



# MANUAL

sobre perspectiva psicosocial  
en la investigación  
de derechos humanos

Carlos Martín Beristain



INSTITUTO DE ESTUDIOS SOBRE DESARROLLO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL  
NAZIOARTENKO LANIKIDETZA ETA GARAPENARI BURUZKO IKASKETA INSTITUTUA  
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO · EUSKAL HERRIKO UNIBERSITATEA



# MANUAL

sobre perspectiva psicosocial  
en la investigación  
de derechos humanos

Carlos Martín Beristain

Esta publicación se inscribe en el proyecto de *Investigación sobre la dimensión psico-social, comunitaria y de género de los conflictos bélicos y socio-ambientales: derechos humanos, ayuda internacional y construcción de la paz*, impulsado por el Instituto Hegoa - UPV/EHU, con el apoyo de los Fondos de Cooperación al Desarrollo (FOCAD/2007) de la Dirección de Cooperación del Gobierno Vasco.

Edita:



INSTITUTO DE ESTUDIOS SOBRE DESARROLLO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL  
NAZIOARTETIKO LANIDUNETZA ETA GARAPENARI BURUZKO IKASKETA INSTITUTUA  
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO • EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

**Bilbao** • Zubiria Etxea. UPV/EHU  
Avda. Lehendakari Agirre, 81 • 48015 Bilbao  
Tel.: 94 601 70 91 • Fax: 94 601 70 40 • [hegoa@ehu.es](mailto:hegoa@ehu.es)

**Vitoria-Gasteiz** • Biblioteca del Campus de Álava. UPV/EHU  
Apdo. 138 - Nieves Cano, 33 • 01006 Vitoria-Gasteiz  
Tel. • Fax: 945 01 42 87 • [hegoagasteiz@ehu.es](mailto:hegoagasteiz@ehu.es)

[www.hegoa.ehu.es](http://www.hegoa.ehu.es)

Colabora:



Proyecto cofinanciado por:



Autoría: Carlos Martín Beristain.

Foto de portada: Comité Promonumento a las Víctimas  
de Violaciones de DDHH El Salvador

Diseño y Maquetación: Marra Servicios Publicitarios, S.L.

Imprime: Lankopi S.A.

ISBN: 978-84-89916-36-4

Depósito legal: Bi-995-2010



**Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 2.5 España**

Este documento está bajo una licencia de Creative Commons. Se permite libremente copiar, distribuir y comunicar públicamente esta obra siempre y cuando se reconozca la autoría y no se use para fines comerciales. No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.

Licencia completa: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/>

## Prólogo

La publicación del *Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, elaborado por Carlos Martín Beristain, en el marco del Área de Investigación del Instituto Hegoa –Universidad del País Vasco (EHU/UPV)–, es para el Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL) no sólo un motivo de gran satisfacción editorial, sino un paso adelante en un territorio no explorado lo suficientemente por la literatura especializada: la defensa de los derechos humanos desde una óptica psicosocial.

CEJIL es una organización dedicada a la defensa y promoción de los derechos humanos en el continente americano mediante las herramientas que ofrece el derecho internacional de los derechos humanos y del Sistema Interamericano. En la actualidad, CEJIL representa a más de once mil víctimas ante la Comisión y la Corte Interamericana junto a abogados/as y defensores/as locales de derechos humanos, y litiga un importante número de casos que llegan a conocimiento de la Corte con una amplia variedad temática, que incluye la lucha contra la impunidad, la vigencia de los derechos sociales, la protección de los derechos de las mujeres, o el derecho al territorio de los pueblos indígenas, entre otros. Esta labor jurídica de defensa se complementa con actividades de capacitación y difusión del conocimiento e iniciativas de fortalecimiento del sistema interamericano de protección en el ámbito de la incidencia política.

CEJIL aborda su estrategia de gestión y distribución del conocimiento a través de una variedad de actividades editoriales y de difusión, como la elaboración de publicaciones o la promoción de investigaciones. Así, la organización ha mantenido en los últimos años una intensa labor creativa que se ha expresado en informes, documentos de coyuntura, libros, revistas, gacetas y documentales. De esta manera, CEJIL ha acompañado la tutela de los derechos humanos con una serie de textos fundamentales para lograr su exigencia en el ámbito local e internacional, incluyendo aspectos como la difusión de estándares, manuales de práctica y estudios especializados. Entre las más recientes podemos destacar *Herramientas para la Protección de Derechos Humanos – Sumarios de Jurisprudencia: Igualdad y no Discriminación* (2009), *Tortura en el Derecho Internacional: Guía de Jurisprudencia* (2008), publicado en conjunto con la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), *Mujeres Privadas de Libertad. Informe Regional: Argentina, Bolivia, Chile, Paraguay y Uruguay* (2007), o *Implementación de las Decisiones del Sistema Interamericano de Derechos Humanos: Jurisprudencia, normativa y experiencias nacionales* (2007). En este marco presentamos el *Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*.

Esta obra se aleja de los contenidos tradicionales de las producciones de CEJIL, generalmente centradas en normativas, desarrollos jurisprudenciales y aspectos técnico-jurídicos de la labor de defensa de los derechos humanos. La iniciativa de elaborar una publicación basada en contenidos no esencialmente jurídicos surge

del reconocimiento institucional que CEJIL le concede a la necesidad de contar con elementos de otras ramas de las ciencias sociales para el acompañamiento del litigio en temas de derechos humanos, y el valor de difundir dichos conocimientos con la comunidad de personas vinculadas a la defensa de los derechos.

Los procesos de capacitación que sirvieron de punto de partida para este libro, y el apoyo a la investigación del autor, se enraízan en la convicción de que el abordaje del trabajo de defensa de los derechos humanos debe tener en cuenta aspectos psicosociales que exceden a las herramientas tradicionalmente consideradas como necesarias para avanzar en la tutela de derechos pero que, sin embargo, son fundamentales para que el trabajo tenga un efecto reparador frente a las víctimas, sobrevivientes y comunidades afectadas. Es a ellas, en particular a Armando, Ramiro, Jennifer, Gladys, Raida, Lucrecia, Wagner, Gisela, Carolina, a quienes debemos el impulso y la convicción de la importancia de apoyar esta iniciativa.

El producto final se ha visto enriquecido por numerosas sesiones de capacitación interna del equipo de trabajo de CEJIL, así como entrevistas y discusiones colectivas con, entre otros, abogadas y abogados vinculados a la investigación y defensa de los derechos humanos, víctimas, sobrevivientes, familiares y profesionales de la Psicología con experiencias de participación en varias Comisiones de la Verdad.

El documento final se ha beneficiado ampliamente del trabajo de sistematización y apoyo de la abogada Carla Afonso, quien merece una mención y agradecimiento especial. En este mismo sentido, quisiéramos destacar la contribución de Hegoa que ha hecho posible la investigación y esta primera edición del libro.

El *Manual* que ahora presentamos explora, por tanto, nuevos caminos metodológicos y sustantivos en la aproximación al fenómeno de los derechos humanos y su impacto en víctimas y defensores/as. Adicionalmente, provee herramientas para la formación y entrenamiento de aquellas personas vinculadas a la defensa de los derechos humanos, incluyendo consideraciones para el trabajo de litigio en ese ámbito que provienen del trabajo psicosocial de acompañamiento a las víctimas, comunidades y sobrevivientes de dichas violaciones. La perspectiva que aporta este *Manual* brinda elementos relevantes y enriquecedores en la planificación de la estrategia de litigio, el acompañamiento durante el proceso judicial, o la solicitud de reparaciones, por nombrar sólo algunos aspectos centrales de la actividad de defensa legal de las víctimas.

La publicación de esta obra, más allá de distanciamientos respecto al contenido típico de los volúmenes publicados hasta la fecha por CEJIL, responde al mismo principio que inspira toda nuestra labor editorial: la difusión del conocimiento, la capacitación de los actores clave en la defensa de los derechos humanos y la efectividad de las tutelas nacionales e internacionales de derechos fundamentales. Confiamos en que el libro elaborado por Carlos Martín Beristain enriquezca el trabajo de defensa de los derechos humanos haciendo posible una actividad de promoción y protección de los derechos más eficaz, y más reparadora.

Viviana Krsticevic  
Directora Ejecutiva. CEJIL

# Índice

Presentación	7
Capítulo 1	9
Una perspectiva psicosocial para entender las violaciones de derechos humanos	
Capítulo 2	35
Víctimas, sobrevivientes, resistentes	
Capítulo 3	53
Tipología de las violaciones de derechos humanos: enfoques en la investigación y acompañamiento	
Capítulo 4	81
Desafíos del litigio en las violaciones de derechos humanos	
Capítulo 5	99
Peritajes, testimonios y acompañamiento	
Capítulo 6	119
La reparación en los casos de violaciones de derechos humanos	
Capítulo 7	137
Impacto traumático en representantes legales y defensoras/es de derechos humanos: cuidado y prevención	
Capítulo 8	151
Toma de testimonios, preparación de audiencias y seguimiento	
Capítulo 9	163
Habilidades de comunicación para el acompañamiento de las víctimas e investigación	
Ejercicio de análisis de casos	
Problemas en la comunicación en diferentes contextos y situaciones	
Capítulo 10	193
La comunicación: conceptos básicos y ejercicios.	
Capítulo 11	204
Habilidades para la comunicación intercultural	
Ejercicio práctico	
¿Incidentes culturales?	

## Anexos

219

- Guía de contraste A.  
Catástrofe de Armero
- Guía de contraste B.  
Culpa y búsqueda de sentido
- Guía de contraste C.  
Las formas de afrontamiento
- Guía de contraste D.  
Análisis de entrevista sobre impacto de la violencia política
- Guía de contraste E.  
Análisis de entrevista sobre impacto en diferentes grupos  
Impacto y participación de las víctimas en procesos judiciales
- Guía de contraste F.  
Acompañamiento psicosocial durante el proceso judicial
- Guía de contraste G  
Impacto y participación de las víctimas en procesos judiciales
- Guía de contraste H.  
Escala de discusión. Dilemas éticos y manejo de Denuncias  
y litigio en casos de violaciones de derechos humanos
- Guía de contraste I.  
Lista de chequeo respecto a los aspectos a tener en cuenta  
para los peritajes
- Guía de contraste J.  
Acompañamiento psicosocial durante el proceso judicial
- Guía de contraste K.  
Reglas de la comunicación
- Guía de contraste L.  
Comunicación intercultural
- Guía de contraste M.  
Correcciones a los incidentes interculturales

## Presentación

Este libro nace del trabajo con defensoras y defensores de derechos humanos de distintos países, que realizan denuncias, acompañan víctimas de violaciones de derechos humanos<sup>1</sup>, participan en investigaciones sobre memoria colectiva y litigan casos de diferentes países en el sistema interamericano principalmente. La publicación es fruto del proyecto *Investigación sobre la dimensión psico-social, comunitaria y de género de los conflictos bélicos y socio-ambientales: derechos humanos, ayuda internacional y construcción de la paz* del Área de Investigación del Instituto Hegoa –Universidad del País Vasco (EHU/UPV)–. La idea y contenido del libro surgió de la experiencia de apoyo y formación en este campo con la organización de derechos humanos CEJIL, Centro por la Justicia y el Derecho Internacional, y se enriqueció con la discusión colectiva con numerosos abogados y abogadas sobre el trabajo con víctimas de violaciones de derechos humanos en el sistema interamericano, y con la experiencia de participación en varias Comisiones de la Verdad. También ha contado con el trabajo de sistematización y apoyo de la abogada Carla Afonso, y el contraste de los materiales con sus reflexiones sobre el trabajo con madres de las favelas de Río de Janeiro (Brasil).

