U.D.Q., ya que como se había mencionado antes no había un profesional directo sino externo, donde solo me pude apoyar de la Fiscal jefe y la asistente de la Unidad.

Otras dificultades fue el desinterés de algunas partes de los procesos penales, donde se conocía por medio de sus discursos telefónicos y/o presenciales que no tenían credibilidad que el proceso tuviera solución, ya que tenían presente la fecha que interpusieron la querrela y no habían tenido atención de los funcionarios de la Unidad para ellos asistir y dar solución a la problemática; otro factor que se presentaba con la inasistencia de usuarios era porque los datos que registraban en los procesos penales ya no pertenecían a las partes y, por lo cual no se lograba dar la asistencia psicológica como se tenía programada. También el desinterés y recelo de algunas Unidades de Fiscalías de la U.D.Q., que no se tuviera los procesos ni tampoco se

realizara la asistencia psicológica con las partes del conflicto, se pudo evidenciar en algunos de ellos poca empatía y poca asertividad a la hora de brindar una atención adecuada las partes del proceso penal.

Muchos de los usuarios que asistían a las asesorías psicológicas no lograban tomar decisiones propias para generar cambios a su vida, debido a los síntomas que se lograron identificar. Para generar cambios más profundos en los querellantes y querellados se identificó que se hace necesario programar más tiempo de intervenciones más prolongadas.

Se conoció que aún hay algunos usuarios en la U.D.Q. que son un poco resistentes en relación con la salud mental, al ser apoyados por los psicólogos en formación, ya que expresan en la asesoría que “yo no estoy loco, el psicólogo solo es para los locos”.

4.3 Análisis de cumplimiento de los objetivos

Se realiza un análisis de cumplimiento del objetivo general para dar cuenta de si este fue realmente llevado a cabo y sus alcances finales.

Este objetivo se logró cumplir en su totalidad, puesto que los usuarios atendidos en la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, a través de la asesorías individuales y las técnicas aplicadas, enfocadas desde lo cognitivo conductual, lograron identificar aquellos síntomas que les impedían darse cuenta de las importancia de la salud mental y física, ya que los síntomas ansiosos se interponen en sus objetivos trazados. Muchas de los síntomas que se lograron identificar son: desinterés, desmotivación, desilusión, postergación y empatía, causados por los hechos traumáticos de los delitos como son las lesiones personales, injuria, calumnia y daño en bien ajeno. Estos síntomas

fueron identificadas desde las actividades que se realizaron con los usuarios en las asesorías psicológicas y las técnicas como lo fue la entrevista semiestructurada, historia o narrativa, la técnica de respiración, ya que durante estas actividades muchos de los usuarios expresaban: “descubrí que el miedo es el que no me deja continuar, después de esa experiencia tan doloroso, y muchas actitudes de personas del trabajo y cuando salgo a la calle me generan miedo”, nada me importa, a veces no me dan ganas de nada, me volví desconfiada”, confrontarme conmigo mismo, me produjo angustia, y sé que soy capaz de seguir adelante en lo que me proponga y con mis proyectos”.

Generar conciencia frente a las diferentes actitudes y emociones que afectan la solución pacífica de los conflictos y fortalecer la salud física y mental de cada uno.

Se logró cumplir el objetivo general, ya que a través de las distintas asesorías psicológicas y las técnicas para la reducción de los síntomas ansiosos los usuarios descubrieron esas barreras que les impedían seguir, haciendo conciencia frente a las actitudes y las emociones que de cierta manera afectaban dar solución a sus conflictos, así como todos los malestares que generaba en ellos los sentimientos poco saludables que surgían en la vida personal, familiar, social y laboral.

Al generar conciencia frente a las diferentes emociones y actitudes que les afecta en su diario vivir, los usuarios comenzaron una incursión profunda en sus metas, ideales, que hacen a cada persona verdaderamente humano ya que identificar y ser consciente de lo que les afecta permite que fortalezcan todas esas herramientas para continuar su vida.

Los objetivos específicos de gran apoyo y aludían la manera para lograr el objetivo general. En cuanto a estos puedo afirmar que se logró que en la mayoría las partes del conflicto,

mediante el acompañamiento, pudieran obtener herramientas para controlar y manejar los síntomas de ansiedad en todos los ámbitos de sus vidas, mejorando en algunos de esta manera su disposición y actitud en los entornos familiares, sociales y en su vida personal y profesional.

