

Carlos Martín Beristain

ACOMPañAR LOS PROCESOS CON LAS VÍCTIMAS

Fondo de Justicia Transicional



Programa
Promoción de la
Convivencia



PN
UD

Programa
Fortalecimiento
a la Justicia

Al servicio
de las personas
y las naciones

Estos programas son un esfuerzo conjunto entre la cooperación internacional y las instituciones colombianas.

**Atención psicosocial en las violaciones
de derechos humanos**





AGRADECIMIENTOS

CARLOS MARTÍN BERISTAIN



Médico y Doctor en Psicología de la Salud. Profesor de Ayuda Humanitaria del Máster Universitario Europeo en Ayuda Humanitaria Internacional, y del Máster de Cooperación de Hegoa en la Universidad del País Vasco. Trabaja desde hace más de 23 años en programas de atención a víctimas de la violencia política, comunidades desplazadas y refugiadas, y grupos de derechos humanos en Guatemala, El Salvador,

Colombia, Venezuela, Ecuador, Paraguay, Sáhara, Perú o México en programas de atención psicosocial.

Coordinador del informe Guatemala Nunca Más, trabajó como asesor de la Comisión de Verdad y Reconciliación del Perú y de la Comisión de Verdad y Justicia de Paraguay y de Ecuador.

Ha trabajado como perito en casos de tortura, ejecuciones, masacres y desaparición forzada en la Corte Interamericana de DDHH, y como consultor de atención a víctimas para la Corte Penal Internacional. Autor, entre otras publicaciones, de Afirmación y resistencia, Ed. Virus, 1992. Reconstruir el tejido social. Un enfoque crítico de la ayuda humanitaria. Icaria. 1999. Diálogos sobre la Reparación. Ed IIDH 2008. Manual psicosocial de investigación en derechos humanos. Ed. Hegoa, 2010. El derecho a la reparación en los conflictos socioambientales. Hegoa, 2010.

Fondo de Justicia Transicional



Programa
Fortalecimiento
a la Justicia

*Al servicio
de las personas
y las naciones*

Esta publicación es realizada con el apoyo del **Fondo de Justicia Transicional**: Programas Promoción de la Convivencia y Fortalecimiento a la Justicia. Estos Programas son un esfuerzo conjunto entre las instituciones Colombianas y la Cooperación Internacional.

ACOMPañAR LOS PROCESOS CON LAS VÍCTIMAS



Programa
Promoción de la
Convivencia

Atención psicosocial en las violaciones de derechos humanos

- 1. QUÉ ES LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL**
Conceptos e implicaciones
- 2. ENTENDER LA EXPERIENCIA DE LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA**
Conceptos básicos para el apoyo psicosocial
- 3. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS**
- 4. DIFERENTES TIPOS DE VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS**
Implicaciones para el acompañamiento
- 5. PROCESO DE BÚSQUEDA DE VERDAD JUSTICIA Y REPARACIÓN**
El papel de la atención psicosocial
- 6. COMUNICACIÓN Y MANEJO DE ENTREVISTAS**
- 7. IMPACTO Y ESTRATEGIAS DE CUIDADO**
Apoyo a los cuidadores

Presentación

Este manual que tiene en sus manos trata sobre atención psicosocial a las víctimas de violaciones de derechos humanos. Es un manual pensado para líderes de comunidades o grupos de víctimas, operadores de justicia o personal de acompañamiento que trabaja con las víctimas y acompaña sus esfuerzos por hacer frente a la violencia y las consecuencias de las violaciones de derechos humanos.

El manual tiene seis partes distintas. Se analiza al inicio en qué consiste la atención psicosocial, algunas premisas y conceptos básicos sobre la misma. Posteriormente se abordan los modelos y maneras de acercarnos a la experiencia de las víctimas sobrevivientes. El primer paso de la ayuda consiste en tratar de entender su experiencia, los impactos y los desafíos que genera la violencia en las personas y comunidades afectadas. Se abordan aspectos como el miedo, el trauma, la crisis o el duelo, como formas que expresan el impacto de la violencia y se proponen algunos consejos prácticos para el apoyo.

El manual aborda también los principios generales de la atención a las víctimas y algunas características específicas en los casos de diferentes violaciones de derechos humanos como desplazamiento, violencia sexual, ejecuciones, desapariciones y masacres.

Los procesos de búsqueda de verdad, justicia y reparación suponen un conjunto de escenarios en los que las víctimas y organizaciones de derechos humanos tratan de transformar sus vidas, reconstruir las relaciones fracturadas por la violencia o luchar contra las causas de la violencia como la injusticia y la impunidad. Esos diferentes escenarios como la búsqueda de los desaparecidos, los juicios, las demandas de reparación o las diferentes medidas como las simbólicas, de memoria, económicas, de reparación colectiva o restitución de tierras, deben ser vistos no desde la perspectiva jurídica, sino también como elementos clave para la reconstrucción del tejido social. El apoyo psicosocial es una herramienta básica para el acompañamiento a estos procesos.

La comunicación es un elemento central del acompañamiento, por lo que en un apartado específico se plantean algunas de las habilidades y consejos prácticos para la comunicación con las víctimas y el manejo de las entrevistas, incluyendo el abordaje de algunos aspectos difíciles.

Por último, el manual termina con un capítulo dedicado al apoyo a quien acompaña. El autocuidado y el cuidado de la dinámica interna de las organizaciones y grupos que trabajan en el acompañamiento a las víctimas son aspectos clave para poder proporcionar apoyo, reducir los impactos negativos, así como potenciar las formas de afrontamiento más positivas. Algunos de los ejemplos y experiencias que se recogen en el manual han sido compartidos con organizaciones de víctimas y equipos de apoyo psicosocial de proyectos que acompaña el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en Colombia, incluyendo los miembros del equipo del programa de Convivencia y Fondo de Justicia Transicional.

Esperamos que este manual ayude a las personas interesadas en el apoyo a las víctimas. Entendemos este trabajo y compromiso en el acompañamiento a las víctimas de violaciones de derechos humanos, también como una manera de potenciar la resistencia y la lucha contra sus causas, incluyendo las necesarias transformaciones de la sociedad y las mentalidades.

1. QUÉ ES LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL?

Concepto e implicaciones

Entendemos por atención psicosocial el proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático de las violaciones de derechos humanos y promover el bienestar, apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades.

Hablamos de atención psicosocial, más que de psicológica, para hacer énfasis en que no se puede desvincular el impacto individual de una perspectiva social dado el carácter político de las violaciones de derechos humanos, la importancia del contexto y las respuestas institucionales tanto en la forma en cómo se manifiestan las consecuencias y el sufrimiento, como en las circunstancias que ayudan o no a la recuperación.

La dimensión psicosocial no tiene solo en cuenta al individuo, sino la dimensión familiar y la reconstrucción de redes sociales de apoyo, que se han destruido muchas veces como consecuencia de las violaciones.

Existen diferentes términos para referirse a este trabajo psicosocial, como atención, intervención o acompañamiento. No hay diferencias conceptuales específicas en este sentido, aunque podría decirse que atención se refiere más a las acciones de apoyo, intervención se usa más en el ámbito

de programas comunitarios, y acompañamiento enfatiza el carácter de proceso y de relación más horizontal con las víctimas.

Algunas premisas

¿Cómo entendemos esta dimensión psicosocial? Veamos este ejemplo de James Appe, un escritor ugandés refugiado. Dice así: “se ignora el hecho de que los refugiados son personas normales en condiciones anormales. Su problema reside en las circunstancias, la sociedad en la que viven, la reacción de la gente a su presencia y las leyes y el trato inhumano a que están sujetos”

Esto significa varias cosas. La primera es que muchas de las reacciones de las víctimas son reacciones normales frente a experiencias anormales, y hay que entenderlas como tal. Después de hechos traumáticos es normal que la persona se encuentre afectada, y eso no significa que esté enferma. Segunda, hay que ayudar a las víctimas a entender lo que les está sucediendo. Una tercera idea de este ejemplo es la importancia de las circunstancias. Es decir, que la atención psicosocial debe poner énfasis también en el cambio de contexto, para que esté sea más favorable para las víctimas, y no siempre pensar en que son las víctimas o poblaciones afectadas las que tienen que cambiar. También tienen que cambiar las leyes y el modo en cómo las instituciones se relacionan con las víctimas, promoviendo un contexto más favorable para su recuperación.

Por último, hay que evitar que las experiencias de violencia se conviertan en estigmas. Entendemos por estigma una marca moral cargada negativamente sobre la persona, que supone una nueva forma de desprecio o de tratarla como un objeto. Por ejemplo se debe evitar tratar a la persona como disminuida, como “pobrecita” o pasiva. Se debe ayudar a la gente a enfrentar las situaciones, a propiciar que la persona o la comunidad retomen el control de su vida en sus manos. Eso supone

desafíos para hacer del acompañamiento algo que a la gente le ayude a recuperar su protagonismo activo y no convertirla en un objeto pasivo al que se orienta la ayuda.

Los enfoques clínicos tradicionales no son muy adecuados para el trabajo con víctimas de violaciones de derechos humanos. La experiencia de numerosos terapeutas y equipos de atención en América Latina y el mundo en estas últimas décadas ha mostrado que se necesita una comprensión social de la experiencia de las víctimas, una actitud de compromiso para establecer un vínculo de ayuda, además de enfoques que no descontextualicen las reacciones o problemas psicológicos y tenga una perspectiva de derechos humanos. Se necesita asegurar que quienes lleven a cabo este trabajo tengan experiencia en el trabajo con víctimas o lleven a cabo la formación necesaria para ello.

La atención psicosocial tiene que ver entonces con los derechos humanos. Primero porque hablamos de hechos que tienen una causa social y que han violado los derechos de las víctimas y familiares. Pero también porque se trata de retomar el ejercicio de sus derechos como parte de la atención y el apoyo emocional.

Otro aspecto clave es el de la dignidad. Los servicios de salud, alimentación, vivienda, y educación que necesitan las víctimas se pueden describir como necesidades básicas, pero la dignidad es el ingrediente vital que falta cuando las necesidades básicas se cubren de una manera mecánica e impersonal. La recepción de un testimonio o las gestiones legales tienen que ser hechas de forma que se respete la dignidad de la persona. La restauración de la dignidad es un elemento central en la respuesta de apoyo a las víctimas. También es una parte de las demandas de las víctimas frente al Estado o la sociedad: “yo lo que quiero es recuperar el nombre de mi hijo. A él lo mataron y no tenía nada que ver, lo acusaron”.

Enfoque diferencial

Hablamos de enfoque diferencial para tener en cuenta las particularidades de la cultura, la edad o el género, dado que dichas características suponen necesidades diferentes o formas de manejar el impacto de las violencias distintas que es preciso comprender. Por ejemplo, el concepto de persona en las comunidades indígenas o afrodescendientes no está tan separado de la comunidad o de la naturaleza como en la cultura occidental, se da una mayor relación entre la identidad individual y colectiva, y hay ciertos valores o formas de comportamiento que pueden ser diferentes.

También suponen formas de expresar el dolor que pueden ser distintas. Por ejemplo, en muchas culturas indígenas o campesinas el impacto psicológico se expresa como enfermarse o a través del cuerpo, porque hay una relación más integral entre mente y cuerpo. Las cosmovisiones indígenas proporcionan también elementos de resistencia o maneras de enfrentar el sufrimiento que tienen que ser consideradas. Por ejemplo, la relación entre la vida y la muerte puede ser distinta, la importancia de los ancestros, de ciertos ritos curativos o hay que considerar las diferencias en el manejo del tiempo o la forma de tomar decisiones con líderes tradicionales o espirituales. Es importante la implicación de terapeutas tradicionales de la propia cultura o trabajadores biculturales.

En contextos rurales, de comunidades campesinas, afrodescendientes o indígenas, debe tenerse en cuenta un enfoque más comunitario en la atención. Este enfoque incluye la relación entre el apoyo psicológico con actividades que ayuden a retomar el control o mejorar su vida, y facilitar espacios grupales que permitan procesar colectivamente la experiencia. Los enfoques comunitarios incluyen también algunas estrategias para las personas más afectadas que puedan beneficiarse de un apoyo individual.

Los niños y niñas pueden tener necesidades específicas de atención en función de su edad, su manera de expresar el sufrimiento o su desarrollo. Por su parte, la violencia afecta muchas veces a las mujeres de forma diferencial, con formas específicas de violencia que a veces son invisibilizadas o con necesidades específicas en función de su rol en la familia, dado que recae en ellas el mayor impacto emocional y social. Así pues, la atención psicosocial conlleva una visión amplia, pero debe tener en cuenta estas especificidades.

Comunidades indígenas desplazadas forzosamente entre los años 1998 y 2000 en la región del Urabá antioqueño, fueron reubicadas en un asentamiento temporal. Pero no se tuvo en cuenta que la organización social del pueblo Embera tiene en los Jaibanás (autoridades espirituales, protectores, curanderos, sanadores, líderes y mediadores de conflictos) uno de las principales figuras de identidad y cohesión comunitaria. Cada Jaibaná controla un determinado territorio en el cual no debe haber presencia de otro Jaibaná, pues es segura la disputa entre estas dos instancias de poder espiritual. El hecho de concentrar las comunidades en un asentamiento de menos de una hectárea implicó un choque entre los dos Jaibanás que debieron medir fuerzas puesto que habitaban en un mismo y muy reducido territorio. Los conflictos entre las comunidades no se hicieron esperar. Tampoco el choque entre las dos figuras que para el pueblo Embera representan y materializan protección espiritual y mediación con los “Jais” fuerzas del bien y del mal.

Funciones de la atención o acompañamiento psicosocial

La atención o acompañamiento psicosocial puede darse en diferentes contextos. Por ejemplo, como parte del apoyo a una comunidad afectada por una masacre, hacer un grupo de apoyo mutuo de personas afectadas, proporcionar atención individual o acompañamiento en procesos judiciales o demandas de verdad, justicia o reparación.

Las diferentes acciones y programas deben tener en cuenta la situación, necesidades y demandas de las víctimas para partir de ellas y poder adaptarse a su proceso. La atención psicosocial no es un conjunto de acciones preestablecidas para cualquier situación y que pueden llevarse a cabo independientemente de la persona, grupo o contexto.

Sin embargo, hay dos aspectos básicos para poder realizar cualquier acción de apoyo: a) la construcción de un contexto favorable para la atención, sin el cual las acciones no pueden llevarse a cabo o lo hacen de manera precaria o incluso negativa, b) el desarrollo de un vínculo de confianza y de apoyo con las personas afectadas.

Teniendo en cuenta estas dos cuestiones previas, en el apoyo a las víctimas de violaciones de derechos humanos, las funciones de la atención o acompañamiento psicosocial son:

- 1) Escuchar y valorar las demandas, dificultades y problemas que forman parte de la experiencia de las víctimas.
- 2) Ayudar a expresar, entender y contener el impacto emocional de las violaciones de derechos humanos y experiencias traumáticas.
- 3) Abordar las dificultades sentidas por las víctimas en el contexto de sus relaciones familiares y/o comunitarias.
- 4) Identificar los recursos positivos, individuales, familiares o comunitarios, ayudando a fortalecer sus capacidades.
- 5) Proporcionar espacios de encuentro grupales que tengan sentido para las víctimas, basados en la confianza, la reconstrucción de relaciones y el apoyo mutuo.
- 6) Facilitar el acceso a los recursos de apoyo disponibles, incluyendo la derivación de casos que tengan necesidades específicas.

Los programas comunitarios

Los programas comunitarios tienen que tener en cuenta la historia de la violencia y cómo ha afectado en el medio local. También entender la historia previa de la comunidad afectada. Todo esto caracteriza las condiciones del contexto local a las que deben adaptarse las intervenciones según el ritmo de asimilación de los hechos traumáticos, la confianza y cohesión comunitaria.

Los programas no pueden estar condicionados a valoraciones políticas o exigencias hacia las víctimas que cuestionen sus creencias o su propia situación psicológica para poder contar con ayuda. Por ejemplo, no deben condicionar el apoyo a que se admitan otras políticas que no tienen que ver con las víctimas o que se determinen criterios políticos para acceder a las ayudas.

Un trabajo de redes

En los casos colectivos para proporcionar apoyo a las víctimas y una reconstrucción del tejido social se necesita identificar cuáles son las redes que pueden proporcionar más apoyo (por ejemplo los maestros y maestras en el caso de infancia, o grupos de mujeres organizados en las comunidades, etc.) de forma que sirvan para: a) identificar los casos problemáticos asegurando que se pueden remitir a quienes tienen forma de atenderlos, b) realizar actividades de apoyo comunitario o individual, y c) sostener las redes que pueden verse afectadas también por la violencia política.

Muchas formas de apoyo a las víctimas incluyen el desarrollo de proyectos en el medio local. Se necesita evaluar la adecuación de los programas minimizando los posibles efectos negativos, por ejemplo, no adecuarse a la situación y el ritmo local, generar una relación de dependencia o conflictos. Algunas formas de hacerlo son: **a)** tener en cuenta el impacto local de la ayuda en las relaciones de poder, el aumento de las diferencias sociales, etc. antes de llevar a cabo los programas de

forma que se puedan establecer mecanismos preventivos **b)** establecer consenso y claridad sobre los criterios de la ayuda con la población afectada **c)** atender a las demandas de la gente, estableciendo formas de participación de los afectados **d)** apoyar las formas de organización propias **e)** asegurar el control efectivo de la ayuda por parte de los beneficiarios **f)** incrementar los sistemas de apoyo mutuo y las redes de solidaridad, en vez de crear dependencia.

Potenciar los recursos existentes

Las intervenciones psicosociales deben potenciar los recursos de las víctimas, sus familias y grupos de referencia o redes de apoyo. La atención psicosocial debe favorecer la identificación y reconocimiento de los propios recursos, así como establecer contactos con grupos de referencia o apoyo, de forma que la gente se pueda beneficiar de un intercambio y reconstrucción de dichas redes sociales. Estas estrategias pueden ser indirectas (como formas de preservación, manejo del silencio, solidaridad práctica, etc.) o más directas (como hablar sobre lo sucedido, organizarse, denunciar, etc.).

Los programas de apoyo deben tener en cuenta estas estrategias y no pensar que no existen o pasar por encima de ellas. Dichos pasos tienen que darse de acuerdo con las víctimas, por lo que las metas para la atención o su recuperación no pueden ser establecidas aisladamente por los profesionales o el sistema de apoyo.

Por último, la atención debe poner en contacto a las personas afectadas con otros recursos que pueden ser de ayuda para poder reconstruir sus vidas (institucionales, económicos o programas psicosociales).

Evaluando las necesidades de atención

- Personas o familias muy afectadas que necesitan atención específica. Necesitan ser enviados a redes o servicios de apoyo, para acompañamiento y en su caso acompañamiento terapéutico por personal especializado.
- Personas o familias en las que se da una activación de reacciones o problemas psicológicos a raíz de los procesos judiciales, debido a la toma del testimonio, realizar gestiones o enfrentar amenazas. Necesitan acompañamiento, contención y seguimiento de la situación.
- Personas o familias que han hecho un proceso de asimilación del impacto traumático o el duelo y se encuentran bien integradas. El apoyo en estos casos se debería dar cuando lo consideren necesario.

Sin embargo, la atención psicosocial no siempre tiene que focalizarse en el dolor o el trauma. En muchos casos las víctimas necesitan un espacio para poder abordar otros aspectos conflictivos de sus vidas como la situación familiar, la reconstrucción de sus relaciones o redes de apoyo, etc. La atención psicosocial debe centrarse en los problemas sentidos por las víctimas y ayudarles a enfrentar las situaciones para mejorar su vida.

¿Quién proporciona la atención psicosocial?

Las alternativas de atención psicosocial son básicamente tres:

- a.** Atención psicosocial a través de los servicios establecidos por el Estado. En general están poco preparados, tienen escasa confianza por parte de las víctimas y son poco flexibles a sus necesidades. Para poder integrar estos servicios en una atención adecuada además de la formación de los profesionales en esta área, se necesita identificar profesionales de referencia, establecer redes de servicios y evitar la burocracia y la fragmentación de las intervenciones.
- b.** Trabajo de ONG de salud mental y profesionales ad hoc. Dichas organizaciones y profesionales pueden proporcionar formación y acompañamiento a otros servicios o redes de apoyo. En este caso es preciso establecer criterios comunes y de calidad de la atención entre diferentes organizaciones. Sin embargo existen también otras organizaciones que no tienen la experiencia necesaria o que están guiadas por enfoques poco contrastados que pueden tener efectos negativos en el trabajo con las víctimas.
- c.** Equipos y redes de apoyo en ámbito comunitario. Los equipos y redes comunitarios constituyen un recurso posible para hacer efectivo el apoyo a las víctimas. Se necesita identificar cuáles son los más adecuados y contar con una estrategia de formación de multiplicadores y acompañamiento a los mismos, que tenga en cuenta los criterios básicos de intervención comunitaria. Entre estos criterios están: 1) evaluar la oportunidad del trabajo y la demanda formulada. 2) identificar líderes o agentes comunitarios en un proceso de diagnóstico. 3) desarrollar estrategias de red. 4) mantener el seguimiento, evaluación y supervisión. 5) estimular los factores positivos fortaleciendo el apoyo social. 6) identificar las situaciones de mayor riesgo y un mecanismo de atención.

Tiempo de atención: disponibilidad frente a demanda.

La disponibilidad de contar con dicha atención psicosocial debería ser permanente para las víctimas de las violaciones graves de derechos humanos, cuando lo consideren necesario. Eso no significa que las víctimas requieran siempre esta atención, sino que debe estar disponible para cuando sea necesaria. Hay que tener en cuenta que las demandas de atención pueden aumentar cuando se dan reactivaciones de síntomas o problemas ya sea por factores del contexto (como un juicio o una exhumación) como por factores de crisis personal o familiar.

En el caso chileno se dio un aumento de la demanda en varios momentos de la existencia del programa PRAIS de salud: a) al inicio del programa, mostrando la necesidad de atención que tenían numerosas víctimas. b) en la época de detención de Pinochet (1998), dada la reactivación de memorias traumáticas. c) el periodo de realización de la investigación sobre Prisión Política y Tortura, el llamado Informe Valech que supuso la toma de testimonios y la reactivación de memorias traumáticas así como expectativas de reparación (2004). d) cuando se dieron procesos de identificación erróneos por parte del servicio de medicina legal, lo que supuso un impacto en los procesos de duelo y retraumatización (2005).

En términos de la atención individual o familiar, la experiencia muestra que una parte de las víctimas que piden apoyo terapéutico pueden beneficiarse de procesos terapéuticos individuales relativamente cortos, pero en otros casos se necesita un apoyo de largo tiempo, especialmente en los problemas crónicos, por lo que hay que asegurar la posibilidad de contar con el apoyo para esos casos.

Estímulo del apoyo mutuo

La capacidad de autoayuda, es también un recurso de las redes como organizaciones de familiares o comunidades que han vivido situaciones extremas enfrentando juntos el peligro. Los recursos de apoyo mutuo que hay que tratar de potenciar en los grupos de apoyo mutuo son:

El sentirse escuchado y comprendido, prestarse fuerzas mutuamente, analizar los problemas, identificar recursos positivos, reconocer sentimientos, revalorizar e intercambiar experiencias, desarrollar formas de poder colectivo e integración de soluciones acordadas en el grupo.

También los grupos pueden ser espacios de contención y expresión emocional a través de medios que proporciona la cultura, como la música, el baile o el teatro que constituyen técnicas creativas con una función de expresión y contención emocional, así como creación de espacios colectivos culturalmente adaptados. Las formas de simbolizar la experiencia o construir una memoria colectiva, pueden tener una base en expresiones creativas, y este tipo de actividades pueden estar incluidas en las actividades grupales, pero hay que evitar la consideración como “atención psicosocial” a cualquier tipo de actividades lúdicas descontextualizadas.

2. ENTENDER LA EXPERIENCIA DE LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA



Programa
Promoción de la
Convivencia

Conceptos básicos para el apoyo psicosocial

¿Quiénes son las víctimas?

Según el derecho internacional de los derechos humanos, se entenderá por víctima a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario¹.

Si bien, la anterior es la definición aceptada en el derecho internacional de los derechos humanos, puede considerarse que existen varios tipos de víctimas. Normalmente se habla de víctimas directas e indirectas. Las víctimas directas que son las que han sufrido la violencia, por ejemplo la persona que fue torturada o desaparecida. Por otra, las indirectas, es decir aquellas que por sus lazos familiares o sociales sufren también las consecuencias. Sin embargo, esta terminología no muestra que los familiares también sufren sus propias violaciones de derechos humanos, como del derecho a la verdad, a la justicia o al duelo en los casos de desaparición forzada. A veces estas últimas son las únicas que sobreviven, como por ejemplo, los familiares de los desaparecidos o de personas asesinadas.

