

# Emociones y espacios de escucha para víctimas del conflicto armado colombiano\*

*Emoções e espaços de escuta ativa para vítimas do conflito armado colombiano*

*Emotions and Listening Spaces for Victims of the Colombian Armed Conflict*

Julia Beatriz Bedoya Ramírez\*\*

DOI: 10.30578/nomadas.n59a6

El artículo parte de los resultados del proceso de prácticas académicas desarrolladas en el programa de Trabajo Social de la Universidad Central (Bogotá) entre 2023 y 2024. Estas prácticas se centraron en las dinámicas del Consejo Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y Transformación del Conflicto, un espacio institucional orientado a la escucha, el reconocimiento y la visibilización de las experiencias de las víctimas en el marco del conflicto armado colombiano. La autora cierra el artículo destacando la escucha activa como herramienta transformadora para el fortalecimiento de los procesos sociales.

**Palabras clave:** escucha activa, Consejo Distrital de Paz, convivencia, transformación del conflicto, trabajo social, derechos humanos.

*O artigo parte dos resultados do processo de práticas acadêmicas desenvolvidas no programa de Trabalho Social da Universidade Central (Bogotá) entre 2023 e 2024. Essas práticas foram centradas nas dinâmicas do Conselho Distrital de Paz, Reconciliação, Convivência e Transformação do Conflito, um espaço institucional orientado à escuta, ao reconhecimento e à visibilização das experiências das vítimas no marco do conflito armado colombiano. A autora encerra o artigo destacando a escuta ativa como ferramenta transformadora para o fortalecimento dos processos sociais.*

**Palavras-chave:** escuta ativa, Conselho Distrital de Paz, convivência, transformação do conflito, trabalho social, direitos humanos.

*This article draws on the results of an academic practicum conducted within the Social Work program at Universidad Central (Bogotá) between 2023 and 2024. The practicum focused on the dynamics of the District Council for Peace, Reconciliation, Coexistence, and Conflict Transformation, an institutional space oriented toward listening to, acknowledging, and making visible the experiences of victims within the framework of the Colombian armed conflict. The author concludes by highlighting active listening as a transformative tool for strengthening social processes.*

**Keywords:** active listening; District Council for Peace; coexistence; conflict transformation; social work; human rights.

\* Este artículo emerge de los resultados del proceso de prácticas académicas del programa de Trabajo Social de la Universidad Central, Bogotá, Proyecto Específico N.º 4: “Una revisión a la comprensión de las emociones y su impacto en el entorno, una mirada desde Trabajo Social”, que corresponde a los proyectos de interacción social 2023-2024.

\*\* Profesora del Programa de Trabajo Social, Universidad Central, Bogotá (Colombia). Doctora en Sociología Jurídica. Magíster en Estudios Sociales y Políticos. Trabajadora social. Correo: jbedoyar@ucentral.edu.co

original recibido: 16/05/2025  
aceptado: 16/03/2026

ISSN impreso: 0121-7550  
ISSN electrónico: 2539-4762  
nomadas.ucentral.edu.co  
nomadas@ucentral.edu.co  
Artículo # n59a6 - Págs. 1~16

Colombia ha enfrentado un conflicto armado interno que ha dejado profundas huellas emocionales, territoriales y sociales en amplios sectores de la población. Más allá de los efectos materiales, las experiencias de violencia han generado rupturas en la confianza, fragmentación del tejido social y silenciamientos prolongados que afectan la dignidad humana y la posibilidad de reconstruir vínculos comunitarios. En este contexto, la garantía de los derechos humanos –especialmente aquellos relacionados con la participación, la memoria, la verdad y la reparación emocional– adquiere una relevancia central para avanzar hacia escenarios de convivencia y reconciliación.

En los últimos años, múltiples investigaciones y entidades públicas han señalado la importancia de incorporar enfoques psicosociales y relacionales en los procesos de acompañamiento a las víctimas. La Comisión de la Verdad (2021) destacó que el reconocimiento de las experiencias dolorosas solo es posible cuando se crean espacios seguros para narrar el daño y tramitar colectivamente las emociones asociadas a la guerra. De igual manera, informes recientes del Banco de la República y estudios de justicia restaurativa han mostrado que la escucha activa constituye una herramienta transformadora capaz de promover empatía, agencia social y reconstrucción comunitaria, elementos esenciales para una paz duradera.

En consonancia con estos desafíos, el Consejo Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y Trans-

formación del Conflicto (RCTC), creado mediante el Acuerdo 809 de 2021, se constituye como un espacio institucional orientado a facilitar la participación, promover la reconciliación y garantizar canales para que las víctimas narren sus experiencias, encuentren reconocimiento y accedan a rutas de acompañamiento y protección. Este Consejo se convierte en un escenario privilegiado para comprender cómo la escucha, mediada por la empatía y la comprensión emocional, puede aportar al fortalecimiento de relaciones sociales más justas y dignas.

Estos escenarios se convierten en espacios de convivencia que articulan las prácticas académicas del programa de Trabajo Social de la Universidad Central y los procesos de investigación formativa, permitiendo que estudiantes se vinculen directamente con las realidades sociales actuales del país. Desde esta perspectiva, el proyecto integra diálogos y acciones orientadas a acompañar a diversas poblaciones en situaciones de exclusión, vulnerabilidad o afectación por el conflicto armado para que compartan sus experiencias, ansiedades y saberes relacionados con el cuidado y el bienestar físico y emocional.

Este proceso de escucha activa abre la puerta a transformaciones en los estilos de vida, la canalización hacia servicios de salud y la orientación en rutas de derechos. Al hacerlo, dispone un espacio donde convergen distintos grupos poblacionales que comparten territorios, recursos y experiencias comunitarias. Estos

encuentros requieren, además, procesos de formación institucional y social que fortalezcan la capacidad de los equipos, constituyéndose en una práctica de acompañamiento ético.

En este sentido, el espacio mismo adquiere un papel protagónico y se configura como un actor social que influye en las dinámicas relacionales, en la circulación de saberes y en la manera en que las personas se posicionan frente a su experiencia de vida.

La identidad y el rol de los actores sociales emergen de las relaciones que establecen con otros y con el entorno, de modo que su capacidad de acción depende tanto de su trayectoria como de las interacciones que sostienen. Desde esta perspectiva, comprender el contexto en el que fue creado el Consejo Distrital de Paz y reconocer su función como actor social institucional resulta fundamental, tanto para las víctimas que participan en él como para los trabajadores sociales en formación. Este espacio facilita la creación de una red de cointervención, entendida por el pregrado de Trabajo Social de la Universidad Central (2019) como “Un proceso cooperativo y colaborativo de intervención con la población, que se constituye a su vez en una estrategia pedagógica valiosa”.