Es un manual porque está concebido como un libro de formación y de entrenamiento, para quienes se interesan en la investigación de violaciones de derechos humanos, uniendo una perspectiva jurídica o de denuncia, con el trabajo psicosocial de acompañamiento a las víctimas y sobrevivientes de dichas violaciones.

En las últimas décadas la investigación en derechos humanos se enfrenta a nuevos desafíos y aprendizajes. Unir la denuncia con los procesos personales o colectivos de reconstrucción. Acompañar los esfuerzos de las víctimas y defensores, y manejar las implicaciones y costos que muchas veces tiene esa lucha por la vida. En el libro se ofrecen reflexiones nacidas de experiencias compartidas con centenares de personas en distintos países, especialmente de América Latina, que han vivido de forma directa las consecuencias de las violaciones de derechos humanos y hacen de ese proceso de reconstruirse, una lucha contra sus causas y una contribución para todos y todas.

También trata de ser útil a una amplitud de situaciones que unen tradiciones y experiencias entre la defensa de los derechos humanos individuales y colectivos o sociales y culturales. Se necesita una concepción de los derechos humanos más global, pero también tener en cuenta la aparición de nuevos conflictos, como los socioambientales, y guerras que conllevan antiguos desafíos de investigación, denuncia y acompa-

---

<sup>1</sup> El concepto de violaciones de derechos humanos se usa aquí desde una perspectiva amplia, incluyendo los abusos a los derechos humanos que pueden cometer grupos no estatales o las violaciones del Derecho Internacional Humanitario (DIH). No es por tanto un concepto estrictamente jurídico.



ñamiento en nuevos escenarios más fragmentados. Desde los procesos de memoria histórica o investigaciones de Comisiones de la Verdad, hasta el litigio de casos ante el sistema interamericano, desde las denuncias sobre la contaminación de la gente y la naturaleza a los procesos organizativos o la protección de personas que trabajan en defensa de derechos humanos, este texto pretende ser un apoyo para quienes desde diferentes perspectivas y países llevan adelante ese trabajo contra la impotencia, ejerciendo la esperanza que supone la defensa de los derechos humanos.

Los primeros tres capítulos incluyen una discusión de los modelos psicosociales para acercarnos a la experiencia de las víctimas y entender los desafíos de las violaciones de derechos humanos para las personas y poblaciones afectadas. Los siguientes tres capítulos abordan los desafíos del litigio en los casos de derechos humanos, el papel del acompañamiento y las herramientas del testimonio o los peritajes, y las características de la reparación en estos casos. En esta perspectiva se incluye también el impacto del trabajo con víctimas de violaciones de derechos humanos, en defensoras/es y representantes legales, y algunas formas de autocuidado y prevención, desde el punto de vista individual y colectivo.

La última parte aborda específicamente el trato directo con las víctimas, y se centra en los aspectos a considerar en la toma de testimonios y las habilidades de entrevista y comunicación en el trabajo con las víctimas, incluyendo el contexto transcultural en el que muchas veces se dan estas investigaciones y procesos. En esta última parte se incorporan numerosas sugerencias y casos prácticos para aplicar dichos conocimientos y las propias experiencias.

A lo largo del libro se incluyen también algunos testimonios recogidos para Comisiones de la Verdad, otros recogidos personalmente en el trabajo de acompañamiento psicosocial en diferentes países, y por último, el libro se enriquece con algunos testimonios y aportes teóricos de una investigación sobre el tema de reparaciones realizada previamente<sup>2</sup>.

Cada uno de los capítulos de este libro incluye reflexiones, experiencias y ejemplos. También algunos ejercicios prácticos para la discusión grupal o reflexión personal. Algunos cuentan con guías de contraste en los anexos del libro. En dichas guías de contraste se recogen reflexiones complementarias o, en algunos casos, respuestas propuestas a los problemas. Constituyen también una invitación a un aprendizaje compartido.

---

<sup>2</sup> *Diálogos sobre la reparación. Experiencias en el sistema Interamericano*. Tomo I y II. Carlos Martín Beristain, IIDH, San José.



## Capítulo 1

Una perspectiva psicosocial  
para entender las violaciones  
de derechos humanos

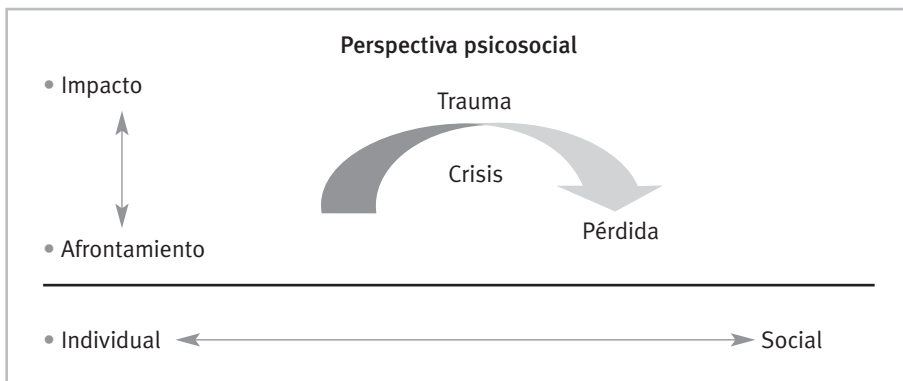


## Introducción

El enfoque que se presenta en este capítulo se centra en una perspectiva psicosocial de la experiencia de las personas o colectivos afectados por violaciones de derechos humanos. Trata de ayudar a entender los comportamientos, emociones, y pensamientos de las personas y los grupos, sin aislarlos del contexto social y cultural en el que ocurren. Es decir, cómo estos conceptos pueden ser útiles para valorar el impacto, entender la experiencia de las víctimas, y prepararse para los desafíos de las denuncias, los procesos judiciales y los procesos de acompañamiento. Así mismo, esta comprensión nos puede ayudar no sólo a relacionarnos adecuadamente con las víctimas sino también a profundizar el tratamiento legal de los temas.

Numerosos modelos de la psicología, la psiquiatría o la antropología tratan de explicar el comportamiento humano. Por ello se usan para valorar el impacto de las experiencias de violencia que caracterizan a las violaciones de derechos humanos. Estas son experiencias amenazantes para la integridad personal, asociadas a emociones extremas de dolor, humillación, caos, y estrés negativo extremo. No existe un único modelo explicativo, y estas miradas o énfasis de diferentes modelos, hablan de diferentes perspectivas que pueden utilizarse de forma complementaria

En síntesis, el impacto de las violaciones de derechos humanos puede verse desde tres perspectivas, teniendo en cuenta tres tipos de explicaciones de base o metáforas. Estas son, trauma, crisis y duelo. Como experiencias traumáticas, dichas violaciones pueden verse como el impacto de una herida o trauma que supone una fractura en la vida de la gente. Como experiencias estresantes y extremas, pueden analizarse como situaciones límite que ponen en tensión todos nuestros recursos personales o colectivos para tratar de enfrentarlas. Pero también el impacto de las violaciones puede verse como un proceso de duelo, es decir, de cómo las personas enfrentamos las pérdidas de seres queridos o vínculos significativos. En el siguiente cuadro se sintetiza el enfoque de este capítulo, donde además se incluyen los dos ejes sobre los que valorar 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.



## Trauma y experiencias traumáticas

Las violaciones de derechos humanos y sus consecuencias suponen experiencias traumáticas en el sentido de que conllevan un sentimiento de ruptura en la continuidad de la vida, y marcan un antes y un después en la vida de las personas afectadas. Frecuentemente la persona sufre un daño de larga duración o en muchos 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 la tortura o la cárcel. Pero también, en el caso de personas refugiadas o desplazadas, donde las decisiones sobre sus vidas están de nuevo en manos de los Estados o el sistema de ayuda.

Además, estas experiencias traumáticas suponen un cuestionamiento profundo del sentido de la vida y se vuelven, en muchas ocasiones, inenarrables. Las víctimas no encuentran palabras para expresarlas, o sienten que no se va a entender en profundidad lo que les ha sucedido y la dimensión en que esto ha golpeado sus vidas.

Por otra parte, 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. En palabras de Dianna Ortiz, religiosa estadounidense sobreviviente de tortura después de su captura en 1990 en Guatemala: *Alejandro me recordó que mis torturadores habían grabado en vídeo algunas de las partes de mi tortura que más me avergonzaron. Dijo que esas imágenes serían entregadas a la prensa si yo no perdonaba a mis torturadores. Logré saltar del vehículo y salir corriendo. Llevo nueve años luchando por dejar de correr.*

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 recurrente u obsesivo que no ayuda a enfrentar los hechos o sus consecuencias.

### Experiencias traumáticas

1) un sentimiento de desamparo, de estar a merced de otros, de haber perdido el control sobre la propia vida. 2) una ruptura de la propia existencia, una ruptura de un sentimiento de continuidad vital 3) y un estrés negativo extremo (Perren-Klinger, 1996).

Sin embargo, los modelos del trauma a veces tienen una dimensión estigmatizante. No debe considerarse a la persona como traumatizada en el sentido de una persona pasiva que ha quedado mermada en sus posibilidades o facultades, o de considerar las violacio-

nes de derechos humanos como una marca de la cual no pueden desprenderse ni reconstruir sus vidas. Como señala Fabiola Lalinde, la mamá de Luis Fernando Lalinde que fue desaparecido en Colombia en 1986: *De todas maneras, eso es un dolor que no sana. Eso yo lo llamo “aprender a manejar”. Yo como que ese dolor lo aprendí a manejar, por un lado como se maneja una enfermedad crónica, y está ahí. El diabético dura muchos años, pero aprende a manejar su enfermedad. Yo aprendí a manejar ese dolor, que fue muy violento. Tuve épocas en que estuve muy enferma, que se me iba la voz, que me dolían los riñones, que sufría del colon, que me salía úlcera, hasta acabé somatizando en la piel. Pero, a la vez, eso me daba como el coraje y el desafío de que como lo quieren dejar a Luis Fernando como un NN, pues yo les voy a probar que eso no va a ser así. Entonces, eso se me convirtió en un reto y un desafío.*

Tampoco las experiencias de violencia afectan por igual a todas las personas, por lo que debe evitarse una imagen homogeneizadora del impacto. Hay que evitar aislar la experiencia de la violación del contexto en el que se produce. En numerosas ocasiones las violaciones de derechos humanos no han sido aisladas, sino que se han dado en un contexto de persecución antes o después de los hechos, o han venido acompañadas de otros hechos traumáticos que hacen que exista un impacto acumulativo.