De lo mencionado anteriormente, no se cumplieron en su totalidad, cuando se llega a la reflexión de toma de decisiones propias a través de las técnicas algunos usuarios no se sentían en la capacitada resolver los conflictos que pudieron generar cambios, algunos expresaron “sé que lo que me sucedió a mí fue muy difícil, pero cuando me doy cuenta del odio con el que quedé después de que me golpeó, yo no soy capaz de hacer algo por mí”, caso como este, de cierta manera no se logra el cumplimiento en totalidad el objetivo general.

En la actualidad la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, está presentando más apoyo a las partes del proceso penal con las asesorías psicológicas en cabeza de los psicólogos en formación de las universidades del Área Metropolitana de Medellín, las cuales han presentado propuestas y proyectos nuevos para fortalecer la participación de los usuarios para el control de los síntomas de ansiedad.

Por último, la constante asesoría y retroalimentación por parte del docente asesor y las personas de enlace del campo de práctica (fiscal jefe de unidad y asistente), fueron muy significativos para el buen desarrollo de mi práctica profesional y la sistematización de experiencias.

4.4. Recomendaciones y/o sugerencias al escenario de práctica

Se hace la sugerencia a la Unidad de Delitos Querellables, que continúe con el apoyo de practicantes de psicología, para que permitan mejorar la participación de los usuarios en la reducción de los síntomas de ansiedad, siendo lo más conveniente para Unidad, el sistema judicial y con mayor importancia los querellantes y querellados.

No cabe duda que los funcionarios que se encuentran vinculados en la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, son idóneos y tienen los conocimientos para ejercer sus funciones, sin embargo esas funciones se puede mejorar, toda vez que los usuarios son la razón de ser de este lugar. Muchos de los querellantes y querellados entran en crisis alrededor de los hechos traumáticos que el algún momento vivieron. Es por esto, que se le recomienda al fiscal jefe de unidad, capacitar a los funcionarios que atienden dicha población para que desarrollen actitudes y habilidades que faciliten la identificación de crisis y así puedan brindar una atención de primeros auxilios para contención del equilibrio tanto físico como psíquico y por ende fallan sus mecanismos de afrontamiento habitual.

Es fundamental que sea creado el cargo con el profesional de psicología en la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, para que apoye y acompañe los diferentes procesos y el bienestar de los usuarios que acuden para dar solución al conflicto; de igual manera que se apoye el bienestar de los administrativos, ya que no están exentos de presentar crisis que afecten su funcionamiento personal y laboral por las diferentes causas que ocurren su vida cotidiana y laboral, y el profesional de psicología haga un acompañamiento a los estudiantes en formación.

4.5 Conclusión de la práctica

La práctica del psicólogo es fundamental en el proceso de formación, pues cumple una función importante al preparar al profesional para afrontar el contexto social real por medio de conocimientos adquiridos previamente, además permite el desarrollo de un ser integral por medio del cual se genera una elaboración de conocimientos, a la vez promueve una reflexión teórica y análisis del contexto social al cual se emprende. Del mismo modo, la práctica exige que el psicólogo en formación obtenga una percepción diferente de la realidad social, le permite favorecer e intervenir con una reconstrucción significativa y que de la misma manera genere una evolución importante y positiva a nivel personal y social.

Es importante resaltar que los usuarios allegados en la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables cumple un papel fundamental dentro de la reparación de cualquier proceso, pero en este caso se hablará de la reducción de los síntomas ansiosos y que aquellas personas que están dentro de esta problemática necesitan un apoyo psicológico y dentro de la U.D.Q. Por algún motivo no se le estaban dando tanta importancia, pues el enfoque era cumplir con las estadísticas de conciliaciones realizadas con acuerdos y desistimientos por el querellante, correspondientes a los registro de noticias criminales en el sistema penal oral acusatorio (SPOA) donde se muestra la evolución por parte de la Fiscalía de las conciliaciones realizadas, sin tener presente la atención y promoción de la salud mental para que las personas conserven modos de vida saludable.

Es importante que en la Unidad se siga fortaleciendo el bienestar para las partes del conflicto, abordando temas y actividades que contribuyen a minimizar los niveles de ansiedad. Además, se sugiere continuar con el convenio para el ingreso de estudiantes de psicología de las

diferentes universidades de Medellín- Antioquia para que así cumplan con una adecuada labor, para atender las necesidades de los querellantes y querellados de los diferentes procesos penales.

