

Diplomado de profundización Acompañamiento psicosocial en escenarios de violencia

La imagen y la narrativa como herramientas para el abordaje psicosocial en escenarios de violencia. Departamento del Valle del Cauca y Risaralda

Presentado por

Eliana Marcela Piedrahita Ramírez Cód. 1.112.766.315

Viviana Andrea Niño Arango Cód. 1.088.021.333

Tutora

Lida Consuelo Aranzazú

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

Programa de Psicología

CCAV Dosquebradas

Abril 2019

Tabla de contenido


Resumen.....	3
Abstract.....	5
Análisis de relatos de violencia y esperanza.....	7
Relato 3 Carlos Arturo	7
Formulación de preguntas estratégicas, circulares y reflexivas.....	10
Análisis y presentación de estrategias de abordaje psicosocial para el caso de Pandurí	13
Informe analítico y reflexivo de la experiencia de foto voz	19
Link del blog	20
Conclusiones	21
Referencias bibliográficas.....	22

Resumen

El presente documento del *Diplomado de profundización Acompañamiento psicosocial en escenarios de violencia*, tiene como objetivo realizar el análisis del relato de Carlos Arturo extraído del libro *Voces: relatos de violencia y esperanza en Colombia* del Banco Mundial (2009); el cual hace una “recopilación de crónicas y fotografías, con la convicción de que estas vidas invisibles deben hacerse visibles y sus voces silenciadas deben ser escuchadas”, donde estas narraciones o relatos son el reflejo de más de 50 años de violencia, dolor, miedo, discriminación, estigmatización e inseguridad, pero también es la evidencia de la creatividad, coraje, persistencia, resiliencia y transformación de estos individuos; que desde la subjetividad, el lenguaje, la narración, la memoria y los símbolos dan cuenta de la importancia de compartir sus experiencias con la sociedad, para así contribuir con la estrategia de la memoria y evitar que el olvido, la indiferencia y la naturalización de estos hechos perpetúen la violencia.

Con este relato se hace una análisis de los impactos psicosociales, posicionamiento subjetivo desde el lugar de víctima o sobreviviente, emancipación discursiva entre otras; asimismo se plantean preguntas de tipo estratégicas, circulares y reflexivas que son de gran importancia para la comprensión del relato.

En esa misma línea, se aborda el caso de Pandurí donde se puede evidenciar una problemática de desplazamiento forzoso y asesinato, con el cual se identifican los emergentes e impactos psicosociales y se establecen dos acciones de apoyo en la situación de crisis y tres estrategias psicosociales que potencien los recursos de afrontamiento y resiliencia de esta población, con el propósito de reparar y recuperar aspectos intrapersonales, familiares y sociales contribuyendo así



a la calidad de vida y bienestar individual y colectivo.

Para concluir, se presente un informe analítico y reflexivo de la aplicación la técnica de foto voz, que permite favorecer procesos de movilización, participación, empoderamiento y transformación de individuos y colectivos; desde el uso de la imagen y narración como herramienta de diagnóstico e intervención psicosocial.

Palabras clave:


Psicosocial, Narración, Subjetividad, Resiliencia, Transformación.

Abstract

This document of the *Diploma of deepening psychosocial support in scenarios of violence*, aims to make the analysis of the story of Carlos Arturo extracted from the book *Voices: stories of violence and hope in Colombia* the World Bank (2009); which makes a “collection of articles and photographs, with the conviction that these lives invisible should be made visible and their voices silenced must be heard”, where these narratives or stories are the reflection of more than 50 years of violence, pain, fear, discrimination, stigmatization, and insecurity, but it is also the evidence of the creativity, courage, persistence, resilience and transformation of these individuals; since the subjectivity, the language, narration, memory and the symbols give an account of the importance of sharing their experiences with society, to contribute to the strategy of the memory and prevent the neglect, the indifference and the naturalization of these facts perpetuate the violence.

With this story makes an analysis of the psycho-social impact, positioning subjective from the place of victim or survivor, emancipation of discourse among others; also, there are questions of type of strategic, circular, and reflexive, which are of great importance for the understanding of the story.