Estos conceptos también están sujetos a variabilidad cultural. Por ejemplo, en las culturas indígenas el trauma se concibe como la ruptura de un equilibrio de la persona consigo misma, con los otros, con la naturaleza o con los espíritus. Estas diferentes concepciones tienen implicaciones para lo que se considera de ayuda o “reparador” para restablecer ese equilibrio. Además, en las culturas indígenas también las formas de expresión del trauma pueden ser más somáticas (por ejemplo mostrando el malestar en síntomas físicos o más globalmente en “enfermedad”) o tener otras formas de expresión emocional o interpersonal.

## Dimensión individual o colectiva: perspectiva psicosocial

Las experiencias traumáticas pueden tener un carácter individual o colectivo. Martín Baró (1990) habla del trauma psíquico, como la metáfora de la herida, un daño particular producido en una persona por una experiencia de violencia; pero también de un trauma social que se refiere al impacto que esos hechos colectivos pueden tener en los procesos históricos o en una determinada comunidad o grupo. Estas dimensiones muestran diferentes focos de la experiencia y nivel de impactos. Así, el trauma psicosocial se refiere a esa relación dialéctica que existe entre lo personal y lo social, en el que el trauma ha sido producido socialmente pero se alimenta en esa relación entre individuo y sociedad. Por ejemplo, muchas veces la gente ha vivido una experiencia que tiene un carácter colectivo (por ejemplo, militancia política o pertenencia comunitaria) pero tiene que enfrentar la experiencia con sus recursos individuales, como en el caso de la tortura. O en otro sentido, el significado que da la víctima a los hechos se basa en su ideología o en experiencias políticas compartidas con otros. Esta dimensión psicosocial ayuda a entender los efectos desde una perspectiva más comprensiva.

Por ello, las consecuencias de las violaciones de derechos humanos sólo pueden entenderse en su contexto. Además de las propias características de los hechos o de

la persona, también dependen de la respuesta del Estado, el nivel de impunidad de los hechos, las amenazas a las víctimas o familiares, o el grado de apoyo social o institucional con que haya contado.

Por otra parte, los efectos se dan también en el ámbito social, como el estigma, las consecuencias laborales o en la integración social. Las consecuencias económicas o sociales de las violaciones significan un empeoramiento de las condiciones de vida, una pérdida de los proyectos y de las oportunidades de desarrollo de una persona o familia afectada. Además muchos de estos impactos tienen también un impacto simbólico y cultural, asociado a la identidad. Por ejemplo, el hecho de que un campesino pierda la tierra, supone la pérdida de su propia identidad como campesino, además de la pérdida de su sostén económico.

## Impacto en las creencias básicas

Las personas tenemos un conjunto de creencias o “asunciones” esenciales sobre nosotras mismas, el mundo y los otros. Estas creencias son implícitas, se basan en la experiencia emocional y se mantienen fuertemente a pesar de la adversidad (Janoff-Bulman, 1992). Estas creencias se refieren al sentido del mundo como un lugar benevolente o con sentido, como algo controlable en parte, lo que nos permite un sentido de seguridad. También se refieren a la confianza y relación con los otros, así como a la percepción de la persona con respeto de sí misma y su dignidad. Como señala Viviana Barreda, hija de una de las víctimas de la masacre de Mapiripán (Colombia): *Yo no sé si los que hicieron eso no tendrán hijos o familia, porque yo no entiendo cómo puede haber un corazón tan negro para hacer eso, nunca he podido entenderlo y quisiera tener una explicación y yo sé que es imposible saber.*

Por ejemplo, aunque las personas estemos de acuerdo con que el mundo es injusto a nivel racional y lo verbalicemos así, cuando ocurre una desgracia que no se puede remediar y que provoca activación emocional, mucha gente tiende a atribuir en parte a la víctima la responsabilidad de lo ocurrido (*algo habrá hecho para que le pasara*) como una forma de defender la creencia básica de que uno sólo recibe lo que se merece y que no está indefenso ante el azar (Arnosó, Bilbao y Páez, in press).

Estas creencias básicas pueden variar en función de la cultura. Hay culturas en las que el sentido del yo está más unido a los otros o a una concepción comunitaria (culturas colectivistas), o el sentido del mundo puede estar regido además por la concepción del destino o la relación con los ancestros (como en numerosas culturas indígenas y animistas).

Aunque todos hemos podido encontrar víctimas de violaciones de derechos humanos con una gran capacidad de crecimiento y solidaridad, en general los hechos traumáticos impactan provocando una visión menos benevolente del mundo y las personas afectadas confían menos en los demás, tienen una imagen de sí menos positiva y creen en menor medida que el mundo tiene un sentido y un propósito. Por ejemplo, las personas religiosas pueden cuestionar el sentido de sus creencias (*cómo Dios pudo permitir esto*) o los miembros de un grupo político la confianza en sus compañeras y compañeros (*cómo pudieron dejarme solo*).

Además, en muchos casos estos hechos impactan de forma dramática la confianza de las personas en las instituciones públicas dado que quien tiene la obligación de defenderte, el Estado, es el autor o el responsable de las violaciones. Estas creencias pueden estar alteradas hasta muchos años después, especialmente en personas con mayor impacto traumático, aunque la afectación es parcial y también las personas pueden desarrollar formas de reconstruir estas creencias y sus vidas.

## Estigma moral de las violaciones

Las violaciones de derechos humanos van acompañadas en general de un estigma moral, que además del hecho traumático supone un cuestionamiento de la dignidad de la víctima o sus familiares (*nos hicieron más que a los animales*, en palabras de muchos sobrevivientes del genocidio en Guatemala). Por ejemplo, frecuentemente la víctima es acusada por su conducta, o se intenta legitimar la violencia contra ella utilizando marcas o estigmas morales como “terrorista”, “subversivo”, “delincuente” o “marginal”. Estos estigmas suponen formas de criminalización y daño moral asociado a las violaciones. Además las violaciones suponen una pérdida de estatus, dado que las personas pierden frecuentemente sus proyectos de vida y parte de sus recursos económicos, tienen que desplazarse o aislarse como mecanismo de protección.

En otros casos, como en la violencia sexual, el estigma se asocia a la propia violación, considerando a la persona afectada como portadora de una marca de la que no se puede librar, atribuyendo los hechos a su conducta, o siendo rechazada en su medio social, sin reconocimiento institucional o social. También en el caso de la tortura son frecuentes los estigmas morales que cuestionan a la víctima, extendiéndose muchas veces la sospecha sobre la víctima (por ejemplo, con rumores sobre si habló, o una evaluación verbal positiva pero manteniendo distancia frente a ella). Muchas víctimas tienen que afrontar, a veces directamente, el manejo del estigma en sus relaciones sociales, como en este caso de Wilson García Asto, detenido bajo la ley antiterrorista en Perú y que fue liberado cuando su caso, por tortura y violación al debido proceso, llegó a la Corte Interamericana. Su experiencia coincide con la de numerosos detenidos que fueron estigmatizados públicamente, saliendo en la televisión con un traje a rayas y señalados de terroristas durante el periodo de gobierno de Fujimori: *Así también como me mancharon en los medios de comunicación debe haber una limpieza de mi imagen. Pero como no hay, tengo que ir con cada persona limpiando yo mismo mi nombre. Porque todo el mundo te mira por la calle así de reojo. Y yo tengo entonces que decir, sí salí absuelto, a un amigo, a la vecina...*

## ¿De qué depende el grado de afectación?

Las consecuencias del impacto de las violaciones en las víctimas no son uniformes. Dependen de la edad, de variables individuales, del tipo de hecho y de las circunstancias.

El grado de afectación va a depender probablemente de variables individuales como: a) la existencia de problemas psicológicos previos, b) haber sufrido otros hechos traumáticos anteriormente, dado que estos tienen efectos acumulativos, c) sufrir los



hechos traumáticos en periodos críticos de la vida, como en el caso de la adolescencia, y d) los recursos personales y el grado de apoyo que tengan para enfrentar los hechos, incluyendo el estatus socioeconómico y especialmente las condiciones de privación y pobreza.

En general el impacto es mayor cuando el hecho es repentino, prolongado, repetitivo, masivo e intencional. Todas estas características aumentan la vulnerabilidad individual, limitan las posibilidades de prepararse o enfrentar los hechos o tienen un carácter de por sí devastador porque afectan a todas las esferas de la vida. También otras características de los hechos están asociadas a un mayor impacto, tales como: a) los hechos que producen pérdidas humanas con vínculos significativos como la pareja, las hijas o hijos, b) ser testigo de atrocidades, c) la tortura, violación sexual, y los hechos que producen discapacidad.

Por último, otros factores dependen de la reacción y apoyo social. Cuando el perpetrador es de alto estatus, como en el caso de los agentes del Estado, la respuesta en general es de negación social y de falta de apoyo para los afectados, lo que aumenta el impacto de los hechos. Cuando además de los hechos traumáticos las víctimas o sobrevivientes viven bajo la amenaza y un riesgo impredecible sin poder defenderse de la situación, los efectos del miedo incluyen descohesión y el aislamiento social. Todas estas condiciones suponen un mayor impacto, aumentan las consecuencias negativas de los hechos y limitan las formas más constructivas de afrontamiento.

## **El impacto psicológico individual**

### **¿Reacciones normales o problemas de salud?**

Las consecuencias psicológicas de los hechos traumáticos pueden evaluarse de diferentes maneras. Por una parte, los síntomas o consecuencias psicológicas que enfrentan las víctimas son formas de manifestación de una experiencia traumática o difícil. Es decir, son reacciones normales frente a experiencias anormales, y es importante ayudar a las víctimas a entender lo que les sucede. Pero también pueden ser indicadores de un impacto que la persona o la familia no logran superar, es decir la existencia de un cambio hacia una condición patológica (es decir, anormal). Por ejemplo, los problemas de sueño, la fatiga o la falta de energía y dificultades de concentración son algunos síntomas de depresión, pero muchos de ellos son normales después de experiencias de violencia (estar triste no es igual a estar enfermo).

### **Valoración de los impactos**

¿Qué tipo de problemas de salud mental pueden afectar a las víctimas? ¿Cómo se muestra el impacto psicológico? Los trastornos o problemas de salud mental ocurren cuando las personas no pueden funcionar en su vida cotidiana por la frecuencia e intensidad de la constelación de síntomas. La ansiedad y la depresión son los tipos más comunes de problemas, aunque pueden darse otros como psicosis, alcoholismo, etc. Algunos de estos problemas pueden asociarse entre sí, lo que aumenta el impacto y en general es un síntoma de peor pronóstico o recuperación. A esta asociación se le llama generalmente comorbilidad. La mayor parte de estas afectaciones necesitan

una valoración profesional específica para determinar el impacto de las violaciones de derechos humanos.

Hay que tener en cuenta, sin embargo, que las consecuencias de hechos traumáticos de carácter político no pueden limitarse a un enfoque clínico de síntomas o problemas de salud individuales, y se necesita una comprensión social y política de dichas experiencias tanto para evaluar el impacto como para proporcionar apoyo social o terapéutico.