En esta línea, el pensador Mario Blaser, en el conversatorio “Ontologías relacionales: hacia otras maneras de pensar el quehacer del trabajo social” (2019), propone comprender la cointervención como “una apuesta distinta para abordar las interrelaciones de los sujetos inmiscuidos en las prácticas de transformación, sus saberes, sus intencionalidades ético-políticas y sus interexistencias”. Esto implica que la intervención social no se limita a un acompañamiento técnico, sino que reconoce la multiplicidad de expresiones de lo vivo, las tensiones entre lo global y lo local y la importancia de los saberes situados en los procesos comunitarios. Desde esta perspectiva, la cointervención promueve la autonomía, el pensamiento crítico y el desarrollo de habilidades investigativas en los estudiantes, quienes participan de manera activa en la construcción de soluciones, fortaleciendo así su capacidad para comprender la complejidad de los desafíos contemporáneos y responder éticamente a ellos.

Por su parte, los aliados del proyecto (la Universidad Central, área de Bienestar Estudiantil; la Fundación

Soy Mujer; Bioética con Sentido y la Consejería para la Paz Distrital Bogotá), con experiencia en temas como conflicto, desplazamiento y trabajo comunitario, cumplen un papel mediador al facilitar la flexibilización de posiciones y la construcción de marcos emocionales donde los actores puedan reconocerse mutuamente. Esta mediación, como ya lo anuncia Scribano (2012), exige reconocer que las prácticas sociales están atravesadas por sensibilidades, emociones públicas y tramas de dolor y esperanza que configurarán cualquier proceso de transformación.

El Consejo Distrital de Paz, teniendo esto en cuenta, se configura como un actor social cuya identidad, como plantean Collins *et al.* (2021), se construye en relación con los otros actores y con las dinámicas de poder y reconocimiento que atraviesan el territorio. Esta dimensión relacional permite comprender su rol en la reconstrucción del tejido social y en la cointervención, entendida por Blaser (2019) como una práctica que articula saberes, intencionalidades ético-políticas y experiencias situadas.

En este contexto, la escucha activa adquiere un lugar central. La Comisión de la Verdad y herramientas como *La escucha como un hecho de paz. Guía para la escucha en grupo de narrativas del conflicto armado con enfoque restaurativo* (Banco de la República, 2023), han demostrado que escuchar las voces silenciadas es un acto político y reparador. Desde una perspectiva ética, la escucha implica reconocer la dignidad de quienes narran, validar sus emociones y habilitar lugares para la memoria. Aquí resuena la reflexión de Nussbaum (2000), quien sostiene que las emociones públicas constituyen el sustrato que posibilita la viabilidad de los proyectos democráticos y de convivencia. Para esta autora, escuchar es un acto de atención profunda al otro, lo cual permite comprender sus valores, dolores y aspiraciones, abriendo paso a la empatía y a la justicia.

La escucha activa no es solo una técnica, sino una práctica ética y política fundada en el respeto por la dignidad humana. Al integrar estos elementos, el proyecto de prácticas se convierte en un espacio pedagógico que forma profesionales capaces de intervenir de manera crítica, responsable y humanitaria en contextos complejos.

Ahora bien, nos encontramos ante una problemática común para muchos de los territorios a lo largo y

ancho no solo de Colombia si no de Latinoamérica, y es que, en contextos afectados por el conflicto armado, las comunidades viven experiencias de violencia, desplazamiento, estigmatización y ruptura de vínculos sociales que afectan profundamente la vida emocional y colectiva. Estas afectaciones no solo se manifiestan en daños materiales, sino también en sufrimiento, silenciamiento y fragmentación del tejido social.

En el escenario del Consejo Distrital de Paz, la escucha activa se convierte en una herramienta central para reconocer la voz de las víctimas, comprender sus experiencias y abrir espacios de diálogo que faciliten la reconstrucción de confianzas. Desde el trabajo social, estas prácticas de escucha forman parte de intervenciones orientadas a la reparación emocional, la dignificación y la participación comunitaria.

Sin embargo, aún no está suficientemente estudiado cómo estos procesos de escucha activa contribuyen de manera específica a la reparación emocional y a la reconstrucción del tejido social en contextos locales. Aunque existen aproximaciones teóricas valiosas, es necesario profundizar en su vínculo con las vivencias subjetivas de las poblaciones afectadas por el conflicto armado. En este sentido, los aportes de Judith Butler descritos en Anzoátegui (2017) resultan especialmente pertinentes, al igual que sus obras *Vida precaria: el poder del duelo y la violencia* (2007) y posteriormente en *Marcos de guerra: las vidas lloradas* (2009), en las cuales la autora plantea que toda existencia humana está atravesada por la vulnerabilidad, entendida como la exposición constante a la pérdida, el daño y la dependencia del otro. Esta condición, lejos de ser homogénea, se encuentra distribuida de forma desigual en la estructura social: algunas poblaciones son situadas en marcos que intensifican su exposición al sufrimiento, mientras que otras adquieren mayor protección institucional y simbólica.

Butler (2004) señala que “esta vulnerabilidad no sólo es un hecho ontológico, sino también político, pues se produce a través de formas diferenciales de reparto” (p. 14) que determinan quiénes pueden ser reconocidos como sujetos de dolor y quiénes permanecen invisibilizados. De este modo, ciertas pérdidas se vuelven públicas, llorables y socialmente significativas, mientras que otras –en particular, las de grupos históricamente marginados– son ignoradas, negadas

o naturalizadas (Butler, 2006). Tal operación de reconocimiento selectivo condiciona las posibilidades de duelo colectivo, de reparación y de reconstrucción de los lazos comunitarios.

Desde esta perspectiva, la escucha activa en escenarios institucionales y comunitarios adquiere un papel ético-político central: permite interrumpir esos regímenes de invisibilización y abrir espacios en los cuales los relatos silenciados pueden emerger, ser validados y transformarse en un recurso para la reconstitución del tejido social. Analizar la escucha desde la noción de precariedad de Butler aporta, entonces, una clave interpretativa para comprender por qué algunos sujetos requieren mayor acompañamiento en su proceso de restablecimiento emocional y cómo las prácticas de cuidado y reconocimiento pueden contribuir a restaurar vínculos sociales debilitados por el conflicto armado.

De esta manera, surge la necesidad de analizar la manera como se gestionan los procesos de escucha activa desarrollados en el Consejo Distrital de Paz y sus prácticas desarrolladas, los cuales contribuyen a transformar experiencias de daño emocional en oportunidades para reconstruir vínculos sociales, fortalecer la agencia colectiva y aportar a la reparación simbólica de poblaciones que han vivido la violencia.

## Marco teórico

### Enfoque diferencial y atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad

Dado que el proyecto involucra poblaciones afectadas por el conflicto armado, el enfoque diferencial se constituye en un eje central. Las víctimas del conflicto, consideradas población de especial protección, requieren que las intervenciones reconozcan sus vulnerabilidades, trayectorias y contextos particulares, tal como lo menciona el artículo 11 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 (Congreso de la República, 2015). En ese mismo orden de ideas, Moreno y Díaz (2016) explican que el enfoque diferencial evita la homogenización al reconocer que cada territorio vive el conflicto de manera distinta y que las respuestas deben adaptarse a estas especificidades (p. 202). En esta línea, el

Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas del Conflicto Armado (Papsivi), publicado por el Ministerio de Salud (2017), subraya la importancia de identificar condiciones particulares relacionadas con la edad, la pertenencia étnica, el género, la orientación sexual y la ruralidad.