En mi rol de psicóloga en formación en la U.D.Q., pude obtener conocimientos que me permitieron acercarme a la realidad de los seres humanos dentro de una organización judicial. También tuve la oportunidad de conocer una realidad social e identificar que son las personas el bien más preciado para la existencia y éxito de esta.

Durante la estadía en la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, tuve apoyo por la Fiscal jefe de unidad y la asistente donde me brindaron el espacio, los documentos para conocer la problemática, para elaborar la guía para trabajar las problemáticas psicológicas que tuvieron presencia y de mayor importancia en los usuarios en general, quienes estuvieron dispuestos para aprender de la orientación, para brindarles herramientas que les permitiera minimizar los síntomas de ansiedad y la manera de afrontarlo cuando estos aparecían. La búsqueda del bienestar individual y colectivo en todas las organizaciones y en la U.D.Q. lo fortalece y lo tiene muy claro.

4.6 Reflexiones

En proceso de desarrollo de la práctica profesional en psicología dentro la la Fiscalía Sede Centro (Torre Diplomática Veracruz)- Medellín – Antioquia Unidad de Delitos Querellables, se realizaron diferentes aplicaciones a partir de concepciones teóricas de la psicología, las cuales se pudieron implementar, lo que permitió el aprendizaje que aporta desde otros aspectos en el campo de la psicología social.

Dentro de la entidad U.D.Q, se logra ver cómo se permite el aprendizaje abiertamente, así como también reciben sugerencias que aporten para su credibilidad en brindar y conservar la

atención oportuna para las personas que requieren del ente judicial como apoyo y guía en los diferentes conflictos que se presentan y se pretendan dirimir allí; de igual manera aporta en la proyección estadística para escalar en ser Unidad de atención inmediata y eficaz con las comunidades del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Por esta razón en la experiencia del proceso de prácticas profesionales se pudo observar que para las partes del conflicto es muy importante contar con espacios donde puedan expresar todos sus sentimientos y exteriorizar todas las emociones que de una u otra manera afectan su estado anímico e impiden encontrar acuerdos para dar solución al conflicto, para esto se lleva a que la persona genere conciencia de la manera cómo concibe sus experiencias de lo que aconteció y de qué manera afecta su presente.

También permitir que los querellantes y querellados reconozcan sus propios recursos frente a los sucesos difíciles que se les presenta, posibilitando que se genere aprendizaje y una conciencia absoluta sobre el modo como asumen sus experiencias en el momento presente.

Referencias

Castillo, I., Ledo , H., & Pino, Y. (2012). Técnicas narrativas: un enfoque psicoterapéutico. *Norte de salud mental, X*, 42,59,66. Recuperado de file:///D:/Downloads/Dialnet-TecnicasNarrativasUnEnfoquePsicoterapéutico-3910979.pdf

Catalón, S. (23 de 10 de 2013). *Técnicas de relajación para reducir la ansiedad*. Recuperado de Siquia: <https://www.siquia.com/2013/10/tecnicas-relajacion-reducir-ansiedad/>

Clark, D., & Beck, A. (2012). *Terapia Cognitiva para el Tarastorno de Ansiedad*. Descleé de Brouwer S.A.

Código de Procedimiento Penal. (2004). *Ley 906 de 2004*. Bogotá, D.C, Colombia: Leyer.

Cossío, R., & Peñuela, P. (2011). *Unidad de Conciliación Pre Procesal*. Antioquia , Medellín.

Fiscalía . (s.f.). *Fiscalía General de la Nación*. Recuperado de <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/>

Folgueiras , P. (s.f). La Entrevista. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Juliao, C. (2011). *El enfoque praxeológico*. (C. U. UNIMINUTO, Ed.) Bogotá D.C., Colombia.

Labiano, L. (1996). La técnica de la respiración aportes psicoterapéuticos. *Salud mental*, 19(4), 31-35. Recuperado de

http://www.revistasaludmental.com/index.php/salud_mental/article/view/605

Martínez, G. (28 de Agosto de 2018). Acción psicosocial y contexto jurídico. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/28644>

Pérez, M. (4 de Febrero de 2019). *Acompañamiento psicológico en procesos judiciales*. Recuperado de Asociación nacional de psicología jurídica:

<https://www.anpjm.com/uncategorized/acompanamiento-psicologico-en-procesos-judiciales>

Quintana Moreno, I., Leguizamón, L. M., & Rozo, D. C. (2019). *Validez cognitiva de la guía de entrevista semiestructurada para evaluar los factores de riesgos psicosociales en trabajadores colombianos*. Universidad El Bosque, Bogota. Recuperado de

https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/2836/Quintana_Moreno_Iliana_Paola_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, A. (2002). *Psicología social aplicada: teoría, método y práctica*. Madrid : Pearson Educación.