### Tipo de valoraciones o diagnósticos

Algunos de los diagnósticos y constructos clínicos más frecuentes para valorar el impacto psicológico son:

- La depresión que se caracteriza por una situación mantenida de bajo estado de ánimo o irritabilidad, sueño perturbado, fatiga y pérdida de energía, pérdida de interés en las actividades cotidianas, dificultades con la memoria y concentración, pensamientos frecuentes de muerte o intentos de suicidio, cambios en el apetito y pérdida de autoestima.
- La ansiedad, que es un estado de tensión psicológica generalizada o excitación psicósomática, y se manifiesta con respiración rápida, ritmo cardíaco elevado, trastornos gastrointestinales, sensación de nerviosismo o tensión emocional, etc.
- Los trastornos psicóticos son menos frecuentes, pero afectan de forma grave a personas que, en general, tenían alguna vulnerabilidad previa, con consecuencias como la pérdida del sentido de la realidad y alucinaciones como en el caso de la esquizofrenia y otros trastornos disociativos<sup>3</sup>. En otros casos, como el llamado trastorno bipolar, muestran cambios en el estado afectivo entre periodos de euforia e hiperactivación psicofisiológica durante varias semanas o meses con periodos de depresión secuenciales también por varios meses más<sup>4</sup>.
- Uno de los términos que más frecuentemente se usa para describir cómo se encuentran las personas afectadas después de un hecho traumático es el de Trastorno de Estrés Postraumático (PTSD o TEPT)<sup>5</sup>. Las personas afectadas después

---

<sup>3</sup> Los Trastornos Disociativos se basan en *una alteración de funciones integradoras de la conciencia, la identidad, la memoria y la percepción del entorno (DSM-IV) o la pérdida total o completa de la integración normal entre ciertos recuerdos del pasado, la conciencia de la propia identidad, ciertas sensaciones inmediatas y el control de los movimientos corporales (CIE-10)*.

<sup>4</sup> Según la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10 de la OMS: se trata de un trastorno caracterizado por la presencia de episodios reiterados (es decir, al menos dos) en los que el estado de ánimo y los niveles de actividad del enfermo están profundamente alterados, de forma que en ocasiones la alteración consiste en una exaltación del estado de ánimo y un aumento de la vitalidad y del nivel de actividad (manía o hipomanía) y en otras, en una disminución del estado de ánimo y un descenso de la vitalidad y de la actividad (depresión).

<sup>5</sup> PTSD: Post-Traumatic Stress Disorder (siglas en inglés, con las que habitualmente se le conoce) y TEPT: Trastorno de Estrés Post-Traumático. Sin embargo, este diagnóstico ha recibido algunas críticas dado que unifica experiencias traumáticas tan distintas como la violación sexual, un accidente automovilístico o una masacre, y no tiene en cuenta la dimensión política del daño.

de sufrir un estresor que produce síntomas significativos de distrés<sup>6</sup> en casi todas las personas, muestran tres tipos de síntomas:

- *Síntomas intrusivos*, de imágenes o pensamientos repetitivos sobre el hecho. Eso supone que, mucho tiempo después de los hechos, la persona tiene una alta reactividad frente a estímulos parecidos a los de la violencia (por ejemplo, nuevos atentados o casos de tortura, pero también en otras circunstancias de la vida cotidiana como ver una película con situaciones que le recuerden a los hechos). Los pensamientos y recuerdos intrusivos son los síntomas que se mantienen durante más tiempo.
- *Formas de evitación de los recuerdos y del daño*. Las personas tienden a evitar pensar, evitar conductas o sentir en relación con lo sucedido. Además se suele presentar un embotamiento o anestesia afectiva, es decir limitaciones a la expresión del afecto o muestran una insensibilidad frente a relaciones afectivas o el dolor como un mecanismo de defensa.
- *Estado de alerta exagerada*, con dificultades de concentración, respuestas de sorpresa exageradas e irritabilidad. También es frecuente que las personas afectadas sufran dificultades para dormir e insomnio incluso mucho tiempo después.

En general estos síntomas son muy frecuentes después del impacto de los hechos, pero pueden disminuir con el tiempo y con una respuesta positiva de las víctimas por reconstruir sus vidas. En general las personas que muestran una fuerte intensidad de estos síntomas después de los hechos tienen más probabilidades de verse afectadas tiempo después. En otros casos los síntomas perduran en el tiempo (PTSD crónico) o aparecen tiempo después de los hechos (PTSD diferido). Puede haber una parte de víctimas que tenga esta afectación incluso mucho tiempo después de los hechos traumáticos (entre un 10-25% de las personas afectadas, según los casos).

- Otras formas de afectación se han incluido en la llamada *Transformación duradera de la personalidad*<sup>7</sup>. Esta consiste en un cambio permanente en la forma de ser de la víctima o de sus respuestas, especialmente frente al manejo de la agresividad, comportamientos inflexibles y mal adaptativos o cambios duraderos en la visión de sí mismo después de hechos traumáticos o situaciones de estrés extremo.

---

<sup>6</sup> Estresor: hecho o situación que genera estrés. Por distrés se entiende el estrés negativo, que tiene un impacto emocional o en la salud.

<sup>7</sup> Tras un estrés extremo catastrófico o de carácter prolongado, pueden aparecer trastornos de la personalidad adulta en sujetos que antes no habían padecido ningún trastorno de la personalidad. Entre los tipos de estrés extremo que pueden alterar la personalidad figuran las experiencias en campos de concentración, las catástrofes, una cautividad prolongada con la posibilidad inminente de ser asesinado, la exposición a situaciones amenazadoras de la vida, como el ser víctima del terrorismo, y la tortura. Según la CIE-10, el diagnóstico de transformación duradera de la personalidad sólo se formulará cuando haya señales de un cambio claro, significativo y persistente de la forma como el individuo percibe, relaciona o piensa habitualmente sobre su entorno y sobre sí mismo, asociado a comportamientos inflexibles y mal adaptativos que no se manifestaban antes de la experiencia traumática. *Protocolo de Estambul*. Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Nueva York y Ginebra, 2001. p. 110.

El siguiente testimonio de la compañera de Daniel Tibi, da cuenta de estos cambios en él después de la tortura y salida de un encarcelamiento prolongado en un caso ante la Corte interamericana: *Hay momentos en que va bien, hay momentos en los que crees que puede llegar a controlar su comportamiento, su cólera y hay momentos... Estaba mejor antes cuando salió de prisión iba mejor, aunque tenía problemas, no podía dormir por la noches, o tenía comportamientos... necesitaba todo como en la prisión a su alrededor, de algún modo constituía el modelo que tenía en prisión. Estos últimos años ha tenido una cólera mucho más fuerte, y una depresión, tenía ganas de morir después del proceso. Está muy cambiado.*

### Límites de los diagnósticos clínicos

Todos estos diagnósticos pueden ser utilizados para evaluar el impacto en las víctimas. Sin embargo, la no existencia de un diagnóstico clínico años después no elimina el impacto traumático vivido. Esto puede deberse a la capacidad de recuperación de la persona o al apoyo que tuvo. Además, la no existencia de cuadros clínicos en sentido estricto no significa que no existan consecuencias sociales o personales de otras características, como síntomas persistentes o imposibilidad de rehacer su vida. Hay que evitar que esos enfoques se conviertan en una etiqueta en lugar de ayudar a comprender la experiencia de la gente y las condiciones en que pide o necesita ayuda. Estas consideraciones deben ser tenidas en cuenta en los informes o peritajes sobre el impacto psicosocial.

Por otra parte, los diagnósticos psicológicos o psiquiátricos pueden descontextualizar la experiencia de las víctimas y ponen poca atención a la naturaleza del estresor o la experiencia cultural. Los síntomas pueden reflejar también un sufrimiento individual o colectivo como consecuencia de las pérdidas sufridas, y cuyo significado y expresión son determinados culturalmente (Eisenbruch, 1990). A este sufrimiento algunos autores lo han llamado *duelo cultural*, lo que puede minimizar la probabilidad de que, por ejemplo las personas refugiadas, sean etiquetadas equivocadamente de tener trastornos psiquiátricos, cuando sus síntomas reflejan un sufrimiento comunitario profundo.

### Evolución de la situación de las víctimas

La situación en que se encuentren las víctimas está también condicionada por el tiempo transcurrido desde los hechos. Por ejemplo, las personas que hayan vivido hechos recientes pueden manifestar más problemas psicosomáticos, recuerdos repetitivos o pesadillas, y puede predominar una sensación de impotencia o conmoción emocional. Otras, a pesar del impacto de las pérdidas, han podido ir superando los problemas y adaptándose a la situación. A pesar de lo que se dice coloquialmente, *el tiempo no lo cura todo*. El paso del tiempo puede hacer que las personas pongan en marcha mecanismos de afrontamiento o encuentren apoyo que ayude a enfrentar las consecuencias. Pero también puede ser fuente de nuevas experiencias traumáticas o del impacto de la impunidad.

Después de los años aún entre un 20-40% puede manifestar problemas importantes o incluso más si el contexto posterior ha sido desfavorable y se trata de violaciones de

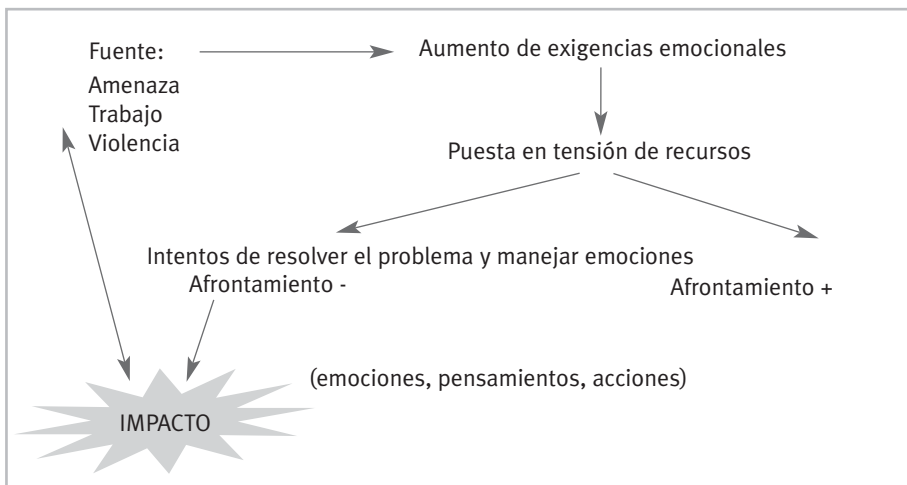
derechos humanos graves, especialmente en casos de estigma, falta de apoyo, persecución posterior, o consecuencias de la desestructuración comunitaria o familiar, como en el caso de violación sexual, ejecuciones, masacres o desapariciones forzadas. Estos datos sugieren que es clara la necesidad de apoyo, ya que para mucha gente los niveles de estrés no se desvanecen con el tiempo.

## Estrés: fuentes y consecuencias del impacto

Hasta ahora hemos visto los impactos de las experiencias de violencia fundamentalmente bajo la óptica de los modelos centrados en el trauma. A continuación se explican otros que se basan en el estrés y en los desafíos en situaciones límite como parte de esos modelos que hemos llamado centrados en la crisis.