¹ Cuando corresponda, y en conformidad con el derecho interno, el término “víctima” también comprenderá a la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización. Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. 60/147 Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005.

Conocer las consecuencias de la violencia para entender a las víctimas

En los contextos de guerra o violencia política, las víctimas han sufrido numerosas experiencias traumáticas, como pérdida de seres queridos, exposición al horror, sufrir tortura o violación sexual, ser testigos de atrocidades, o sufrir persecución y amenazas, entre otras. Además se incluye en muchas ocasiones el desplazamiento, las pérdidas materiales o de la tierra, así como el impacto de las violaciones en sus comunidades generando un clima de miedo, desconfianza, y pérdida de apoyo social.

Estos impactos son individuales pero también familiares y colectivos (afectan a su grupo de referencia, redes de apoyo o comunidad). Estos tres niveles de afectación deberían ser explorados cuando se abordan el impacto y las necesidades psicosociales de las víctimas.

Las violaciones de derechos humanos conllevan también un estigma moral, dado que las víctimas son frecuentemente acusadas o criminalizadas, suponen una pérdida de status y recursos sociales y pueden conllevar un cuestionamiento de las creencias sobre el mundo, la justicia o la sociedad, así como la espiritualidad. Eso supone frecuentes reacciones de desconfianza frente al Estado que tiene un grado de implicación en las violaciones o en su falta de prevención o frente a la sociedad. Por último, el cómo se produjo la muerte, la falta de reconocimiento o las amenazas suponen un impacto en la dignidad de la gente (por ejemplo, en Guatemala, muchos sobrevivientes de masacres dijeron: “nos hicieron más que a los animales”). Estas características deben tenerse en cuenta por parte de quien trabaja con las víctimas para entender sus reacciones y poder proporcionar apoyo.

La primera condición para poder prestar apoyo a las víctimas es tratar de entender su experiencia. ¿Cómo afecta la violencia a las personas o comunidades? No hay un único modelo que nos ayude a entenderlo todo. Se necesitan enfoques amplios que ayuden a ver los diferentes aspectos. Así, el

impacto de las violaciones de derechos humanos puede verse desde cuatro perspectivas o conceptos clave. Todas ellas son formas complementarias y pueden ayudar a entender mejor la experiencia de las víctimas. El impacto puede verse entonces como una amenaza para la vida (miedo), como un trauma (herida), como una crisis (estrés) o una pérdida (duelo). Vamos a ver estos cuatro conceptos y cómo son útiles para el trabajo con las víctimas.

a. El miedo, o el impacto como amenaza para la vida.

El miedo es una experiencia central en muchas víctimas. Podemos ver el miedo de tres maneras. El miedo es un mecanismo de defensa frente al peligro, es un impacto de la violencia pero también es una estrategia represiva. Como mecanismo de defensa nos ayuda a ver el peligro y tomar medidas de protección. Como impacto genera numerosas consecuencias negativas como vivencias de angustia y terror, reacciones corporales o impulsivas y cambia el sentido de la realidad. Ya nada parece igual y todo se vuelve amenazante. La persona ya no sabe qué es verdad o mentira, quién le apoya o quién le puede volver a golpear, y se produce desconfianza.

El miedo afecta a la víctima o su familia, pero también afecta a otros sectores sociales, porque se hacen actos de terror de forma intencional para extender la amenaza a otros sectores que pueden sentirse identificados con la víctima. Por ejemplo, cuando se cometen hechos frente a testigos, públicamente, o se exhiben cuerpos con señales de tortura, esas acciones tratan de extender el miedo en la comunidad. Pero el terror también genera insensibilidad frente al sufrimiento por parte de quienes no se sienten afectados. Por ejemplo, hay gente que va a decir: “por algo le habrá pasado, en algo estaría metido”, culpabilizando a la víctima o produciendo insensibilidad frente a su sufrimiento.

Podemos ver que hay dos tipos de miedo, con estas dos imágenes:

- 1) El miedo al perro que muerde.** Es decir, el miedo producido por amenazas concretas. Aunque esas amenazas sean muy grandes es más fácil prepararse para afrontarlas, se pueden buscar algunas soluciones, por ejemplo: formas de prevención o cómo actuar en la situación.
- 2) El miedo al cuarto oscuro.** Es decir, un miedo a la amenaza indeterminada, cuando uno no sabe de dónde le puede venir el golpe, no puede tampoco prepararse para afrontarlo.

Un aspecto clave para ayudar a enfrentar el miedo es entonces ponerle nombre, identificar el miedo a qué (perro que muerde) y no dejarse llevar por el miedo indeterminado (cuarto oscuro). Podemos así identificar las fuentes de peligro y pasar a evaluar con la persona si hay formas de enfrentar esa situación o como enfrentarlo de manera más efectiva.

Qué hacer frente al miedo?

- 1.** Ayudar a la persona a entender que lo que le pasa son efectos del miedo y no que tiene una enfermedad o busque otras explicaciones. De esta manera la persona se puede tranquilizar y no preocuparse más por lo que siente en el cuerpo.
- 2.** Si es necesario, tomar precauciones y las medidas de seguridad. Incluyendo algunas respuestas para los riesgos que puedan ser más frecuentes. La preparación es clave para poder enfrentar el peligro, cuando la tensión no nos deja pensar claramente es importante activar las medidas que ya se prepararon antes (por ejemplo, en un retén, una balacera, etc.).
- 3.** Analizar los problemas y miedos con los otros, para ver si son reales y ver qué se puede hacer.
- 4.** Mantener la serenidad, tranquilizarse, suavizar el cuerpo. Una forma de hacerlo es respirar despacio y profundo, varias veces seguidas. Otra mantener en la cabeza pensamientos

positivos que no dejen que la persona se deje llevar por el miedo (por ejemplo: piensa en lo que vas a decir, estate tranquilo, no va a pasar nada, es sólo un recuerdo, mis compañeros ya saben que estoy aquí...).

5. Hablar del sentido y razón de lo que hacemos. No quedarse aislado, buscar a otras personas para que le apoyen.

6. Cuando la tensión se acumula, hay que tener maneras de sacarla haciendo alguna actividad (ejercicio físico, cantar, bromear, distraerse un poco).

b. Trauma: una herida o una ruptura.

También el impacto de la violencia puede verse como un trauma, es decir, como una particular herida psicológica o psicosocial, dado que el impacto se va a ver en la relación entre la persona y su medio. Por ejemplo, la tortura afecta a la persona, pero también supone un impacto familiar o colectivo, y las secuelas afectan en esa relación entre individuo, familia o comunidad. También usamos la comparación de la fractura, del quiebre. Las víctimas van a sentir muchas veces que su vida se ha quebrado, que hay un antes y un después de haber sufrido la violencia, que ya no son las mismas de antes. Que la violencia deja otras heridas que no cicatrizan como las heridas físicas, secuelas que la persona tiene que aprender a manejar y enfrentar.

Sin embargo, por ejemplo en algunas culturas indígenas o afrodescendientes el trauma no es visto tanto como una herida, sino como una ruptura del equilibrio con la naturaleza, los ancestros o la comunidad. Y la persona afectada tiene que hacer ritos y prácticas culturales para restaurar ese equilibrio.

Frecuentemente la persona sufre un daño de larga duración o en otros casos permanente. Por otra parte, son experiencias que hacen que la persona pierda el control sobre su vida, que ésta quede frecuentemente en manos de otros, especialmente los perpetradores, como en el caso de las ame-

nazas, pero también en manos del Estado o el sistema de ayuda en el caso de personas desplazadas.

Además, estas experiencias traumáticas suponen un cuestionamiento profundo del sentido de la vida y se vuelven, en muchas ocasiones, difíciles de hablar. Las víctimas no encuentran palabras para expresarlas, o sienten que no se les va a entender en profundidad en lo que les ha sucedido, la dimensión en que esto ha golpeado sus vidas. Una forma de manifestar ese impacto es evitar pensar o sentir, y la persona puede aparecer como más apagada como una forma de defenderse del dolor.

La persona ya no puede volver donde pasó eso. Se quiebra fácilmente. Y por otra parte, siente que ya perdió la capacidad de sentir, como que ya se apagó su sentimiento y le cuesta expresar el afecto. Hemos visto eso en algunas personas, como formas de defenderse del dolor, pero también es un obstáculo para poder tener relaciones afectivas y poder sentirse bien consigo misma o con los demás.

Por otra parte, una de las características de esos hechos es que las personas afectadas pueden revivir las experiencias sufridas en forma de recuerdos traumáticos, aún mucho tiempo después de los hechos. La persona puede sentir que su vida queda así atada a dicha experiencia, sin poder poner distancia emocional o sin poder llevar a cabo un cierto cierre psicológico que le permita mirar hacia adelante. Además hay que tener en cuenta que las personas con un bajo estado de ánimo o muy ansiosas pueden contagiar este estado de ánimo alrededor por lo que mucha gente va a tratar de mantenerse alejadas de ellas, con lo cual van a tener menos apoyo.

“Un hombre vio cómo los paras asesinaban y destazaban a varias personas. Desde entonces vive con esa sensación de persecución. Está como paranoico. Hasta se cambió el nombre. También contagia de eso a la gente alrededor suyo, ya no le toleran”.

Las víctimas de hechos traumáticos van a querer tanto olvidar como recordar. Olvidar para tratar de dejar atrás un pasado muy doloroso. Recordar porque el recuerdo de sus familiares muertos o desaparecidos y de las circunstancias de los hechos puede ser muy importante. Sin embargo, los esfuerzos conscientes por tratar de olvidar tienen en general poco éxito, y se convierten muchas veces en una nueva experiencia estresante. Por otra parte, en el otro extremo, el recuerdo permanente de los mismos hechos o imágenes de lo vivido, puede ser también una forma de pensamiento obsesivo que no es positivo para la víctima.

c. Crisis o factores de estrés.

Por otra parte, el impacto de la violencia puede verse como una situación de gran crisis personal, en la que los mecanismos que usamos para hacer frente a las incertidumbres o los problemas de la vida se ven sobrepasados. Es decir, la violencia genera experiencias estresantes y extremas, que son situaciones límite que ponen en tensión todos nuestros recursos personales o colectivos para tratar de enfrentarlas, y que muchas veces se ven sobrepasados o resultan ineficaces.

Desde ese punto de vista, el impacto viene producido no solo por el propio hecho de violencia sino también por otro conjunto de situaciones que generan crisis o estrés en la persona. Por ejemplo, el desplazamiento, la pérdida de la tierra, las amenazas, el no tener para comer, o donde cobijarse, todos ellos son factores de estrés con un impacto muy negativo en la salud mental. Así, el impacto de la violencia no puede verse de forma aislada en el hecho traumático, sino que hay que tener en cuenta todas las consecuencias que eso tuvo para la persona ya que suponen nuevas fuentes de tensión. A veces no se puede evitar el impacto de los hechos, pero se pueden disminuir algunas de las consecuencias y estos nuevos factores de estrés.

“Desde mi desplazamiento no he tenido más que tensiones y problemas. Primero, tuvimos que huir en medio del terror y nos separamos con otros miembros de la familia. Luego no tuvimos

donde llegar y solo apoyo de algunos amigos. No teníamos ni casa, ni escuela para los hijos. Estuvimos mucho tiempo deambulando sin saber a dónde ir, cada vez peor. Cuando íbamos a las instituciones no nos daban ninguna solución. Solo así en el rebusque hemos sobrevivido a duras penas. Y siempre ocultando de dónde venimos para que no nos acusen”.

Desde esta perspectiva el impacto va a depender no solo del hecho, sino también de dos factores mediadores: el afrontamiento y el apoyo social. ¿Qué significa que sean factores mediadores? Significa que son factores que pueden disminuir o aumentar el impacto. Las personas que pueden encontrar formas más constructivas de enfrentar los hechos, por ejemplo dándoles un sentido o buscando información y retomando su vida, se van a encontrar psicológicamente mejor que las personas que se culpabilizan o se quedan paralizadas. También significa que las personas que cuentan con apoyo social, es decir con información, unas relaciones sociales positivas y sobre todo que tienen alguna/s persona/s con las que pueden compartir lo sucedido y sentirse escuchadas y sus necesidades tenidas en cuenta, se van a encontrar mejor que las personas que son aisladas o estigmatizadas y no cuentan con dicho apoyo. El apoyo social ayuda a una mejor situación emocional, a enfrentar mejor las experiencias difíciles y es una fuente de soporte para restablecer las redes sociales que muchas veces fueron quebradas por la violencia.



Por eso el acompañamiento debería según esto:

- a)** Ayudar a disminuir algunos de los factores de estrés que sufren las víctimas (seguridad, restablecer rutinas, apoyo con los niños y niñas, atención a necesidades básicas, etc.)
- b)** Potenciar sus recursos de afrontamiento y una postura activa: por ejemplo valorando las formas más positivas de enfrentar la situación, estimulando las capacidades que tiene, o viendo qué necesita para enfrentar mejor el problema.
- c)** Favoreciendo el apoyo social: escuchar a la víctima y ayudarle a entender lo que le sucede, proporcionar información, restablecer relaciones con personas de confianza y apoyo.

d. Pérdida y duelo

Pero también el impacto de las violaciones puede verse como un proceso de duelo. En psicología se habla de duelo para hablar de cómo las personas sentimos y hacemos frente a la pérdida de personas queridas, con las que tenemos vínculos afectivos fuertes, como por ejemplo, familiares, la pareja o amigos. Podemos ver que los procesos de duelo están alterados en los contextos de violencia por la forma de la muerte o pérdida, dado que es repentina, producida por causa humana, es más difícil de asimilar o se vuelve inaceptable, produce miedo en los sobrevivientes y más deseos de venganza.

Si los procesos de duelo en condiciones normales pueden durar uno o dos años, en estos casos el tiempo es mucho más largo. Podemos encontrar dolores aún muy frescos años después o situaciones que permanecen siempre igual, como duelos congelados en el tiempo, con profunda tristeza, no poder hablar de la pérdida sin sentirse muy afectado o negar que haya sucedido. Las personas más afectadas son aquellas que tienen pensamientos suicidas, que no le ven sentido a la vida, que no pueden hablar de la persona sin quebrarse, que niegan la pérdida o que están

permanentemente enfermas tiempo después. En estos casos es importante buscar apoyo psicológico.

¿Qué cosas influyen en el duelo en la infancia?

La reacción y consecuencias que la muerte de su familiar tiene para los niños y niñas depende de:

- de la reacción de los otros familiares.
- de la capacidad de las personas adultas con las que vive de escucharle y tomarle en cuenta, de entender lo que le pasa.
- de la información que tenga sobre lo que ha sucedido. Los niños y niñas necesitan conocer la verdad a su nivel, con sus palabras, lo más pronto posible. Necesita que se responda a sus preguntas con un lenguaje comprensible, pero diciéndole la verdad, aunque sea dolorosa pero con cuidado. Darle explicaciones que tengan en cuenta la cultura propia.
- es importante que pueda seguir viviendo en su casa o con parte de su familia, el apoyo familiar es importante
- de la posibilidad que tuvo de vivir antes en un ambiente familiar positivo.

Un caso especialmente duro tiene que ver con las personas desaparecidas, donde la incertidumbre y la imposibilidad de saber qué pasó o del destino de la persona hace mucho más difícil estos procesos.

En el caso de pérdida de familiares, las víctimas tienen que hacer frente a procesos de duelo traumáticos por el tipo de hechos vividos, el carácter violento de la pérdida y las atrocidades cometidas. En otros casos, el duelo está alterado por la imposibilidad de conocer la verdad de lo sucedido, saber el destino de sus familiares y la falta de una respuesta a su búsqueda de un por qué de las violaciones.

En los procesos de duelo, los sobrevivientes tienen que hacer varias tareas para asimilar la pérdida. Estas pueden describirse como:

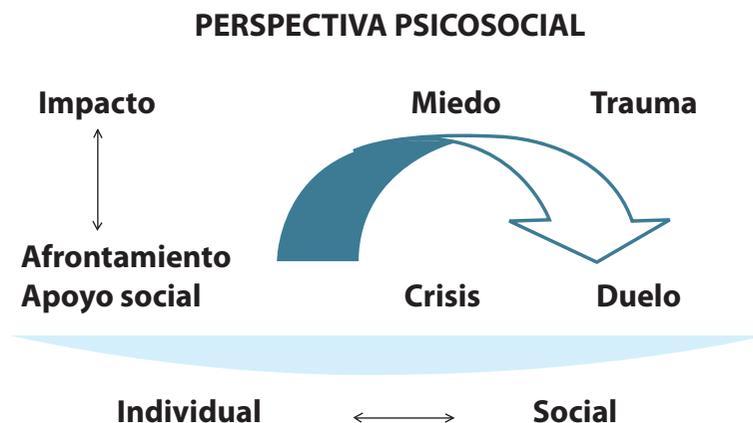
- 1)** Aceptar la pérdida como definitiva: lo cual es siempre difícil en los casos de violencia y en los casos de los desaparecidos es muy difícil y traumático. Esta aceptación no es solo tener conocimiento, sino es también más emocional. Las reacciones de negación son normales al inicio del duelo.
- 2)** Expresarse sobre la pérdida. Aunque haya personas más expresivas y otras más inhibidas, la posibilidad de expresarse es importante, por eso también lo es contar con personas sensibles y cercanas, o participar en funerales o ceremonias donde esa expresión pueda hacerse. No todas las personas tienen las mismas necesidades de expresar, pero reprimir esa necesidad de expresión cuando la persona lo necesita tiene un impacto negativo en la salud mental. Y las condiciones de violencia implican muchas veces que las víctimas no pueden expresarse por no tener apoyo o porque eso se vuelve peligroso.
- 3)** Adaptarse a la nueva situación, ya sea de forma práctica o emocional. Es decir, los sobrevivientes tienen que aprender a vivir sin la persona o familiar asesinado, buscar recursos para vivir, adaptarse a una situación en la que la persona ya no está. Eso se hace en condiciones mucho más negativas y estresantes. Por ejemplo, la mujer que ha perdido a su marido y tiene que enfrentar sola el cuidado de los hijos, la alimentación, buscar trabajo, etc.
- 4)** Recordar a los muertos o desaparecidos y reconstruir vínculos afectivos con otras personas. La posibilidad de tener un recuerdo positivo de la persona es saludable, así como tener momentos de recuerdo o conmemoración. También poder reconstruir relaciones afectivas con otras personas, si así lo desea, por ejemplo una mujer puede volverse acompañar para tener una nueva pareja. Sin embargo, en los casos de violencia estas formas de recuerdo

muchas veces son más difíciles, están prohibidas o se hacen más dolorosas para los familiares. O, en otras ocasiones, establecer relaciones con nuevas personas es sentido como una traición con la persona desaparecida en lugar de verse como un proceso normal de reconstruir los afectos.

Estas tareas suponen un proceso que lleva tiempo. El tiempo no lo cura todo, aunque puede ayudar a que la persona ponga en marcha sus recursos para enfrentar la situación y con el tiempo la persona pueda manejar mejor el dolor. Pero, en otros casos, con el paso del tiempo la situación no mejora sino que el malestar se hace crónico. A pesar de que la familia es una fuente fundamental de apoyo, también pueden darse divisiones o diferencias por diferentes formas, ritmos o estilos de hacer el duelo.

“Ella no acepta la pérdida del hijo, sigue viviendo como si fuera a volver, a pesar de que ya sabe dónde lo mataron y aunque todavía no pudieron recuperar sus restos. Sigue muy afectada y trata de vivir como si su hijo aún estuviera. Es muy contradictorio porque no quiso hacer ningún trámite para pedir una indemnización, pero cuando se empezó a hablar de reparación económica ella decía. ¡Qué me van a reparar, no me van a devolver a mi hijo!”

En el siguiente cuadro se sintetiza el enfoque de este capítulo, donde además se incluyen los dos ejes sobre los que se valoran los diferentes enfoques. Por un parte, la relación entre el impacto (consecuencias negativas de las violaciones) y el afrontamiento, es decir lo que las personas hacen para tratar de enfrentarlo. Y por otra, la dimensión individual y social que forman parte de estas experiencias.



Manejo de la rabia, confusión y culpa

Las violaciones de derechos humanos confrontan a la gente con experiencias vitales extremas y desafíos a los que tiene que hacer frente. Sometidos a experiencias límite como las que se dan en la tortura, violencia sexual o ejecuciones extrajudiciales, las personas experimentan frecuentemente sentimientos de rabia, confusión o culpabilidad por lo sucedido.

Muchas víctimas pueden sentir rabia o deseos de venganza, que son respuestas normales, dada la injusticia de los hechos y la impunidad de los perpetradores. Dicha rabia o cólera necesita canalizarse de alguna manera. En ocasiones se canaliza hacia los otros, con formas de agresividad o respuestas violentas como una forma de descarga (por ejemplo maltrato familiar). En otras, la persona puede canalizar la rabia frente a sí misma, exponiéndose al peligro de forma desafiante o identificarse con un deseo de muerte. En otros casos se dan fantasías de venganza. La mayor parte de las veces las fantasías de venganza son sólo eso, pero hay que cuidar que no aumenten el ciclo

de la violencia. Las formas más positivas de canalización de la rabia pueden ser la denuncia, el apoyo a otras víctimas o la lucha por el cambio de la situación. Como señala el siguiente testimonio de la hija de un escritor guatemalteco desaparecido, Luis de Lion: *“mi venganza personal es que cada niño tenga una escuela, mi vecino un aula donde tenga que aprender a leer y escribir; tal vez por el romanticismo de mi papá por eso de ser poeta y escritor, y de ahí tal vez que nuestra venganza personal es tener esa biblioteca llena de libros, grande y linda, y con personas por las que mi padre quería y luchaba”* (Mayarí de León).

La confusión es un estado mental muy negativo para la víctima. Después de hechos de violencia la persona puede sentirse confundida por lo que pasó o por qué le sucedió a ella. Otras veces la confusión sobre lo sucedido, el destino de sus familiares o la actitud de los perpetradores puede dejarle paralizada. En esos casos se necesita apoyo, información y ayudar a la víctima a dar sentido a su experiencia. La capacidad de análisis, la escucha y el apoyo del grupo son herramientas importantes para tratar de salir de la confusión.

Otra respuesta frecuente es la culpa, aunque en muchos casos no tenga una base objetiva. La culpa es un sufrimiento psicológico con pensamientos y emociones autoacusatorias. Por ejemplo, los refugiados que han salido de su país pueden sentirse culpables por haber podido escapar mientras sus familiares o amigos murieron. La culpabilidad es muchas veces inducida socialmente, es decir, las propias víctimas o sus familiares son criminalizados o acusados de haber provocado su desgracia. Pero también la culpa es una reacción frecuente entre las víctimas. Cuando las experiencias desbordan los marcos de referencia habituales, la culpa puede ser también un intento de dar sentido a algo que no lo tiene. La persona puede sentir que podría haber hecho algo para evitar lo sucedido cuando no era así en realidad o no tenía toda la información de que dispone después. No sirve de mucho decirle “no te tienes que sentir culpable”, sino más bien ayudarle a expresar, a entender por qué se produce esa reacción y a flexibilizar lo que pudo o no hacer, o lo que puede hacer ahora. El contacto con otras personas que han vivido experiencias similares puede ser una fuente de apoyo en estos casos.

Enfrentando la violencia y sus consecuencias

El afrontamiento se refiere a la forma en cómo la gente enfrenta los hechos o las consecuencias de la violencia. No hay que considerar que la persona es pasiva. La gente puede tratar de enfrentar la situación de diferentes maneras: buscándole un significado, buscando información, usando el silencio como una forma de resistencia, o denunciando los hechos, organizándose, tratando de olvidar, tomando alcohol o negando el problema.

Lo que se considera positivo o negativo, depende de lo que sea adaptativo al contexto o la situación. Un mismo mecanismo de afrontamiento (coping) puede ser positivo o negativo dependiendo del contexto, la percepción de la persona y las características individuales. Por ejemplo, la desconfianza puede ser adaptativa en un medio hostil como es una detención, pero en contextos menos violentos puede ser un obstáculo para obtener ayuda. Suprimir los sentimientos o tratar de no pensar en un hecho, puede ayudar en medio de una tarea o cuando la persona trata de ponerse a salvo y ayudar a los demás. Aunque las personas que después de mucho tiempo continúan reprimiendo sus sentimientos, además de hacer un esfuerzo que tiene resultados estresantes, pueden bloquear las expresiones de afecto o tener problemas como recuerdos traumáticos o pesadillas. El caso extremo de este pensamiento bajo, sería el uso de drogas o alcohol para evitar pensar o sentir.

Por otra parte, las personas tenemos formas diferentes de manejar nuestras emociones. Simplificando se puede decir que hay personas más expresivas, es decir que tienen a la expresión como forma de afrontamiento, y personas más inhibidas, que tienden a guardar más sus sentimientos y expresarlos menos frecuentemente o cuando ya los han elaborado de alguna manera. En general las violaciones de derechos humanos inducen a la inhibición, dado que expresar los sentimientos y vivencias puede ser peligroso. Podemos encontrar a muchas víctimas o sobrevivientes que no han tenido apoyo social y que han guardado durante meses o años sus experiencias, como una forma de protección o de tratar de asimilar el dolor.