Desde una perspectiva filosófica, Butler (2006) entiende la vulnerabilidad como una condición inherente a toda vida humana: todos estamos expuestos al daño porque compartimos una corporeidad frágil. Esta vulnerabilidad no solo remite al riesgo de sufrir violencia, sino que muestra que nuestra vida está entrelazada con la de los otros. Es precisamente la posibilidad de ser heridos lo que evidencia que dependemos de quienes nos rodean para vivir y mantenernos seguros. Este planteamiento nos remite a todo el panorama de las poblaciones vulnerables que están rodeadas circunstancialmente por variables geopolíticas, sociales, económicas y de territorio, las cuales condicionan su propia vulnerabilidad y existencia, afectando su proyecto de vida de diferentes maneras.

## Competencias del trabajo social y su rol en la intervención psicosocial

En el marco de este proyecto, los trabajadores sociales en formación requieren desarrollar un conjunto de competencias determinantes para acompañar espacios de escucha orientados a víctimas del conflicto, denominadas “competencias centrales para el trabajo social en espacios de escucha”, compuestas por:

- Competencias éticas y humanísticas, como la empatía, la confidencialidad y el respeto por la dignidad humana.
- Competencias técnicas, como la escucha activa, la facilitación de grupos, la identificación de factores de riesgo psicosocial y el registro sistemático.
- Competencias contextuales, que incluyen comprender las dinámicas del conflicto armado, las rutas de atención, las políticas de víctimas y los enfoques diferenciales.
- Competencias relacionales, referidas al establecimiento de vínculos seguros, el trabajo comunitario y la mediación de conflictos.

Estas competencias permiten evitar prácticas de revictimización y favorecen procesos de acompañamiento orientados al afrontamiento, la resiliencia y la reconstrucción de proyectos de vida.

En este sentido, es fundamental precisar qué se entiende por *intervención social*, ya que, aunque el concepto pueda parecer simple, su definición ha estado atravesada por tensiones teóricas y debates históricos. Diversos autores señalan que intervenir nunca es un acto neutral; implica tomar posición frente a realidades sociales, establecer prioridades y asumir marcos ideológicos que orientan la acción. Como advierte Ander-Egg (1982), toda intervención supone una intencionalidad de cambio que se construye desde quien interviene, lo que evidencia que no solo se transforman situaciones, sino también relaciones de poder, expectativas y significados. Por ello, comprender la intervención desde una perspectiva crítica permite reconocer que las prácticas profesionales pueden reproducir jerarquías entre los equipos técnicos y las comunidades si no se analizan cuidadosamente los lugares de enunciación y las relaciones implícitas de autoridad. Para el trabajo social, esto implica asumir un rol que se aleje de visiones asistencialistas o directivas y se oriente hacia relaciones horizontales, dialógicas y éticas con los sujetos, especialmente en procesos psicosociales y en acompañamientos a poblaciones afectadas por el conflicto armado.

## Intervención psicosocial, escucha activa y reparación emocional

La intervención psicosocial basada en espacios de escucha, como plantean López y Pencue (2020), constituye un proceso orientado a empoderar a las víctimas para ejercer sus derechos, reconstruir sus vidas y resignificar sus historias. En este marco, la escucha activa se posiciona como una herramienta central para el acompañamiento, pues promueve el diálogo, el reconocimiento del otro y la validación de experiencias subjetivas afectadas por hechos de violencia (Hernández y Lesmes, 2018). Esta práctica facilita la expresión de emociones y la reconstrucción de significados, elementos fundamentales para la reparación emocional y la reconfiguración del tejido social.

Desde una perspectiva socioconstruccionista, Belli e Íñiguez (2008) plantean que las emociones no son expresiones puramente internas, sino que se configuran

socialmente a través del lenguaje, las interacciones y los marcos culturales que dan forma a la experiencia humana. En consonancia, los aportes desde la neurociencia social realizados por Feldman Barrett (2019) muestran que las emociones no emergen de manera automática, sino que se construyen a partir de aprendizajes previos, contextos culturales y esquemas interpretativos. Esto significa que los espacios de escucha pueden favorecer procesos de reconfiguración emocional, permitiendo con ello que las personas reelaboren sus vivencias en contextos marcados por el conflicto armado, donde las narrativas de daño, pérdida, resistencia y memoria se entrelazan con la vida cotidiana.

En el ámbito de los derechos humanos, organismos internacionales como el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef, por sus siglas en inglés, 2019) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2024) destacan que el reconocimiento emocional es un componente esencial de la dignidad humana y del bienestar integral. Esta perspectiva también se refleja en el marco normativo colombiano: la Ley 1616 de 2013 y las directrices del Papsivi señalan que la atención en salud mental debe adoptar un enfoque integral que contemple las afectaciones emocionales, sociales y comunitarias derivadas del conflicto armado. De este modo, la escucha activa se convierte en un mecanismo fundamental para acompañar el sufrimiento, fortalecer recursos internos y favorecer procesos de reparación emocional en sujetos y comunidades que han experimentado traumas y desarraigos.

## Intervención social, trabajo comunitario y cointervención

La intervención social tiene antecedentes fundacionales, como lo menciona Múnera (2011), quien cita a Mary Richmond, autora que plantea que el trabajo social requiere comprender las relaciones entre sujetos, contexto y problema social. Desde la perspectiva crítica propuesta por Pagaza (2018), las transformaciones del contexto social contemporáneo han reconfigurado la manera en que se estructuran y se viven las relaciones sociales. Estos vínculos ya no siguen direcciones claras ni estables; por el contrario, suelen mostrarse ambiguos, contradictorios y cargados de tensiones derivadas de los cambios económicos, políticos y culturales. Analizar estas dinámicas en profundidad –considerando tanto sus dimensiones estructurales como sus manifes-

taciones cotidianas– permite comprender mejor cómo se configura el campo de intervención profesional del trabajo social.

Desde una perspectiva crítica, diversos autores –entre ellos Kisnerman (1998)– plantean que el trabajo social no puede asumir sus intervenciones como prácticas aisladas de los escenarios de violencia estructural, conflicto social y desigualdad donde actúan las comunidades. La labor profesional exige reconocer que cada situación de acompañamiento está atravesada por fuerzas históricas, económicas y políticas que producen vulneraciones, limitan oportunidades o profundizan la exclusión.

En este sentido, el trabajador o trabajadora social debe desarrollar la capacidad de leer las relaciones de poder, identificar cómo estas configuran la vida cotidiana de los sujetos e interpretar la manera en que la cuestión social se expresa en territorios específicos. Esta lectura crítica implica comprender que la intervención nunca es neutral: siempre se realiza en medio de tensiones y contradicciones que requieren posicionamientos éticos y políticas claras –ya sea al mediar conflictos, al gestionar recursos o al implementar programas sociales–. De este modo, la práctica profesional se reconoce como un acto político que interviene en los modos en que las personas enfrentan la violencia, las inequidades y las formas de opresión estructural, demandando una mirada reflexiva sobre el alcance y las implicaciones de cada acción realizada.