Un concepto que se utiliza muy frecuentemente para acercarnos a las experiencias de las poblaciones afectadas por violaciones de derechos humanos, es el concepto de estrés. El estrés consiste en un estado de tensión psicológica y física como resultado de una amenaza, un desafío o cambio en el propio ambiente que excede los recursos de la persona o el grupo. Habitualmente se hace referencia al estrés tanto para describir los efectos de las violaciones de derechos humanos como las causas o sus circunstancias (estresores).

Los modelos que se basan en el concepto de estrés tienen algunos límites, como por ejemplo igualar experiencias muy distintas o limitar el impacto de una experiencia a la tensión psicológica que ésta produce, pero también tienen una serie de ventajas. Así, el impacto sería el resultado de la relación entre la acción de las causas (pérdidas, detención, etc.), los factores protectores (el apoyo que tiene, por ejemplo) y lo que la gente hace para enfrentarlo (enfrentamiento). De esta manera se puede ayudar a las personas supervivientes a manejar mejor las respuestas, ya sea tratando de disminuir las causas de la tensión, identificando los efectos negativos, cambiando las formas de afrontamiento o mejorando el apoyo con el que cuentan en su familia o grupo.



También así se pueden identificar las distintas experiencias que generan tensión o amenaza vital, y que pueden no estar ligadas a la experiencia traumática solamente, sino al conjunto de los hechos y circunstancias que las víctimas han vivido posteriormente. Considerar los factores de tensión en su conjunto puede ayudar a no descontextualizar la experiencia de la gente o focalizar la ayuda en aspectos predefinidos por nuestros criterios.

### Ejercicio práctico

#### La catástrofe de Armero

La erupción del volcán Nevado del Ruiz en Colombia en 1985 produjo la muerte a 22.000 personas, el 80% de los habitantes de la población de Armero. Una investigación realizada con los sobrevivientes varios meses, y replicada un año y medio y dos años después de la catástrofe mostró los siguientes datos de afectación psicológica evaluada en síntomas traumáticos (PTSD). Un 50% de los sobrevivientes estaban muy afectados a los 7 meses. Un 67% al año y medio, y un 70% a los dos años de los hechos (Saavedra, 1996). Sin embargo, el impacto debería haber disminuido con el tiempo, aunque una parte importante de la población hubiera quedado afectada. ¿Por qué se da ese aumento?

1. Hacer una lista con las explicaciones posibles.
2. Contrastar sus respuestas con los resultados del estudio y los comentarios sobre otras posibles hipótesis. Ver guía de contraste A, en página 221.

### Desafíos en las situaciones límite

Los hechos traumáticos y estresantes como 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, detención arbitraria o ejecuciones entre otras, las personas experimentan frecuentemente sentimientos de rabia, confusión o culpabilidad por lo sucedido.

La rabia o vengatividad reactiva es una respuesta normal y frecuente en muchos casos, dada la injusticia de los hechos, su causa humana o política 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, y pueden ser adaptativas porque ayudan a la persona a tratar de ganar un control sobre su vida del que ha sido expropiado, y si no se prolongan en el tiempo.

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 Mayarí de León, 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 sea por el romanticismo de mi papá, por eso de ser poeta y escritor. De ahí tal vez que nuestra venganza personal sea tener esa biblioteca llena de libros, grande y linda, y con personas a las que mi padre quería y por las que luchaba.*

Otra respuesta frecuente es la culpa, aunque en muchos casos no tenga una base objetiva. La culpa es un sufrimiento psicológico asociado a pensamientos y emociones de tipo autoacusatorio. Por ejemplo, las personas refugiadas que han salido de su país pueden sentirse culpables por haber podido escapar mientras sus familiares, amigas o amigos murieron.

La culpabilidad es muchas veces inducida socialmente, es decir, las propias víctimas o sus familiares son criminalizados o acusados por los perpetradores o el Estado de haber provocado su desgracia. La culpabilidad se convierte así en un instrumento de control social, en una justificación de las atrocidades y en una forma de mantener la impunidad de sus responsables reales. En muchos países, esta culpabilización e insensibilización respecto al sufrimiento de las víctimas de violaciones de derechos humanos es un factor de deshumanización y también contribuye al escenario que hace posible que se mantengan las violaciones.

El siguiente es un relato de Marcia Aguiluz, una abogada de Cejil, sobre las muertes violentas en Honduras en la década del año 2000 que ilustra esta insensibilización: *En un taller sobre la incidencia del sistema interamericano en Honduras, conversábamos con la prensa de por qué los derechos humanos no son noticia. Las estadísticas dicen que cada día están ejecutando a un niño, a un joven, y la gente ni se inmuta ante esta situación. Casa Alianza presentó al gobierno unas estadísticas de 494 muertes en un año. Es visto como normal, pero tiene que ver con esa falta de sensibilización, con ese pensamiento de que son delincuentes y también con el hecho de que la situación está tan complicada que ya no le importa. En una reunión estuve con el secretario general de Cancillería y le acababan de matar a su hermano. Nadie está ajeno a esa realidad, pero lo lamentable es que nadie se sorprende.*

Pero también la culpa es una reacción frecuente entre las víctimas. Cuando las experiencias desbordan los marcos de referencia habituales y fracasan los conceptos con los que tratamos de entenderlas, la culpa puede ser también un intento de dar sentido a algo que no lo tiene. Aunque conlleve efectos muy destructivos para la persona, sentirse responsable de lo que pasó puede ser también una forma de pensar que se tiene algo de control sobre la situación vivida, y que hubiera podido evitarse. Además, a menudo la culpa está basada en una clarividencia retrospectiva. Es decir el hecho de mirar hacia atrás en el tiempo y ver la sucesión de los hechos con una mayor claridad puede llevar a los supervivientes a culpabilizarse por no haber sabido interpretar las “señales” que anunciaban el desenlace y de las que la persona no fue consciente.

### Ejercicio práctico

#### Buscando el sentido

La comunidad de Xamán (Guatemala, 1995), estaba configurada por dos grupos: los retornados que habían llegado a acuerdos de retorno con el gobierno de Guatemala para volver del exilio desde México y que compraron una finca para asentarse; y un pequeño grupo de familias residentes (Ixcamán) vivían hacia tiempo como ocupas ilegales de dicha finca, en la que resistieron ocultándose del ejército durante años. El acuerdo de los retornados y los de Ixcamán fue que estos se integraban al proceso comunitario colectivo. Un año después de la creación de la comunidad una patrulla del ejército cometió una masacre de 11 personas, incluyendo dos niños (uno de los niños era de Ixcamán, el resto de las víctimas de los retornados). Durante todo el año posterior se dieron distintas formas de criminalización y culpabilización a la comunidad. La culpabilización externa vino de la mano de amenazas del ejército y las versiones distorsionadas de los hechos (estigma de Xamán como *comunidad violenta que provocó con su actuación la masacre*). Más tarde, el grupo de Ixcamán empezó a acusar a los retornados, porque *si los retornados no hubieran dicho al ejército pasen acá que la comunidad va hablar con ustedes, si no les hubieran confrontado, hablándoles de derechos humanos, la masacre no hubiera sucedido*. Los retornados, por su parte, trataron de explicar los acuerdos logrados con el gobierno para el retorno, pero empezaron a sospechar de los otros. Después que había pasado el impacto, tras el duelo masivo, se empezó a generar una fractura en la comunidad.

1. ¿Por qué se dio la fractura?
2. ¿En base a qué estaban dando sentido a su experiencia los dos grupos?
3. ¿Qué se podría hacer para entender colectivamente lo que estaba pasando?
4. Contrasta tus respuestas con las que se incluyen en la guía de contraste. Ver guía de contraste B, en página 221.

## Los procesos de duelo

Por último, otra manera de ver el impacto de las violaciones de derechos humanos tiene que ver con los modelos centrados en la pérdida o el duelo. Las violaciones de derechos humanos producen pérdidas humanas, materiales y sociales. ¿Cómo afronta la gente esas pérdidas y cómo comprender y ayudar en ese proceso? En términos psicológicos la forma en cómo las personas hacen frente a las pérdidas se llama proceso de duelo. Se ha postulado durante muchos años que el proceso de duelo seguiría diferentes etapas hacia su “resolución”: negación, cólera, negociación (con ambivalencia emocional), depresión y aceptación. En condiciones “normales” la realización del duelo llevaría entre año y medio y dos años (Pennebaker, 1990) y alrededor de 3-5 (Jacobson, 1986). Pero existe controversia tanto sobre el tiempo que dura el duelo como sobre las fases por las que pasa. Silver & Wortman (1989) encontraron que sólo un 30% seguía un proceso fásico, la mitad de las personas afrontaban lo ocurrido sin pasar por todas las fases, otras personas expresaban un duelo crónico o postergado.



Entre el 3 y 18% de la gente, tiene dificultades serias de recuperación después de mucho tiempo, en la población general, por lo que estas cifras son mucho mayores en los casos de violaciones de derechos humanos.

Por último, para muchas personas no existe un estado final de resolución en el cual se acepta finalmente la pérdida. Al contrario, lo sucedido puede no ser nunca aceptado como algo real o justo, especialmente cuando han sido ejecuciones extrajudiciales, masacres o desapariciones forzadas. Hay preguntas que no tienen respuestas y hay un grado de ambivalencia al final del camino que es importante aceptar. El siguiente cuadro resume algunos de los mitos más frecuentes sobre el duelo en contextos de cultura occidental.

Mitos y realidad del afrontamiento de situaciones de pérdida irreversible (Avia y Vázquez, 1998)	
Mitos del duelo	Algunas realidades
1. La depresión o la desesperación intensas son inevitables.	1. La mayoría de la gente no muestra una depresión de intensidad clínica.
2. El malestar es necesario y su ausencia indicaría patología.	2. Las reacciones de aflicción no son “necesarias” y la gente que no las manifiesta en su momento no desarrolla problemas en el futuro.
3. Es importante “elaborar” la pérdida. La “negación” o el bloqueo de sentimientos son improductivos y patológicos.	3. Cuanto más se piense sobre las causas del suceso, o se intente buscar sentido a lo ocurrido, el malestar psicológico es más intenso y duradero.
4. La expectativa de recuperación es buena a largo plazo.	4. Una minoría importante de personas parece que tienen una recuperación muy escasa o inexistente después de mucho tiempo.
5. Se alcanza un estado final de resolución en el que se “acepta” finalmente la pérdida.	5. Para muchas personas, lo sucedido nunca va a ser aceptado como algo “real” o “justo”, especialmente para sucesos repentinos.

### Duelo alterado y tareas del duelo

En los casos de violaciones de derechos humanos es muy frecuente que estos procesos de duelo se encuentren alterados por el carácter masivo, súbito y brutal de las muertes con una falta de atribución de sentido, un sentimiento de impotencia, miedo y aislamiento de los supervivientes. Además, la propia situación de violencia o el contexto social represivo pueden impedir la realización de ceremonias, el reconocimiento público de los hechos y la dignificación de las víctimas.