También puede hablarse de un afrontamiento “pasivo”, es decir de adaptarse a circunstancias negativas, y uno “activo” de tratar de cambiar la causa del estrés. Cuando no puede desarrollarse una confrontación directa, debido a una posición de debilidad o dependencia, las personas desarrollan otras estrategias de oposición indirecta que puede parecer pasiva. En muchas situaciones de represión política o tortura, las víctimas desarrollan sus propios mecanismos de adaptación y defensa que son activos aunque no lo parezcan. El silencio, o incluso el relato incompleto o evasivo de ciertos aspectos de su experiencia, puede ser una manera de protegerse del peligro o de aspectos potencialmente conflictivos. Ahora bien, el silencio también es un indicador del clima de miedo. No hay que atribuir a todas las formas de afrontamiento aspectos positivos. Por ejemplo, en términos más amplios de una sociedad, adaptarse a un contexto hostil puede conllevar insensibilización frente al sufrimiento de los otros, convirtiéndose también en una muestra de deshumanización o justificación.

Otros autores utilizan el término *resiliencia* para describir la capacidad del ser humano de sobreponerse a sus dificultades, enfrentar desafíos o hechos traumáticos y al mismo tiempo aprender de sus errores. En general, se considera que las personas más resilientes, o resistentes a la adversidad, son aquellas que afrontan los hechos como un reto, tratan de concentrarse en los aspectos sobre los que pueden tener un control en la situación y desarrollan un *compromiso* personal o con los otros por superarse o enfrentar los hechos. Esto hace que haya personas más o menos resistentes, aunque depende de factores tanto personales como del grado de apoyo. Puede hablarse también de una resistencia colectiva cuando los grupos o comunidades desarrollan formas de enfrentar los hechos reforzando la cohesión, manteniendo una buena comunicación o llevando a cabo proyectos colectivos.

Impacto de diferentes experiencias traumáticas

Las violaciones de derechos humanos y experiencias traumáticas no producen un mismo efecto uniforme en la población. No todas las personas reaccionan igual o se sienten igualmente

afectadas por los hechos traumáticos. Eso va a depender de la propia persona, sus características individuales. De si ha tenido problemas psicológicos previos, en cuyo caso la persona va a ser más vulnerable. Del tipo de hecho traumático. También las personas que tienen menos apoyo, que se han quedado más marginadas y con pocos recursos personales o experiencia para enfrentar la situación, están en condiciones de mayor vulnerabilidad.

La mayoría de las víctimas de actos de violencia manifiestan algún tipo de efectos negativos, pero su alcance depende de la persona y de la intensidad de la situación. La mayoría de los hechos traumáticos producen efectos importantes mantenidos en el tiempo. A largo plazo una minoría puede mostrar síntomas invalidantes graves que le impiden retomar su vida. Todo ello depende de las posibilidades de apoyo, el mantenimiento o no de la amenaza y de si existe un contexto favorecedor para su recuperación. Estos impactos pueden ser mayores cuando se mantiene la situación de violencia o el poder de los perpetradores sobre las víctimas. Factores como en daño físico, la tortura, la muerte de la pareja y la pérdida de hijos u otros familiares, la violación sexual o ser testigos de asesinatos y atrocidades, tienen el impacto más grande.

Experiencia de las diferentes poblaciones afectadas

Los efectos y formas de afrontar los hechos pueden ser distintos según el grupo de edad, género, situación social o las características de los hechos vividos (UHNCR, 1994). La atención psicosocial debe partir de entender los distintos impactos y las experiencias de los diferentes grupos de población o el tipo de demanda que plantean.

Los niños y niñas, además de sufrir sus propias experiencias traumáticas, son especialmente sensibles a desorganización familiar y a los efectos de violencia política en sus padres. Muchos han sido testigos de atrocidades, son huérfanos de padre o madre, han sufrido abusos o han sido separados

de sus familiares forzosamente. Algunos de ellos han podido incluso sufrir reclutamiento. Según su edad, pueden manifestar miedo, apatía, manifestaciones de tensión emocional y miedo (pesadillas, rechazo al alimento, retroceso psicomotor o no querer separarse de la madre). Muchos de los hijos de personas que han sido torturadas o desaparecidas han manifestado problemas afectivos, de apetito y sueño, retraso escolar o evasión de la realidad. Hay que tener especial cuidado cuando los niños tuvieron problemas psicológicos antes, si la situación familiar era conflictiva, cuando los adultos se encuentran muy afectados y utilizan al niño/a como apoyo, o cuando no ha conocido la verdad de lo sucedido.

¿Qué hacer para ayudar a los niños y niñas?

- Hablar con los niños y dejar que se expresen. No juzgar sus reacciones.
- Usar el juego o el dibujo como una forma de expresión.
- Explicarles para que no estén confusos, y no negar las cosas que son evidentes.
- Cuidar nuestras reacciones.
- No regañarles, entender que se muestran así a causa de la tensión y el miedo. Mostrarles nuestro cariño.
- Explicarles la situación y lo que pueden hacer si hay riesgo de nuevos problemas.
- Recuperar las rutinas y mantenerles activos, con actividades de grupo, etc.

Sin embargo, los niños con adecuado soporte social y familiar, tienen menos problemas y síntomas a corto plazo aun cuando se enfrentan a situaciones de alto estrés. Los niños no son solo “víctimas pasivas” y también pueden encontrar formas activas de acción y resistencia.

La población adolescente y joven se enfrenta a la construcción de su identidad en un contexto de violencia, con la pérdida de su padre o madre y el impacto en la socialización, así como las reacciones colectivas de identificación o rechazo a la violencia y, en su caso, el reclutamiento. Los ado-

lescentes pueden manifestar distinta frecuencia de problemas como agresión, abuso de alcohol y suicidio. Sin embargo los adolescentes también tienen energía positiva, capacidad de identificarse con otros, de innovación, cambio y es importante ofrecerles oportunidades para ello.

Las mujeres están más expuestas a la violencia sexual y a sobrecargas de trabajo y afectivas, especialmente cuando tienen que hacerse cargo solas de la familia, y tienen menos espacios sociales para participar. A veces son víctimas directas por ser parte de la población general, por sus relaciones afectivas o por ser líderes de sus comunidades. El impacto familiar recae en la mayor parte de las ocasiones en las mujeres ya que son afectadas por las *pérdidas familiares*, sufren acoso u *hostigamiento familiar* y tienen que enfrentar una grave *crisis familiar* de carácter económico (pobreza), social (sobrecarga de roles) y afectivo (desintegración) que se prolonga durante años. Pero en algunos contextos las mujeres pueden incluso enfrentar mejor la situación centrándose en las tareas cotidianas, compartiendo sus experiencias y organizándose para enfrentar la situación. En muchos lugares las mujeres han cuestionado sus roles tradicionales en la esfera privada, logrando nuevos espacios en la acción pública o la defensa de los derechos humanos. Numerosas iniciativas de apoyo a las víctimas están lideradas por mujeres.

Los hombres sufren más la militarización, son en mayor medida objeto de persecución y violencia, y en el caso de desplazamiento interno están afectados por una crisis de su rol en la familia y la pérdida de la tierra y de su papel como fuente de supervivencia.

Los ancianos son físicamente menos hábiles, tienen en general menos capacidad de adaptación a situaciones nuevas y que cambian rápidamente, y para ellos puede ser más difícil vivir lejos de su hogar. La pérdida de amigos o familia puede afectarles más debido a su mayor dependencia respecto a la familia y comunidad para tener apoyo. Un grupo especialmente vulnerable son los ancianos no acompañados. Sin embargo, la posición social del anciano varía en distintas culturas y contextos sociales, por lo que las consecuencias pueden ir desde la marginación hasta la protec-

ción como autoridad y el aprendizaje desde su experiencia vital.

Las personas con graves problemas físicos o enfermedad mental son muy vulnerables a las condiciones de desorganización social, que incluyen la pérdida de sistemas de apoyo comunitarios o servicios de salud, lo cual les vuelve más dependientes y con menor apoyo y visibilidad. Además, vivir situaciones de tensión o cambio brusco puede provocar crisis que empeoren su condición o les pongan en peligro.

Todas estas diferencias de edad, posición social o género nos ayudan a entender las diferentes experiencias de distintos grupos de población. La atención psicosocial debería valorar estas especificidades, evitando tener una visión uniformizadora de la gente o de una comunidad, teniendo en cuenta las diferentes necesidades, impactos y formas de afrontamiento de diferentes sectores de población.

3. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS



Programa
Promoción de la
Convivencia

A continuación se exponen algunos de los principios en los que debe basarse la atención psicosocial de las víctimas de violaciones de derechos humanos.

1. Tener en cuenta las necesidades psicosociales desde una perspectiva global

Algunas de las necesidades de las víctimas y comunidades afectadas tienen un fuerte componente psicosocial. Entre estas están:

- *Seguridad y protección*, dado que promover un espacio de seguridad es el primer paso para cualquier proceso de apoyo.
- *Identificación* que suponga el reconocimiento de su experiencia y el acceso al ejercicio de sus derechos como víctima.
- *Información* que ayude a salir de la confusión sobre las consecuencias de las violaciones, las posibilidades de investigación, así como los recursos de apoyo a la familia o comunidad, y los derechos que tienen.
- *Acciones de reconstrucción* que implican un fortalecimiento de los lazos de soporte afectivo y social (apoyo a la infancia, escolarización y reagrupamiento familiar)
- *Participación* en la toma de decisiones sobre los aspectos que tienen que ver con sus vidas. Retomar el control de su vida en sus manos es una condición básica para la recuperación y salud mental, teniendo en cuenta el nivel de impacto sufrido, sus recursos y sus necesidades.
- *Derecho a un trato digno* y condiciones de restitución de derechos que fueron violados. Hay que ver estos procesos como de restitución de derechos y no solo como cubrir ciertas necesidades.
- *Atención al impacto emocional*, incluyendo apoyo individual o mediante grupos de apoyo mutuo y/o apoyo terapéutico.

Estas pueden considerarse las necesidades psicosociales básicas. La atención psicosocial no se limita a la atención emocional y duelo. En un sentido amplio, todos los programas de reconstrucción tienen que tener en cuenta un enfoque a perspectiva psicosocial, para tener en cuenta su impacto en las víctimas y la necesidad de reconstrucción de sus redes sociales.

2. No abrir procesos que no se van a estar acompañando

Hay que evitar abrir procesos donde se va a estar para acompañar. Actividades como toma de testimonios, los registros de víctimas o las denuncias suponen para las víctimas activar memorias de los hechos traumáticos, volver al escenario del horror. Recordar puede tener mucho sentido, pero también duele y puede dejar a la persona más triste después, o tener pesadillas o malestar.

Quienes están involucrados en esas acciones tienen que tener el cuidado y el respeto por la víctima. Eso supone tener el mínimo tiempo necesario y adaptarse al ritmo o situación de la persona. También evaluar, al final de las acciones o diligencias, como se encuentra la persona y ponerla en contacto con formas de apoyo en caso necesario.

En este sentido la atención debe estar caracterizada por:

1. Ejercer un papel conductor, de referencia, para acompañar gestiones o dificultades que aparezcan en el proceso.
2. Después de gestiones movilizadoras, como dar o escuchar testimonios, versiones o informaciones, se necesita tener en cuenta un tiempo de apoyo posterior y un seguimiento en los próximos días al menos.
3. Contar con un sistema de recogida de sucesos y de problemas que muestran las víctimas para poder valorar las condiciones y necesidades que tienen.
4. Remitir a las personas que tienen necesidades de ayuda a un recurso o apoyo adecuado que sea accesible en un corto tiempo.

3. Construcción de la confianza

Uno de los impactos más importante de la violencia es el miedo y la desconfianza, dada la fre-

cuencia con que la gente ha sido victimizada por ser de una comunidad, una organización social o simplemente por acusaciones. En el contexto colombiano muchas víctimas han sufrido durante años el acoso de los grupos armados ilegales o también agentes del Estado, así como han sufrido la impunidad con la que se han desarrollado muchas de sus acciones.

Todo ello supone que muchas víctimas enfrentan estos procesos judiciales o demandas de verdad o reparación con miedo ante los perpetradores y con desconfianza frente a los organismos del Estado. El personal de apoyo y funcionarios a cargo de estos procesos tienen que partir de esta situación para:

- 1.** Promover condiciones de seguridad y generar una base de confianza en las víctimas que permita poder trabajar con ellas.
- 2.** Identificar las muestras de desconfianza, los silencios o el miedo como reacciones normales debido al clima de terror; respetarlas y establecer un compromiso con las víctimas sobre la continuidad del apoyo.
- 3.** Absorber la rabia, tensión o dificultades de las víctimas en los procesos, dado que es parte de la función de quien interviene en el proceso de acompañamiento.
- 4.** Mostrar una coherencia y consistencia entre lo que se dice y lo que se hace con las víctimas; la falta de respuesta a compromisos es un factor que genera una nueva victimización.
- 5.** Asegurar la necesaria confidencialidad de forma explícita acerca de la información o impactos de las violaciones que no quieran ser reveladas por las víctimas.

La experiencia de trabajo con personas que han sufrido violaciones de derechos humanos muestra la importancia de establecer un vínculo comprometido entre el terapeuta o acompañante y la persona afectada que supera los modelos clásicos basados en la neutralidad. Ese vínculo está basado en ponerse en el lugar del otro la empatía y la comprensión social de la experiencia de las víctimas.

4. Manejo de información y expectativas de las víctimas

En el trabajo con las víctimas pueden surgir diferentes problemas y necesidades. Es importante mantener los principios de coherencia y congruencia por parte de quien trata de prestar ayuda. Para ello es fundamental conocer y tener en cuenta las expectativas de las víctimas. Estas pueden ser: a) lograr un conocimiento de los hechos y del destino de sus familiares. b) obtener alguna forma de justicia, c) obtener formas de reparación y recursos para mejorar su vida. d) reconstruir sus relaciones o tener ayuda para manejar el impacto traumático. En cada uno de estos casos hay que explorar sus percepciones y expectativas pero también explicar de forma adaptada a su nivel las posibilidades y limitaciones. Y esta explicación tiene que darse en ocasiones varias veces siendo preciso dejar tiempo para preguntas o dudas de forma que se asegure la comprensión.

Las acciones para lograr cumplir estas expectativas se dan en contextos legales y prácticos diferentes. Algunas leyes han sido diseñadas para el caso del desplazamiento, existen decretos de reparación administrativa, la ley 975 para los paramilitares, una nueva ley de víctimas en el país, y otros muchos marcos legales más. Todo ello genera frecuente confusión sobre la información, sus derechos o el compromiso del Estado. Para tener un buen manejo de la información y expectativas se necesita:

1. Evitar malentendidos y la confusión en la que se encuentran muchas víctimas respecto a los procesos de investigación o reparación, las exigencias y límites que supone y lo que se puede esperar de ellos.
2. Abordar los pros y contras de cada una de las vías legales con que cuentan las víctimas de forma que puedan hacer una evaluación de las exigencias y posibilidades, también de los riesgos o límites que tiene cada una. Los funcionarios y personal que participa en estas actuaciones tienen que contar con rutas de atención que ayuden a orientar la toma de decisiones de la víctima y el uso de los recursos de apoyo existentes.

3. Se necesita ofrecer información veraz. Por ejemplo hay que evitar dar mensajes de que van a obtener reparación si esto no es seguro y no están claros los plazos o las condiciones para ello; o que con el afán de visibilizar los impactos de la violencia se estimule a que la persona denuncie sin tener en cuenta su situación personal o las implicaciones que tiene para ella o su familia. Estas valoraciones más globales deben ser tenidas en cuenta para evitar problemas en el futuro, poniendo por delante el interés de la víctima.
4. Informar de los derechos que asisten a las víctimas en cada uno de los procesos, para que puedan exigirlos de forma efectiva en caso de incumplimiento. Dejar espacio para contrastar el nivel de comprensión y de evaluación de las víctimas. Asegurar que el tiempo es adecuado a la capacidad de decisión de las víctimas.
5. Tener una estrategia de transmisión de la información sobre las medidas y recursos de forma clara y positiva, asegurando la difusión a través de medios adecuados y la accesibilidad de las víctimas a la misma. La falta de información o de claridad inciden en la difusión de rumores que tienen un efecto negativo produciendo mayor confusión o riesgo de manipulación de las víctimas. Los rumores son especialmente frecuentes respecto a las cuestiones que son más importantes para las víctimas (como su derecho a la reparación o a la verdad y la identificación de los restos, entre otras) y pueden condicionar el comportamiento colectivo o aumentar la insatisfacción de las víctimas.
6. Para todo ello hay que tener capacidad de escucha. La escucha incluye una actitud personal y corporal de apertura y cercanía, pero también usar el lenguaje de forma adaptada y las preguntas guía de sus expectativas (ver manejo de entrevista).

5. No estigmatizar

Como ya se señaló al inicio, muchas de las reacciones que manifiestan las víctimas son reac-

ciones normales frente a experiencias anormales.

El acompañamiento psicosocial tiene que ayudar a expresar y entender, normalizar y dar sentido a sus experiencias, pero no patologizar o tratar a las personas con compasión o conmiseración o estigmatizarlas por las experiencias que han sufrido.

Un estereotipo frecuente de las víctimas es que son personas muy demandantes o pasivas, sin considerar las obligaciones del Estado de tener en cuenta sus derechos y el impacto de las violaciones. Los estereotipos sobre la reconciliación y el papel de las víctimas ponen sobre ellas frecuentemente presiones morales que no ayudan a su recuperación o son nuevas fuentes de estrés o tensión. Por ejemplo, poniendo sobre la espalda de las víctimas cuestiones que dependen de los perpetradores como el reconocimiento de responsabilidad o cuestionando su lucha por la justicia. En otros casos se ponen sobre las víctimas cuestiones que dependen del papel del Estado para asegurar la convivencia, lo que no puede darse si las víctimas son presionadas o tienen miedo.

También en la evaluación de los casos o la investigación de los hechos se debe tener cuidado con preguntas que buscan tener información pero pueden ser estigmatizantes o claramente acusatorias (por ejemplo: *¿y usted por qué no estaba con sus hijos como toda madre? ¿y qué hizo usted para tener problemas con el ejército?...*).

Por otra parte, proporcionar apoyo psicosocial no significa convertir a las víctimas en pacientes o que necesiten siempre atención psicológica o psiquiátrica. El acompañamiento psicosocial puede darse de diferentes maneras, desde formas de apoyo mutuo o la escucha activa, hasta procesos terapéuticos en algunos casos. Es importante identificar las personas o familias que pueden necesitar más apoyo.

Algunos de los problemas a evitar en la atención psicosocial son:

1. *Psiquiatrización o medicalización.* Tratarla como una persona enferma, pasiva, sin espacio para la escucha, o sin entender las necesidades de la persona. Se debe valorar las necesidades de apoyo, incluyendo si es posible el apoyo profesional, pero no debe convertirse a las víctimas de violaciones de derechos humanos en pacientes o enfermos psiquiátricos.
2. *Falta de comprensión y apoyo.* Cuando el profesional no conoce la realidad de las violaciones, va a tener poca capacidad de comprensión, tiene que preguntar muchas veces lo mismo o le falta experiencia en atender estos casos.
3. *Rechazo y estigma.* Frente a una necesidad de validación social del sufrimiento, las víctimas a veces encuentran respuestas de ostracismo o incompreensión, incluso por parte de quienes tienen que atenderles. Se necesita ponerse en el lugar de otro, interés en ayudar y no dejarse llevar por los estereotipos habituales (los desplazados son dependientes... las víctimas siempre exigen...).
4. *Desprenderse del problema.* En lugar de asumir la investigación o el acompañamiento, remitir a otras instancias de forma indebida. Eso hace que la víctima tenga que ir de un lado a otro sintiendo el rechazo o la falta de consideración por su experiencia.

6. Dimensión ética: prevenir una nueva victimización

La dimensión ética en el comportamiento con las víctimas debe ser parte de cualquier relación de funcionarios o personal de apoyo. Esta dimensión ética supone tanto una consideración de los derechos humanos como base de la atención, así como una posición crítica respecto a la injusticia de las violaciones sufridas.

El personal que proporciona acompañamiento psicosocial debe privilegiar la aceptación y apoyo a las víctimas, y evitar juzgar sus reacciones o posiciones políticas.

Desde un punto de vista psicosocial, las tres cuestiones básicas para el trato con las víctimas, son:

- 1. *Primero no hacer daño.*** Es decir, si no se puede ayudar, al menos no hacer más daño. Para ello es importante no solo plantearse los efectos probablemente positivos de una acción, sino también prevenir las posibles consecuencias negativas. Esto es importante tanto en los casos individuales como cuando se trata de intervención en comunidades afectadas. En estos casos hay que ver los posibles impactos o cambios en el tejido social, el apoyo a las víctimas directas o la cohesión comunitaria, y tener en cuenta una dimensión de proceso que necesita tiempo y acompañamiento posterior.
- 2. *Prevenir una revictimización*** es decir la posibilidad de nuevas violaciones o la repetición de los hechos contra la víctima, promoviendo su protección y una forma de evitar la exposición mayor al riesgo (ver apartado sobre protección).
- 3. *Evitar la victimización secundaria,*** es decir las formas de estigmatizar o no respetar a las víctimas en su dolor o sus derechos, y que suponen un nuevo golpe para ellas. Por ejemplo, no creyendo o cuestionando el relato de la víctima que tiene que demostrar así su afectación en un contexto de desconfianza, la criminalización de la propia víctima que tiene que justificar por qué le pasó eso, o la banalización del dolor y sufrimiento minimizándolo sin tener en cuenta la situación de la víctima. Un factor especialmente negativo es hacer que las víctimas tengan que dar su testimonio de forma repetida frente a diferentes instancias, por lo que esta práctica debería limitarse, validando los testimonios una vez se hayan recogido en las debidas condiciones para ulteriores necesidades de las instituciones implicadas. Se necesita que los sistemas de información eviten la necesidad de narraciones múltiples y repetidas ante instituciones diferentes o distintos funcionarios del mismo organismo.

Para la prevención de esta victimización secundaria en los procesos judiciales o administrativos es importante:

- Explorar motivaciones, expectativas y posibilidades de una forma realista en la decisión inicial de la víctima.
- Estudio de costos y beneficios: analizar en su contexto las posibilidades a la hora de la toma de decisiones.
- Agilizar el tiempo para la investigación judicial o de respuesta posterior. El tiempo prolongado genera mayor sobrecarga en las víctimas.
- Evitar la confrontación directa con perpetradores.
- Evitar la repetición reiterada de la toma del testimonio.
- Actitudes de escucha, respeto y apoyo a las víctimas en sus dificultades.
- Proporcionar garantías sobre la forma en cómo se trata la información acerca de los hechos o las víctimas por parte de los perpetradores.
- Superar los mecanismos de impunidad que generan un nuevo impacto en las víctimas.

7. Cuidar los aspectos relativos a la seguridad

Como ya se señaló, la primera cosa a evitar es la revictimización de la víctima. Se necesita cuidar los aspectos de seguridad tanto respecto a la prevención de nuevas violaciones, como en el manejo de la información en el ámbito judicial (protección de testigos, identificación, etc.) y en su medio social. La seguridad y el manejo del miedo forman parte de los aspectos básicos del acompañamiento psicosocial.

La seguridad tiene tres niveles que es importante considerar, que son interdependientes:

- ◆ Un nivel político, es decir basado en la capacidad de proteger a las personas, ya sea por el

apoyo del Estado o la sociedad, y la capacidad de señalar o disuadir a los perpetradores de cualquier ataque, amenaza o desprecio. La apertura de procesos tiene que conllevar garantías legales para las víctimas.

◆ Un nivel organizativo (manejo de la comunicación, información, confidencialidad, planes de actuación en caso de determinadas contingencias como amenazas, etc.) por parte de quienes intervienen en los procesos (funcionarios y organizaciones de apoyo).

◆ Y por último, un nivel personal, en el que las víctimas o testigos y personas involucradas en el apoyo tienen que cuidar algunos aspectos del funcionamiento personal y colectivo para adaptarlos al nivel de riesgo que se considere que se está manejando en los diferentes momentos. Por ejemplo, evitar las rutinas, cuidar las salidas o entradas a lugares o en horarios de mayor peligro, o compartir información con la familia para que sepan cómo reaccionar en caso de amenazas.

Desde un punto de vista psicosocial lo importante no es solo contar con medidas de seguridad sino también tener en cuenta el comportamiento personal o colectivo frente a las situaciones de riesgo. Las dificultades para mantener una conducta de autoprotección tienen que ver con problemas prácticos por la interferencia en la vida cotidiana o la necesidad de mantener esa conducta preventiva durante largo tiempo. También es frecuente que la gente que tiene que convivir con situaciones amenazantes inhibe la comunicación sobre el peligro y lo minimiza. Por ejemplo, es frecuente que la gente amenazada evite hablar del tema o evalúe que el problema no les afecta particularmente a ellos.