Desde la perspectiva de Jelin (2022), la memoria y los derechos humanos no pueden reducirse a dispositivos institucionales o a procedimientos formales, sino que deben entenderse como procesos sociales y comunitarios en los cuales las personas reconstruyen sentidos sobre su pasado y sobre las experiencias que las han marcado. Para la autora, la memoria es un campo en disputa donde los sujetos y las comunidades reinterpretan y resignifican vivencias atravesadas por el dolor, la violencia o la exclusión, lo cual las lleva a generar relatos propios que desafían las versiones oficiales y recuperan voces históricamente silenciadas.

En este sentido, la memoria se convierte en un escenario de agencia colectiva, donde se fortalecen identidades, vínculos y capacidades organizativas. La participación comunitaria, por su parte, no se limita a

la presencia formal en espacios de decisión, sino que implica la acción colectiva, la movilización y la construcción de sentidos compartidos que contribuyen a recomponer el tejido social. De esta manera, la articulación entre memoria y derechos humanos favorece la emergencia de prácticas transformadoras orientadas a la reparación, la justicia y la dignificación de las víctimas. Esto coincide con los aportes del Banco de la República (2023), la Comisión de la Verdad (2021) y estudios como los de Barrera y Villa (2018), los cuales identifican que los procesos de escucha promueven resiliencia, reconocimiento y prácticas restaurativas.

La metodología participativa también es relevante para este estudio. Ramírez (2016) señala que las prácticas comunitarias requieren dispositivos emocionales y metodológicos que conecten las trayectorias de vida con los territorios. Estos procesos se articulan con perspectivas de enfoque psicosocial, donde la reparación emocional y el fortalecimiento de vínculos son ejes centrales de intervención en escenarios de violencia.

### Reparación simbólica, tejido social y paz territorial

La intervención social en el ámbito comunitario se basa en reconocer que los problemas que atraviesan a los grupos no son meramente individuales, sino que se producen en relaciones sociales marcadas por desigualdades, emociones colectivas y dinámicas de poder. En este sentido, el trabajo comunitario requiere una lectura crítica del contexto y de las formas en que las personas elaboran colectivamente sus experiencias. Dentro de este enfoque, el tejido social constituye un elemento clave para comprender las capacidades de los grupos para sostener la vida en común. Vázquez (2023), retomando a Émile Durkheim, plantea que las emociones colectivas configuran moralidades compartidas y permiten la cohesión, de modo que fortalecer el tejido social implica revitalizar los vínculos que posibilitan la acción conjunta.

A su vez, los espacios comunitarios donde se tramitan experiencias de conflicto y cuidado tienen un papel fundamental en estos procesos. Góngora *et al.* (2021) evidencian que los centros de escucha funcionan como escenarios donde las personas pueden elaborar tensiones, reconstruir confianzas y activar prácticas de apoyo mutuo orientadas al bienestar colectivo. Estos dispo-

sitivos no solo atienden necesidades inmediatas, sino que promueven capacidades comunitarias para enfrentar situaciones de violencia, exclusión o vulnerabilidad desde una perspectiva integradora.

La reparación emocional es un componente indispensable de la reparación simbólica, entendida como la dignificación de las víctimas, la reconstrucción de la memoria y la transformación de las narrativas de daño. De acuerdo con Escobar-Serrano *et al.* (2020) y los planteamientos de Moreno y Díaz (2016), la intervención psicosocial debe propiciar escenarios de enunciación donde las personas elaboren sus duelos, reconozcan sus recursos y reactiven vínculos significativos.

Autores como Naranjo (2018) y Betancourt (2018) resaltan que la escucha activa no solo identifica afectaciones, sino que activa capacidades comunitarias para enfrentar el dolor y fortalecer la resiliencia. En esta misma línea, Acosta (2023) destaca que las ciencias sociales deben comprender las emociones desde metodologías cualitativas que permitan interpretar las experiencias situadas de los sujetos. Finalmente, Nussbaum (2000) sostiene que las emociones son fundamentales para la justicia social y deben ser integradas en la construcción democrática y en los procesos de paz, lo que se articula directamente con los objetivos del Consejo Distrital de Paz y sus prácticas formativas en derechos humanos.

En conjunto, estas aportaciones permiten entender la intervención social como un proceso que articula vínculos, narrativas, memorias y prácticas organizativas, y que está orientado a fortalecer la agencia comunitaria y a consolidar formas colectivas de cuidado y transformación social.

### Metodología

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo interpretativo, adecuado para comprender las emociones, los significados y los procesos relacionales que emergen en los espacios de escucha implementados en el marco del Consejo Distrital de Paz. Como plantean Denzin y Lincoln (2011), la investigación cualitativa permite acceder a los significados subjetivos y a las construcciones sociales que configuran la experiencia humana, especialmente en contextos marcados por vulneraciones a derechos humanos y victimismo.

El enfoque hermenéutico y el circuito Pensar-Sentir-Decir-Hacer, el cual es el eje metodológico central, fue desarrollado por Ramírez (2016), concebido como una estrategia hermenéutica pedagógica, para comprender la experiencia humana desde la relación entre cognición, emoción, lenguaje y acción, que permite analizar cómo los sujetos interpretan sus vivencias, las significan emocionalmente y las expresan mediante narrativas y prácticas.

En coherencia con el planteamiento de Ramírez (2016), el sujeto no solo produce representaciones y prácticas, sino que también experimenta, siente y comunica sus afectos y reflexiones, articulando dimensiones cognitivas, emocionales y corporales. Este planteamiento dialoga con la teoría evaluativa de las emociones de Nussbaum (2000), quien sostiene que las emociones constituyen juicios de valor basados en historias de vida, contextos culturales e interpretaciones previas.

El circuito se operacionaliza de la siguiente forma:

- *Pensar*: creencias e interpretaciones que dan sentido a la experiencia cotidiana.
- *Sentir*: emociones derivadas de dichas interpretaciones.
- *Decir*: lenguaje que expresa y resignifica pensamientos y emociones.
- *Hacer*: acciones que surgen de la integración entre pensamiento, emoción y expresión.

Este proceso cíclico permite profundizar en la experiencia subjetiva, identificar patrones emocionales y promover la reflexión sobre las propias formas de afrontar situaciones adversas.

La utilización de este circuito es pertinente para:

- Favorecer el autoconocimiento, al visibilizar la conexión entre cognición, emoción y acción.
- Potenciar la comunicación como vía para la elaboración emocional.
- Promover la identificación de patrones de afrontamiento y narrativas de resistencia.

- Fortalecer la agencia y la autonomía, lo cual contribuye a procesos de reparación emocional.

Estos aportes se enriquecen con la perspectiva psicosocial de Barudy y Dantagnan (2005), quienes subrayan la necesidad de integrar lo emocional, lo relacional y lo histórico en los procesos de acompañamiento a víctimas. Desde esta mirada, la intervención metodológica no se limita a la dimensión técnica, sino que reconoce la importancia de los vínculos afectivos, la memoria de las experiencias y la construcción de resiliencia en contextos de apoyo. En consecuencia, el circuito metodológico se concibe como un espacio que articula la escucha con la reconstrucción de la dignidad y el fortalecimiento de las redes de cuidado, situando la práctica investigativa en un horizonte ético y relacional.