El proceso del duelo conlleva tareas complejas que adquieren sentido dentro de su propio marco cultural. Desde el punto de vista psicológico, las claves para enfrentar los procesos de duelo son: *aceptación de la pérdida* con realización de rituales y ceremonias; *la expresión emocional* sobre la persona y la situación traumática; *la adaptación a la nueva situación*, afrontando el cambio de roles familiares, sentido del mundo o la propia identidad; *reubicar emocionalmente a las personas* muertas, estableciendo los vínculos con los que murieron y las relaciones con otras personas (Worden, 1991). Estos aspectos se dan en muchas culturas aunque las reglas para el duelo, la diferenciación de roles o formas de expresión según el género, los tiempos de cada una de ellas, o el significado que adquieren las diferentes maneras de llevarse a cabo estén sometidos a numerosas variaciones.

Según los estudios occidentales, en condiciones “normales”, un duelo prolongado es aquel en el que los síntomas de duelo intenso persisten más de año y medio después de la pérdida. Los síntomas característicos del duelo complicado son: a) desear fuertemente la presencia del otro y rechazo de aceptar la pérdida b) rumiación y preocupaciones constantes en relación al difunto; d) sentirse impactado o con estupor por la pérdida, los llantos repetidos, o incapacidad para adaptarse a la pérdida con sentimientos de soledad, vacío y alteración del sueño y, (Fernández-Liria y cols, 2004; Prigerson et al., 1995).

### Reacciones normales y anormales

Es frecuente que encontremos en supervivientes distintas reacciones que pueden ser normales y no deben considerarse como patológicas si no subsisten por mucho tiempo: negar que haya muerto; tratar de olvidar lo sucedido; tristeza y dolor profundos; ansiedad; cólera, rabia; pensar repetidamente en la persona muerta; tener pesadillas; sentimiento de impotencia; no querer comer, etc. Las personas implicadas en el acompañamiento a las víctimas y sobrevivientes deben ser sensibles a estos problemas, entender y aceptar, como respuestas normales y no patológicas, las reacciones de la gente. Pero también deben aprender a reconocer las personas que necesitan más apoyo, como son: las personas que no pueden hablar de la persona sin sentir una gran tristeza incluso mucho tiempo después; las que se sienten siempre enfermas; quienes no ven sentido a la vida; las que presentan reacciones autodestructivas; y en caso de alcoholismo.

#### La relación entre vida y muerte en culturas indígenas

En algunas culturas indígenas no se concibe la muerte como una ausencia de vida, y la relación con los antepasados forma parte de la cotidianidad. Las culturas indígenas y animistas tienen un gran número y diversidad de prácticas y creencias acerca del duelo y la relación entre los vivos y los muertos. Las categorías de carácter religioso y cultural o incluso la expresión artística, no están separadas en muchas ocasiones. Por otra parte, en relación a la muerte o hechos asociados a la misma, se dan significados específicos que llevan a considerarlas como normales o malignas, portadoras de señales negativas para los sobrevivientes, teniendo consecuencias en la relación con los muertos o la comunidad (Rosenblatt, 1997).

## Ritos y ceremonias

Las conmemoraciones colectivas y los ritos funerarios o de duelo ayudan a asimilar esas pérdidas humanas producidas por la violencia. Las conmemoraciones colectivas no sólo tienen esas funciones sociales relativas al proceso de duelo, también son funcionales para la salud, especialmente la salud física. Hay algunas investigaciones que muestran una asociación entre ritos colectivos y los efectos positivos en la salud física, pero no tanto entre ritos y bienestar psicológico (Levav *et al.*, 1988; Weiss & Richards, 1997). Sin embargo, en muchos de los casos las condiciones para hacer el duelo, se hallan limitadas o imposibilitadas por el contexto político y la violencia. Por ejemplo, los familiares de las personas asesinadas en la masacre de Trujillo en Colombia sólo pudieron hacer una ceremonia y nombrar públicamente a sus familiares cinco años después (1990/95) debido al clima de miedo por el control militar y de narcotraficantes.

La posibilidad de celebrar ritos y ceremonias hace que la gente pueda expresar sus emociones y se encuentre menos bloqueada, pero no por ello van a mostrar menos sufrimiento emocional. Las ceremonias generalmente suscitan una efervescencia emocional mediante la comunión en una emoción colectiva; emerge un sentido de unidad con los otros; y, aún ante la muerte, se desarrolla un interés renovado en la vida y una confianza en la comunidad. Por ejemplo, en Guatemala según una evaluación realizada en 1998 (ODHAG, 1998) la participación en rituales funerarios, al menos en contextos de impunidad, no protegió contra las emociones negativas. Sin embargo, la participación en ritos se asoció a solidaridad y movilización colectiva. Podríamos decir que los ritos y el apoyo social protegen contra la soledad social, pero no contra la soledad emocional.

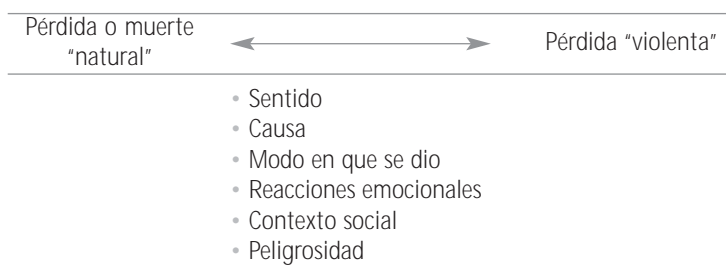
El estudio realizado en Guatemala apunta también de manera clara que, dado el carácter de los hechos y la dinámica de la represión, la realización del duelo necesita no sólo realización de ritos y ceremonias, sino también un reconocimiento público de los hechos y de la responsabilidad, así como restitución social y dignificación de las víctimas. Como señala defensora de derechos humanos Bertha Oliva (COFADEH, Honduras), hablando del caso ante la Corte Interamericana de Humberto Sánchez, un hombre salvadoreño que fue desaparecido en Honduras y en el que la Corte ordenó la identificación de los restos y la entrega a sus familiares: *Si bien es cierto, eso no recompensa la pérdida de su hijo o de su hermano, sí recompensa el daño moral. Los familiares de Humberto levantaron mucho su autoestima al recibir sus restos en ceremonia pública, presidida por autoridades de alto nivel, y ser acompañados luego a su lugar de origen, donde se produjo un ritual de “cristiana sepultura”. Si todos los procesos de reparación o de cumplimiento de sentencia se fueran cumpliendo, con los representantes legales trabajando con toda esa mística para que la gente se sienta importante, reivindicada moralmente, otra cosa sería. La gente solo quiere que le devuelvan su dignidad, su paz familiar y que le respeten su dolor interior; hemos visto que cuando el dolor es respetado, las personas se sienten bien.*

### Ejercicio práctico

#### Los procesos de duelo alterados

Se trata de definir cómo afecta la violencia política a los procesos de duelo.

1. Señalar las diferencias entre la "pérdida natural" y la "pérdida violenta" respecto a cómo afecta a los sobrevivientes o familiares.



2. Identificar las formas en cómo el contexto de violencia, o las propias violaciones de derechos humanos que conllevan pérdidas humanas, condicionan los procesos de duelo. Contrastar las cuatro tareas del duelo señaladas con las dificultades habituales en los casos de violaciones de derechos humanos que conllevan pérdidas: aceptación de la pérdida con realización de rituales y ceremonias; la expresión emocional sobre la persona y la situación traumática; la adaptación a la nueva situación, afrontando el cambio de roles familiares, sentido del mundo o la propia identidad; reubicar emocionalmente a las personas muertas o desaparecidas, estableciendo los vínculos con ellas y las relaciones con otras personas. En qué medida estas tareas se ven condicionadas por: a) el tipo de hecho, b) el contexto político (peligro, información, relación con autoridades, apoyo social) y c) la posibilidad de realizar o no los ritos o reglas culturales.

## Efectos colectivos

Los efectos colectivos de las violaciones de derechos humanos no son solamente una suma de los efectos individuales sino que afectan a estructuras, liderazgos, capacidad de funcionamiento grupal o símbolos colectivos. Estos efectos colectivos se dan especialmente en cuatro tipos de situaciones:

- Cuando las violaciones de derechos humanos han tenido un carácter masivo, afectando a numerosos grupos sociales como en el caso de las dictaduras o la guerra.
- Cuando han afectado a personas significativas de una sociedad o una comunidad, como líderes sociales, con un impacto negativo en el colectivo. Por ejemplo, el asesinato de Monseñor Romero en El Salvador, en 1980.
- En otros casos las violaciones de derechos humanos afectan a todo un grupo o comunidad, como en el caso de masacres, la pérdida de tierras y lugares simbólicos, la desestructuración de servicios o la destrucción comunitaria.

- Por último, los efectos colectivos pueden venir de políticas, leyes o prácticas administrativas o judiciales que afectan a colectivos importantes y que limitan derechos de las víctimas (por ejemplo, el derecho a contar con medicamentos para el tratamiento del VIH).

### **Evaluar los impactos colectivos**

- Impacto directo de hechos traumáticos en los miembros del grupo que impiden el funcionamiento o derechos colectivos.
- Empeoramiento de las condiciones de vida (desplazamiento, pérdidas económicas, desintegración social) del grupo o comunidad.
- Desestructuración familiar e impacto de las pérdidas familiares, cambios en su estructura y relaciones.
- Desestructuración organizativa: impacto de la pérdida de líderes o grupos y militarización.
- Efectos comunitarios: división comunitaria, pérdida de proyectos de desarrollo, desconfianza, inseguridad grupal y clima de miedo.
- Amenazas, señalamientos, estigmatización y ostracismo social.
- Cambios culturales: pérdida de referentes culturales, impacto grave en el modo de vida, aculturación forzada.

Estos impactos colectivos necesitan una valoración específica (ver capítulos 4 y 6).

## **El afrontamiento de hechos traumáticos**

Hasta ahora se ha hecho incidencia en las formas de valorar el impacto de las violaciones de derechos humanos. En esta última parte se analiza el afrontamiento y el apoyo social. Cuando la gente se encuentra frente a experiencias traumáticas, desarrolla maneras de enfrentar (coping) los sucesos estresantes, percibidos como peligrosos y desafiantes. Las principales funciones de este afrontamiento son resolver el problema, regular las emociones, proteger la autoestima y manejar las interacciones sociales.

El afrontamiento incluye tanto procesos cognitivos y emocionales como conductas de resolución de problemas. Los procesos cognitivos son formas de pensar en el problema como hacer planes para solucionarlo, minimizarlo o buscarle significado, etc. A nivel emocional, las personas pueden compartir sus experiencias, relajarse, suprimir los sentimientos, etc. El afrontamiento conductual se refiere a lo que la gente hace para enfrentar el problema, como la búsqueda de información o apoyo material, la pasividad, la organización o la denuncia, etc.