In that same line, deals with the case of Pandurí where it is possible to show a problematic of forced displacement and murder, with which they identify in the emerging and psycho-social impact and established two support actions in a crisis situation, and three strategies psychosocial support resources for coping and resilience of this population, with the purpose of repair and recover aspects of intrapersonal, social and family contributing to the quality of life and



individual and collective welfare.

To conclude, we present the analytical report and is reflective of the implementation the technique of photo voice, which enables you to contribute in the processes of mobilization, participation, empowerment and transformation of individuals and collectives; since the use of image and narrative as a tool for diagnosis and action for psychosocial rehabilitation.

Keywords:

Psychosocial, Narrative, Subjectivity, Resilience, Transformation.

Análisis relatos de violencia y esperanza

Relato 3 Carlos Arturo

¿Qué fragmentos del relato le llamaron más la atención y por qué?

Los fragmentos que nos llamaron la atención fueron extraídos de Banco Mundial (2009, p. 28):

“Había estado en coma por mes y medio. Mi familia me explicó que había sido una granada de fusil de las FARC, una munición abandonada que no había explotado y que había vuelto pedazos a mi amigo.”

“A mi papá y a mi mamá les dio muy duro. Yo siempre le ayudaba a ambos; me mantenía en la casa ayudando en cualquier cosa; hacía lo que era necesario.”

“El accidente me ha dificultado todo, porque quería trabajar en construcción y ya no puedo. Tampoco puedo hacer lo que hacía antes en mi casa. Conseguir trabajo es difícil porque por la discapacidad no lo reciben a uno. “Éste es una víctima”, dicen, “y en cualquier momento pasa algo y nos echan la culpa a nosotros”.

“Extraño mucho a mi amigo. Con él hacíamos de todo: íbamos a pescar y siempre la pasábamos juntos en los tiempos libres. Ahora debo tratar de ayudar a los que están peor que yo y todo eso... y todo eso.”

En estos fragmentos se evidencia como el conflicto armado o violencia sociopolítica tienen un efecto traumático en la vida de las personas, sin distinción de sexo, edad, religión, estrato socioeconómico y demás, y como un suceso que puede durar segundos cambia por completo la vida no sólo de un individuo, sino de su familia o comunidad.

La violencia va mucho más allá de la afectación a la salud física y mental de los individuos, pues también tiene un impacto social, que como lo explica la OMS en su definición de salud “es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, es decir, la violencia puede generar daños físicos o discapacidades, afectar las emociones, sentimientos, pensamientos, toma de decisiones, estrategias de afrontamiento y resolución de conflictos de los individuos, ocasionándoles depresión, ansiedad y otros trastornos, además de afectar como los sujetos perciben y significan su vida, de igual manera puede contribuir a que los individuos adopten comportamientos de riesgo como consumir alcohol/sustancias psicoactivas, etc., o contribuir a la resiliencia y a la resignificación del suceso. En cuanto al bienestar social, este se ve perjudicado pues la violencia o los sucesos traumáticos lesionan las relaciones o vínculos sociales y familiares.

¿Qué impactos psicosociales podemos reconocer en el contexto del protagonista de la historia relatada?

Miedo, inseguridad, aflicción, dolor por la pérdida del amigo, lesión de las relaciones sociales y familiares, falta de redes de apoyo, resiliencia.


¿Qué voces podemos encontrar en el relato, que revelen un posicionamiento subjetivo desde el lugar de víctima o sobreviviente?

En el relato de Carlos Arturo en un primer momento se puede evidenciar su posicionamiento subjetivo desde el lugar de víctima porque narra que desde la gestión con una ONG que ayudaba a víctimas de la violencia inició el proceso para el traslado a Bogotá para su tratamiento médico, asimismo se reconoce como discapacitado y la dificultad que esto le genera para emplearse o hacer diversas cosas. Menciona que el Estado no le ayudo con la primera cuenta del hospital, que el valor de esta se redujo gracias a la ARP subsidiada, pero del 2005 en adelante el Estado le ha ayudado con el tratamiento médico; asimismo dice que la reparación administrativa es compleja y demora bastante, y el espera que le den el colegio, la universidad, el tratamiento médico y la pensión.