La gente que tiene experiencia de convivir con el peligro tiene muchos recursos y experiencias para hacer frente a los hechos, adaptando incluso la vida cotidiana a la posibilidad de una emergencia. Sin embargo, la convivencia diaria con el peligro también puede dar lugar a un comportamiento de indiferencia aparente, que corresponde a la resignación o a la negación del peligro, centrándose sin cambios en actividades cotidianas. En otros casos puede darse un comportamiento de recelo o exageración de la amenaza.

Por ello abrir espacios de diálogo, compartir las incidencias sucedidas y analizar la situación de seguridad periódicamente son elementos claves para el acompañamiento a las víctimas. Un punto de vista psicosocial también ayuda a ver los problemas de una manera más amplia. Por ejemplo, el manejo de la información con la familia o vecinos, las formas de protección que pueden generar sobrecarga (como estar aislado o salir de la comunidad, etc.) necesitan acompañamiento psicosocial para evitar que tengan un efecto negativo en el nivel de estrés o salud mental de la persona. Además hay que tener en cuenta que las medidas de seguridad pueden hacer a la persona más visible o incluso vulnerable si la respuesta aumenta la militarización o el control. Es preciso entonces analizar las implicaciones que tienen esas medidas (por ejemplo una ronda policial en un barrio problemático) y tomar decisiones sobre su conveniencia o sobre las alternativas de seguridad. Es importante tener en cuenta la situación de la familia, aún más en los casos en que muchas mujeres líderes son objeto de amenazas.

8. Tener en cuenta el proceso y la voluntad de las víctimas

La voluntad y el proceso de las víctimas es un factor clave para poder proporcionar atención o apoyo psicosocial. Si la persona se encuentra en una situación shock o fuerte inhibición, habrá que proporcionar primero un entorno seguro y una relación de confianza. Si la persona no quiere hablar es inútil y contraproducente forzarle a hacerlo, o inducirle “por su bien”. La persona tiene que sentir la confianza y el respeto para poder hablar de su experiencia, y para ello hay que tener en cuenta el ritmo de asimilación del hecho traumático. En algunos momentos puede predominar la negación o el silencio que es importante respetar. Proporcionar un espacio de escucha y mantener una relación abierta o la posibilidad de apoyo en esos casos es importante, para que cuando la persona se sienta en condiciones pueda hacer un proceso.

Las evaluaciones sobre el impacto positivo o negativo de hablar sobre los hechos traumáticos

señalan que:

- a)** Hablar sobre las vivencias emocionales de hechos traumáticos también implica un desgaste psicológico, por lo que debe tenerse mecanismos de apoyo y tiempo disponible en su caso.
- b)** Conversar sobre lo ocurrido tiene un efecto positivo en la salud física a largo plazo, siempre y cuando se haga con apoyo emocional, pero puede inducir un efecto negativo en el estado de ánimo y fisiológico inmediato, por lo que necesita contención y apoyo.
- c)** Comunicar sobre las vivencias de forma inducida o repetitiva no es positivo, dado que fuerza a las víctimas a un proceso para el que no están preparadas. Se necesita respetar el ritmo de la persona o grupo, ofreciendo espacios de apoyo y contextos favorables para que puedan utilizarse en caso necesario.
- d)** La participación en grupos de afectados en los que dan las condiciones de confianza puede ayudar a la gente a participar, resolver sus problemas o compartir sus experiencias, de una manera menos focalizada en el daño, con otras personas significativas. Además, puede haber muchas diferencias culturales en el modo de expresar o compartir las emociones que hay que tener en cuenta. Se debe tener en cuenta las diferencias culturales en el caso de poblaciones indígenas o afrodescendientes en las formas de expresión emocional, ofrecer atención en su idioma y con interlocutores de confianza, necesitándose la mediación de trabajadores biculturales.

9. Apoyo psicosocial en situaciones de crisis

A continuación se presentan algunos criterios generales para el trabajo de acompañamiento a las víctimas y supervivientes en situaciones de crisis, tales como amenazas o momentos después de hechos de violencia. El apoyo psicosocial es útil desde las primeras etapas para prevenir problemas posteriores y poder establecer relaciones de confianza y cuidado desde el inicio, pero hay que evitar forzar la situación de la gente cuando no quiere hablar o se encuentra centrada en las

actividades de respuesta. Las siguientes medidas pueden ayudar a las personas o comunidades afectadas:

- 1. Apoyo y escucha:** una actitud de escucha, acogida y apoyo es fundamental en el momento de contactar con los afectados.
- 2. Ayudar a enfrentar lo sucedido:** se debe ayudar a las personas a comprender su experiencia, ofrecer un acompañamiento que les permita restaurar su sentido de control (“nadie podía prever lo que pasó”, “la mayoría de la gente hubiera hecho lo mismo que usted” ...), de forma tal que no se sientan victimizadas por la situación amenazante.
- 3. Comprender las reacciones emocionales:** reasegurar a los supervivientes que las reacciones tan fuertes que han vivido, o que les sobrepasan, son las reacciones normales tras un suceso violento. Por ejemplo, el miedo, una sensación de desesperanza, la tristeza, sentimiento de culpa, el enojo, el preguntarse por qué él ha sobrevivido o recuerdos traumáticos. Dichos sentimientos son aún más fuertes en hechos si son colectivos, han conllevado sevicia o las personas han perdido a sus seres queridos.
- 4. Normalizar las reacciones físicas,** tales como: cansancio, problemas de sueño, palpitaciones, diarrea, dolores de cabeza o espalda, trastornos menstruales y cambios en el interés sexual. Es importante entender estas reacciones como expresión del sufrimiento pero también poner atención a las personas que se encuentran más afectadas.
- 5. Identificar sus recursos personales y formas de activarlos.** En medio de la situación de crisis la persona puede sentir que no tiene recursos o se encuentra vacía. Ayudarle a identificar sus recursos personales, cómo ha tratado de manejar otras situaciones en el pasado, qué cosas cree que le podrían ayudar o que podría hacer para ir enfrentando la situación, acordando

do algunos pasos adecuados a su situación. No se puede forzar el ritmo de la persona, pero tampoco dejarle en una situación pasiva que refuerce la impotencia y el malestar. Junto con eso es importante tener momentos o actividades para sacar la tensión y que ayuden a no estar permanentemente focalizados en el problema.

6. Manejo de las relaciones familiares o sociales. Las situaciones de tensión extrema pueden unir a la familia o comunidad, pero también pueden hacer que pequeños problemas se magnifiquen. Hay que cuidar la dinámica del grupo y evitar sobre todo los malentendidos. Es momento de análisis, contrastar informaciones, pedir opiniones de afuera y tener calma. Lo más difícil suele ser vivir después la “normalidad”, volver al trabajo o la vida cotidiana con esa experiencia que ha sido extrema, por lo que hay que ver cómo ha cambiado la vida y medidas que ayuden a su reintegración social.

7. Evaluar la situación de riesgo. El impacto de los hechos puede provocar miedo y ansiedad porque la situación pueda volver a repetirse. Proporcionar en la medida de lo posible un entorno seguro o evaluar la situación de peligro con la persona o comunidad, tomando decisiones que contribuyan a la prevención. Las discusiones sobre la seguridad serán seguramente una parte importante de la reorganización de la vida cotidiana, una vez que ha pasado la situación más extrema. Tan negativo es minimizar el riesgo como la permanente focalización en el peligro.

8. Las siguientes acciones también pueden permitir que los hechos y los sentimientos se puedan enfrentar mejor:

- a)** Favorecer las actividades para mantenerse activo y ayudar a los otros, ya que permiten mejorar el estado de ánimo. Sin embargo, la hiperactividad es negativa e impide que la persona se ayude a sí misma.
- b)** Confrontar la realidad, asistiendo a los funerales, inspeccionando las pérdidas,

cuando la persona se sienta preparada, puede ayudar a la gente a enfrentar lo ocurrido.

c) Recibir ayuda de otra gente es positivo, así como poder expresarse sobre lo ocurrido. Aunque los consejos de tratar de olvidar y seguir adelante pueden estar cargados de buenas intenciones, muchas veces resultan negativos ya que supone una tarea imposible y transmite una falta de comprensión del otro.

d) Algún grado de privacidad para enfrentar los sentimientos es importante, teniendo en cuenta en todo momento las diferencias culturales

9. *Equipos de apoyo como testigo:* los equipos de apoyo pueden actuar como testigos ante los cuales la víctima puede contar lo que ha sucedido, de forma que conozcan lo que ha ocurrido, validen su realidad y, en algunos casos, sirvan como una forma de protesta legal o protección. Sin embargo, un despliegue de medios excesivo que contrasta con la miseria de la población o un papel demasiado activo que relega a las víctimas a un segundo plano puede convertir a los equipos en el centro de la situación y marcar una gran distancia con la gente afectada.

10. *Controlar el impacto de la ayuda humanitaria,* evaluando y controlando sus posibles efectos negativos, en particular la reacción de dependencia y los conflictos. Algunas formas de hacerlo son: a) establecer consenso y claridad sobre los criterios de la ayuda, b) atender a las demandas de la gente, estableciendo formas de participación de los afectados, c) asegurar el control efectivo de la ayuda, y d) potenciar los sistemas de apoyo mutuo y las redes de solidaridad, en vez de crear dependencia.

4. DIFERENTES TIPOS DE VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS



Programa
Promoción de la
Convivencia

Implicaciones para el acompañamiento psicosocial

En este apartado se analizan algunas de las violaciones de derechos humanos más frecuentes, y sus implicaciones desde el punto de vista psicosocial y del acompañamiento a las víctimas.

Desplazamiento Forzado

Según los datos oficiales, en Colombia existen más 4 millones de personas desplazadas como consecuencia de la guerra. El desplazamiento interno es una violación de derechos humanos y a la vez es consecuencia de otras. Pero el desplazamiento se ha visto más como un problema de orden público o en todo caso de ayuda humanitaria, que como un problema de derechos humanos. La cobertura legal de la reparación en estos casos es menor, y existe un adormecimiento social frente al problema, incluyendo la respuesta del Estado cuya respuesta se ve limitada la mayor parte de las veces a una política de subsidios.

El desplazamiento forzado supone enormes pérdidas, no solo materiales, sino también de relaciones sociales, de proyectos de vida, e incluso de la cultura. En el caso de población campesina o indígena ligadas a la tierra, la pérdida de esta supone un impacto material pero también un ataque a la forma de vida y una pérdida de identidad.

Para la valoración del impacto del desplazamiento se deben tener en cuenta las diferentes fases por las que la población desplazada ha pasado:

- *Antes de la salida.* Aunque la mayor parte de las veces las amenazas, asesinatos o masacres han sido la causa directa de la salida, el empeoramiento de las condiciones de vida y la de-estructuración social forman parte también de ese contexto.
- *Huida.* En la fase de salida, predomina la separación forzada de las familias o comunidades y el peligro de la huida, lo que hace más vulnerable a la gente frente a la violencia.
- *Recepción.* En la fase de recepción, predominan el miedo a ser identificados o las amenazas de persecución, obtener alguna forma de reconocimiento –o el ocultamiento de su

condición- y resolver las necesidades de alimentación, abrigo y apoyo.

- *Reasentamiento*. Posteriormente, en la fase de reasentamiento, pueden añadirse conflictos culturales, dificultades de trabajo o conflicto entre generaciones debido a los diferentes ritmos y expectativas.

Cuando se atiende a la población desplazada en uno de esos momentos predominan los problemas de esa fase a los que hay que atender. Pero, con el tiempo, la persona puede estar afectada en el momento de reasentamiento por cosas que pasaron en la huida o por condiciones que se han ido acumulando con los años, por lo que estas fases no deben ser vistas como algo rígido, sino como etapas de la experiencia de las víctimas.

La falta de reconocimiento a sus derechos hace que la situación de la población desplazada se alargue en el tiempo, así como tiene el riesgo de generar dependencia o paternalismo cuando las políticas de atención o reparación no ponen a la población en una postura activa y no le proporcionan medios para rehacer sus vidas.

Por su parte, los procesos de retorno suponen un nuevo desplazamiento. Las demandas de condiciones para el retorno son parte del derecho a rehacer sus vidas y de la reparación, e incluyen la recuperación del territorio y condiciones de seguridad. Sin embargo estos se hacen muchas veces en condiciones difíciles porque predominan los estigmas sobre los desplazados, no se han acordado las condiciones para hacer el retorno posible con la población desplazada, y las condiciones de inseguridad o miedo son parte del contexto negativo para el retorno. Además los procesos de retorno conllevan muchas veces conflictos familiares, entre quienes quieren retornar o no, y se vuelven a dar separaciones. Las expectativas de la gente chocan muchas veces con la realidad de la zona o la comunidad, la actitud de la población que se quedó y darse problemas de identidad dado que los desplazados que retornan tienen una nueva identidad como “retornado”. Por todo ello los procesos de retorno son procesos activos, y necesitan planificación y acompañamiento.

Además hay que atender el derecho a la restitución de la tierra cuando la gente no quiera retornar ya sea por el miedo o porque ha rehecho su vida en otro lugar.

Masacres e impacto comunitario

Las matanzas colectivas conllevan numerosas muertes, desplazamiento y destrucción comunitaria, estando las víctimas en un estado de indefensión. El miedo y la persecución se extienden especialmente a los familiares de las víctimas y testigos de los hechos, por lo que las condiciones de seguridad y el acompañamiento psicosocial son dos aspectos básicos. Los relatos de estas masacres incluyen en numerosas ocasiones atrocidades y formas de crueldad extrema como torturas públicas, violaciones sexuales o mutilaciones de cuerpos que suponen un enorme impacto. Todo ello debe tenerse en cuenta en la investigación, toma de testimonios y acompañamiento a las víctimas.

Masacre de El tigre

La noche del 9 de enero de 1999, se recuerda la masacre paramilitar de El Tigre (Putumayo), en la que sus habitantes quedaron sumidos en un silencio profundo: “parecía el fin del mundo”. Aproximadamente 150 paramilitares del Bloque Sur Putumayo de las AUC, irrumpieron en la zona urbana de El Tigre, en el Bajo Putumayo, en donde asesinaron a 28 personas, quemaron casas, motocicletas y vehículos. La agresión se basó en la estigmatización como “pueblo guerrillero”, convirtiendo a sus pobladores en objetivos militares.

La represión y violencia directa contra esta población no terminó con la masacre, sino que se intensificó durante el período 2001-2006, cuando este mismo bloque paramilitar estableció en la mayoría de las zonas urbanas del Bajo Putumayo un control territorial permanente, ejerciendo un dominio social, económico y político en esta región.

Así, la masacre y posterior ocupación paramilitar de la zona, generaron diversos daños y pérdidas que no sólo afectaron la economía de los habitantes del poblado, sino que modificaron sustancialmente la vida de campesinos, afrocolombianos e indígenas que habitan el sector. Los sobrevivientes recuerdan que el balance oficial de la incursión fue de 26 muertos y 14 desaparecidos.

Dado que se trata de casos colectivos, se necesita tener en cuenta el proceso comunitario o colectivo, buscando formas de integrar a las personas sobrevivientes o familiares, identificar los testigos clave, y tratar de mantener la información y la implicación en el caso.

*El trabajo con comunidades afectadas debe estar orientado por los criterios de la intervención comunitaria tales como: **1)** Contacto con líderes y personas de confianza del grupo afectado, y tener en cuenta las expectativas y condiciones comunitarias **2)** establecer mecanismos de participación de la comunidad y un canal de información y comunicación **3)** fortalecer los grupos o redes existentes, propiciando espacios de apoyo mutuo, **4)** dar seguimiento a las intervenciones de acuerdo a la comunidad y tener en cuenta que el ritmo de los procesos comunitarios, es en general largo, y se necesita la implicación de la gente en los mismos.*

En estos casos colectivos, cuando se dan demandas judiciales o de reparación, hay que tener en cuenta y prever estrategias para manejar algunos problemas frecuentes que son la identificación de beneficiarios, la toma de decisiones colectivas, los conflictos por la reparación o las diferencias respecto al impacto local.

Los aspectos relativos al acompañamiento a estas comunidades incluyen:

- 1.** El apoyo psicosocial a los familiares, el acompañamiento en los procesos de exhumaciones, y el apoyo comunitario para enfrentar el duelo. Según el momento, las conmemoraciones o formas de recuerdo colectivo son parte del apoyo.

2. El manejo del miedo y el impacto del terror en las relaciones comunitarias, las formas de protección y procesar el impacto traumático de forma colectiva.
3. Las formas de dar sentido o integrar la experiencia por parte de la comunidad o de la respuesta de comunidades vecinas o del propio Estado va a marcar el proceso colectivo y el nivel de cohesión. Un buen manejo de la información y la denuncia son elementos importantes.
4. Abordar el impacto organizativo. Es probable que algunas redes o liderazgos se encuentren fragmentados o afectados por el impacto, por lo que el apoyo a dichas redes y la reconstrucción organizativa es un elemento clave.
5. El manejo de conflictos de una forma constructiva forma parte del acompañamiento en estos casos. Es probable que algunos conflictos se den como consecuencia de la violencia y el miedo. En otros casos se trata de conflictos anteriores aumentados por la violencia.
6. Tener en cuenta las condiciones de impunidad, las implicaciones de la investigación y el acompañamiento a familiares y testigos, especialmente en los procesos judiciales o demandas de reparación.

Desaparición Forzada y Ejecuciones Extrajudiciales

Las ejecuciones extrajudiciales y desapariciones forzadas son violaciones de derechos humanos que conllevan procesos de duelo traumáticos. Las formas de manifestarse o enfrentar el duelo dependen de la persona y su experiencia previa, el tipo de vínculo que tenía con la persona fallecida o desaparecida, y las consecuencias de la pérdida en el ámbito familiar (ver apartado sobre el duelo).

Además del impacto individual, frecuentemente las pérdidas de seres queridos alteran la dinámica familiar, por ejemplo se alteran los modelos de comunicación, y es frecuente el silencio sobre determinados aspectos, porque hablar es doloroso o se considera que hay que proteger a los hijos

con el silencio. También la pérdida del padre o madre tiene implicaciones trágicas para el desarrollo de los hijos, en su socialización y en su desarrollo afectivo, que suele hacerse muy notorio en momentos conflictivos como la adolescencia. Además de que las formas de vivir el duelo son diferentes, también lo es la manera en cómo las personas se implican en la denuncia o la investigación judicial. Frecuentemente una persona de la familia es la que más se involucra en los procesos, y el manejo de esta demanda en el contexto familiar se convierte en un aspecto relevante a examinar con el tiempo.

16 de mayo. Desapariciones forzadas en Barrancabermeja

El 16 de mayo de 1998, aproximadamente a las 9: p.m., incursionaron en los barrios Campestre, 9 de Abril, María Eugenia y Divino Niño, del sector suroriental de la ciudad, alrededor de 30 hombres, vestidos de civil fuertemente armados, quienes asesinaron a siete personas y desaparecieron a otras 25. Posteriormente, desde tempranas horas de la noche, a la entrada de los barrios Campestre y María Eugenia, detuvieron a varias personas, a quienes maltrataron y hostigaron. Se dirigieron a pie hasta el lugar donde se celebraba una fiesta popular en el barrio Divino Niño. Allí obligaron a la gente a tenderse en el piso, incluyendo a mujeres y niños, escogieron al azar varias personas, las maltrataron las torturaron y se las llevaron de la fiesta hasta donde tenían los vehículos estacionados; un joven que se negó a subir a la camioneta fue degollado en ese momento. En las horas de la mañana del día 17 de mayo, fueron encontrados en lugares aledaños de la ciudad de Barrancabermeja, los cadáveres de 5 de las personas que habían sido llevadas la noche anterior.

En los casos de desaparición forzada la situación de incertidumbre que experimentan muchos supervivientes sobre el destino de sus familiares es mucho más difícil de enfrentar. La realidad de las desapariciones enfrenta a las personas a la imposibilidad de verificar lo sucedido. El lugar donde esté el desaparecido y los responsables de la misma se diluyen en la niebla del silencio y la falta

de investigación del Estado. Las reacciones de duelo y la ambivalencia, pueden ser en estos casos mucho más intensas y persistentes. Los familiares tienen que aprender a tolerar la ambigüedad de su situación y afrontar muchas de las tareas del duelo desde su propia experiencia. La lucha por la verdad y la reparación social forman parte de ese proceso.

También en el caso de las personas desaparecidas, la realización de procedimientos judiciales como la declaración de “muerte presunta”, que se exige en muchos países para acceder a pensiones o propiedades, supone un nuevo impacto para los familiares ya que tienen que “matar” simbólicamente al desaparecido para poder acceder a medidas económicas o pensiones ².

La necesidad de tener información sobre el destino de sus familiares, conocer lo que pasó, los autores, el destino de sus familiares y en su caso de sus restos es una demanda central en los casos de desaparición forzada. Esas cuestiones son elementos clave para su recuperación emocional que la atención psicosocial no puede suplir. Sin embargo, el apoyo psicosocial es fundamental para acompañar los procesos de búsqueda y potenciar el apoyo mutuo. Se trata de un duro proceso, con innumerables visitas a morgues, o lugares donde se presume que fueron los hechos, y vulnerabilidad frente a intentos de manipulación o mala información, o el tener que confrontarse con el impacto de la impunidad.

² En países como Argentina o Perú existe en la legislación interna la figura de “ausencia por desaparición forzada” para evitar esta cuestión. Esa ha sido una recomendación de numerosas Comisiones de la Verdad en los casos de desaparición forzada.

Algunos aspectos a tener en cuenta para acompañar los procesos de duelo

- 1.** Favorecer un contexto positivo y de confianza en el que la persona pueda hablar de la pérdida. Dejar expresarse sobre la pérdida, cómo lo ha vivido la persona. Puede haber personas que durante años no hayan encontrado el espacio para hablar o expresarse y hay que ser conscientes que, a pesar del tiempo, muchos de esos procesos están todavía iniciándose (“duele como si fuera ayer”).
- 2.** Las personas se refieren a su familiar de una manera determinada que debe ser respetada. En el caso de las personas desaparecidas es especialmente importante ser cuidadoso con el lenguaje respecto a la pérdida, hablando de “desaparición” y no de “muerte”. El lenguaje no debe llevar a la minimización de las violaciones, como cuando se habla de “falsos positivos” que suponen una falta de respeto por las víctimas.
- 3.** Ayudar a la familia en su proceso de adaptación. Las necesidades prácticas, la educación, la reorganización de la vida cotidiana pueden promover un contexto de contención y ayudar a retomar su vida. Tener en cuenta, que en esto se dan ritmos diferentes incluso en la propia familia.
- 4.** Mantener un recuerdo positivo de la víctima ayuda a los sobrevivientes. La posibilidad de hacer ritos o ceremonias, y encontrar un lenguaje y un espacio para recordarlo son importantes también para los hijos e hijas. Enfatizar en esos recuerdos la parte positiva, es parte del proceso de mantener un lazo con los muertos o desaparecidos. Pero también la posibilidad de registrar las ambivalencias, es decir de poder reconocer también los momentos difíciles o defectos es una manera sana, para no quedarse en un recuerdo congelado o fosilizado de la persona.

5. Las denuncias y la lucha por el reconocimiento pueden ser vividos como una manera positiva, de reivindicar su memoria o de “mantener viva” a la persona. En otros momentos la persona puede tomar mayor conciencia de la pérdida. Hay que tener en cuenta estas cuestiones para entenderlas como parte normal del proceso de duelo y acompañar a los sobrevivientes.
6. Por último, los desafíos para los familiares pasan también por reconstruir su propia identidad en un contexto en el que frecuentemente han sido tratados o se han visto así mismos como “el hermano, o la hija de...”.

Investigación y acompañamiento en casos de violencia sexual

En contextos de violencia política, las mujeres también sufren la violación y otras formas de violencia sexual como un arma de guerra. La violencia sexual supone un ataque contra la dignidad de las mujeres, pero las violaciones son en general poco reconocidas. En muchas ocasiones las propias víctimas son culpabilizadas por prejuicios sexistas. Las mujeres que han sufrido violación sexual pueden verse afectadas por problemas psicológicos como recuerdos traumáticos, alteración de su vida cotidiana y relaciones afectivas. Las víctimas pierden frecuentemente su confianza en los demás y muchas veces la aceptación social. Además de la humillación personal y la relegación familiar que sufre la mujer, los familiares pueden a la vez sentirse impotentes y responsables.

La mayor parte de las veces los victimarios no refieren estos abusos, y las víctimas guardan silencio. Este silencio es parte del miedo y de las estrategias de las víctimas para no ser golpeadas de nuevo o sufrir discriminación o estigma, por lo que las resistencias emocionales o morales a hablar son también parte de las formas de supervivencia.