## Aportes del trabajo social a la metodología

La aplicación del circuito se enmarca en la tradición de intervención del trabajo social. En este sentido, se retoman los aportes clásicos de Mary Richmond, citados por Múnera (2011), sobre el proceso de entrevista, cuyos principios –escucha paciente, comprensión mutua, indagación y fortalecimiento del autoconcepto– mantienen plena vigencia en los espacios de escucha contemporáneos.

Estos elementos se articulan con la perspectiva crítica de Kisnerman (1998), quien destaca que toda intervención debe considerar la relación entre sujetos y contexto, reconociendo las estructuras de poder y las condiciones históricas que atraviesan sus experiencias.

Asimismo, se incorpora la idea de la intervención como categoría compleja propuesta por Escobar *et al.* (2020), que implica considerar dimensiones éticas, políticas, sociales y culturales, por lo cual se requiere de metodologías flexibles y situadas.

## Procedimientos metodológicos

El desarrollo de la metodología contempló diversas estrategias complementarias:

- *Observación participante*, orientada a comprender las interacciones, las narrativas emocionales y las dinámicas grupales (Denzin y Lincoln, 2011).

- *Registros de campo*, empleados como herramienta para documentar reflexiones, tensiones, emergencias emocionales y elementos contextuales.
- *Análisis interpretativo y categorial*, sustentado en los postulados hermenéuticos de Ramírez (2016).
- *Diálogos reflexivos*, inspirados en la escucha profunda y en la intervención humanista, en coherencia con los principios planteados por Richmond, citados por Múnera (2011).

La aplicación de estos procedimientos permitió captar los sentidos subjetivos de la experiencia de escucha emocional y, al mismo tiempo, comprender los procesos de transformación, afrontamiento y empoderamiento que emergieron en el acompañamiento.

## Relación metodología-paz y derechos humanos

Finalmente, la metodología se articula con los principios de acompañamiento psicosocial a víctimas establecidos por el Papsivi del Ministerio de Salud, así como con el enfoque de derechos humanos promovido por la ONU (2024), centrado en la dignidad y la autonomía. Esta vinculación refuerza la pertinencia de construir entornos seguros donde las personas puedan expresar su dolor, reconstruir sus relatos y fortalecer sus recursos emocionales, contribuyendo así a la consolidación de prácticas de paz y justicia social.

Como se mencionó previamente, la estrategia metodológica adoptada correspondió a un enfoque cualitativo orientado a comprender la experiencia subjetiva de los participantes en los espacios de escucha. Para ello, se combinaron técnicas de registro narrativo, como los diarios de campo, y técnicas de producción de datos interactivos, entre ellas los grupos focales.

Los diarios de campo facilitaron una inmersión profunda en el contexto, lo que permitió documentar no solo las dinámicas desarrolladas durante las sesiones, sino también las emociones, las tensiones y los significados que emergían en los encuentros. Los grupos focales, por su parte, posibilitaron la construcción colectiva de conocimiento, al ofrecer un espacio de diálogo donde los participantes reflexionaron sobre sus experiencias, roles y percepciones dentro del Consejo Distrital de Paz.

Este proceso tuvo lugar en espacios promovidos por el Consejo; sus miembros son elegidos por votación popular, así como estudiantes del pregrado de Trabajo Social de la Universidad Central, articulados a este proyecto, siendo los únicos protagonistas y pioneros del ejercicio.

El proceso permitió generar escenarios de escucha, reflexión y análisis sobre las emociones como dimensión clave en la transformación de los vínculos sociales y en la consolidación de entornos pacíficos. El trabajo colaborativo favoreció el intercambio de saberes entre la academia y los sectores comunitarios representados por los participantes al Consejo Distrital de Paz, lo cual fortaleció la comprensión situada de las experiencias emocionales en contextos marcados por el conflicto, la resistencia y la búsqueda de justicia social.

De manera complementaria, se realizó un análisis documental que permitió triangular la información proveniente de las diferentes técnicas. Esta triangulación fortaleció la validez del proceso metodológico y facilitó el diseño de nuevas herramientas de medición acordes con las necesidades identificadas en el desarrollo de la intervención.

## Resultados

Un resultado, como reflexión personal del proyecto, es que la emoción en los procesos sociales es una danza de escucha y empatía. En el intrincado tejido de las relaciones humanas, las emociones desempeñan un papel fundamental, modulando nuestras interacciones, coloreando nuestras experiencias y tejiendo la trama de la vida social y cotidiana. Sin embargo, a menudo pasamos por alto la importancia de escuchar y visibilizar las emociones en los procesos sociales, lo cual les resta valor y los relega a un segundo plano.

Es momento de reconsiderar esta perspectiva y reconocer que las emociones no son meras perturbaciones u obstáculos, sino brújulas que nos guían hacia una comprensión más profunda de nosotros mismos y de los demás. Al prestar atención a las emociones en los procesos sociales, abrimos la puerta a un mundo de empatía, conexión y transformación.

**Tabla 1. Plan de trabajo Proyecto Específico N.º 4**  
Una revisión a la comprensión de las emociones y su impacto en el entorno:

1. Socialización: espacios de escucha y sensibilización	2. Importancia de participar en el Consejo Distrital de Paz	3. Cultivar relaciones significativas a partir de la escucha	4. Escucha por duplas: consejero/ escuchado	5. Evaluación
<b>Objetivos</b>				
Presentar el proyecto, sensibilizar a los participantes sobre la importancia de este y obtener su consentimiento informado para la participación.	Informar a los participantes sobre los roles, las funciones y los intereses del Consejo Distrital de Paz.	Generar un espacio de confianza y respeto donde los participantes puedan compartir sus experiencias, reflexiones y cotidianidad.	Brindar un espacio individualizado para que los participantes puedan ser escuchados.	Realizar una evaluación constante de la metodología a través de las sugerencias recibidas en los mismos espacios de escucha.
<b>Actividades</b>				
Presentación del proyecto: objetivos, metodología, beneficios para los participantes.	Presentación de los roles y funciones del Consejo Distrital de Paz.	Ejercicios de escucha activa y empatía.	Organización de los participantes en duplas.	Encuestas de satisfacción: se aplicarán a los participantes para conocer su percepción sobre las actividades realizadas.
Dinámicas de sensibilización sobre la importancia de la participación en el proyecto.	Exposición de los intereses del Consejo Distrital de Paz.	Compartir experiencias y reflexiones sobre el rol como consejero/a de paz.	Turnos de escucha individualizada de 15 a 20 minutos por persona.	Grupos focales: se organizarán para profundizar en las experiencias y opiniones de los participantes.
Solicitud de consentimiento informado para la recolección y el registro de la información.  Espacios iniciales de escucha emocional.	Diálogo abierto para preguntas y comentarios.	Dinámicas para fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo.	Intercambio de roles entre consejero/a y escuchado/a.	Análisis de indicadores: como la participación en las actividades, la calidad de la comunicación y el nivel de confianza entre los miembros del Consejo Distrital de Paz.

Fuente: archivo del Proyecto Específico N.º 4.

La escucha activa como puente hacia la comprensión, esa habilidad de prestar atención genuina y sin juicios a las palabras y emociones expresadas por el otro, se convierte en el puente que nos permite cruzar el abismo de la indiferencia y conectar con la esencia humana. Escuchar con el corazón y no solo con los oídos, permite abrirnos a la posibilidad de comprender las alegrías, las tristezas, los miedos y los anhelos que habitan en el otro.