En un segundo momento, se revela un posicionamiento subjetivo desde el lugar de sobreviviente por la resiliencia del sujeto, ya que dice que el accidente le sirvió para pensar en otras personas que han sufrido el mismo accidente, y la manera de solucionar el problema ya que la violencia puede afectar a cualquiera. También porque desea estudiar, trabajar y reintegrarse a la sociedad con éxito y poder seguir adelante.

¿Qué significados alternos, podemos reconocer en el relato, respecto a imágenes dominantes de la violencia y sus impactos naturalizados?

En el presente relato se puede observar como imagen dominante de la violencia la discapacidad y la dificultad para reintegrarse al mercado laboral y a la sociedad por los mismos



significados, concepciones y prejuicios que se tienen sobre las víctimas de la violencia. De igual forma, por la invisibilidad y por la normalización o naturalización de estos hechos, que ya las personas lo consideran algo común o normal.

En el relato, ¿se pueden reconocer apartes que revelen una emancipación discursiva frente a las imágenes de horror de la violencia?

La emancipación discursiva en este relato se evidencia en la resiliencia desarrollada por el sujeto al querer estudiar, ayudar a las personas que han sufrido lo mismo que él y contribuir a la solución del problema para que más personas no se vean afectadas.

Formulación de preguntas estratégicas, circulares y reflexivas

Tipo de pregunta	Pregunta	Justificación
Estratégicas	¿Cómo puede contribuir a ayudar a víctimas del mismo tipo de violencia que usted vivió?	Posibilita que el sujeto reconozca que habilidades, destrezas, fortalezas y conocimientos desarrolló, es decir, movilizar recursos que puedan contribuir a ayudar a otras víctimas.
	¿Desde su experiencia que aportes o cambios sugeriría a las redes de apoyo gubernamentales?	Permite que desde su experiencia individual fortalezca o contribuya a mejorar las redes de apoyo del Estado, con el fin de contribuir a la reparación y recuperación de las víctimas.
	¿Cree que su proceso de recuperación y reparación ha sido exitoso?	Explora como el sujeto valora el proceso que a realizado.
Circulares	¿Considera que su familia ha sido un apoyo fundamental en este proceso?	Permite indagar sobre las relaciones y vínculos familiares, y si son una red de apoyo para el sujeto.
	¿Cómo han sido sus relaciones sociales después de la experiencia vívida?	Se busca obtener información sobre las relaciones sociales que tiene el sujeto y la calidad de las mismas.
	¿Quién de su familia se vió y se sigue viendo más afectado con la situación vívida?	Conocer el estado psicológico de los integrantes de la familia después del suceso violento y así establecer si requieren atención o acompañamiento.
	¿Qué aprendizajes obtuvo a partir de la experiencia vívida?	Busca hacer consciente al sujeto sobre la resiliencia y el posicionamiento subjetivo desde el lugar de sobreviviente que tiene a partir de la experiencia violenta que

Reflexivas		vivió.
	¿Cuál es su mayor motivación para ayudar a otras víctimas y contribuir a la solución de la problemática?	Conectar con sus sueños, aspiraciones y motivaciones las cuales coadyuvan al posicionamiento subjetivo desde el lugar de sobreviviente.
	¿Qué fortalezas y habilidades encontró en su familia y comunidad a partir de la vivencia de ese hecho violento?	Visibilizar recursos que puedan contribuir a la reparación y recuperación, pero también que contribuyan a la transformación social.

Análisis y presentación de estrategias de abordaje psicosocial para el caso de Pandurí

En el caso de Pandurí ¿qué emergentes psicosociales considera están latentes después de la incursión y el hostigamiento militar?

En el caso de Pandurí los emergentes psicosociales que están latentes son la rabia, tristeza, angustia, temor, desesperación, dolor por la muerte violenta de sus seres queridos y preocupación por las personas que quedaron en el municipio después del desplazamiento forzado, el cual obligo a la mayoría de la población salir del municipio sin sus pertenencias y a caminar más de 8 horas hasta la capital, por lo que se presentan casos de afectación a la salud física.