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 suprimiendo sus sentimientos, además de hacer un esfuerzo que tiene resultados estresantes, pueden bloquear las expresiones de afecto o tener problemas como pensamientos intrusivos o pesadillas. Cuando la inhibición se utiliza de forma habitual, se convierte en una forma de pensamiento de bajo nivel, muchas veces automática y no consciente. 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 tienen a guardar más sus sentimientos y expresarlos menos frecuentemente o cuando ya los ha 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 rehacer sus vidas.

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 pueden parecer pasivas. En muchas situaciones de represión política, cárcel 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 evitativo 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.

Cuando se entrevista o se trabaja con las víctimas, no sólo hay que tener en cuenta el impacto de las violaciones de derechos humanos, sino también conocer cómo las personas han enfrentado los hechos o sus consecuencias hasta ahora.

### Ejercicio práctico

#### Las formas de afrontamiento

1. En el contexto tan hostil y límite como la tortura, muchas personas sobrevivientes han descrito algunos de los mecanismos que les han ayudado a defenderse y proteger su integridad. Señale algunos de los que piensa que podrían ayudar a protegerse en esa situación.
2. Si la persona sobrevive, y vuelve a su casa, su medio familiar o su organización, ¿qué formas de enfrentar la experiencia vivida le ayudarían a poder vivir con ella, integrarla en su vida o reintegrarse en su medio y tener apoyo? Señale las que considera más importantes.
3. Un problema muy importante de estas situaciones es que lo que puede ayudar a la persona en el primer contexto no tiene mucho que ver con lo que le puede ayudar en el segundo. Frecuentemente los sobrevivientes tienen dificultad de cambiar los mecanismos que le sirvieron en la primera situación para poder vivir después.
4. Contrasta tus respuestas con las que se incluyen en la guía de contraste. Ver guía de contraste C, en página 222.

## Buscando el sentido

Las personas tenemos necesidad de dar sentido a nuestras experiencias, incluyendo los hechos traumáticos. Para esa búsqueda de sentido la gente utiliza frecuentemente sus conceptos tradicionales para explicar los hechos que ocurren a su alrededor, su cultura, además de su experiencia directa y de su ideología, su religión o su capacidad de análisis político. La búsqueda de sentido puede ayudar a la gente a enfrentar los hechos (Bettelheim, 1973), pero también puede suponer un nuevo impacto (por ejemplo, cuando la gente se culpabiliza) o se generaliza un estigma frente a “los otros” como “el enemigo”. A pesar de todo, es frecuente que personas que han vivido situaciones extremas no logren generar una explicación plausible de lo ocurrido muchos años después.

Las personas que acentúan la parte positiva como el valor de las cosas aprendidas, el sentido de sacrificio o lucha, etc. pueden encontrarse mejor que las personas que se aíslan o se culpabilizan. Además de los mecanismos personales, también aspectos ideológicos o religiosos pueden ser utilizados, a nivel colectivo e individual, como formas de dar sentido a los hechos, siempre y cuando no supongan un corsé para la experiencia o las vivencias de la persona.

Por otra parte, puede haber experiencias vitales que ayudan a dar sentido a los hechos o a la vida después. Estas experiencias resignificantes pueden ser individua-

les o colectivas. Entre las primeras están los acontecimientos vitales significativos, como un embarazo después de experiencias de destrucción o muerte, relaciones significativas con otras personas, o experiencias de retomar el control de la propia vida en sus manos. Por ejemplo, en el caso de Marina Carazo sobreviviente de tortura y violación sexual en 1984 que dio su testimonio a la Comisión de la Verdad de Ecuador: *Los hijos que tuve después fueron motivados porque quería sentir la vida dentro de mí.*

Algunas personas pueden incluso crecer personalmente en aspectos como sus valores o su compromiso humano o político. Este crecimiento postraumático muestra la capacidad de numerosas víctimas o familiares de sacar aprendizajes de experiencias de tremenda adversidad como suponen las violaciones de derechos humanos. Como señalan los familiares de desaparecidos de Colombia: *que tanto dolor no sea inútil.* Las personas que enfrentan estos hechos como un desafío, tomando una postura activa a pesar de un ambiente negativo, se encuentran en general mejor y pueden desarrollar acciones más constructivas para reconstruir sus vidas. En otros casos esas experiencias positivas vienen del apoyo mutuo.

## Compartir y apoyo social

El apoyo social es muy importante para enfrentar hechos traumáticos como las violaciones de derechos humanos. A escala interpersonal, compartir las experiencias es una forma de enfrentar los hechos traumáticos ya que contribuye a validar, reconocer, entender y darles un significado. En general, las personas que no comparten con otros su recuerdo de un hecho negativo presentan más problemas de salud física y mental. El apoyo social se asocia a una menor mortalidad y una mejor salud mental (Stroebe et al., 1993). Las personas que tienen más apoyo social se sienten mejor que aquellas que están aisladas o no tienen personas de confianza con las que pueden compartir y sentirse aceptadas.

Ahora bien, el apoyo social no consiste tanto en tener una red objetiva de relaciones sociales o personas, sino en que esa red sea funcional y percibida por la víctima como una fuente de apoyo y comprensión. En ese mismo sentido, la mera presencia de ayuda (por ejemplo, un abogado, una comisión de investigación o programas de apoyo) no significa que la gente perciba que sus necesidades son tenidas en cuenta o tenga confianza en ella.

Ahora bien, compartir no siempre disminuye la tensión. Cuando el problema que causa la tensión está presente, el compartir las experiencias también puede contribuir a la difusión de rumores. Por otra parte la negación o la evitación pueden ser adaptativas, cuando ayudan a establecer un ritmo de asimilación de los hechos acorde a la situación o las necesidades de la persona. Además, a veces actúa como preservación cuando no hay una lógica que permita asimilar la experiencia. Si la persona se encuentra en un equilibrio precario, hablar o compartir su experiencia puede ser vivido como una desestabilización y suponer un aumento de la tensión, por lo que se debe ser cuidadoso. Por último, hay culturas que desaconsejan hacer este compartir de forma pública, por lo que conviene tener en cuenta estas diferencias.



### Ejercicio práctico

El siguiente testimonio hace referencia a la experiencia de grupos indígenas que recogen testimonios y hacen acompañamiento a las víctimas de la represión política.

1. Identificar los siguientes aspectos:
  - a) Tipo de hechos de violencia que se relatan.
  - c) Efectos de la violencia en la gente.
  - d) Formas de afrontamiento (positivas o negativas), es decir, qué ha hecho la gente para enfrentar los hechos o sus consecuencias.
2. Contrasta tus respuestas con las que se incluyen en la guía de contraste. Ver guía de contraste D, en página 223.

### Entrevista con un líder de un grupo indígena de derechos humanos

*Hay que utilizar bien el miedo. Es bueno tenerlo, pero no generalizarlo. Pasa mucho que cuando persisten la inseguridad o se mantienen las amenazas, nos quedamos parados o reaccionamos mal. Es importante que la gente conozca esto.*

*Cuando uno se encuentra así, se cambia, se vuelve más tenso y cualquier problema sencillo que se le presenta, le parece que no tiene solución. Cuando esto sucede en una organización, es más delicado todavía. Si hay ocho dirigentes y uno de ellos recibe amenazas de muerte, él se vuelve más tenso con los demás compañeros y las reuniones no salen bien porque hay tensión... para eso está hecha la represión. La gente, para quitar la tensión se pone borracho. Lo que yo hago, cuando puedo, es salir a correr y relajar el cuerpo.*

*Con la tensión se endurece el cuerpo, uno no se siente bien y una cosa chiquita se le hace enorme. He notado esa tensión en las familias. Cuando el padre, que es el responsable de la familia, no tiene trabajo, no tiene ingresos económicos y ve a sus hijos desnutridos, enfermos... se le acumulan los problemas y se vuelve muy tenso. Empieza a discutir con la esposa, empieza a pegar a sus hijos... La persona se subestima, se desprecia a sí mismo. Tenemos que hacer entonces que la persona se sienta útil, que se comprometa así mismo (yo soy persona, no soy animal).*

*En uno de los casos que atendimos, la familia estaba muy afectada, lloraba delante de uno. Eran 26, pero se sentían mal de quedarse solos a la noche. Nosotros les dimos alojamiento porque no tenían el valor de estar en sus casas, porque se acordaban de su familiar y no les convenía ir a su casa porque eran perseguidos. Después de un año han vuelto. Yo he aprendido también que no es bueno estar recordándole al familiar todo el tiempo. Una vez vieron una foto de él, y una persona se desmayó. Es mejor hacer otras cosas, jugar, cantar, bromear,... porque así pueden ir recuperando el ánimo.*

*Después, poco a poco, nos fuimos alejando nosotros. Pero poco a poco. Es como cuando a los animales se les separa de las madres. Al principio se pasa a que mamen cuatro veces al día. Al de pocos días se pasa a tres. Y luego se van quitando así, hasta que se separa del todo. Ellos querían que llegáramos cada noche a acompañarles y*

*nosotros no teníamos mucho tiempo y tampoco está bien porque se acostumbran ellos. Entonces fuimos haciendo eso hasta que cobraron fuerza moral. Todo esto ayudó bastante y ahora la familia está muy fuerte.*

*Unos campesinos vivían en un sitio donde hubo un ataque a un camión del ejército. Hace unos años, se habían hecho muchas masacres en los lugares cercanos a donde había pasado una cosa así, y eso la gente lo tiene metido en la cabeza. Entonces la gente se esforzó en llegar ese mismo día donde nosotros. Vinieron muy preocupados. Yo les hice ver que la coyuntura en la que estamos ahora al ejército no le conviene hacerlo, y si lo hace le va a costar caro. La gente sintió alivio. Yo les dije que estuvieran alerta por si acaso, y se fueron tranquilos.*





## Capítulo 2

Víctimas, sobrevivientes,  
resistentes



*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 humanitario<sup>8</sup>.*

Si bien esta 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 las personas desaparecidas o asesinadas.

También se habla a veces de víctimas de *primera y segunda generación* cuando el impacto de las violaciones masivas de derechos humanos afecta también a los hijos e hijas de quienes vivieron directamente los hechos. Este impacto se da especialmente como consecuencia de las situaciones de amenaza o persecución durante varias generaciones, por la focalización de los efectos en los hijos e hijas que enfrentar las consecuencias de la pérdida de sus familiares, o cuando se altera de forma grave la dinámica familiar. Por ejemplo, se distorsiona la comunicación porque no se habla de lo sucedido con los niños y niñas, para protegerlos o porque se considera que lo sucedido es vergonzoso. Los hechos, o sus consecuencias, se cubren con un manto de silencio que suele ser perjudicial porque les impide entender lo que sucede.

Ésta es la terminología predominante en el ámbito jurídico y de los derechos humanos, pero en la relación con las personas afectadas hay que tener en cuenta que para otras este concepto de “víctima” es estigmatizante y algunas prefieren considerarse como sobrevivientes. Al hacerlo ponen énfasis en su capacidad de resistencia y recuperación. Hay que tener en cuenta estas consideraciones para evitar los efectos no deseados de ciertas intervenciones orientadas a las víctimas.