Algunas dificultades señaladas en la experiencia internacional en la investigación de las violaciones sexuales, y que deberían superarse para proporcionar apoyo a las víctimas, son el ambiente hostil y la necesidad de la mujer de “demostrar” la violación, el sentimiento de humillación por el tipo de preguntas explícitas sobre su violación, los problemas de confidencialidad, y los procesos de investigación que se hacen sin tener consideración para la protección de la víctima o el tratamiento legal adecuado, minimizando los hechos.

En los procesos de denuncia y acompañamiento, las mujeres pueden necesitar tiempo para prepararse psicológicamente para hablar o llegar a denunciar, y necesitan un espacio e interlocutoras de confianza, privacidad y un contexto favorable. En todo caso conviene:

- a)** Tener un conocimiento previo de la persona y su experiencia y, en el caso de prepararse para una declaración, identificar previamente los aspectos más problemáticos con la persona.
- b)** Abordar, en principio, los aspectos generales que preocupan a la persona sin dirigirse directamente a explicitar la tortura o los detalles de la violación.
- c)** Atender al ritmo de la persona en las entrevistas. La violación sexual supone un ataque a la intimidad y la persona tiene que sentirse con confianza para hablar de esa experiencia.
- d)** Atender a los detalles específicos que pueden generar mayor impacto o dar lugar a una entrevista fragmentada. La conducción de la entrevista desde los aspectos más generales (quienes, donde, tiempos, etc.) puede ayudar a situar de forma más concreta y menos confrontativa los detalles posteriores.
- e)** Dado que la intimidad de la persona puede verse expuesta de forma pública en informes o declaraciones, los aspectos relativos a la confidencialidad deben ser abordados con la persona.
- f)** Contar con acompañamiento psicosocial o de personas de confianza para realizar declaraciones o diligencias que pueden resultar estresantes. También contar con redes de apoyo, como organizaciones de mujeres que tengan experiencia y confianza con las mujeres víctimas.

Es importante diferenciar dos situaciones: gente que no quiere denunciar pero que necesita ayuda terapéutica o social; y gente que quiere denunciar. En cualquier acercamiento o programa, hay que ofrecer apoyo psicosocial como parte del acompañamiento a la denuncia, pero si no hay denuncia también debería ofrecerse el apoyo si es demandado por las víctimas

En los casos de violencia sexual esto plantea desafíos complejos y demanda sensibilidad y compromiso por parte de los equipos de acompañamiento. Una vez establecido el contacto para acercarse a su problemática, no puede este limitarse o condicionarse por los objetivos judiciales, dado que el primer interés es el bienestar de la víctima.

Prevención de la victimización secundaria en casos de violencia sexual

- 1.** Evitar tratar a la víctima como un estigma: violada. Considerarla como persona que han sufrido una experiencia o suceso traumático...
- 2.** Mejorar la presencia de mujeres en la investigación: las figuras siempre masculinas de médico, juez, policía, etc. dificultan la confianza.
- 3.** Entrenar a personal involucrado en la investigación de forma específica.
- 4.** Si se va a abrir una investigación, proporcionar apoyo psicológico a su pareja explicarle que la mujer no fue responsable y prepararle para las dificultades. Enfrentarse a los estereotipos de género es un gran reto.
- 5.** Impacto de las revelaciones en los hijos: a valorar de forma muy cuidadosa.
- 6.** Víctimas que sí y víctimas que no quieren denunciar (mantener el anonimato, o miedo al impacto de revelaciones, etc.). Opción de libertad a las víctimas que no se les fuerce para que no se produzcan males mayores.
- 7.** Grado de publicidad máximo para la prevención social: reparación social de algo injusto, función pedagógica, acabar con la impunidad...Pero máximo nivel de discreción en lo individual.

5. PROCESO DE BÚSQUEDA DE VERDAD JUSTICIA Y REPARACIÓN



Programa
Promoción de la
Convivencia

El papel de la atención psicosocial

Si la persona no está empoderada para poder asumir el proceso, no llega al final. Hay que fortalecer su salud mental, que sepa a qué se enfrenta, prepararse para situaciones estresantes, y evitar así el impacto negativo o que al final se fragmente el proceso.

Los procesos judiciales o demandas de verdad o reparación, suponen un contexto específico en el cual se desarrolla en algunas ocasiones la atención psicosocial a las víctimas. Esto se debe a que dichos procesos forman parte de los esfuerzos de las víctimas por enfrentar el impacto de las violaciones de derechos humanos, pero en general no están orientados a contar con las necesidades o garantías para las víctimas, y suponen frecuentemente experiencias estresantes o que pueden generar nuevos impactos. Se debe tener en cuenta que hablamos en estos casos de una dimensión de proceso y el acompañamiento no debería limitarse a intervenciones puntuales aisladas.

El apoyo psicosocial en estos contextos tiene que orientarse tanto a la prevención como la atención frente a los problemas que se puedan presentar. En este sentido, incluye: a) el diseño del proceso para disminuir los factores de estrés asociados al contexto en el que se hacen las demandas. b) proporcionar criterios de trabajo con las víctimas para los diferentes actores que intervienen y c) proporcionar apoyo específico a las víctimas. Esto último supone:

- 1)** Proporcionar un apoyo emocional frente al miedo, angustia e impacto de amenazas por la denuncia o las diferentes gestiones judiciales.
- 2)** Ayudar a familiarizarse con el proceso, las dificultades, el manejo de la tensión y proporcionar a la víctima información adecuada sobre el mismo. Las víctimas tienen que estar preparadas psicológicamente con anterioridad para poder enfrentar mejor las experiencias estresantes.
- 3)** Acompañar el proceso más allá de los momentos estresantes o que generan una mayor atención, dada la necesidad de seguimiento y la frecuencia de nuevas dificultades menos visibles más adelante.

El derecho a la verdad

En términos psicosociales el conocimiento de la verdad es un elemento fundamental para las víctimas. Pero se trata no solo de una verdad de los hechos, sino una verdad que suponga un reconocimiento:

- a)** El conocimiento de los hechos y del destino de sus familiares permite superar la confusión o la ambigüedad en las que se han mantenido las víctimas durante años. La aceptación de la irreversibilidad de la pérdida, que es una de las tareas del duelo, necesita del conocimiento de la verdad.
- b)** El reconocimiento social de lo que han sufrido las víctimas contribuye a ofrecer un marco social a su experiencia, evitando la privatización del daño y el aislamiento o la marginación de las víctimas. Este reconocimiento de la verdad contribuye a validar su experiencia y proporcionar un reconocimiento institucional y social. El reconocimiento de la verdad es un requisito para que las víctimas puedan ir distanciándose de un pasado traumático y otorgar un marco de significados en que la víctima pueda asimilar sus experiencias. La ausencia de este reconocimiento obliga a las víctimas a un duro proceso que dificulta su recuperación.

Sin embargo, el conocimiento de la verdad también puede confrontar a las víctimas con detalles del horror o la banalidad del perpetrador, por lo que tienen que estar preparadas para ello. Los funcionarios y personal involucrado en audiencias o gestiones frente a los perpetradores tienen que proporcionar las condiciones para un acceso efectivo a la verdad para las víctimas. Desde un punto de vista psicosocial en ello se incluye:

- a)** El conocimiento de los hechos contrastando la información proporcionada por perpetradores con investigaciones independientes. La aceptación de sus versiones sin investigación

sobre la veracidad o los hechos, tiene un potencial retraumatizante dado el poder de influencia que tiene sobre la víctima y el riesgo de manipulación de sus expectativas. La experiencia comparada de Chile con la Mesa de Diálogo, Argentina con los juicios por la Verdad o Sudáfrica con las audiencias ante la Comisión de Verdad y Reconciliación muestra que dichas versiones son muchas veces justificatorias, ofrecen información parcial y otra completamente falsa. Si no hay mecanismos de investigación y contraste por instituciones independientes, tal y como se dieron en esos casos, se generan nuevas formas de victimización y una falta del conocimiento social de la verdad que tiene una función preventiva.

b) Poder aclarar las dudas que durante años han acumulado sobre los hechos o el destino de sus familiares.

c) Recibir información que respete su condición de víctimas y un trato digno a las personas asesinadas o desaparecidas (evitando nuevas formas de estigmatización) o los propios familiares.

d) Cualquier proceso de reconocimiento de la verdad claramente parcial o estigmatizante para las víctimas (por ejemplo negar hechos evidentes, acusar a las víctimas, o tratar de manipularlas) supone una nueva victimización y no debería ser aceptado por los funcionarios encargados de mantener la legalidad y el marco de los diferentes procesos.

El derecho a la justicia

Para las víctimas de violaciones de derechos humanos el derecho a la justicia, como investigación y sanción a los responsables, forma parte de las demandas que pueden contribuir a enfrentar el dolor y las consecuencias de la impunidad que han sufrido durante años. Desde una perspectiva psicosocial la justicia ayuda a las víctimas al reconocimiento del valor de sus familiares,

así como a poner las bases de relación entre las personas en el respeto a los derechos humanos. La impunidad supone no solo un nuevo impacto para las víctimas, sino que contribuye a mantener el poder de los perpetradores.

En términos del restablecimiento de la convivencia local, cuando está condicionada por el poder local de los perpetradores, la posición de las víctimas continúa siendo de dependencia y miedo. La justicia puede ayudar a abrir el espacio para las víctimas y a disminuir el poder de los perpetradores, lo cual es un paso clave para cualquier proceso de reconstrucción del tejido social.

La importancia de los juicios puede evaluarse en varios niveles:

- 1. Legal.** Los responsables reciben una justa sentencia.
- 2. Moral,** es una demostración que la justicia es un principio válido (la diferencia entre el bien y el mal es restaurada por la postura pública oficial).
- 3. Sobre la Verdad.** Hay una confirmación pública de las violaciones. Se acaba con y se desvelan los secretos.
- 4.** Se da la posibilidad de una historia común. Puede empezar un nuevo proceso, con estas precondiciones, para una verdadera rehabilitación y reconciliación.
- 5.** Los juicios son rituales públicos que cumplen una función de rito de paso en un proceso de transformación social.
- 6.** Algunos juicios ponen de manifiesto una crisis de legitimidad que conlleva cambios legales y políticos.

Todas estas funciones de la justicia tienen un sentido importante para las víctimas y la sociedad. El objetivo de los tribunales es individualizar las responsabilidades dado que no se puede traspasar la culpa a las colectividades, pero pueden mostrar también las estructuras que han hecho posible el horror y que se necesita dismantelar para prevenir la violencia en el futuro. Los juicios ayudan a

convertir la culpa en vergüenza puesto que la hacen pública y suponen una sanción moral sobre los hechos y sus responsables. Pero la implicación de la propia sociedad, y no solo de las víctimas, es una condición para su eficacia.

La búsqueda de la justicia tiene mucho sentido para las víctimas, aunque sus expectativas están en relación a las garantías de los procesos y supone una lucha contra la impotencia. En muchos países las víctimas han sido el motor de la lucha contra la impunidad, mediante su persistencia y creatividad para enfrentar las enormes dificultades con que se encuentran.

Sin embargo también expone a las víctimas frente al impacto de revelaciones, y constituye un momento de esperanza y vulnerabilidad frente a lo que los procesos puedan dar de sí. Frecuentemente los procesos judiciales recaen en la espalda de víctimas y familiares, que se ven así enfrentados a una importante sobrecarga emocional y dificultades prácticas. Una falta de sanción o proporcionalidad de la sentencia genera frecuentemente una sensación de sin sentido y de burla en muchos casos. Todas estas dificultades deben formar parte del acompañamiento psicosocial en los procesos de justicia.

Incidente de Reparación de Manpuján

El proceso de discusión sobre la reparación por la masacre en la comunidad de Manpuján y las jornadas previas, permitieron que el acceso a la justicia de las víctimas fuera no solo de manera masiva, sino que éstas participaran de manera digna, pues hubo un acompañamiento previo y durante el proceso por parte de las instituciones competentes con el apoyo de la cooperación internacional. El proceso de participación generó la cohesión entre las víctimas de la Masacre de la vereda de Las Brisas, quienes se organizaron y se articularon al proceso de reclamación de derechos de las víctimas del desplazamiento de Manpuján.

El proceso de la demanda y el proceso personal

Podemos ver estos procesos de exigibilidad de los derechos, desde una doble perspectiva, la de las rutas jurídicas o administrativas por un lado, y por otra parte la que tiene que ver con el proceso de la víctima o la comunidad afectada. Esos dos procesos se dan íntimamente relacionados entre sí, pero muchas veces son dos ruedas que caminan en sentidos distintos. Para integrar ambos procesos se necesita una perspectiva psicosocial de los mismos.

Por ejemplo, en el proceso legal dominan las exigencias jurídicas de la demanda, como la preparación del caso, su investigación en el país, la participación en peritajes y pruebas, la preparación de testimonios y la propia audiencia, el tiempo de espera y la sentencia o el tiempo de cumplimiento. Mientras que el proceso personal, familiar o comunitario se refiere a cómo la gente procesa el dolor, las formas de enfrentar las consecuencias de las violaciones, la recuperación para reconstruir sus vidas o la asimilación de la pérdida.

La conjunción de estos dos procesos marca en gran parte las necesidades y el acompañamiento. Por ejemplo, las demandas o denuncias tienen un largo proceso por delante hasta que haya una resolución. Mientras tanto, la víctima y su familia tienen que seguir con su vida y tratar de rehacerse. En los procesos de búsqueda de la verdad o justicia hay momentos clave como cuando hay que dar un testimonio o participar en una audiencia. Esos procesos tienen aspectos jurídicos muy importantes, pero también tienen que ser vistos desde una perspectiva psicosocial, porque suponen momentos en que la víctima tiene que tomar decisiones, necesita prepararse para gestiones que pueden generar tensión o tiene que estar preparada para hablar de hechos dolorosos en público.

Por otra parte, los casos a veces se cierran con una sentencia, pero la víctima tiene que enfrentar después los problemas del cumplimiento y, hasta entonces, sigue con una situación abierta que le pone en condiciones de vulnerabilidad. O en otros casos, la víctima va a querer dejar la demanda

porque con el tiempo ha ido cambiando el sentido que tenía para ella, o siente que necesita cerrar psicológicamente el proceso como se da muchas veces en los casos de violencia sexual. Todo ello supone que hay que tratar de coordinar estos dos procesos, el jurídico o administrativo por un lado, con el individual, familiar o colectivo por el otro.

Algunos momentos clave para el acompañamiento en estos casos son, la valoración del daño, la toma de testimonios o la preparación de audiencias.

Valoración del daño

Un momento importante desde el punto de vista del acompañamiento psicosocial son las valoraciones del daño. Estas valoraciones se hacen en general en contextos de demandas judiciales. Son estudios o informes de peritos independientes que tratan de mostrar los impactos de las experiencias de violencia en las víctimas y comunidades afectadas. En su mayoría, los peritajes orientados hacia la valoración del daño incluyen los de carácter médico, antropológico y psicosocial. La valoración cultural del impacto, es importante en los casos que afectan a comunidades indígenas o afroamericanas, especialmente.

Desde el punto de vista psicosocial, hay tres cuestiones fundamentales de estos procesos: a) identificar los impactos o consecuencias de las violaciones, b) establecer el nexo de relación causal de estos hallazgos con los hechos señalados en las violaciones, y c) los peritajes pueden mostrar también valoraciones que sean importantes para establecer criterios de la reparación, tanto respecto a las medidas más adecuadas como a la forma en cómo estas deberían desarrollarse para ser más efectivas.

Sin embargo, las valoraciones del daño no pueden verse solo como procesos técnicos de evaluación. Suponen una fuerte movilización emocional, porque la persona, familia o comunidad tiene que hacer entrevistas en profundidad, recoger información o contrastar testimonios. Al estar esas

actividades centradas en el daño, movilizan mucho las emociones. Por ejemplo hay que preguntar por el dolor, por las consecuencias negativas, por cómo todo eso afectó a su vida, etc. Las víctimas pueden sentir inseguridad o desconfianza frente a cómo se utilizará la información, y se necesita una estrategia de acompañamiento que dé seguimiento a las actividades de evaluación.

En algunas ocasiones esas valoraciones del daño pueden ser también positivas para la gente si encuentra un espacio de escucha y validación de su experiencia; si le ayuda a entender sus reacciones e impactos; si se considera por las víctimas como un ejercicio positivo de hacer algo con todo el impacto sufrido.

Primero, considerar que esa energía positiva y ese carisma con la gente, y el hecho de que se le haya planteado a cada familia, que podía -con claridad y con paciencia- si quería hacer, o no hacerlo, de contar lo que ha vivido, creo que es uno de esos hechos que hace que haya un antes y un después. Hay gente que creo que a partir de ahí cambió su posición frente a lo que se estaba haciendo; otra gente creo que le puso fe de que la cosa podía cambiar, si no dentro del caso, al menos su propia vida podría mejorar. Creo que les dio el valor de discutir y de presentar sus puntos de vista. La enseñanza que me queda a mí es que, si la gente participa y se le tiene en cuenta y se le da la importancia, la gente asume ese papel. José Daniel, familiar Pueblo Bello.

Un aspecto clave en esas actividades es cuidar la confidencialidad, si hay aspectos que la víctima no quiere revelar, y centrarse en los aspectos relevantes para el caso, evitando exponer públicamente aspectos que hacen que la víctima se sienta más vulnerable. Esto es especialmente importante en los casos de violencia sexual, pero no solamente en ellos.

Acompañamiento en testimonios y audiencias

Las actividades como dar testimonio o prepararse para audiencias suponen experiencias con sentido pero también son estresantes para las víctimas. El testimonio debe tener sentido para la

persona/grupo (restituir la verdad, enfrentar el miedo, que no suceda nada más, etc.) y no deben crearse falsas expectativas respecto a la conseguir reparación o justicia.

El testimonio puede ser un instrumento no sólo por la recolección de información sobre los hechos que ocurrieron. Puede ser también la primera posibilidad que tiene la persona de hablar de su experiencia. En ese sentido, el testimonio puede ayudar a que exprese hechos y experiencias que han permanecido ocultos. Hablar de su experiencia puede ayudar a la persona no sólo a descargar su tensión, sino a globalizar la experiencia y tratar de darle un sentido.

El testimonio puede tener también el valor positivo para:

- ◆ superar la sensación de impotencia que puede tener la persona,
- ◆ dar un sentido social (hacer algo para enfrentar lo que pasó o que no vuelva a suceder),
- ◆ recuperar el valor de su experiencia,
- ◆ dar constancia de la arbitrariedad y el horror de la violencia sufrida.

De todas formas, aunque el testimonio tenga un sentido positivo para la gente, las personas más afectadas pueden tener muchas dificultades para compartir su experiencia. Se necesita construir un marco y relación de confianza, que permita acercarse a los hechos y superar dichas dificultades.

Las dificultades para la víctima de compartir su experiencia son:

- ◆ miedo a que hablar de los hechos le ponga en peligro
- ◆ preocupación por abrumar al otro;
- ◆ temor de no ser comprendida;
- ◆ no querer recordar para evitar el dolor.

En el caso del Proyecto de Reconstrucción de la Memoria Histórica de Guatemala para facilitar la comparabilidad de los testimonios y la conducción de las entrevistas se estructuró

una metodología basada en siete preguntas para la recolección de testimonios que corresponden a diferentes facetas de la experiencia de las víctimas, tales como los hechos (¿qué sucedió?, ¿cuándo y dónde?); la víctima (¿quién era la víctima, qué hacía?); el perpetrador (¿quiénes fueron los responsables?); las consecuencias (¿qué efectos tuvo ese hecho en su vida?), el afrontamiento (¿qué hizo para enfrentarlo?); la percepción de los hechos (¿por qué cree que pasó?); y las esperanzas o demandas (¿qué habría que hacer para que no volviera a suceder?).

Las mayores dificultades suelen darse cuando la víctima no ha tenido la oportunidad hasta entonces de hablar, ha tenido problemas psicológicos anteriores o no se siente especialmente involucrada en el proceso. Sin embargo, como muestra el siguiente testimonio de una de las familiares del caso de La Rochela, una masacre de agentes judiciales en Colombia a manos de los paramilitares, también pueden darse en personas con mayor experiencia lo que no siempre significa una recuperación emocional: *Uno cree que después de dieciocho años ya ha elaborado todos los duelos, ya puede manejar el tema sin tanto dolor. Yo me senté un sábado a trabajar sobre mi declaración y terminé el lunes y me enfermé. Me tuvieron que hospitalizar porque entré como en un estado de depresión, no podía ni siquiera levantar la cabeza del dolor que sentía en el cuerpo, no quería que nadie me hablara ni me mirara. Una amiga me dijo: “uno saca los cajones, medio los arregla y los guarda, pero uno tiene que sacar los cajones, limpiarlos bien y luego los guarda”.*

La preparación de audiencias y testimonios incluye los aspectos jurídicos pero también una dimensión psicosocial. La mayor parte de las veces esta preparación se hace facilitando información sobre aspectos generales y del contexto en el que tendrá lugar, o el entrenamiento en la capacidad de responder a preguntas específicas o que puedan parecerse a la confrontación del litigio. Esta preparación debe estar orientada a aumentar la autoconfianza de la persona, facilitarle conocimientos que permitan centrarse en el contexto (tiempo disponible y características del espacio) y reforzar habilidades para la expresión respecto a los aspectos que sean clave, incluyendo la

resistencia a la manipulación. Sin embargo, hay que tener cuidado con que estas actividades de preparación no limiten la espontaneidad de las víctimas o testigos que son la fuente de su autenticidad. Se necesita en ello respetar el lenguaje y forma de narrar los hechos o sentimientos que tiene la persona.

Un momento particularmente estresante es la confrontación con el perpetrador o el acusado en los casos penales. En esos casos el miedo y la tensión pueden ser muy importantes, y hay que tratar de disminuir esa confrontación para proteger a las víctimas, o cuidar la manera en cómo se hace respetando sus derechos. Frecuentemente las víctimas tienen que enfrentarse a versiones exculpatorias, formas de culpabilizar a las víctimas o frente a la banalidad del perpetrador (los matamos porque nos dijeron que eran comunistas...), lo cual supone muchas veces un enorme impacto.

Las actividades de preparación, la adecuación del contexto y el acompañamiento durante dichas diligencias son aspectos básicos. La preparación es importante porque no es lo mismo que la experiencia estresante confronte a la persona, o que la persona confronte la experiencia estresante. En el primer caso la falta de reparación supone mayor vulnerabilidad, mientras en el segundo la persona puede activar sus recursos personales para enfrentar la situación. Después de terminar el testimonio o audiencias hay que dejar un espacio para hablar de la persona, de cómo se siente y mostrarle apoyo.

Acompañamiento psicosocial durante el proceso judicial	
<i>Reacciones emocionales y situación de las víctimas</i>	<i>Papel del acompañamiento psicosocial</i>
Miedo (a las represalias, a no saber cómo responder, a la manipulación)	<ul style="list-style-type: none"> • Normalizar reacciones. • Ayudar a expresar el miedo y ponerle nombre (miedo a qué). • Analizar las alternativas situando claramente el contexto.
Reactivación de emociones, sueños y recuerdos traumáticos respecto al momento de los hechos.	<ul style="list-style-type: none"> • Normalizar y analizar conjuntamente sus reacciones. • Reconocer sus formas de dar sentido a la experiencia. • Fortalecer los mecanismos de afrontamiento en los momentos de crisis. (antes y después de la declaración judicial...).
Percepción de minusvaloración del dolor y de la dignidad de las víctimas	<ul style="list-style-type: none"> • Información anticipatoria sobre situaciones frecuentes en los juicios. • Habilidades de asertividad y resistencia a la manipulación. • Fortalecer el sentido que tiene el juicio.
Esperanza y ambivalencia frente a su actuación en el proceso y los resultados del juicio	<ul style="list-style-type: none"> • Explorar las dificultades y posibilidades de forma realista. • Concretar los objetivos y carácter de declaración.
Dudas sobre capacidad individual para enfrentar la audiencia pública	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer proceso de grupo, la dimensión de apoyo mutuo y sus formas de entender el proceso como una lucha colectiva por la justicia. • Propiciar la calma y enfatizar la importancia de centrarse en sí mismas y la autenticidad del testimonio.

La reparación integral y el enfoque psicosocial

En los últimos años, en Colombia se ha dado un debate importante sobre la reparación a las víctimas en los casos de violaciones de derechos humanos. Al hablar de la reparación, la primera

cosa que hay que tomar en cuenta es la conciencia de la irreparabilidad. Como muchas víctimas señalan: *“nada puede repararme el dolor que sufro ni devolverle la vida a mi hijo”*. Pero eso no significa que las víctimas no tengan derechos a tener reparaciones, y el Estado debe hacer el esfuerzo por llevar adelante las medidas de reparación. Dichas medidas deben estar orientadas a restituir los derechos que fueron violados, ayudar a enfrentar las consecuencias de las violaciones, y promover la reintegración social, así como evitar la repetición de los hechos.