Con estos emergentes psicosociales se evidencia la afectación en la salud física y mental de los individuos y comunidad, por lo que se pueden generar otros emergentes psicosociales como trastorno de estrés postraumático y trastornos del estado de ánimo como ansiedad o depresión. De igual forma, con el desplazamiento forzado están obligados a abandonar sus hogares y pertenencias, y a desplazarse hacia zonas urbanas periféricas caracterizadas por la pobreza y marginalidad, donde se intensifican los efectos de la violencia y el desplazamiento, generando de este modo un proceso de revictimización.

¿Qué impactos genera para la población ser estigmatizada como cómplice de un actor armado?

La estigmatización hace que la población sea incluida en una categoría social en la que se genera una respuesta negativa hacia ellos, asimismo son excluidos, rechazados o discriminados, lo que ocasiona una revictimización pues los individuos y la comunidad han sido desplazados lo

que ya lleva un estigma y a esta situación se suma el estigma de cómplices de un actor armado, lo que intensifica los impactos psicosociales que está viviendo la población.

Proponer dos acciones de apoyo en la situación de crisis generada por la tortura y el asesinato de miembros y líderes de la comunidad.

Acción N°1: se hace un acompañamiento psicosocial con énfasis en primeros auxilios psicológicos; pues el objetivo es brindar apoyo o soporte a los individuos, familias o comunidades en momentos de crisis, a través de una serie de pasos que contribuirán al logro del objetivo; dichos pasos son: salvaguardar la vida, distanciar al sujeto de la situación o contexto que le genera crisis, contener emocionalmente, sacar del estado de shock o desorientación mediante la adaptación o vuelta a la realidad, proporcionar rutas de atención secundarias o redes de apoyo externas, reconectar al sujeto con sus redes de apoyo; para que de esta manera los individuos o colectivos movilicen sus recursos de afrontamiento y resignifiquen la situación para así iniciar la resolución del problema e incrementar la resiliencia.

Acción N°2: se le realizará acompañamiento psicosocial a las víctimas donde se reestablezcan sus derechos humanos vulnerados, se brinde información y orientación sobre rutas de atención y redes de apoyo externas a las que pueden acudir, contribuyendo a la movilización de recursos internos que permitan afrontar de manera exitosa las situaciones adversas que se puedan presentar y se logren evitar procesos de revictimización.

Establecer tres estrategias psicosociales con los pobladores de Pandurí, que faciliten la potenciación de recursos de afrontamiento a la situación expresada. Recuerden que una estrategia, es un conjunto de acciones que se diseñan alrededor de un impacto deseado y que se organizan en fases y tiempos, de acuerdo a su pertinencia en relación a la problemática referida.

Las estrategias psicosociales son de suma importancia pues permiten una atención, acompañamiento o intervención integral a la víctimas de la violencia; en estas estrategias se tiene en cuenta el contexto social, cultural, económico y político en el que se dan estos hechos y en el que se desenvuelven las víctimas. Con su implementación se busca recuperar o mitigar los daños psicológicos, físicos y emocionales generados en los individuos o comunidades como producto de los hechos violentos y de la vulneración de los derechos humanos.

Asimismo, en sus procesos individuales, familiares o comunitarios busca restablecer la integridad de las víctimas, fortalecer su identidad, resignificar la situación, reconstruir la dignidad y el tejido social, así como la reparación de los derechos vulnerados, reducir el sufrimiento emocional, generar redes de apoyo y potenciar los recursos de afrontamiento que favorezcan su recuperación y resiliencia.

Es importante en primer lugar, realizar un diagnóstico en el que se identifiquen los recursos de afrontamiento utilizados por la población de Pandurí, para después diseñar e implementar estrategias psicosociales que potencien estos recursos y favorezcan la resiliencia y bienestar de los individuos.

Estrategia N°1: *resolución de problemas*, se busca que los individuos aprendan o fortalezcan sus habilidades para identificar y resolver los problemas que se le presentan de manera exitosa, de igual manera es útil para buscar posibles soluciones y elaborar un plan de acción que suscite los cambios deseados. Esto se hace mediante la aplicación de los siguientes pasos:


1. *Identificar y describir el problema:* reconocer que existe una situación problemática que necesita ser solucionada y tener información detallada facilita la búsqueda de soluciones y la toma de decisiones.
2. *Búsqueda de soluciones y toma de decisiones:* establecer estrategias o acciones que permitan la solución del problema, para después elegir la más adecuada. Estas soluciones pueden ser manejo del tiempo (realizar actividades de su preferencia), redes de apoyo, entre otras.
3. *Plan de acción:* cuando se toma la decisión de cual estrategia o acción funciona como solución al problema se procede a diseñar un plan de acción para implementarla.