Sánchez, R. (2013). La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados. *Observar, escuchar y comprender*. Recuperado de <https://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wp-content/uploads/sites/126/2020/11/texto-de-Sanchez-Serrano.pdf>

Anexos

Anexo 1. Población allegados en la Unidad de Delitos Querellables, en calidad de querellantes y querellados de los años 2019 y 2020-1.

Descripción		Cantidades	Porcentaje
Género	Femenino	109	61%
	Masculino	71	39%
Grupo de Edades	De 18 a 30 Años	18	10%
	De 31 a 49 Años	130	72%
	De 50 a 57 Años	32	23%
Socioeconómico	Estrato 1	66	37%
	Estrato 2	43	24%
	Estrato 3	38	21%
	Estrato 4	33	18%
Niveles de Estudio	Primaria	20	11%
	Bachillerato	49	27%
	Técnico	80	45%
	Pregrado	31	17%

Figura 1. Tabla de Caracterización de la Población allegada en la U.D.Q año 2019 y 2020-1.

Anexo 2. Entrevista estructurada aplicada en los querellantes y querellados allegados en la Unidad de Delitos Querellables den los años 2019 y 2020-1.

Entrevista Semiestructurada Aplicada en Querellantes y Querellados de la U.D.Q año 2019 y 2021-1

1. ¿Cuénteme todo lo que le ocurre o siente los síntomas, temores, angustias?
2. ¿Desde cuándo empezó a sentirse usted así?
3. ¿Cuál piensa usted que sea la causa o las razones de sus síntomas?
4. ¿Que ha intentado hacer, como lo ha manejado?
5. ¿Ha buscado acompañamiento de psicología o psiquiatría por medio de su EPS?

Figura 2. Formato Entrevista Estructurada aplicada a los Usuarios allegados en la U.DQ Año 2019 7 2020-1.

Anexo 3. Constancia de acompañamiento psicológico de los querellantes y querellados allegados en la Unidad de Delitos Querellables de los años 2019 y 2020-1, que se anexa en el proceso penal (Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada. Para ver el documento controlado ingrese al BIT en la intranet: <http://web.fiscalia.col/fiscalnet/>).

UNIVERSIDAD		UNIVERSIDAD		UNIVERSIDAD	
UNIVERSIDAD				UNIVERSIDAD	
PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y JUICIALIZACIÓN					
Departamento	ANTIOQUIA	Municipio	MEDELLIN	Fecha	2019/08/12
				Hora:	9:30 am
1. Código único de la investigación:					
05	001	60	00248	2018	0000
Dpto.	Municipio	Entidad	Unidad Receptora	Año	Consecutivo
2. Descripción del asunto (indique brevemente los motivos de la constancia): Acompañamiento psicológico					
<p>QUERELLADO/DENUNCIANTE: AN, de 34 años de edad, identificada con cedula de ciudadanía No. 43.918.456 de Bello- Antioquia, con estudios universitarios completos de Contaduría pública, residente en la ciudad de Medellín, realiza labores de contadora en una empresa de confecciones.</p> <p>Se realiza acompañamiento psicológico en las instalaciones de la UDQ, se lleva a cabo una entrevista estructurada: Alude a presentar pensamientos frecuentes al presunto evento que vivenció, menciona tensión muscular y dolor en cabeza y espalda, no lo es posible confiar en las intenciones de las personas, del mismo modo se mantiene a la expectativa de lo que acontece a su alrededor.</p> <p>Se informa la presencia de ansiedad leve o moderada, se instruye lo que consiste la ansiedad y se da el paso para realizar ejercicio de respiración y lograr conocer cómo va disminuyendo los síntomas físicos, cognitivos y comportamentales que se presentan en el momento, realizada la técnica se obtiene respuesta autónoma donde logran identificar las causas que les conlleva sentirse de ese modo y lograr nueva forma para controlarlos. Se instruye para que consulte con la EPS, para la atención y orientación con el área de psicología para que aprenda a tratar ya que éstos pueden dar lugar a problemas emocionales y de salud que afectan la calidad de vida.</p> <p>Aspectos generales en el querellante: ingresan caminando por sus propios medios, en buenas condiciones generales, orientada en las tres esferas mentales (persona, espacio y tiempo), habla coherente, marchan sin alteraciones.</p> <p>QUERELLADO/DENUNCIADO:</p>					
Nombres y apellidos		Paula Andrea Vergara Velilla Practicante de psicología de la Universidad UNIMINUTO de BELLO Apoyo a la fiscalía 155 local			
Dirección:	CARRERA 50 No. 54 – 18 PISO. 03	Oficina:	322		
Departamento:	ANTIOQUIA	Municipio:	MEDELLIN		
Telefono:		Correo electrónico:			
Unidad	UNIDAD DE CONCILIACION PRE – PROCESAL UDQ CENTRO. GRUPO DE QUERELLABLES.	No. de Fiscalía 155 LOCAL			