La reparación desde una perspectiva jurídica, incluye una serie de derechos que vamos a ver. Pero desde el punto de vista práctico y psicosocial lo importante es también que se lleve a cabo de una forma coherente con su sentido y que el cumplimiento sea efectivo para las víctimas.

La reparación debería ser la manifestación más tangible de los esfuerzos del Estado por remediar el daño que han sufrido. Para el Estado la reparación es una oportunidad de integrar a las víctimas en la sociedad, pero también de prevenir nuevas violaciones en el futuro.

Las dimensiones de la reparación

El derecho a la reparación está basado en términos morales y legales, a través de una creciente legislación y tratados internacionales, en una serie de criterios³:

³ La Asamblea General, mediante la resolución A/RES/60/147 del 24 de octubre de 2005, aprobó los “Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones” contenidos en el documento (E/CN.4/2005/59).

- ◆ La *restitución*, que busca restablecer la situación previa de la víctima. Incluye entre otros, el restablecimiento de derechos, el retorno a su lugar de residencia, la devolución de bienes o el empleo en su caso.
- ◆ La *indemnización* se refiere a la compensación monetaria por daños y perjuicios. Incluye tanto daño material, como físico y moral (miedo, humillación, estrés, problemas mentales, reputación).
- ◆ La *rehabilitación* alude a medidas tales como atención médica y psicológica, así como servicios legales y sociales que ayuden a las víctimas a readaptarse a la sociedad.
- ◆ Las *medidas de satisfacción* se refieren a la verificación de los hechos, conocimiento público de la verdad y actos de desagravio; las sanciones contra perpetradores; la conmemoración y tributo a las víctimas.
- ◆ Las *garantías de no-repetición* pretenden asegurar que las víctimas no vuelvan a ser objeto de violaciones. También requieren reformas judiciales, institucionales y legales, cambios en los cuerpos de seguridad, promoción y respeto de los derechos humanos, para evitar la repetición de las violaciones.

Integralidad de la reparación

Las medidas de reparación deberían poseer una dimensión de integralidad. Es decir, tiene que existir una relación entre las diferentes medidas. Los criterios y la manera de llevarse a cabo tienen que tener coherencia con su sentido. La falta de integralidad en el diseño, y particularmente en el cumplimiento, puede cuestionar el significado de las reparaciones. Por ejemplo, una medida de satisfacción como el reconocimiento público de responsabilidad puede perder sentido si se demora excesivamente o se hace de forma superficial. La reparación económica es una forma de asumir la responsabilidad; pero su cumplimiento, en ausencia de pasos significativos que muestren la voluntad del Estado en la investigación de los hechos, o la sanción a los responsables, cuestiona

su sentido. Es el conjunto de medidas lo que incide positivamente en la vida de las víctimas. Y eso incluye la justicia. Para muchas de ellas, la justicia otorga un sentido integral al conjunto de la reparación, más cercano al daño producido por las violaciones.

La reparación debe estar a la altura del impacto de las violaciones. Una reparación claramente escasa, o que no tenga en cuenta esta perspectiva y facetas como la investigación, la mejora de sus condiciones de vida y el restablecimiento de sus derechos, pierde fácilmente su sentido.

Por otra parte, no todas las medidas de reparación tienen la misma importancia para las víctimas. Por ejemplo para la mayoría de los familiares de personas desaparecidas, lo más importante es la investigación y conocer el destino de su familiar, y en su caso encontrar su cuerpo. Esta jerarquía debería hacerse evidente en el diseño de las medidas, para que respondan a sus expectativas o necesidades.

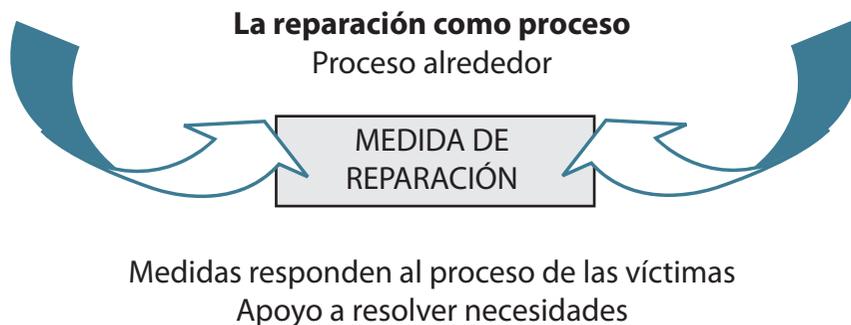
	MEDIDAS	QUÉ PUEDEN SIGNIFICAR
GENERALES	Reconocimiento de la verdad los familiares	<ul style="list-style-type: none"> - poder responder a todas las dudas sobre lo que sucedió con - determinar la responsabilidad del Estado y de los perpetradores. - conocimiento por la sociedad que ha vivido al margen o con escasa sensibilidad por las víctimas.
	Reconocimiento local	<ul style="list-style-type: none"> - restablecimiento del equilibrio entre las víctimas y la comunidad/ y las familias. - superación del estigma en el medio local
	Reconocimiento hacia las víctimas	<ul style="list-style-type: none"> - medidas de reconocimiento público o memoria que supongan un restablecimiento de la dignidad
	Medidas de rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> - enfrentar las secuelas de las violaciones y necesidades de salud o atención psicosocial - retomar su proyecto de estudios o formación o educación para sus hijos.
	Justicia	<ul style="list-style-type: none"> - reconocimiento de los derechos violados - esclarecimiento de lo que se ha pasado - condena de los responsables
	Reparación económica	<ul style="list-style-type: none"> - reclamación de las pérdidas y compensación por el daño sufrido. - mejora de su situación económica o social
	Garantías de no repetición	<ul style="list-style-type: none"> - cambios legales o institucionales para la prevención - esperanza de que el caso sirva para que estos hechos no vuelvan a producirse
	ESPECÍFICAS	Búsqueda de desaparecidos
Violencia sexual		<ul style="list-style-type: none"> - reconocimiento del daño y atención a las secuelas y problemas familiares o sociales. - identidad positiva y dignidad de la víctima.
Tortura		<ul style="list-style-type: none"> - protección de la persona y garantías en la investigación. - evitar la victimización secundaria.
Desplazamiento forzado y exilio		<ul style="list-style-type: none"> - retorno con garantías y condiciones que lo hagan posible. - programas de reintegración económica y social

La dimensión del cumplimiento

Para tener un impacto positivo hay que cuidar el proceso de cumplimiento y los criterios sobre cómo se hace efectiva la reparación. La dificultad en la fase de cumplimiento suele ser la falta de experiencia o los cambios en la voluntad política por parte del Estado, hasta dificultades de coordinación y la permanencia de los problemas que llevaron a la impunidad.

Las organizaciones y representantes legales, así como las víctimas que llevan sus demandas adelante deben prepararse para procesos que no terminan con una sentencia o con una resolución administrativa. En el caso de la familia o en la comunidad hay que cuidar la cohesión para que la reparación tenga efectos constructivos.

La participación de las víctimas es un criterio clave para que la reparación resulte satisfactoria y tenga efectos constructivos. El proceso de recuperación no ocurre solo a través de la medida (por ejemplo, una indemnización o un monumento), sino del proceso de participación y adecuación de esa medida a las necesidades de las víctimas. Es decir, tan importante es el qué (medida) como el cómo se lleva a cabo.



Esta dimensión de participación es especialmente importante en las medidas de satisfacción. Los Estados deben abrir espacios con las víctimas para la fase de cumplimiento. En un contexto en el que la mayoría de las veces las cuestiones se deciden en términos jurídicos, es decisivo escuchar a los protagonistas de los casos y beneficiarios de la reparación. Esto es especialmente importante en los casos colectivos, donde la reparación debe tener efectos positivos para la reconstrucción del tejido social en el marco comunitario.

Prevenir problemas frecuentes: reforzar el impacto positivo

A continuación se sintetizan algunos problemas frecuentes en la reparación. Prevenir estos problemas es importante para hacer que la reparación no pierda su sentido y tenga un impacto positivo para las víctimas y comunidades afectadas.

- 1. Recursos poco adecuados a las necesidades de las víctimas.** Cuando los recursos dedicados a la reparación son escasos o no adecuados el impacto de la reparación es escaso o incluso negativo.
- 2. Contenido de la reparación genera división comunitaria y diferenciación social.** Para prevenir eso se deben llegar a acuerdos con la comunidad afectada, y prever posibles problemas anticipándose a ellos en el diseño del trabajo comunitario.
- 3. Reparación moral pierde su valor.** Por ejemplo cuando la reparación se usa para legitimar al Estado en lugar de ser una forma de reconocimiento de la responsabilidad y de reconocer la dignidad de las víctimas.
- 4. Víctimas no participan en criterios de selección de alternativas.** La visión de las víctimas debe ser incorporada siempre que sea posible al desarrollo de la reparación, y esto es es-

pecialmente importante en los casos de medidas simbólicas y de rehabilitación. Sin dicha participación la reparación es más difícil que tenga sentido.

5. Modelos de atención no adecuados. Especialmente en aspectos como la atención psicosocial. En un caso colombiano, el caso 19 comerciantes ante la Corte Interamericana, ésta determinó que el Estado debía proporcionar atención psicosocial a los familiares de las personas que fueron desaparecidas. La respuesta del Estado a esta obligación fue en primer lugar enviar a los familiares a un hospital psiquiátrico. Ninguno de los familiares acudió a esta atención por considerarla poco adecuada y estigmatizante.

6. Falta de adecuación en relación al tiempo o al proceso. La acumulación de problemas en la fase de cumplimiento, los retrasos o la falta de adecuación de las medidas conlleva un desgaste en las personas y una pérdida del sentido reparador de estas medidas.

7. Atención a los efectos locales. Algunas medidas de reparación pueden tener un objetivo dirigido a las víctimas o familiares, pero también tener un impacto local importante (por ejemplo señalando a las víctimas en su medio local o generando debates sobre los hechos como las medidas simbólicas). En otros casos, las medidas simbólicas pueden ser decididas con criterios políticos o artísticos ajenos al impacto que eso vaya a tener para las personas afectadas en su medio local. Algunas de las medidas de reparación se insertan en un contexto local o del país conflictivo, y hay que pensar cómo se van a llevar a cabo cuando hay conflictos de intereses o una situación de inseguridad o violencia.

8. Forma en cómo se hace la reparación supone un nuevo impacto. La forma en cómo se desarrollan las medidas de reparación es tan importante como las propias medidas. En otras palabras, el cómo, es tan importante como el qué. Un ejemplo negativo en El Salvador en el caso de la desaparición de las hermanitas Serrano Cruz, fue el acto de reconocimiento de

responsabilidad, donde el canciller presente en dicho acto no hizo un reconocimiento expreso de responsabilidad y se limitó a lamentar los hechos, las víctimas no habían sido avisadas con suficiente anterioridad y no tenían un lugar central en el acto, además el gobierno quiso hacerles entrega de un cheque con la reparación económica en el mismo acto lo cual tergiversaba aún más el sentido del mismo. Dicho acto fue más un nuevo agravio que un acto de reconocimiento.

Medidas simbólicas y memoria colectiva.

Entendemos por medidas simbólicas aquellas formas de reparación orientadas a rescatar el recuerdo y memoria de las víctimas de las violaciones de derechos humanos. Estas formas de memoria se concretan, en acciones como placas, nombres de lugares simbólicos, monumentos, o conmemoraciones, entre otras.

Las medidas simbólicas están dirigidas a reconocer la dignidad de las víctimas, fomentar el recuerdo de hechos históricos relevantes, expresar una crítica o sanción moral hacia los perpetradores, así como a señalar la importancia de la prevención; también tienen que ver con los procesos de duelo o las formas de recuerdo familiar o colectivo. Es decir, tratan sobre las formas de dar sentido a la experiencia, pero también pueden tener diferente significado. Mientras para algunas familias o comunidades una medida simbólica, como un monumento o poner el nombre de su familiar, puede ser poco relevante como reparación, para otros tiene un enorme sentido.

Desde una perspectiva más amplia, para los familiares o víctimas, toda reparación (medidas económicas, justicia, investigación, etc.) tiene también un componente simbólico. A través de ellas, buscan alcanzar una especie de estado psicológico en el que sientan que se ha llevado a cabo una serie de acciones para enfrentar el daño cometido.

Las medidas simbólicas se centran no solo en el conocimiento de los hechos, sino en el reconocimiento de su importancia y de la de las propias víctimas. También ser coherentes con el resto de las medidas o el trato a los sobrevivientes, ya que las medidas simbólicas pueden perder sentido si no están asociadas a otras medidas que ayuden a mejorar las condiciones de vida (*"¿qué sentido tiene que me pidan perdón si todo queda igual?"*).

Asimismo, los actos simbólicos y rituales forman parte de las medidas de reparación al permitir y mantener un recuerdo de las víctimas, sus ideales y aspiraciones. Tales símbolos son más efectivos cuando responden al sentir de los sobrevivientes y son culturalmente relevantes. Pueden, incluso, tener un beneficio más extenso, como íconos que mantengan para la sociedad las lecciones del pasado, como parte de la memoria colectiva.

La experiencia en muchos países ha mostrado que, si las víctimas forman parte del proceso de creación de significado y simbolismo de un objeto, como un memorial, y el símbolo se relaciona personalmente con ellas y su sufrimiento, es mucho más probable que aumente su valor. En algunos casos, la medida simbólica responde al proceso colectivo y se realiza en el marco comunitario, donde el recuerdo de los familiares forma parte de la propia cotidianidad.

Los monumentos o memoriales pueden cumplir una función reparadora cuando las víctimas encuentran en ellos un espacio social y de recuerdo, y se convierten en lugares vivos, que convocan actividades con sentido en la defensa de los derechos humanos.

SAN JOSE DE APARTADO

Después de desplazarse de San José de Apartado a San Josecito por la Masacre de 2005, el monumento que la comunidad había construido en conmemoración de las personas que

habían sido asesinadas fue destruido. Fue así como, la misma comunidad decidió escribir en una piedra el nombre de cada persona miembro de su comunidad que ha sido asesinada. Las piedras se encuentran cerca de un árbol, “Constantemente son repintadas por los niños de la comunidad como parte de su clase escolar de memoria y comunidad. Ellos dicen “hasta la última piedra” lo cual significa que se quedaran en su territorio por siempre, que nadie los hará desplazar, por lo cual estarán ahí “hasta la última piedra”.⁴

Algunas acciones simbólicas constituyen hitos con gran trascendencia en el ámbito nacional, como el Parque de la Memoria en el Río de la Plata, en Argentina, lugar al que fueron arrojados muchos de los desaparecidos. El parque constituye un recuerdo de los familiares asesinados y desaparecidos, pero también una reivindicación de los ideales por los que lucharon. Pero estas medidas pueden tener apenas un valor relativo, momentáneo, si no se convierten en parte de un proceso más amplio o de una política pública.

Desde el punto de vista del acompañamiento psicosocial, la participación en ceremonias colectivas con sentido simbólico refuerza, a mediano plazo, el bienestar y la afectividad positiva, aumenta la empatía mutua y las conductas pro-sociales; pero no tiene tanto un efecto en el momento en disminuir la afectividad negativa ni el sentimiento de cólera o injusticia, particularmente en las víctimas o personas afectadas. Es decir, alrededor de esas medidas también puede darse una movilización de la afectividad que es preciso tener en cuenta.

En un sentido más social, las medidas simbólicas son un testimonio de los hechos, una sanción moral de los responsables y una llamada de atención sobre la relevancia de la prevención de las violaciones. Es decir, pueden tener un efecto educativo social más amplio.

⁴ http://www.memoriahistoriacnrr.org.co/administrador/Multimedia%20Iniciativas/Memoria_H/antioquia/piedras/index.html

Funciones de las medidas simbólicas	
Para los familiares y víctimas o afines	Para la sociedad
Puntos focales en relación con el duelo, sobre todo para las familias de las personas desaparecidas.	Reconocimiento de la sociedad hacia las víctimas.
Reconocimiento de la dignidad y el valor de sus familiares.	Memoria para las nuevas generaciones.
Marco social para la experiencia individual o familiar.	Crítica a los perpetradores o reconocimiento de responsabilidades.
En ocasiones, asociadas a rituales de duelo y recuerdo.	Espacio social simbólico.

En el ejemplo de Trujillo, la idea del Parque Monumento cobró mayor sentido cuando los propios familiares contribuyeron a hacer las planchas de concreto donde se representaban los oficios de sus familiares, y se implicaban en el cuidado posterior. Ese fue un proceso hermoso de rescatar su memoria (Padre Javier Giraldo).

Los problemas que pueden darse en estas medidas incluyen, las dificultades prácticas, sobre el lugar donde se hace el memorial, la propiedad de la tierra, accesibilidad o posibilidades de uso; y los conflictos, por ejemplo sobre el contenido de la medida simbólica, los nombres a incluir cuando se dan diferentes tipos de víctimas o la respuesta negativa de los perpetradores si conservan poder local.

Las experiencias más positivas se dan cuando:

- 1)** Las medidas simbólicas responden al proceso de la comunidad y las víctimas motivan su participación. De esta forma el lugar o la medida es más sentida como algo propio que ayuda a expresar el dolor o darle sentido.
- 2)** Ayudan a mantener una memoria colectiva. Por ejemplo se asocian a conmemoraciones o se convierten en espacios de actividades lúdicas, culturales, con sentido de derechos humanos. Las conmemoraciones pueden reforzar los lazos y la solidaridad con las víctimas, y mejorar su integración en la sociedad.
- 3)** Ayudan a transmitir aprendizajes para las nuevas generaciones, rescatando los aspectos positivos de la identidad de las víctimas y suponen una sanción moral frente a las violaciones de derechos humanos. Por ejemplo, puede ayudar a hacer algo positivo de hacer algo positivo con el dolor y no solo centrarse en el sufrimiento.

Derecho al duelo y exhumaciones

Otro de los contextos con un fuerte componente psicosocial ya que afecta a los procesos de duelo de las víctimas, tiene que ver con las exhumaciones de cementerios clandestinos o fosas comunes. El derecho al duelo se refiere a la obligación de facilitar la información disponible sobre sus familiares desaparecidos, los procesos de identificación necesarios, así como el acceso a los restos de sus seres queridos y permitir los ritos funerarios que sean adecuados en la cultura.

La experiencia de otros países señala la importancia de contar con profesionales con formación adecuada, el apoyo de equipos o profesionales independientes y la participación de las víctimas en el proceso.

Por su parte, la experiencia de Guatemala muestra la importancia de contar con la participación de los familiares y comunidades afectadas para que el proceso de exhumación constituya una herramienta de reconstrucción del tejido social. De esta manera las diligencias judiciales y antropológicas pueden facilitar el proceso de duelo familiar y colectivo, teniendo en cuenta la necesidad de información de las víctimas y familiares, y de ser testigo de cómo se realizan las acciones. También de proporcionar un espacio para sus ritos y ceremonias, así como que los procesos de identificación que muchas veces se alargan en el tiempo y reentierro posterior cuenten con información y participación de las víctimas para disminuir su ansiedad después de la exhumación.

Para asegurar que estos procesos de exhumación y devolución ayuden a los procesos de duelo se necesita:

- a)** que las víctimas cuenten con información adecuada de los procedimientos realizados, los lugares excavados o la presunción de víctimas.
- b)** establecer una vía de comunicación accesible y culturalmente adaptada, para que las familias puedan tomar decisiones informadas.
- c)** tener cuenta su participación en los procesos facilitando su acceso si es posible, proporcionando información y recogiendo las historias antemortem,
- d)** recoger sus expectativas y proporcionar el apoyo emocional y colectivo necesario durante la realización de las exhumaciones y posteriormente,
- f)** en caso de problemas de seguridad o poca accesibilidad de los familiares, realizar actividades de recogida de información, grabación de la diligencia, etc. que permita un seguimiento posterior por parte de los familiares de las exhumaciones practicadas.
- g)** proporcionar un contacto posterior con los familiares que puedan estar afectados por la exhumación realizando las acciones de información, búsqueda de pruebas o apoyo emocional necesario, así como las gestiones que se pueden realizar para llevar a cabo la identificación.

Entrega de restos - exhumaciones

En Valledupar- Cesar, se organizó un acto en donde se acompañó a las familias a la entrega de los restos de 17 personas, que regresaron así al seno de sus familias. El acto, contó con la participación de la institucionalidad departamental con el apoyo de organizaciones sociales, como Redjuvensar. Este apoyo fue solicitado por algunos integrantes de los familiares presentes en el evento. Ese espacio tuvo momentos:

- 1.** La preparación y manejo del duelo de los familiares de los desaparecidos. Dicha preparación consistió en organizar a los asistentes por grupos familiares teniendo en cuenta aspectos vitales para el desarrollo del mismo acto, tales como criterios religiosos y la interculturalidad (grupos étnicos y afrodescendiente), así como la inclusión a la dinámica del proceso del representante de la familia que desde los inicios había estado liderando el proceso. Esto permitió el respeto y la confianza profesional del equipo.
- 2.** Representación simbólica de recuerdos de su ser querido. Cada grupo tuvo la oportunidad de traer a su mente recuerdos y elaboración de su historia de vida.
- 3.** Posteriormente, un momento de encuentro reflexivo grupal donde se congregaron los más allegados al núcleo familiar. Algunas de las reflexiones concluían con la identificación de momentos y sentimientos encontrados por ser ese acto, el inicio de un nuevo proyecto de vida, después de haber podido recuperar los restos de sus seres queridos y conocer la verdad.
- 4.** En el momento de la identificación de prendas y entrega de restos, estas se hicieron por grupos familiares en tiempos de media hora cada uno, y estuvo a cargo de la fiscalía y un psicólogo que acompañó el proceso.

Reparación económica

La reparación económica es una de las formas en que se materializa la responsabilidad del Estado en la reparación y posee un fuerte componente simbólico y práctico para las víctimas y familiares. Para algunas víctimas es una esperanza para cambiar sus vidas después de las violaciones o la impunidad, aunque también puede generar ambivalencia o malestar si se ve en ello una forma de valorar su dolor o de sustituir a la justicia.

El primer riesgo es evitar es que se vea como una pretendida valoración económica de la vida o del sufrimiento. El segundo es el de una compensación que sustituya a la justicia o la investigación. Una situación especialmente grave es la falta de información a las víctimas o cuando se considera esta reparación como una ayuda del Estado y no como un derecho de las víctimas. Las necesidades económicas de muchas poblaciones afectadas pueden hacer que se aboquen a procesos que no tengan en cuenta sus necesidades reales o las garantías de derechos humanos. Otra respuesta negativa es cuando se representa esta compensación como el haber ya cumplido con la reparación, criticando a las víctimas que además siguen buscando justicia o investigación de los casos.

Frecuentemente, la reparación económica genera dilemas éticos sobre su significado (*"¿qué nos están reparando con esto?"* "necesito recursos, pero ¿esto no es una forma de que me paguen por él?"), el sentido de la aceptación, la relación con la pérdida y el contexto o la manera en que se produce, por lo que es importante aclarar estos significados, dejar expresar esas percepciones y dilemas éticos, de forma que pueda tener un mayor sentido (*"esto lo entiendo como algo que mi padre me ha dejado ami"*, *"este es el deber del Estado, es una pequeña compensación al futuro que podríamos haber tenido"*).

Los problemas a evitar en el manejo de dicha reparación tienen que ver con diferentes aspectos.

Algunos se refieren a cómo se determina y se hace efectiva, pero por otra parte también hay que considerar el proceso personal o familiar para que tenga un mejor impacto:

- 1)** La escasez de los montos de indemnización en muchos países con amplio número de víctimas. Los Estados tienden a decir que no hay dinero para la reparación, pero no se usan los mismos criterios para otras necesidades económicas.
- 2)** El tiempo y las dificultades para hacerla efectiva, por ejemplo los problemas burocráticos, el registro de beneficiarios, etc.
- 3)** Los agravios comparativos entre distintas víctimas o falta de criterios claros.
- 4)** Los problemas de seguridad para las víctimas cuando se hace público o no se tiene en cuenta la protección de las víctimas en su contexto.
- 5)** La existencia de un proyecto familiar o personal de uso para que tenga efectos constructivos.
- 6)** Prevenir los problemas o conflictos internos en la familia. Se necesita mantener la cohesión y que la reparación pueda ayudar a impulsar la reconstrucción de sus proyectos de vida. El apoyo o acompañamiento psicosocial en situaciones conflictivas puede ayudar a mejorar su impacto.

Dado que la reparación económica puede dar lugar a numerosas interpretaciones divergentes y manipulación de las víctimas se necesita una política clara de información que tenga en cuenta los montos, garantías, tipo de gestiones a realizar, gratuidad y mecanismos de control que protejan a las víctimas frente a posibles abusos. La experiencia internacional muestra que la falta de claridad y confusión en los fines de la reparación en un contexto de fuerte necesidad económica de las víctimas genera agravios comparativos y nuevos impactos por cómo se hace efectiva la reparación económica.