Estrategia N°2: *resignificación de la situación*, pues la interpretación y valor que se le concede a un suceso estresante puede desencadenar malestar psicológico, por lo que es importante lograr que el individuo modifique el significado de la situación o problema, para que este no genere más dificultades. Las acciones propuestas para esta estrategia se pueden desarrollar mediante la aplicación de narraciones o relatos, ya que estas utilizan el lenguaje, memoria, subjetividad, pensamientos, emociones y demás para su construcción, lo que coadyuva a la resignificación, la cual se hace a través de:

1. *Detección de pensamientos disfuncionales y limitantes*: este tipo de pensamientos posicionan al sujeto desde el lugar de víctima y le dificultan identificarse como sobreviviente, pues los pensamientos condicionan el accionar y lo que se busca es no depender del asistencialismo sino tomar el control de la propia vida; por lo que es importante detectar y reconocer estos pensamientos para poder cambiarlos o eliminarlos y así las acciones que se realicen se encuentren dirigidas a la recuperación, construcción de proyecto de vida y resolución de problemas de manera asertiva.
2. *Reevaluación positiva*: considerar el problema o situación estresante desde una perspectiva optimista, positiva y de aprendizaje, contribuye a modificar los pensamientos disfuncionales y limitantes posibilitando la resignificación.
3. *Control y expresión de emociones*: no solo los pensamientos influyen en la interpretación y accionar de los individuos, también las emociones lo hacen, por lo que el control y expresión de estas de manera asertiva facilitan el afrontamiento de determinadas situaciones y favorecen la recuperación, ya que no hacerlo de manera adecuada y oportuna tiene como consecuencia el desarrollo de trastornos o enfermedades.

Estrategia N°3: redes de apoyo, son aquellas personas ya sean familia, amigos, instituciones, profesionales y demás, con las que el individuo cuenta en situaciones problemáticas y se constituyen como un factor protector y recurso de afrontamiento, porque es una forma de obtener orientación o guía y hacer frente a la situación. Se fortalecen las redes de apoyo existentes y se brinda orientación frente a las redes de apoyo que no posee la persona.

1. *Redes de apoyo social* (amigos, vecinos, comunidad).

- 
2. *Redes de apoyo institucional* (son las instituciones gubernamentales o no gubernamentales que brindan apoyo a las víctimas).
 3. *Redes de apoyo profesional* (psicólogos, trabajadores sociales, abogados, médicos, etc).
 4. *Redes de apoyo espiritual.*

Informe analítico y reflexivo de la experiencia de foto voz

En la comprensión de lo psicosocial y la violencia, es de suma importancia en primer lugar, tener en cuenta la manera en como los individuos y colectividades interpretan y entienden su contexto o territorio, y a partir de esta interpretación y sentir, realizan valoraciones sobre que aspectos son problemáticos o no; esta subjetividad también influye en la memoria porque esta se desarrolla a partir de esos significados e interpretaciones, que a través del lenguaje y los símbolos narran su historia y la comparten, para que estas situaciones problemáticas no se vuelvan a presentar.

En segundo lugar, el contexto y territorio ya que es un espacio que influye en el desarrollo individual y colectivo de los sujetos, pues en estos existen determinadas características históricas, socioculturales, políticas, ambientales y demás que permean al individuo y a la colectividad, generando pautas para el desarrollo, de igual forma al ser un espacio de desarrollo e interacción alberga memoria histórica sobre los eventos que suceden en el. A través de estas interacciones o relaciones interpersonales se comparten sentimientos, pensamientos, necesidades, intereses y demás, situando a los sujetos individuales y colectivos como parte de un entretejido sociocultural y político que influye en la memoria, subjetividad, lenguaje, narraciones, valores y creencias que guían el actuar. En hechos violentos es evidente que nada se puede hacer desde fuera del contexto o por lo menos sin tenerlo en cuenta al momento de realizar alguna acción, porque las víctimas o involucrados están inmersos allí y de esto depende la interpretación e intervención que se pretenda realizar.