### Escucha activa y profunda

Con respecto a la escucha activa, una definición que recalcamos es la siguiente: es un proceso de comuni-

cación bidireccional que implica recibir, comprender y responder al mensaje del otro de manera atenta y empática. Se caracteriza por la ausencia de interrupciones, la reformulación de ideas y la búsqueda de aclaraciones (Hernández y Lesmes, 2018), e implica también entender el contexto en el que se pronuncian y las emociones que las acompañan. Es una forma de decodificar el mensaje completo, tanto a nivel verbal como no verbal, para establecer una conexión auténtica con el otro, repercutiendo así en los trabajadores sociales en formación para un mejor ejercicio de su escucha. Por tanto, conlleva un mejoramiento de sus habilidades que pudieron perfeccionarse y ponerse en

práctica en los espacios de escucha activa y profunda, liderados por ellos.

En ese mismo sentido, en la cartilla *La escucha como un hecho de paz* (Banco de la República, 2023), encontramos que este tipo de escucha “requiere de un cuidado especial. La intención es abrir espacios de escucha con enfoque restaurativo, no foros de discusión política. Deben crearse las condiciones necesarias para que quienes

participen se recuperen, se hagan conscientes y comuniquen memorias, emociones”. Desafortunadamente, existen todo tipo de oportunidades para este tipo de espacios, por lo que los acompañantes o quienes guían el espacio de escucha deben tener tacto y diplomacia para continuar liderando y llegar a los objetivos planteados en función de cómo se enuncia la reparación, y que el ejercicio permita una plena tranquilidad para la expresión de emociones, sentimientos y memorias.

Imagen 1. Ejercicios pedagógicos de escucha activa y profunda



Fuente: archivo del Proyecto Específico N.º 4, 2023-2024.

El circuito Pensar-Sentir-Decir-Hacer permite apreciar la complejidad de los procesos mentales y corporales que subyacen a nuestras experiencias. Además, este modelo nos invita a reflexionar sobre el papel del lenguaje en la construcción de nuestro conocimiento y en la comunicación con los demás. Tal como lo señala Ramírez (2016), “este modelo evidencia la interrelación entre los procesos cognitivos, emocionales, comunicativos y conductuales, mostrando cómo estos se influyen mutuamente en la respuesta del individuo ante su entorno”.

El circuito posibilita que las experiencias subjetivas se transformen en conocimiento objetivo, lo que permite una mejor apropiación del entorno en el espacio de interacción social. En ese orden de ideas, les permite a las estudiantes comprender de una manera más empática y profunda cómo es que las personas, cuya historia ha sido marcada por la guerra, han podido construir una nueva realidad, y cuáles de las herramientas que tienen a su disposición les permitirán el mejoramiento de su calidad de vida; no es lo mismo convertirse solo en un observador de una realidad, que ser un facilitador con las herramientas que el circuito les permite para ayudar a transformarla.

## Reconciliación y construcción de paz

La reconciliación social en Colombia es un proceso complejo que exige reparar las heridas del pasado para cimentar un futuro más justo. Validar los relatos de las víctimas es fundamental para comprender la profundidad del conflicto (Barrera y Villa, 2018); sin embargo, dada la persistencia de la guerra interna, es imperativo movilizar a la sociedad en su conjunto. La reconciliación no puede limitarse a los actores directos o a quienes sufren los efectos colaterales, es necesario romper la indiferencia en zonas urbanas, donde el conflicto suele percibirse únicamente cuando el desplazamiento forzado llega a las ciudades.

En ese sentido, este proyecto de interacción social destaca la participación de los Consejeros Distritales de Paz, quienes cuentan con una doble legitimidad: son líderes sociales elegidos por votación popular para representar sectores específicos de la sociedad civil, pero a su vez actúan como líderes comunitarios gracias a su trabajo de base y cercanía con la comunidad.

Para este proceso, se seleccionaron 32 historias significativas de un universo de participación más amplio, representando trayectorias de vida marcadas por la violencia, pero transformadas en voceros de cambio. Esta dualidad es fundamental: como líderes sociales, movilizan la agenda de paz en el Distrito Capital de Colombia, y como líderes comunitarios, tienen el compromiso de replicar y difundir los espacios de escucha en sus propias comunidades.

De esta manera, su labor fortalece el tejido social desde lo local, fomentando la cohesión y la solidaridad necesarias para sanar a una sociedad aún afectada por el conflicto armado y construir, colectivamente, una convivencia armoniosa y duradera.

## Los espacios de escucha y su influencia en la protección de los derechos humanos

Los espacios de escucha se han posicionado como herramientas valiosas en la promoción y la protección de los derechos humanos. Al ofrecer espacios seguros y confidenciales para que las personas expresen sus experiencias, preocupaciones y necesidades, la persona sentirá este como un espacio de acogida, con la libertad de poder narrar aquellas experiencias, que, en este caso, están marcadas por un país en una guerra que continúa. Por ello, los espacios de escucha desempeñan un papel fundamental en la prevención de violaciones a los derechos humanos y en la búsqueda de soluciones justas y equitativas. A continuación, se destacan algunos de los elementos de importancia para este y otros escenarios:

1. *Detección temprana de violaciones:* los espacios de escucha son los primeros en recibir denuncias de violaciones a los derechos humanos. Escuchar de manera activa y empática a las víctimas, permite identificar patrones de violencia, discriminación o abuso y alertar a las autoridades competentes. Para este escenario, los Consejos de Paz cumplen la misión de ser facilitadores para el apoyo interinstitucional que requieren las víctimas.
2. *Empoderamiento de las víctimas:* los espacios de escucha brindan a las víctimas las herramientas y el apoyo necesarios para superar el trauma, ejercer sus derechos y participar activamente en la búsqueda de justicia. Esto les permite mejorar su calidad

de vida, mejorar su salud mental y emocional, y, de alguna forma, integrarse socialmente con mayor facilidad porque a través de su experiencia aportan a la reconciliación y la construcción de una sociedad más justa.

3. *Fortalecimiento de la confianza:* al establecer relaciones de confianza con las comunidades, los espacios de escucha fomentan la denuncia de los abusos y la participación ciudadana en la defensa de los derechos humanos. Sin la confianza que puedan tener los líderes sociales y las víctimas que se acercan a este espacio, no se puede generar un vínculo que dé a su vez la sensación de acogida para la víctima y tampoco le posibilita una apertura para contar su historia; en consecuencia, no tendrá interés en comprometerse con posteriores procesos, ya sean de impacto individual o colectivo. Fortalecer la confianza ayuda a robustecer el tejido social y la comprensión emocional.
4. *Generación de datos:* la información recopilada en los centros de los espacios de escucha puede servir para documentar violaciones a los derechos humanos, identificar grupos vulnerables y diseñar políticas públicas más efectivas, siendo este elemento de vital importancia para los consejos de paz, no solo por los datos en sí, sino también por la tarea de promoción de alternativas políticas de negociación del conflicto armado que tienen dichos consejos en el país.
5. *Promoción de la cultura de paz:* los espacios de escucha contribuyen a crear una cultura de paz, al fomentar el diálogo, la mediación y la resolución pacífica de conflictos, lo que también se alinea con la misión para la cual fueron creados los consejos de paz, y por supuesto para la sociedad en general, tan golpeada por el conflicto.
6. *Abogacía:* los espacios de escucha pueden abogar por las víctimas ante las instituciones y exigir el cumplimiento de sus derechos, lo que implica todo el asesoramiento jurídico y, al mismo tiempo, la posibilidad de representar la defensa de los derechos de las víctimas que, en muchas ocasiones, desconocen el marco jurídico de sus derechos y las rutas de atención que han sido creadas para la atención de sus casos.