En el caso de Guatemala la ausencia de un programa de reparaciones con un componente integral

y paralelamente la existencia de una política del Estado de reconocimiento económico a las PAC⁵ antes incluso que a las víctimas, generó graves problemas en el manejo de la reparación debido a que: a) se dio en ausencia de otras medidas de reparación con un componente más integral, b) se alargaron los plazos y el proceso de acreditación y registro con lo que han pasado años sin medidas específicas, c) se centró en medidas económicas de reparto de un monto económico reducido dividido en tres plazos, y que en la mayoría de los casos solo se había hecho efectivo el primer pago en dos años de funcionamiento d) en un contexto de confusión sobre las formas de registro y sobre los derechos a que daba lugar.

Reparación colectiva

En los últimos años ha aumentado la preocupación por considerar las medidas de reparación colectiva. Cuando se trata de comunidades afectadas por hechos traumáticos, el conjunto de las medidas de reparación es la base del proceso de reconstrucción comunitaria; la reparación colectiva implica esta interrelación y necesita de esta fuerza global de las diferentes medidas para constituir un cambio sustancial. Como señala este líder de comunidades afrodescendientes de Surinam: *consideramos que reparación debe dirigirse a revertir el profundo sufrimiento y dolor de la comunidad Moiwana. Todas y cada una de estas medidas son muy importantes la escuela, la tierra, pero también la petición de perdón y reconocimiento, investigación, localización de los restos de las personas asesinadas, monumento y facilitar el retorno* (Stanley Rensch, Moiwana 86).

Las reparaciones colectivas tratan de reparar el daño sufrido por un grupo, como distinto y compensado separadamente del daño infligido a sus miembros constituyentes. En algunos países las medidas de reparación colectiva han sido de carácter socioeconómico, como Perú, donde las comuni-

⁵ Patrullas de Autodefensa Civil, grupos paramilitares formados por el Estado con obligación de los hombres adultos de las áreas rurales de participar en ellos.

dades decidían el tipo de reparación más conveniente. Sin embargo, solo un 25% de la gente conocía que esas medidas venían de la reparación por el daño sufrido. La información sobre el sentido de las medidas, la discusión colectiva en las comunidades afectadas y la propia dinámica de consenso sobre los proyectos más adecuados a sus necesidades y derechos, son aspectos básicos a considerar.

Cuando las violaciones han tenido un impacto masivo y la comunidad afectada no cuenta con los elementos básicos para su desarrollo, las medidas de salud, educación o trabajo pueden ser elementos para la reconstrucción comunitaria, y en ese sentido, de reparación. Sin embargo, estas medidas pueden ser vistas como sustitución de las políticas públicas de desarrollo que son parte de la obligación del Estado.

Para evitar que la reparación colectiva sustituya a las medidas de desarrollo de las políticas públicas, se necesita tener en cuenta la perspectiva de las víctimas y el análisis crítico de las respuestas del Estado. Los proyectos de reparación colectiva necesitan basarse en acuerdos sobre las actividades o infraestructuras a llevar a cabo, darle un sentido de reparación unida al reconocimiento de los hechos, la responsabilidad en las violaciones o las medidas de investigación y justicia, así como establecer algún mecanismo de participación y control en la toma de decisiones.

En el caso Trujillo en Colombia, los problemas más graves fueron la escasa consulta a las víctimas, el tiempo restringido de medidas como salud, la falta de adecuación de la atención psicosocial, las situaciones de corrupción y mal manejo de fondos para infraestructuras y vivienda, y el impacto de la impunidad. Varios de estos problemas se mantienen después de diez años de iniciado el proceso, incluyendo la definición de los beneficiarios, ya que algunas medidas no han llegado a todos los afectados. Sin embargo, este caso generó también numerosas posibilidades como la creación de nuevos marcos legales, un reconocimiento presidencial de la responsabilidad, logros colectivos en materia de educación y reparación simbólica, a pesar del clima de miedo y control, a causa de los perpetradores, que prevalece aún en la zona.

Una particularidad de estas medidas se relaciona con la participación de nuevos actores locales, que no son solo el Estado y la comunidad afectada. Intervienen frecuentemente poderes locales o regionales que tienen responsabilidades en las políticas de desarrollo. La reparación colectiva incluye muchas veces la gestión de fondos, presupuestos o coordinaciones con planes locales, lo que implica un espacio de negociación y colaboración con las autoridades; pero se corre el riesgo de que esto sea visto como una oportunidad para absorber recursos financieros por parte de dichas instituciones.

Mantener el proceso colectivo

En los casos colectivos es importante cuidar el proceso comunitario para que la reparación ayude a retejer las relaciones fracturadas por la violencia, teniendo un efecto positivo para las víctimas y el desarrollo comunitario. Para ello se necesita:

- 1.** Conocimiento de la comunidad y las víctimas, así como sus derechos en la reparación colectiva.
- 2.** Establecer mecanismos de consulta y participación con la comunidad afectada sobre la toma de decisiones, tales como los criterios de la reparación, las medidas o el modo de hacerlas efectivas.
- 3.** Definir una forma de representación colectiva, través de líderes o asambleas comunitarias. Asegurar un buen flujo de información para mantener la cohesión.
- 4.** Dar seguimiento desde el inicio y continuidad en el acompañamiento, en las diferentes fases. Las actividades colectivas pueden suponer confrontarse con el dolor o conflictos, también pueden dar sentido de reparación como fortalecer sus redes, conmemoraciones, o reconstruir proyectos colectivos.
- 5.** Preparar a la gente para el proceso posterior de seguimiento y cumplimiento efectivo.

El derecho a la tierra

La problemática de la tierra debe entenderse no solo como una consecuencia del conflicto armado, sino también como una de sus causas, lo que se manifiesta de forma diferente en distintos lugares. Entender la historia local es básico para poder incluir esta medida como una forma de reparación. Frecuentemente se entremezclan historias de territorios ancestrales, procesos de colonización, disputas por la propiedad, presencia de proyectos agroindustriales o industrias extractivas, que mezclan el pasado con el presente y los proyectos de futuro en la zona. También están íntimamente relacionados con las relaciones de poder local. Entender esta historia ayuda a valorar la determinación de las violaciones y la responsabilidad del Estado, pero también los desafíos de la reparación y los problemas para hacerla efectiva.

En los casos indígenas o de comunidades afrodescendientes, la propiedad de la tierra tiene, asimismo, un significado de lucha por un territorio propio y de una organización basada en la autonomía. Por ejemplo, en el caso Caloto de Colombia, los indígenas paeces del norte del Cauca han unido la lucha por la reparación de la tierra -acordada con el gobierno como parte de la solución amistosa, a raíz de la masacre del Nilo-, a la lucha actual por su autonomía política. Esto en un contexto de conflicto interno, en el que su tierra se convierte en territorio de disputa entre los diferentes actores armados y el Estado.

En los casos de restitución de tierras hay cuatro dificultades o riesgos a enfrentar:

- 1) Determinación específica de tierra afectada.** Los problemas de determinación del territorio se producen, en parte, debido a la falta o manipulación de registros o catastros, o en otros casos la dificultad de delimitar territorios ancestrales. La determinación del territorio también puede suponer conflictos con comunidades vecinas.
- 2) Protección de los territorios en disputa.** Los casos de restitución de tierras se enfrentan a

la necesidad de conservar los recursos existentes en la zona, o las condiciones del mercado para la restitución, o en otros casos a los proyectos existentes en la zona que suponen una explotación sin tener en cuenta a las víctimas.

3) Tiempo y características del cumplimiento. En general la restitución de tierras conlleva otras medidas económicas, legales y de condiciones para un retorno o el reconocimiento. El tiempo para hacerla efectiva puede ser largo, en un contexto de necesidad de las víctimas y de proyectos de desarrollo en la zona que siguen en marcha. Aún varios años después puede ser motivo de controversia e incumplimiento.

En Nicaragua, en el caso Awas Tingni, la necesidad de asegurar la propiedad colectiva de la tierra y protegerla de las empresas multinacionales que la amenazaron, llevó a un proceso para delimitar y titular la tierra, en una situación en que no existían tradicionalmente límites en el concepto occidental. Esto requería un marco legal en que sustentarse, pero también la solución de problemas y conflictos con las comunidades vecinas que no se habían presentado durante la historia previa. Los conflictos aparecieron -en parte- por las concesiones hechas por el Estado a excombatientes o beneficiarios de otras políticas de Estado. Además, según la versión de la propia comunidad y sus representantes, fueron estimulados por poderes locales interesados en dicha conflictividad, retrasando el cumplimiento durante varios años y privatizando los problemas de tierra, como si en lugar de tener que ver con la responsabilidad del Estado, fueran consecuencia de la relación entre comunidades afectadas y tuvieran que ser resueltos entre ellas.

6. COMUNICACIÓN Y MANEJO DE ENTREVISTAS



Programa
Promoción de la
Convivencia

Un aspecto fundamental del apoyo a las víctimas es el manejo de una buena comunicación. El espacio en que esta comunicación puede darse es distinto, ya sea un acompañamiento individual a la víctima, la preparación para una denuncia, las gestiones judiciales u otras. A continuación

se ofrecen algunas orientaciones generales para la comunicación con la víctima que pueden ser utilizadas en diferentes contextos. Se trata de elementos básicos en los que la persona que ayuda tiene que ganar habilidad y entrenamiento.

Actitud de la persona que entrevista

Empatía: comprender y transmitir comprensión

Respeto: aceptación de su experiencia y la persona

Interés: mostrar que los hechos y la persona me importan

Calidez: cercanía, proximidad afectiva.

La persona que entrevista debe ejercitarse en la escucha activa, cuidando la comunicación verbal y no-verbal para establecer una relación de confianza con la persona. Debe identificarse con la víctima, pero mantener a la vez una cierta distancia que le permita orientar la entrevista con preguntas y apoyarle en determinados momentos.

Algunas ideas básicas en cuanto a la actitud del entrevistador son:

1. Romper la “barrera profesional”, usando palabras sencillas y utilizando un lenguaje no-verbal que transmita comprensión, interés y respeto. Mostrar una actitud amistosa, afectuosa.
2. Utilizar de forma equilibrada las preguntas. Cuidar que no se convierta en un interrogatorio. Las preguntas sirven para obtener y estructurar la información. Por ejemplo: ¿y cómo fue eso? ¿Qué personas participaron? ¿Qué más pasó? De esta manera nos ayudan a concretar mejor el testimonio.
Pero las preguntas también ayudan a que la persona hable de sí misma. Por ejemplo:

¿Cómo vivió usted eso? ¿Qué consecuencias tuvo para usted? De esta manera con las preguntas se puede ayudar a la persona a reflexionar sobre lo que ha vivido y a expresar sus emociones y problemas.

3. En la medida de lo posible, ayudar a la persona a hablar de sí misma, de sus sentimientos y no sólo de los hechos objetivos, aunque sean estos los utilizables en el testimonio. Si esto no es posible, después de terminar el testimonio, dejar un espacio para hablar de la persona de cómo se siente y tratar de mostrarle apoyo.

4. Ayudar a analizar la realidad de lo que pasó y de cómo se siente (ayudarle a reinterpretar sentimientos como la culpa, el enojo, etc. ayudándole a salir de situaciones de confusión).

5. Controle sus reacciones para no bloquear la comunicación.

Qué no hay que hacer:

- ◆ extrañarse
- ◆ victimizar, tratarle como enferma
- ◆ bloquear la comunicación sobre algunos temas
- ◆ tener actitud distante
- ◆ recriminar de forma directa o indirecta
- ◆ hacer valoraciones sobre las personas
- ◆ preguntarle por detalles poco significativos.
- ◆ darle expectativas poco realistas
- ◆ decir que entiende, pero de una manera que no es real

6. Proporcionar un ambiente adecuado, con la suficiente intimidad. Dar seguridad de la privacidad de la entrevista y la confidencialidad de los datos y experiencias, si fuera necesario.

7. Evitar que la forma de recogida del testimonio interfiera en el clima (presentar la forma en que se va a hacer, explicar que se van a tomar notas o si fuera necesario para la investigación pedir permiso para grabar, evitar desviar la atención, etc.).

8. Respetar el lenguaje y forma de narrar los hechos o sentimientos que tiene la persona.

Conducción de la entrevista

La entrevista debe ser conducida de una manera poco directiva. Es decir, la persona debe poder contar su experiencia sin que la entrevistadora le dirija. Pero es importante seguir algunos pasos básicos. De todas maneras hay que ser sensibles no sólo al tiempo de entrevista, sino a las necesidades de la persona.

Los pasos pueden ser:

- 1.** Presentación personal.
- 2.** Presentación del método: “primero le voy a hacer algunas preguntas más formales como su edad, donde vive... y luego si le parece pasamos al testimonio de su experiencia...”
- 3.** Darle seguridad y mostrar comprensión: “tal vez sea duro hablar de lo que pasó, volver a recordar estas cosas, si se pone nerviosa, no se preocupe... si ve que no puede continuar, hacemos un descanso...”
- 4.** Apoyar el relato de la persona mediante:
 - ◆ actitud de escucha (con palabras de apoyo, mirada, gestos, etc.)
 - ◆ señalar datos o problemas para profundizar (“me puede explicar más lo de...”).
 - ◆ pedir aclaraciones y no hacer interpretaciones sobre los hechos (“si le he entendido bien, los hechos fueron... ¿es así?”).

5. Si la persona está muy afectada por la situación, tal vez en el momento puede ponerse más triste. Por eso si llora, déjela que se exprese, pero después ayúdele poco a poco a reponerse.
6. Al finalizar el testimonio, dejar espacio por si la persona quiere añadir algo más.
7. Después de terminar, hablar con la persona sobre cómo se ha sentido, cómo se encuentra. Reforzar y dar valor a la experiencia.

Afrontar aspectos dolorosos

Hablar de hechos traumáticos puede tener mucho valor para la víctima, pero también tiene un costo emocional dado que puede reactualizar la pérdida y avivar las emociones negativas, especialmente cuando no se puede tomar una cierta distancia.

La confrontación con el dolor supone de alguna manera volver al escenario del horror, al lugar de los hechos, a la atmósfera, a las imágenes, a las sensaciones en el cuerpo. Se necesita explorar de forma cuidadosa los aspectos más dolorosos que pueden tener un mayor impacto emocional, como los detalles que pueden resultar escabrosos, o grotescos, crueldades o atrocidades. En estos casos hay que:

1. Anticipar a la persona el tipo de pregunta que se le va a hacer de forma que ella pueda prepararse, dar la posibilidad de poner “un pie adelante y uno detrás”, en términos simbólicos, para afrontar la situación.
2. Explicar el sentido, la importancia que tiene de cara al objetivo compartido entre esa persona y nosotros, respecto la investigación, la denuncia o el juicio en su caso.
Por ejemplo: “en esta entrevista voy a tener que preguntarle por aspectos que tal vez van a ser dolorosos para usted, y de los que ya haya hablado en otras ocasiones, pero tengo que entender mejor el impacto que todo esto ha tenido en su vida para poder...”

Fase conclusiva y de cierre

Especialmente en entrevistas con un fuerte componente emocional, donde se ha dado una movilización afectiva, es importante cuidar la fase conclusiva de la entrevista. Ello puede hacerse de dos maneras:

- a.** Tratando hacia el final de la entrevista algunas cuestiones más propositivas, y que sirvan para dejar un poco atrás la narración de los hechos o los impactos. Por ejemplo, sobre qué cree que hay que hacer para que no se repita, las demandas frente al Estado, lo que se podría hacer, etc.
- b.** Preguntando a la persona al final de la entrevista cómo se encuentra, si le ha costado mucho hablar de su experiencia, si hay cosas que le preocupan después de dar su testimonio. Eso permite tomar una cierta distancia de la narración y centrarse más en su situación posterior. Hay que explicar a la víctima que hablar puede activar recuerdos o emociones negativas posteriormente, por lo que es importante que las entienda como reacciones normales, explorar con ella si tiene apoyo en su medio familiar o social y alguna persona de confianza con la que puede hablar si se encuentra mal o preocupada. Y en su caso poder poner en contacto con algún recurso de apoyo comunitario o en ocasiones profesional.

Situaciones difíciles en las entrevistas

Algunas de las situaciones difíciles que pueden darse en las entrevistas son:

1. Entrevista dispersa

Ya sea debido a la necesidad de la persona de hablar de sus vivencias o a sus recuerdos poco concretos, la entrevista puede convertirse en algo disperso, en la que se concreta poco o con información aparentemente contradictoria.

En este caso, la persona que entrevista debe tratar de concretar la información y guiar un poco más la entrevista con las preguntas.

Si la persona tiene dificultades para narrar su experiencia, animarle a hacerlo mostrando interés y escucha o formas de apoyo narrativo como las exclamaciones (aja,..) o parafraseando (por ejemplo tomando lo último que dijo la persona para animarle a seguir: entonces estaba usted esperando a su hijo cuando..) Es probable que la narración de la víctima no siga el orden que la persona que entrevista espera. Si hay cuestiones que la víctima no recuerda, es importante tranquilizarle sobre la validez de su testimonio. Lo importante del testimonio es su autenticidad, no que sea completo.

2. Bloqueos en la comunicación

Pueden ser debidos a falta de confianza, miedo a hablar de algunos temas o actitud muy distante del entrevistador. Para evitar esos bloqueos es importante seguir los pasos explicados anteriormente. De esta manera se puede construir una relación de confianza. En caso de bloqueo sobre un tema (nombre de un responsable, etc.), se puede:

- ◆ abordarlo de manera explícita con la persona, demostrando comprensión por el problema: ¿no quiere usted decir quien era? ¿ve usted problemas para...? entiendo que tenga miedo pero sería importante... etc..
- ◆ posponerlo para otro momento de la conversación. A veces es difícil abordar temas más problemáticos en los momentos iniciales de la entrevista.
- ◆ si la persona se encuentra muy afectada por el recuerdo, dejar un tiempo de silencio y preguntar si quiere continuar.

3. *Quiebre o fuerte impacto emocional*

Muchas víctimas pueden encontrar dificultades para hablar de su experiencia sin una fuerte movilización emocional. En ocasiones eso puede llevar al llanto o a una respuesta emocional que desborde a la persona. En esos casos es importante mantener la calma, mostrar empatía y dejar que la persona pueda expresarse. También la víctima puede sentirse mal por no poder controlar sus emociones delante de otros, por lo que es importante normalizar la situación y mostrar reconocimiento. Ofrecerle después un poco de agua, un pañuelo y el respeto por su dolor. La persona que entrevista tiene que tener un cierto control de su ansiedad para no tratar de ofrecer un consuelo fuera de tiempo o de reprimir la expresión (no decir: no llore...). Preguntar a la persona si prefiere descansar y retomar la entrevista más tarde u otro día, o si quiere seguir después de reponerse. Valorar después de la entrevista cómo se encuentra, dejándole tiempo para que se exprese. Si la persona se encuentra afectada todavía, tratar de mantener el contacto posteriormente, llamarle por teléfono, hacerle una visita. Evaluar en su caso si fuera necesario un apoyo individual o participando en un grupo.

El trabajo con grupos: apoyo mutuo y memoria colectiva

En el caso de hechos colectivos como masacres, ataque a comunidades, etc. es posible que las entrevistas sean colectivas. Trabajar con grupos puede tener también más sentido comunitario para la gente y el grupo puede ser un espacio de apoyo muy importante para las víctimas.

El trabajo con grupos abre un espacio para:

- ◆ reconstruir la memoria colectiva: objetivar los hechos, contrastar informaciones, tener una visión más global, transmitir de forma oral la historia real, mantener el sentimiento de identidad, sacar enseñanzas para las nuevas generaciones, etc.

- ♦ desarrollar el apoyo mutuo: reconocer sentimientos, darse fuerza, tomar decisiones, dar sentido colectivo a las experiencias, afirmarse como grupo, etc.

Para que el trabajo con grupos sea útil, tienen que darse algunas condiciones: tiempo disponible, personas que se identifiquen entre sí, que tengan cosas o experiencias en común, y un grupo no muy numeroso. En la medida de lo posible se puede partir de grupos ya establecidos o en los que existe una relación de confianza previa, de forma que se superen más fácilmente las barreras para la comunicación.

Es importante cuidar la fase previa (convocatoria, etc.) y el inicio del grupo (tiempo de presentación de la reunión, de los participantes, etc.). Durante el desarrollo del encuentro del grupo se pueden hacer distintas actividades. Por una parte se pueden ir contestando a las preguntas que se haya establecido (o por subgrupos). Además se pueden hacer otras actividades de expresión como dibujos, juegos, etc. que ayuden al grupo a expresar sus vivencias así como crear un clima adecuado. El grupo ofrece la posibilidad también de hacer al final algún acto de afirmación colectiva (hacer algo simbólico, etc.).

Otra forma de trabajar con grupos es partir de las experiencias individuales. Al compartirlas en grupo, y en un espacio de confianza y según el ritmo que quiera la persona, el grupo puede ser un espacio de contención y ayuda. En el siguiente cuadro se incluyen algunos recursos que tienen los grupos de ayuda mutua para proporcionar apoyo psicosocial.

Apoyo psicosocial en los grupos de apoyo mutuo

Dar sentido a la realidad. Objetivar los hechos, dar sentido a lo que sucede, a partir de elementos ideológicos, religiosos, simbólicos y de análisis de la realidad.

Espacio de encuentro y distensión: actividades sociales gratificantes o con sentido cultural.

La capacidad de sostenerse mutuamente. “Prestarse fuerzas” mutuamente, de forma que se genere la energía necesaria para sostenerse y funcionar.

Controlar las reacciones impulsivas. El grupo puede ayudar a los miembros a no dejarse llevar por reacciones poco meditadas o sentimientos no contrastados. Se puede así evitar una catarsis excesiva, favoreciéndola de forma “regulada” e intentando comprender a los demás.

Reconocer los sentimientos. Compartir y dar sentido a sentimientos que muchas veces hasta entonces se han escondido o negado por considerarlos negativos, por vergüenza, prejuicio social o por estar fuera de la propia escala de valores.

Generalizar las experiencias. Ayuda a que la persona se “abra” y a liberar la imagen que pueda tener de sí misma como desviada. Esto ayuda también a reestructurar las “normas” implícitas, haciéndose más liberadoras.

Llevar adelante soluciones. Las decisiones o soluciones discutidas y propuestas en el grupo se integran mejor y se utilizan más fácilmente por las personas.

Desarrollar el poder colectivo. La suma de fuerzas individuales y el potencial desarrollado por el proceso del grupo sitúan a éste en una postura activa frente a los problemas. Esto puede ser especialmente valorado y concretado en las últimas fases del proceso del grupo.

Facilitar la expresión colectiva. Las formas culturalmente aceptables de simbolizar la experiencia, pueden facilitar no sólo la expresión, sino la identificación colectiva, y promover la reconstrucción del sentido de identidad (ritos colectivos, celebraciones, etc.)

De la misma forma que en las entrevistas individuales, hay que tener especial cuidado cuando en el grupo se abordan aspectos como detalles de los hechos o la expresión de impactos de la violencia. Ambos momentos pueden generar fuerte movilización emocional en el grupo. Hay que cuidar que no todas las personas del grupo se encuentren en una situación afectiva negativa porque el grupo puede desbordarse emocionalmente, lo cual llevaría más a la psicoterapia que a un trabajo de acompañamiento o investigación. El guión de trabajo puede también centrarse en otros aspectos positivos como el afrontamiento (qué hizo la gente para enfrentar la violencia), o las demandas de reparación o propuestas de acción en la última fase. Eso ayuda a una agenda más constructiva en el grupo y a evitar que se focalice excesivamente en el dolor.

Siempre es mejor trabajar con dos animadores: uno que lleva la dinámica y otro que se preocupa más de recoger la información. Si se hacen varias sesiones, al inicio de la siguiente sesión se puede hacer el resumen o lectura de las conclusiones de la sesión anterior, para facilitar un sentido de continuidad. Después de finalizar la experiencia del grupo, los animadores pueden hacer, si es posible, un resumen de lo que se hizo en el grupo para no perder la experiencia y tener más ideas para nuevos grupos.

7. IMPACTO Y ESTRATEGIAS DE CUIDADO



Programa
Promoción de la
Convivencia

Apoyo a los cuidadores.

El trabajo de acompañamiento a las víctimas conlleva frecuentes desafíos, sobrepasa muchas veces nuestra capacidad de trabajo. Confrontarse con el dolor y el sufrimiento da sentido al apoyo, pero también genera tensión y estrés en quien acompaña. Eso supone que nos llevamos parte del dolor de las víctimas porque no se trata de poner distancia o hacer un trabajo burocrático. En gran medida el acompañamiento nace de una solidaridad con las cosas que nos duelen, nace de una empatía con las víctimas y una crítica a las violaciones de derechos humanos que han sufrido, pero también esa identificación hace que las cosas afecten más. Además, el trabajo con las víctimas puede hacernos volver a nuestras propias experiencias difíciles o pérdidas. Cuando esto sucede es importante ser consciente de ello para buscar apoyo o disminuir el contacto con esas experiencias.