En este ejercicio práctico se usa la imagen como lenguaje, símbolo, subjetividad y narración

de un suceso implícito que existe dentro de una memoria colectiva o individual; es una forma de narración que sin ser explícita puede llegar a sensibilizar a los receptores y generar un cambio. Donde se muestra de manera metafórica que el espacio no es sólo aquello en lo que habitamos y todo lo que nos rodea, sino que también es un espacio que tiene memoria y narra historias donde los sujetos próximos a este lugar se identifican y se sienten parte de ella, donde este sentido de pertenencia hace que se realicen acciones para solucionar las problemáticas o necesidades que poseen; o disminuir los efectos de estas y de este modo generar transformación individual y social.

En esa misma línea, los recursos de afrontamiento son diferentes para cada caso, pero tienen en común la aceptación como primer paso para después reparar y recuperar, por medio de diversas acciones individuales, colectivas y profesionales que contribuyan a estos procesos y al cambio deseado.

Link del blog

<https://vivianita959.wixsite.com/paso3grupo102>

Conclusiones

A través del uso de imágenes o fotografías que de manera metafórica narran diferentes dinámicas de violencia se contribuye a sensibilizar y hacer explícita una problemática que en diversas ocasiones se hace invisible, a causa del olvido, la indiferencia y la naturalización de estos sucesos violentos, que afectan de múltiples formas al individuo y colectividad, perjudicando su lenguaje, memoria, símbolos, procesos de significación, identidad y demás. Es así que la foto intervención o foto voz se convierte en una técnica que utiliza la imagen y la narrativa para realizar diagnóstico e intervención psicosocial en contextos permeados por la violencia; en dichas estrategias de intervención se pretende favorecer la participación, movilización de recursos, empoderamiento, reparación y transformación del individuo y colectividad.

Igualmente, permite fortalecer la creatividad, sensibilidad, capacidad de análisis y reflexión del profesional respecto a las dinámicas de violencia y formas de intervención que favorezcan los procesos necesarios para el incremento de la resiliencia, bienestar, calidad de vida y resolución de conflictos.

Referencias bibliográficas

- Arenas, A. (2017). *Intervención en crisis*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/13022>
- Banco Mundial. (2009). *Voces: relatos de violencia y esperanza en Colombia*. Recuperado de <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/228981468243580381/pdf/504610WP0Spani10Box341995B01PUBLIC1.pdf>
- Gantiva, C. (2010). Intervención en crisis: una estrategia clínica necesaria y relevante en Colombia. *Psychologia: avances de la disciplina*, 4,(2), 143-145. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v4n2/v4n2a12.pdf>
- Herrera, J (2017) Memoria, subjetividad y violencia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/13072>
- La Consejería Presidencial de Programas Especiales y la Red de Gestores Sociales. Gobierno de Colombia.(2009). *Guía de sistematización de experiencias: haciendo memoria de las redes sociales de apoyo* (RSA). Recuperado de https://sistematizandoexperiencias.files.wordpress.com/2012/04/guia_de_sistematizacion_de_experiencias_haciendo-memoria.pdf
- Moos, R. (2005). Contextos sociales, afrontamiento y bienestar: Lo que sabemos y lo que necesitamos saber. En *Revista Mexicana de Psicología*, vol. 22, núm. 1 pp. 15-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2430/243020643002.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (s.f). *Salud mental: un estado de bienestar*. Recuperado de https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Rodríguez, J., De la Torre, A., Miranda, C. (2002). La salud mental en situaciones de conflicto armado. *Biomédicas*, 22, 337-346. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/843/84309603.pdf>
- Rodríguez R., Cantera, L. (2016). La foto intervención como instrumento de reflexión sobre la violencia de género e inmigración. *Temas en Psicología*, 24(3), 927 - 945. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v24n3/v24n3a09.pdf>
- Schnitman, D. (2010). Perspectiva generativa en la gestión de conflictos sociales. *Revista de Estudios Sociales*, 36, 51-63. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/763161411/fulltextPDF/846FB3F1015D440EPQ/1?accountid=48784>