7. *Fortalecimiento de la cohesión grupal y proyección de acciones:* los espacios de escucha activa revitalizan los vínculos y fomentan la solidaridad necesaria para sanar y construir colectivamente una convivencia armoniosa y duradera.

Por otro lado, la participación activa de los líderes en las redes sociales fue fundamental para el análisis del proyecto. Monitorear sus conversaciones y las menciones generadas en torno a los espacios de escucha, permitió identificar temas emergentes y el sentir de la comunidad en tiempo real. Este ejercicio de escucha digital permitió integrar particularidades del territorio, extraer lecciones aprendidas y mapear las necesidades y proyecciones de los ciudadanos, transformando la interacción en redes en un insumo clave para el fortalecimiento del tejido social.

Finalmente, podemos señalar que los espacios de escucha han demostrado ser una herramienta de alto impacto y, por ende, eficaz para la promoción de la paz y la reconciliación. Al brindar un espacio seguro para la escucha activa, han facilitado la sanación emocional de las víctimas, empoderando a los participantes y fortaleciendo los lazos comunitarios. La construcción de una narrativa colectiva en los espacios de escucha ha contribuido a un mayor reconocimiento de la diversidad y ha sentado las bases para una convivencia más justa y equitativa, porque ¿cómo podría pensarse en una sociedad más justa y equitativa sin involucrar a la sociedad en general? Es importante resaltar que los resultados mostraron un aumento significativo en la percepción de los participantes sobre su capacidad para resolver conflictos después de los espacios de escucha. Los participantes señalaron el desarrollo de habilidades de escucha activa, la comprensión de la emoción, la importancia de la empatía y la construcción de relaciones de confianza como factores clave en este cambio.

## Conclusiones

Los resultados obtenidos en los espacios de escucha corroboran la tesis de Nussbaum (2000) sobre la estrecha relación entre las emociones públicas y la viabilidad de los proyectos políticos. Al conectar de manera empática con los líderes del Consejo Distrital de Paz, logramos identificar y comprender las emociones subyacentes a sus experiencias y expectativas. Este conocimiento fue

fundamental para construir un andamiaje emocional que legitimó y fortaleció el proyecto.

Estos espacios de escucha no solo son una herramienta valiosa para la recolección de información, sino también un mecanismo para fortalecer los vínculos sociales y promover el bienestar colectivo. Se convirtieron en un catalizador para la movilización de las emociones positivas, como la esperanza y el compromiso, y para la transformación de emociones negativas, como la frustración y la desconfianza. La creación de un ambiente seguro para la expresión de emociones fomenta la cohesión grupal y la construcción de un sentido de comunidad.

Los resultados obtenidos en los espacios de escucha, al ser analizados bajo una lente diferencial e interseccional (que considera las múltiples identidades que conforman a cada individuo como son género, raza, clase social, orientación sexual, entre otras), revelan la complejidad y la diversidad de las emociones experimentadas por los líderes del Consejo Distrital de Paz, en el marco del conflicto armado. De este modo, podemos comprender de manera más profunda cómo las experiencias históricas, sociales y culturales influyen en la expresión y la percepción de las emociones.

La interseccionalidad nos permite visibilizar cómo las diferentes formas de opresión se entrelazan y afectan de manera desigual a las personas. En conclusión, al adoptar un enfoque diferencial e interseccional, podemos construir proyectos más equitativos y justos. Los espacios de escucha se convierten en un espacio seguro para que las voces marginadas sean visibilizadas y para que se reconozcan las particularidades de cada experiencia.

Fortalecer la cohesión social y construir una paz duradera requieren una comprensión profunda de las dinámicas emocionales y cognitivas que subyacen a los conflictos. El circuito Pensar-Sentir-Decir-Hacer nos brinda un marco conceptual clave para abordar esta complejidad.

Cuando las personas se sienten escuchadas y valoradas, son más propensas a participar en procesos de construcción de paz. Al involucrar a todos los actores relevantes en este proceso, desde las etapas iniciales de reflexión y diálogo hasta la implementación de solucio-

nes concretas, se promueve un sentido de propiedad compartida y se fortalecen los lazos sociales.

En última instancia, la cohesión social y la paz duradera son el resultado de un proceso continuo de aprendizaje y transformación. Integrar el circuito Pensar-Sentir-Decir-Hacer en nuestras estrategias de construcción de paz, permite fomentar una cultura de diálogo, empatía y colaboración, donde las diferencias se conciben como oportunidades para enriquecer y fortalecer nuestras comunidades.

Pensar críticamente sobre las injusticias y las desigualdades ha sido el punto de partida para muchos de estos líderes. Sus reflexiones profundas les han permitido identificar las causas raíz de los problemas y visualizar un futuro más justo y equitativo. A partir de este pensamiento crítico, han desarrollado una fuerte convicción y un profundo compromiso con la causa.

Los sentimientos de injusticia, indignación y esperanza han sido los motores que los han impulsado a actuar. Estas emociones les han proporcionado la energía necesaria para superar obstáculos y perseverar en sus esfuerzos. A través del ejercicio de expresar abiertamente sus emociones y conectar con las de otros, han construido redes de apoyo sólidas y han movilizado a sus comunidades.

El acto de decir, de comunicar sus ideas y experiencias, ha sido crucial para visibilizar las problemáticas y generar conciencia. A través de la palabra, han inspirado a otros y han construido narrativas que desafían el *statu quo*. Finalmente, les ha permitido materializar sus visiones y generar cambios tangibles en sus comunidades.

## Financiamiento

El financiamiento de este proyecto se logró gracias a sólidas alianzas estratégicas con instituciones como la Fundación Soy Mujer, la Fundación Para la Reconciliación, Bioética con Sentido, y el área de Bienestar Estudiantil de la Universidad Central. Estas organizaciones, comprometidas con la formación y el desarrollo humano, contribuyeron de manera significativa en la primera fase del proyecto, capacitando a estudiantes en técnicas de escucha activa y facilitación de grupos. Adicionalmente, la Dirección de Paz Distrital Bogotá tuvo

un papel crucial en el análisis contextual y la logística de los encuentros, garantizando su éxito y pertinencia. El proyecto se benefició de una adecuada colaboración en la cual las instituciones aliadas compartieron sus conocimientos y experiencias, poniendo a disposición de la iniciativa sus capacidades y redes de contacto, sin requerir una contraprestación económica.