Recoger testimonios o hacer una demanda supone escuchar historias muchas veces dramáticas, con una fuerte carga emocional. También lleva a confrontarse con la impunidad, las dificultades de investigación, o falta de medios para poder hacer justicia o buscar la reparación. Además, muchas personas y organizaciones comprometidas en la defensa de las víctimas tienen que enfrentar amenazas por su trabajo. Otras fuentes de tensión son la cantidad de trabajo o los factores organizativos.

Todo ello hace que el cuidado de las personas y de los equipos tiene que ser parte de la dinámica de estas organizaciones, de las formas de cuidado personal y de la agenda de trabajo.

Ética y práctica del cuidado

Para la Fundación Aldea Global ha sido muy positivo el implementar como institución el programa de apoyo a quien apoya a víctimas, denominado "Ética de Cuidado", que se constituyó en un espacio muy importante para que todos los profesionales, administrativos y personal operativo, se dedicaran una vez al mes a su autocuidado, a disminuir las tensiones causadas por la escucha y acompañamiento a víctimas, a desprenderse y controlar las emociones que día a día deja cada historia contada, cada situación evaluada y cada experiencia vivida por cada víctima atendida.

Los beneficios de la aplicación institucional de la ética del cuidado se ven reflejados en la atención con calidad a las víctimas, pues los profesionales y miembros de la organización, pueden responder de manera más efectiva, con eficacia y oportunidad a los procesos de acompañamiento psicosocial con las víctimas.

Básicamente las alternativas frente al estrés son: a) disminuir las fuentes de tensión; b) identificar precozmente los problemas y disminuir sus consecuencias y c) cambiar las formas de afrontamiento. Veamos algunos aspectos a considerar en estas tres vías.

a) Identificar y modificar las fuentes de estrés. El primer paso para poder modificar las fuentes de tensión es identificarlas. Estas pueden ser también diferentes para distintas personas (carga de trabajo, imposibilidad de tomar decisiones, sentimiento de responsabilidad, etc.). Una vez identificadas, las fuentes puede analizarse si hay capacidad de modificarlas, neutralizarlas o minimizar su impacto. En algunas ocasiones las fuentes no se pueden disminuir y hay que replantear los objetivos o tomarlas como límites de la propia acción.

Algunas de esas fuentes de tensión pueden resumirse en estos cuatro grandes grupos:

- **El trabajo con las víctimas.** El apoyo psicosocial lleva a tener que escuchar de narraciones duras y también a la necesidad de mantener la calma ante la gente. La desesperanza que las víctimas tienen muchas veces se transmite a quienes acompañan. La impotencia para resolver las situaciones o las amenazas, y en otros casos las quejas de las víctimas por los tiempos para resolver sus necesidades, pueden afectarnos personalmente.

Parte del sentido de acompañamiento es compartir el dolor, pero hay que cuidar el impacto que eso tiene en la persona. Es necesario encontrar formas de elaborar o procesar ese impacto y convertirlo en una herramienta de apoyo. El rol de acompañamiento se confronta

con numerosas demandas que sobrepasan su capacidad y pueden generar dilemas éticos. Es importante tomar conciencia de ellos y poder compartirlos con otros, así como buscar soluciones conjuntas. Después de experiencias o viajes difíciles, es importante contar con estrategias de recuperación (descanso, actividades gratificantes, etc.).

- **El contexto de inseguridad o insensibilidad.** El riesgo en que se da el acompañamiento puede impactar nuestra salud mental y física, el ritmo de vida, o las relaciones familiares. La falta de sensibilidad social del país frente a las víctimas, y las leyes que no responden a esa problemática, suponen un impacto añadido.

El acompañamiento se da en un contexto social muchas veces poco favorable, por lo que hay que cuidar el espacio para poder llevarlo a cabo. Eso supone medidas de protección y cuidado en el manejo de las situaciones de riesgo que también nos pueden afectar. Por otra parte, se trata de generar conciencia social sobre las violaciones de derechos humanos y el apoyo a las víctimas, pero muchas veces la sociedad se insensibiliza frente a ello. Tener un análisis del contexto en el que se trabaja puede ayudar a valorar los recursos y los límites de nuestro trabajo.

- **El rol como de acompañamiento.** Miedo a equivocarse en lo que se dice o en decisiones sobre la seguridad o para ayudar a la gente. Los dilemas éticos por ejemplo de hasta dónde nos metemos en los problemas. La dependencia que se genera en algunos casos con las víctimas o la sobrecarga de trabajo como líderes. El rol de apoyo puede convertirse en un rol de “salvador” que genera mucha tensión y dificultad de ver los propios límites.

El rol de líderes o personal de acompañamiento se ve estirado por la cantidad de demandas y necesidades. Eso puede generar una sensación de omnipotencia, de que podemos hacerlo todo sin tener en cuenta nuestros propios recursos personales o colectivos o nuestra

salud. Es importante poder tomar conciencia de los límites y discutir colectivamente las posibilidades de acción cuando el espacio o las posibilidades se cierran. Frente a las quejas de las víctimas es importante tener en cuenta que parte de nuestro rol es absorber la rabia de la víctima y no asumirla como algo personal, buscar alternativas que impliquen también a las víctimas, para reajustar la relación. Frente a situaciones en las que falta la respuesta del Estado, hay que repensar el rol desde la incidencia política, para reactivar los recursos que puedan hacer presión para que las autoridades que tienen responsabilidad respondan a los problemas.

● **Los problemas organizativos o económicos.** Por ejemplo, la cantidad de trabajo, la rivalidad entre líderes, o la situación económica que no permite tener recursos para apoyar.

El estrés puede estar causado también por la sobrecarga de trabajo o por la falta de recursos para enfrentar las demandas de acompañamiento. Se trata en todo caso de valorar lo que se puede hacer con los recursos y personal con que se cuenta. También hay que rotar los trabajos que puedan generar más tensión o repartirlos en el grupo. Y, por otra parte, cuidar el proceso interno del equipo para evitar el desgaste que los problemas organizativos suponen.

Ejercicio práctico

Para poder disminuir o replantear algunas de estas fuentes de tensión es importante:

1. Identificar cuáles son las situaciones que le cargan más emocionalmente. Haga un listado con los casos o tipo de actividades.
2. Analizar los factores que intervienen en ellas: por ejemplo, sobrecarga de tiempo y esfuerzo, impacto emocional, imposibilidad de resolver la situación, etc.

3. Valorar las posibilidades de cambio: ¿hay fuentes de estrés que se pueden suprimir o replantear?, ¿hay otras que se pueden disminuir, en un espacio o tiempo al menos? Frente a las que son inmodificables ¿se pueden poner en marcha algunos mecanismos de compensación o de apoyo?

b) Identificar los signos de estrés acumulativo. Cuando la tensión se empieza a acumular, pueden darse algunos síntomas de malestar que es preciso abordar de forma temprana. Cada persona puede expresar esa tensión de forma diferente. Por ejemplo: con ansiedad, problemas de salud, cansancio, olvido de tareas, irritabilidad, insomnio, etc.

Es importante el autoconocimiento para poder identificar de forma temprana esas reacciones y tomar decisiones que permitan mejorar la situación psicológica o el impacto del estrés, cuando todavía hay energía psicológica para ello. Hay que evitar que esa situación llegue a un “queme” personal (burn-out). El burn-out se define por: una situación de cansancio emocional como fatiga extrema y mecanismos de defensa como distancia emocional, negativismo, etc. Como puede verse en el esquema, la persona puede “bajar por la escalera” estando cada vez más afectada. Se necesita tomar decisiones para mejorar la situación antes de llegar a una situación en la que la persona no tiene energía de recuperación.

Estrés: impacto y prevención



Cuando se ha llegado a una situación extrema, la persona no tiene energía psicológica para revertir el proceso y se necesitan medidas de apoyo específicas que permitan descanso, apoyo psicológico y replantear el modo de orientar el trabajo.

Ejercicio de auto observación

1. ¿Cuáles son las formas en que reacciono al estrés acumulativo? Partiendo de la figura anterior ¿Cuáles son los signos de que estoy bajando de forma peligrosa por la escalera? Hacer un listado de sus signos personales más frecuentes:

- ◆ en el pensamiento: imposibilidad de pensar con claridad, confusión, negatividad...
- ◆ emocionales: pérdida del humor, irritabilidad, bajo Estado de ánimo...
- ◆ en conductas o comportamientos: diferir las tareas, cambios en alimentación, alcohol...

2. Contrastar la lista con otras personas de su grupo u organización. Valorar las diferencias individuales con un diálogo sobre las diferentes manifestaciones. Valorar la importancia del conocimiento mutuo para poder conocer las manifestaciones del otro y ayudarnos entre todos a tomar decisiones. Este ejercicio también puede ayudar a no confundir signos de estrés (por ejemplo, irritabilidad) con problemas interpersonales.

También los grupos pueden “bajar por la escalera”. La forma en cómo la tensión afecta a los equipos se va manifestando de forma paulatina. Por ejemplo, dejan de hablarse cosas importantes para evitar el conflicto, se empiezan a dar rumores internos, cada quien se refugia en sus tareas y se descuida el proceso del grupo, los problemas se personalizan, las discrepancias pasan fácilmente a descalificaciones del otro, hay irritabilidad en las relaciones o se crean subgrupos y es muy difícil llegar a acuerdos. Es decir, lo que se va afectando de forma creciente no solo es la capacidad de trabajo, sino sobre todo la comunicación.

En la comunicación se expresa el malestar, pero a la vez es la comunicación lo que puede hacer

que el grupo enfrente mejor sus problemas, resuelva sus dificultades o se apoye mutuamente. Por eso es importante cuidar la dinámica interna de los equipos y organizaciones. Hay que evitar que las tensiones y problemas terminen afectando de forma grave la comunicación. El peor indicador de afectación de un grupo es la desconfianza interna. Los grupos tienen también que encontrar el espacio para hablar de estas cuestiones, mejorar su dinámica interna y ayudarse mutuamente a enfrentar las situaciones de tensión. Es importante contar con espacios colectivos para hablar de estos problemas, que pueden hacerse bien por el propio grupo o con alguna persona de confianza externa que le ayude al equipo a hacer una revisión interna y mejorar la comunicación y su capacidad de trabajo.

c) Cambiar las formas de afrontar la situación en lo personal y colectivo.

Algunas formas de afrontamiento del estrés y la tensión emocional son el ejercicio físico regular, el cuidado de la alimentación, el descanso y dormir lo suficiente, la relajación y los placeres saludables. Reconocer las propias formas de enfrentar el estrés y el manejo de la tensión emocional puede contribuir a reforzarlas y adaptarlas a diferentes situaciones que pueden ser difíciles, tales como condiciones del contexto precarias, cantidad de trabajo, dilemas en el manejo de los casos o el trabajo con las víctimas que suponen sobrecarga emocional. Se necesita, por tanto, capacidad de auto-observación, reconocer las propias necesidades para desarrollar el trabajo y flexibilidad en las formas de adaptación y sensibilidad frente al contexto.

Ejercicio práctico. Reconocer y estimular las formas de enfrentar el estrés

En el siguiente listado, se encuentran algunas de las estrategias individuales constructivas para enfrentar las situaciones de estrés y tensión emocional.

1. Identifique las estrategias que utiliza habitualmente para enfrentar situaciones de tensión emocional. Algunas de ellas son más individuales y otras más colectivas
2. Valore las posibilidades de cambio y una estrategia para fortalecer su capacidad de manejo emocional y enfrentar el estrés.

	SI	NO	Potencial
• Aceptación de los propios sentimientos, reconocer los problemas. Reconocer los límites y capacidad de auto-observación.			
• Replantear los objetivos o tareas.			
• Dar sentido a la experiencia, reforzar las motivaciones.			
• Cuidado básico de la alimentación, descanso y sueño.			
• Desconexión: actividades de “apagar el interruptor”, como actividades gratificantes, música, bailar, cine, etc.			
• Placeres saludables y ejercicio físico.			
• Compartir problemas y sentimientos con personas de confianza. Escribir sobre las experiencias (expresión y creatividad).			
• Ejercicios de relajación, y uso del humor.			
• Contar con espacios colectivos para hablar de las dificultades y dinámica del grupo.			
• Reorganización del trabajo y cuidado de las relaciones en el equipo.			
• Despersonalizar los problemas y buscar soluciones con el grupo.			
• Otras.... (describa)			



Estas actividades deben ayudar al fortalecimiento personal y colectivo. En contextos de violencia este cuidado de la dinámica interna debe ser parte de la agenda de trabajo, ya que las tensiones, amenazas o sobrecargas afectivas y prácticas terminan afectando la capacidad de acción y deben cuidarse como grupo. Estas estrategias de fortalecimiento incluyen la formación, la supervisión y apoyo para realizar el trabajo, los cambios organizativos que permitan mejorar el manejo del estrés, o el contar con formas de apoyo para situaciones de tensión o después de incidentes críticos, como el contacto con apoyo profesional específico.

ANEXO



COMO FORMAR UN GRUPO DE AUTOAYUDA PROPUESTA DE TRABAJO PSICOSOCIAL

En este anexo hacemos una propuesta de cómo trabajar con grupos de autoayuda. Nos referimos aquí a grupos de nueva creación, que se ponen en marcha para ayudarse mutuamente a afrontar las consecuencias de la violencia y hacer frente a las situaciones mediante el apoyo mutuo. O cómo reforzar grupos que ya existen para que tengan esa dimensión de apoyo mutuo.

En muchos países que han sufrido situaciones de violencia o guerra han existido numerosas experiencias de trabajo con grupos desde esta perspectiva comunitaria. Esas experiencias pueden tener diferentes formas como grupos de ayuda mutua o talleres de derechos humanos o de atención psicosocial.

El inicio

En muchas ocasiones, el grupo puede formarse a partir de la propuesta realizada por alguna persona, que toma así la iniciativa y que propone a los demás formar un grupo de estas características. Esta persona debe entonces asumir al principio el papel de facilitador del grupo. Al inicio el grupo se encuentra en la necesidad de ser “guiado” por el facilitador, cuyo papel es importante que vaya remodelándose a partir de las primeras reuniones. Durante éstas, el facilitador suele ser el centro de atención debido a la novedad y las dudas presentes en los primeros momentos de formación del grupo. Muchas veces ha sido esta persona la que ha proporcionado la oportunidad al grupo para reunirse, ha realizado las propuestas iniciales o incluso ha invitado a cada una a participar. El facilitador tiene por tanto que ir asimilando esta situación de partida e ir progresivamente ayudando al grupo a centrarse en sí mismo, y estimulando la participación.

Hay que aclarar que, cualquiera que sea el punto de partida (la situación inicial del grupo en cuanto a motivación, preocupaciones, etc...), el objetivo principal es obtener la activación del grupo y desarrollar la capacidad de la gente para proporcionarse apoyo mutuo. Esta capacidad de apoyo

mutuo viene dada en primer lugar por el hecho de sentirse “iguales” (con problemas o necesidades similares y con una situación de estrés por las circunstancias de la violencia).

Así, cuando las dimensiones del grupo son limitadas y puede darse una relación de confianza y seguridad, y el grupo se da el tiempo necesario, se pueden crear los lazos o identidad de grupo (pasar del “yo” al “nosotros”).

Los objetivos del grupo

Los objetivos tienen que ser compartidos por los miembros del grupo. A veces son ofrecidos como punto de partida por el facilitador (“Yo creo que es importante que formemos el grupo para lograr entre todos...”). En todo caso los objetivos tienen que ser del grupo y no del facilitador, por lo que una vez que han servido para reunir y motivar a las personas, el grupo tiene que revisarlos y enriquecerlos con las propuestas de todas.

Es importante que los objetivos sean realistas y que conecten con las necesidades del grupo. Estas necesidades pueden ser: prepararse para una situación de crisis, integrar experiencias vividas, resolver problemas personales o familiares, superar el aislamiento, o desarrollar la capacidad de intervención social.

¿Cómo se ofrece el grupo?

La oferta de participar o formar el grupo debe hacerse de forma que las personas tengan posibilidad real de decisión. No se trata de convencerles a toda costa “por su bien”. Se trata más de motivar que de persuadir.

El primer paso puede ser hablar sobre para qué puede ser útil el grupo y lo que se hará en él, en los términos más concretos posibles. Es probable que las personas muestren por una parte interés, pero por otra temor o no ver el sentido: *“Mi problema es demasiado personal”, “Cómo voy a ayudar a*

los otros si no puedo ayudarme a mí misma”..

El facilitador tiene que ser sensible a estos sentimientos. Una actitud más positiva puede ser ayudar a las personas a expresar y clarificar esos sentimientos (en vez de decir “no te preocupes”). Al hacer la propuesta de formar el grupo es importante hacer hincapié en la fuerza y los recursos de autoayuda que tienen las personas, respetando sus decisiones y autonomía. Igualmente es importante aclarar su papel activo (es la diferencia entre “veremos si podemos ayudarles” y “ustedes han tenido muchas experiencias y han tenido que luchar tanto que seguro tienen muchas cosas que decir y aportar a los otros”..).

La preparación del grupo

Cuando se está proyectando hacer un grupo de estas características, el facilitador o el grupo que lo prepare tiene que definir claramente, además de los objetivos, tres cosas:

- ◆ cómo se contactará con las personas que pueden participar
- ◆ la organización mínima que se necesita (tiempo, local..)
- ◆ si se pueden hacer contactos a través de las propias personas que participarán (por ejemplo si son parte de un movimiento o grupo social, o personas conocidas...).

Cómo se forma el grupo

Ya hemos dicho que el facilitador, o quien prepare la propuesta de trabajo, deberá preguntarse cuáles son las necesidades, tensiones, experiencias, actitudes y temores que se presume que aparezcan, para de esa manera enfocar mejor el grupo.

En la primera reunión debe establecerse un “acuerdo” entre todo el grupo sobre los objetivos y forma de funcionamiento. De esta manera puede lograrse la superación de actitudes de tipo “de-

fensivo” que pueden existir al principio. Se puede así crear desde el principio, un clima distendido y constructivo que facilite la implicación y participación de todos.

Ya hemos dicho que es importante que haya unos problemas y necesidades comunes, un sentimiento de sentirse “igual” a los otros, que es de donde nace la capacidad de ayuda mutua. Pero también es importante que en el grupo haya alguna persona que pueda ser “modelo” o afronte algunos problemas de forma más satisfactoria, para que el grupo tenga elementos de contraste dentro de sí mismo y estas diferencias dentro de lo “igual” le hagan avanzar. También es posible que estos “modelos” los aporten personas distintas (por ejemplo, puede haber personas que hayan afrontado mejor algunos problemas o que tengan experiencias más positivas en la familia, o un menor grado de depresión, etc.). Lo importante es que el grupo tenga esta capacidad y no tanto que exista alguna persona “ideal”.

Cuestiones metodológicas

Dadas las condiciones del contexto de violencia y las propias características del proceso de ayuda, es importante que se establezca una relación de confianza y seguridad en el grupo. Para ello el grupo debe ser estructurado (siempre los mismos miembros) o semiestructurado (a las reuniones no acuden siempre todos, pero sí a la mayor parte de ellas). De esa forma se puede asegurar una estructura ágil y una continuidad en el proceso del grupo.

El número de participantes puede ser variable, pero recomendamos un número entre 8 y 12 personas. La duración de las reuniones está entre la hora y media y dos horas. El número de sesiones puede ser desde 4 hasta 16, aproximadamente, aunque el grupo podrá en muchas ocasiones decidir hasta cuando seguir. Otras veces el grupo así constituido sigue funcionando como grupo organizado, realizando algunas tareas, o como grupo de amigos.

En las reuniones del grupo se pueden utilizar técnicas de dinámica de grupos, juegos, etc. que pueden facilitar el avance, la participación y la comunicación en el grupo. El grupo puede ser así no sólo un lugar en el que se habla de experiencias, sino también una fuente de nuevas experiencias. Es importante que, dependiendo de las características del grupo, participen familiares de las personas (por ejemplo, en el caso de personas que han sido torturadas). En otros casos los grupos son ya de familiares (por ejemplo, en los grupos de apoyo mutuo en la experiencia de movimientos de familiares de desaparecidos).

Como ya dijimos cuando hablamos de los recursos del grupo, éste tiene también una proyección social (poder colectivo e integrador de soluciones). Por eso es también importante que la experiencia del grupo pueda revertir en otras personas o incluso a nivel de testimonio social. Una forma de hacerlo es escribir o recoger los testimonios aportados en el grupo, como parte de su propio proceso histórico, y darle un sentido social al daño que también ha sido producido a nivel social. Otras formas son la participación en acciones de denuncia, reclamo, o lucha frente a las situaciones que produce la violencia.

El facilitador del grupo

En las reuniones y dinámica del grupo el papel del facilitador es sugerir, informar, iniciar, apoyar, facilitar en los distintos momentos el proceso del grupo teniendo en cuenta que el objetivo fundamental es activar los recursos de apoyo mutuo que tiene el grupo. El facilitador(a) se encuentra a veces en un difícil equilibrio, no siendo más activo de lo necesario, de forma que el grupo sea protagonista y la fuente principal de ayuda. El facilitador(a) puede ser una persona que haya pasado por la misma experiencia, o un trabajador o promotor de salud, que sea cercano a los problemas y con cierta experiencia en el trabajo comunitario. En todo caso, el facilitador(a) no puede ser alguien “ajeno” al grupo y debe tener una actitud de apertura y cercanía humana y social al grupo.

En ocasiones puede ser necesario que otra persona ayude al facilitador(a), de forma que pueda observar y apoyar en las necesidades que se vayan planteando, sobre todo cuando la problemática generada por la violencia ha sido devastadora (desapariciones forzadas...). En el caso de asistir dos personas a las reuniones del grupo es importante que sus funciones estén claras y que no se creen situaciones de ambigüedad. En otras ocasiones, es posible que las dos personas se vayan turnando en su papel de animación y apoyo en el trabajo con el grupo.

La primera reunión

Puede ser útil considerar la primera reunión de forma separada al resto, ya que el inicio del grupo es muy importante para el resto del proceso. En la primera reunión se realiza:

- ◆ breve y clara presentación del facilitador
- ◆ autopresentación de los miembros
- ◆ explicar los objetivos propuestos y ver si hay un acuerdo inicial
- ◆ recoger los problemas y necesidades sentidas
- ◆ ver si los objetivos responden a esas necesidades y reformular los objetivos si es preciso.

Durante la primera reunión la disponibilidad del facilitador a escuchar y sus actitudes de respeto y comprensión, sirven para ir estableciendo un clima de confianza y para ir definiendo las normas de comportamiento en el grupo (dejar tiempo para que hable cada uno, respetar las experiencias...).

Las siguientes reuniones

A partir de ahí el grupo puede funcionar de dos maneras. La primera es a partir de las experiencias individuales, de forma que las personas plantean en el grupo su experiencia de forma rotatoria. El trabajo del grupo se centra así en los problemas que plantea ella, y el grupo trata de proporcionar ayuda de forma individualizada, contrastando las experiencias de cada persona. La otra

posible orientación del trabajo del grupo es partir de “temas de discusión” o áreas de experiencia, que tengan una importancia grande para todos los miembros del grupo. En la discusión de estos temas cada persona va aportando sus problemas y su experiencia y aprendiendo de la de los otros (por ejemplo, qué decir a los niños en casa, cómo reconstruir las relaciones con sus compañeros...). En general, esta última orientación nos parece más acorde con las necesidades y características del grupo. En el proceso del grupo es importante evitar posibles situaciones de marginación o roles muy marcados (la persona que habla siempre, los silenciosos,...). Si existen situaciones que preocupan al facilitador por su gran impacto emocional, o porque considere que es difícil de conducir el grupo en ese tema, es importante que estén claras desde el principio, para que todo el grupo decida qué hacer.

La conclusión y evaluación del grupo

Depende de las características del grupo de apoyo mutuo. A veces el grupo puede seguir funcionando o constituirse en un grupo organizado, o con una proyección social, etc. Otras veces, el grupo con su actual forma de funcionamiento no sigue ya adelante, aunque sin embargo las personas siguen viéndose o trabajando juntas o formando parte de un movimiento más amplio.

Es importante que a medida que el grupo va cumpliendo sus objetivos, se vaya abordando en el grupo también este momento de conclusión. De esta forma la conclusión y la evaluación del grupo no son un momento puntual, sino un proceso que el propio grupo va haciendo.

Además de ser un momento bueno para evaluar el grado de apoyo, los cambios que se hayan producido y la propia evolución del grupo, puede ser útil preguntarse llegando este momento ¿qué hacer? De esta manera el grupo de autoayuda se convierte también en una forma de proyección humana y social.