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada. Para ver el documento controlado ingrese al BIT en la Intranet: <http://web.fiscalia.col/fiscalnet/>

Figura 3. Constancia de Acompañamiento Psicológico a usuarios allegados en la UDQ año 2019 y 2020-1.

Anexo 4. Charla individual con los querellantes y querellados del tema de “**qué es la ansiedad y cómo se manifiesta**”, suministrando información básica e importante de cómo se presenta la ansiedad en las personas y cómo esta abarca gran parte de nuestro funcionamiento en los diferentes contextos del ser humano que los sobrelleva (construcción propia).

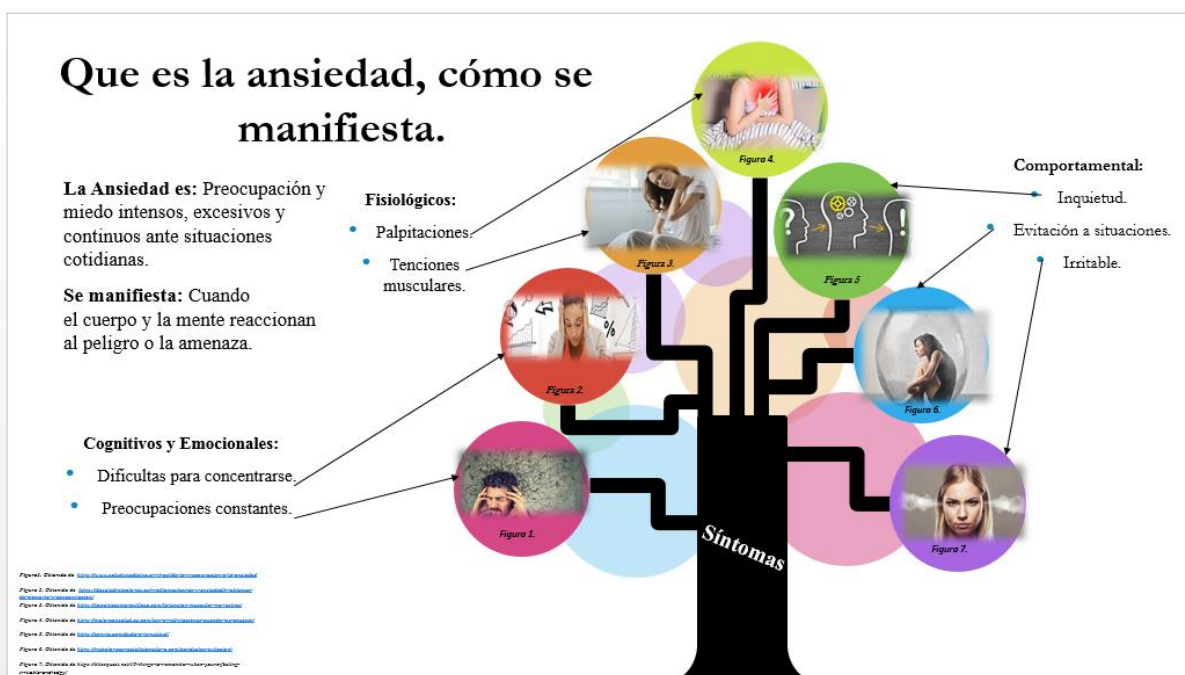


Figura 4. Folleto Informativo Entregada a los usuarios allegados en la U.DQ Año 2019 7 2020-1. .