## Política de autoría

La coordinación general del proyecto estuvo a cargo de Julia Beatriz Bedoya Ramírez, quien se encargó de la dirección, el análisis y la gestión integral del proceso. Para el trabajo de campo, se contó con la participación activa de un equipo de estudiantes integrado por

Paula Tatiana Arenas Gómez, Juliana Isabel Bossa Castro, Luisa Fernanda Fontecha Melo, Ivonne Izasa López, María Fernanda Pardo Hernández, Laura Vanessa Patiño González, Yuri Tatiana Rincón Pérez y Paula Natalia Vásquez Casas.

La Mesa Técnica Distrital, conformada por Conchita Ramírez y Deyanira Cuervo, como también la Secretaría Técnica del Consejo Distrital de Reconciliación, Convivencia y Transformación del Conflicto, conformada por la consejera presidenta Judith Suárez y el secretario Buen Ergues Vargas Chaparro, con el apoyo de Dina Vanessa Vargas Garzón, se encargaron de la auditoría y del seguimiento del proceso de revisión de este documento y del proyecto.

## Referencias bibliográficas

1. ACOSTA, S. (2023). Los enfoques de investigación en las ciencias sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95.
2. ANDER-EGG, E. (1982). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. El Ateneo.
3. ANZOÁTEGUI, M. (2017). Vida precaria y duelo: Reapropiaciones para un abordaje no antropocéntrico de Judith Butler. En M. L. Femenías *et al.* (eds.), *Judith Butler fuera de sí: Espectros, diálogos y referentes polémicos* (pp. 139-157). Prohistoria.
4. BANCO de la República. (2023). *La escucha como un hecho de paz. Guía para la escucha en grupo de narrativas del conflicto armado con enfoque restaurativo*. Banco de la República, Colombia.
5. BARRERA, D. y Villa, J. (2018). Barreras psicosociales para la paz y la reconciliación. *El Ágora USB*, 18(2), 459-478.
6. BARUDY, J. y Dantagnan, M. (2005). *Los desafíos invisibles de ser madre o padre: Manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental*. Gedisa.
7. BLASER, M. (2019). *Ontologías relacionales: hacia otras maneras de pensar el quehacer del trabajo social* [sesión de conversatorio]. Evento organizado por el Programa de Trabajo Social, Universidad Central, Colombia. <https://www.youtube.com/live/QpRlvFwmDT4>
8. BELLI, S. e Íñiguez, L. (2008). El estudio psicosocial de las emociones: Una revisión y discusión de la investigación actual. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40(2), 281-299.
9. BETANCOURT, J. (2018). Construyendo capacidad de respuesta: Una aproximación al proceso de intervención desarrollado por el centro de escucha del barrio La Sultana y la comunidad entre 2015 y 2017. *Revista de Psicología GEPU*, 9(2), 134-165.
10. BUTLER, J. (2004). *Vida precaria: el poder del duelo y la violencia*. Paidós.
11. BUTLER, J. (2006). *Marcos de guerra: las vidas lloradas*. Paidós.
12. COLLINS, P. H., da Silva, E. C. G., Ergun, E., Furseth, I., Bond, K. D. y Martínez-Palacios, J. (2021). Intersectionality as Critical Social Theory. *Contemporary Political Theory*, 20(3), 690-725. <https://doi.org/10.1057/s41296-021-00490-0>
13. COMISIÓN de la Verdad. (2021). *Escuchar a las víctimas: Sanar, resistir y no repetir*. Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad.
14. CONCEJO de Bogotá. (2021). *Acuerdo 809 de 2021, por medio del cual se reforma el Acuerdo Distrital 017 de 1999 y se reactiva el Consejo Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y Transformación de Conflictos*. Concejo de Bogotá.

15. CONGRESO DE la República de Colombia. (2013). *Ley 1616 de 2013, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*. Congreso de la República de Colombia.
16. CONGRESO de la República de Colombia. (2015). *Ley estatutaria 1751 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud*. Congreso de la República de Colombia.
17. DENZIN, N. K. y Lincoln, Y. S. (eds.). (2011). *The SAGE handbook of qualitative research* (4.ª ed.). SAGE.
18. ESCOBAR-SERRANO, M. C., Charry-Higuera, M. y Ramírez-Moncada, N. (2020). Reflexividad sobre la intervención profesional en duelo con población afectada por el conflicto armado en Colombia. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, (30), 67-89.
19. FELDMAN-BARRETT, L. (2019). *La vida secreta del cerebro: Cómo se construyen las emociones* (G. Sánchez Barberán, trad.). Un Tal Lucas.
20. FONDO de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef). (2019). *Cómo reconocer nuestras emociones*. <https://www.unicef.org/lac/crianza/seguridad-proteccion/como-reconocer-nuestras-emociones>.
21. GÓNGORA, A., Salazar, J. y Borja, R. (2021). Centros de escucha en Colombia: Políticas y escenarios para la reducción de daños en comunidades locales. En *Alternativas de cuidado: usuarios de drogas en América Latina* (cap. 5, p. 23). Cepal.
22. HERNÁNDEZ, K. y Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 9(1), 83-87.
23. JELIN, E. (2022). *Los trabajos de la memoria*. Fondo de Cultura Económica.
24. KISNERMAN, N. (1998). *Pensar el trabajo social*. Lumen/Humanitas.
25. LÓPEZ, D. y Pencué, Y. (2020). *La importancia de crear un modelo de intervención desde trabajo social en los procesos de atención a víctimas del conflicto armado con ocho mujeres del barrio Valle del Ortigal de la ciudad de Popayán, Cauca* [Trabajo de grado, Fundación Universitaria de Popayán].
26. MINISTERIO de Salud y Protección Social. (2017). *Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas del conflicto armado (Papsivi)*. Ministerio de Salud y Protección Social.
27. MORENO, M. y Díaz, M. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *Revista de la Universidad de San Buenaventura*, 16(1), 193-213.
28. MÚNERA, M. (2011). La huella de Mary Richmond en la intervención psicosocial del siglo XX. *Trabajo Social Hoy*, 1(64), 9-27.
29. NARANJO, M. (2018). *Escucha activa y empática*. Editorial Elearning.
30. NUSSBAUM, M. C. (2000). *Sin fines de lucro: Por qué la democracia necesita de las humanidades*. Paidós.
31. ORGANIZACIÓN de Las Naciones Unidas (ONU). (2024). *Declaración universal de los derechos humanos*. ONU.
32. PAGAZA, M. R. (2018). La cuestión social: Su complejidad y dimensiones. *Revista ConCienciaSocial*, 2(3), 45-56.
33. RAMÍREZ, J. (2016). *Cartografías emocionales: Las tramas de la teoría y la praxis* (2.ª ed.). UNAM; ITESO.
34. SCRIBANO, A. (2012). Sociología de los cuerpos/ emociones. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, 4(10), 91-111.
35. UNIVERSIDAD Central. (2019). *Trabajadores sociales: profesionales que cambian el mundo*. Universidad Central (Bogotá).
36. VÁZQUEZ, J. (2023). Poder, autoridad moral y emociones en la perspectiva sociológica de Émile Durkheim. *Estudios Sociológicos de El Colegio de México*, 41(122), 501-530.