<sup>8</sup> *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. Ver: [www.ohchr.org/spanish/law/reparaciones.htm](http://www.ohchr.org/spanish/law/reparaciones.htm)

## La importancia del contexto

La víctima se expresa en la sociedad en la que vive, y esto hace que sus reacciones, la forma de contar su historia o su participación social estén condicionadas por el contexto. Algunas de esas variables influyen en la vivencia, el testimonio o su compromiso con una denuncia, como por ejemplo:

- a) *Las circunstancias en la que vive la persona afectada.* La mayor parte de las veces en un contexto de aislamiento y estigma social o falta de apoyo e impunidad.
- b) *La evolución del contexto social.* Por ejemplo, las diferencias entre países en los que se puede hablar más abiertamente de la militancia política porque se han dado ciertos cambios sociales, de aquellos en los cuales sigue siendo un tabú o en el que esto es peligroso o la gente es insensible.
- c) *El contexto específico en el que se da la relación.* Por ejemplo una petición de asilo o una demanda de reconocimiento como desplazado interno, o una petición al juez para hacer una exhumación, son contextos concretos diferentes en los cuales la toma de testimonios o el ser “víctima” adquieren significados o generan comportamientos diferentes. Por ejemplo, en un caso tratando de que se tenga en cuenta su experiencia de represión, en otro ocultando su procedencia para no ser señalado, en otro haciendo énfasis en la condición de víctima para que se respete su derecho. Además hay que tener en cuenta que los sistemas judiciales o de investigación del Estado no están en general preparados para poblaciones campesinas o indígenas y que habitualmente la gente tiene muchas barreras para acceder a ellos.
- d) *La forma en cómo la sociedad asume un fenómeno,* o la posición social de las víctimas de violaciones de derechos humanos condiciona también las posibilidades de llevar adelante la investigación o de hacer efectiva la reparación. Por ejemplo, los muchachos de barrios marginales de Asunción (Paraguay) del caso Panchito López ante la Corte Interamericana. En dicho caso parte de los problemas de incumplimiento se dieron por la marginación social de las víctimas y la escasa consideración o los estigmas sobre los menores infractores. O también por ejemplo, la diferencia en la consideración social de las víctimas de la dictadura en Brasil o de las víctimas de abusos policiales en las favelas.

## Víctima: ¿condición o situación?

Las violaciones de derechos humanos marcan la vida de las personas afectadas, pero una cosa es reconocer esta dimensión de ruptura y otra considerar a la persona afectada sin recursos o convertir esa experiencia en un estigma. Es importante no confundir, por ejemplo, a las personas refugiadas con la situación en que éstas se encuentran. Ejemplos de estos estigmas se dan en el caso de personas que sufrieron tortura (torturada), desplazamiento (desplazada) o violación sexual (violada).

La definición como víctima corre el riesgo de absorber la identidad, limitando los roles, aspiraciones o experiencias vitales de la persona afectada, al hecho de haber sufrido

la violación, y focalizando la interacción con grupos de derechos humanos, funcionarias/os de justicia o el estado en esa “condición”. Esta adquisición de una identidad de víctima como estigma, supone que se convierte en el centro de sus creencias, sentimientos y conductas, e interacciones sociales. En general no es una consecuencia sólo del hecho traumático, sino de los cambios individuales, los procesos de influencia de la gente próxima, o de fenómenos grupales (familia o grupo) y las expectativas sociales. Además frecuentemente globaliza las necesidades o características de personas que tienen experiencias comunes pero ideas o intereses diferentes. Hay que poner especial cuidado a no generalizar y no trabajar con ideas tópicas en referencia a las víctimas.

Esos estigmas ponen la necesidad de cambio en la persona afectada y frecuentemente condicionan las formas de relación o incluso su identidad. Muchas personas desplazadas se quejan con razón de que son tratadas por las instituciones u organizaciones de ayuda como “mendigas”. Como señala la Carmen Páez, cuyo caso por la desaparición forzada en Perú de su hijo llegó ante la Corte Interamericana, señalando a las autoridades del Estado: *No se ponen en los zapatos de la víctima y a todos nos tratan como si fuéramos mendigos, por lo menos con respecto al Perú y eso es desagradable*. Esta imagen puede incluso condicionar la credibilidad que se le otorga a la persona, como en este otro caso relatado por una abogada colombiana<sup>9</sup>: *el Personero me dijo que muchos se hacían pasar por desplazados por eso él no a todos los certificaba, porque se conocen por la cara y por la ropa si vienen bien vestidos y perfumaditos no son desplazados. ¿Entonces tienen que venir como pordioseros?* En otros casos, las víctimas no son tenidas en cuenta en la toma de decisiones porque se supone que están “traumatizadas”, lo cual contribuye a un sentimiento en ellas de expropiación de sus vidas. En otros, la condición de víctima es usada políticamente para tratar de ganar control o representar “la realidad” de la violencia de acuerdo con la propia posición política, por ejemplo, con el reconocimiento como víctima en función de quien haya sido el perpetrador y frecuentemente tratando de invisibilizar a las víctimas de agentes del Estado.

Como se señaló, muchas personas afectadas rechazan esta predominancia del lenguaje jurídico de “víctima”. Otras en cambio se reivindicán como víctimas desde una perspectiva activa, especialmente en los países en que los Estados no han tenido consideración ni reconocimiento a las víctimas, o han tratado de ocultar las violaciones de derechos humanos y su responsabilidad.

Se necesita un cuidadoso equilibrio entre el reconocimiento de la victimización de que fue objeto, tener conciencia de las consecuencias y efectos negativos, así como de las necesidades de la persona y defender sus derechos como víctima, pero a la vez mantener un trato digno que motive a la gente y respete la dignidad de la persona que se pretende apoyar, de forma que le ayude a salir de esa situación.

<sup>9</sup> Entrevista personal con Liliana Rincón.



## Cambios en la visión de sí mismo/a

Para muchas personas, esta consideración de “víctima de...” o “familiar de...” puede entrar en crisis en algunos momentos del proceso, especialmente cuando las personas son conscientes de que la demanda o el proceso judicial les han llevado durante mucho tiempo a actuar en la situación desde la posición de “afectado”. También cuando se ha visto sobrecargada emocional o socialmente para hacer valer sus derechos en un contexto de insensibilidad u hostilidad, sin poder desarrollar o tener en cuenta otras facetas y aspiraciones de su vida. El siguiente testimonio es de Wilson García Asto, injustamente detenido y sometido a malos tratos durante cerca de diez años en las peores cárceles de Perú, bajo la acusación de ser miembro de Sendero Luminoso, y que quedó en libertad después de una sentencia de la Corte Interamericana en 2004: *Lógico, mi mamá ha estado centrada en su hijo... pero yo trato de darle prioridad, mira esto es como un accidente en la vida, ya acabó, ya estoy trabajando, mi carrera... ahora con el nieto espero que se centrará, se trata de cambiar la óptica de ver las cosas porque si te quedas en el papel de víctima como una persona mutilada, que no puede desarrollarse, defenderse... creo que estaría todavía en el circuito del miedo, de las amenazas, de las presiones psicológicas. Mi madre fue campesina, se vino a la ciudad. Cuando a mi me detuvieron todos esos proyectos se le cayeron, sus esfuerzos de madre se le cayeron. Si tú has pasado por todo eso pero tu hijo sale adelante, tiene otro sentido el sufrimiento.*

En términos de su recuperación, el objetivo del acompañamiento o la ayuda es facilitar un proceso en el que, en ese sentido negativo, la víctima deje de serlo: dejar atrás su experiencia de victimización y poder vivir con ella sin la simultaneidad psicológica que supone la vivencia del impacto traumático o la impunidad. Precisamente los procesos de lucha por la verdad y la justicia deberían proporcionar un marco social de reconocimiento de su experiencia que haga que la víctima pueda liberarse de ese peso, integrando su experiencia en un contexto de reconocimiento y reparación.

Normalmente la identidad de víctima iguala la situación de la gente, lo cual es positivo en términos del reconocimiento de sus derechos pero, en numerosas ocasiones, pasa por encima u oculta su experiencia política. En términos generales, la reivindicación por parte de las víctimas de violaciones de derechos humanos de su experiencia política puede darse cuando hay un clima social más positivo y flexible, lo cual frecuentemente sucede años después de una cierta normalización de la situación, como años después de la caída de una dictadura o la finalización de un conflicto armado.

## Dificultades de la víctima para encontrar apoyo

A pesar de que el apoyo social es muy beneficioso para enfrentar hechos traumáticos como las violaciones de derechos humanos, las personas afectadas tienen en general muchos problemas para obtenerlo. Frecuentemente la persona es aislada o estigmatizada por la persecución que incluso se extiende al medio familiar. La reacción social está determinada por el contexto político, el miedo o la acción del Estado. Las dificultades para tener apoyo se pueden resumir en los siguientes puntos, algunos de los cuales tienen que ver con la respuesta social y otros con las dificultades de la propia persona afectada:

- *Impacto familiar.* En su medio cercano o familiar es donde las víctimas tienen en general mayor ayuda. Sin embargo, en otras ocasiones la familia también está afectada con lo que puede ser difícil que se apoyen entre sí por tener distintos ritmos y estilos de duelo. La dificultad de encontrar el espacio para hacerlo, o sentirse uno mismo muy afectado por la propia experiencia, pueden ser factores que limiten ese apoyo. También las pérdidas pueden generar crisis personal o familiar.
- *Impacto de escuchar hechos negativos.* Para las personas cercanas escuchar hechos negativos extremos puede ser también muy difícil, ya que el compartir con personas depresivas induce un estado de ánimo negativo, y escuchar historias traumáticas deja también afectada a la persona que escucha. Así, es frecuente que se eviten estas experiencias. La búsqueda de apoyo social en estas circunstancias “quemaa” la red social de las personas y aumenta los problemas de los sobrevivientes. Por otro lado, en lo referente a la aprobación social, las personas que “ponen al mal tiempo buena cara” son mejor evaluadas y reforzadas que las que expresan lo afectadas que están por un hecho traumático. Todo ello hace que las personas más afectadas pueden tener menos apoyo real.
- *Evaluación social.* Las víctimas son un testimonio permanente de la malevolencia del mundo y de la eventual vulnerabilidad que tenemos. Por esto es muy común que las personas reaccionemos ante ellas de forma contradictoria: positivamente a escala verbal y en la evaluación formal (por ejemplo, haciendo comentarios positivos sobre ellas), pero con signos no verbales de distancia y rechazo. Además, los próximos en muchas ocasiones no saben qué decir, evitan hablar o esperan que la víctima tome la iniciativa. También influye la posición social de las víctimas respecto a las actitudes frente a ellas. Frecuentemente las víctimas de menor estatus son poco consideradas y hay una menor movilización en su apoyo.
- *Estigma político.* Por otra parte, el estigma político aísla a los sobrevivientes o familiares porque la reacción del contexto es de miedo o protección, tratando de mantenerse alejados de las víctimas. Las estrategias de represión además frecuentemente criminalizan también a quien pueda mostrar solidaridad o apoyo. Por ejemplo, los sobrevivientes de tortura y familiares de desaparecidos por la dictadura de Stroessner en Paraguay sufrieron un enorme aislamiento social a su alrededor, y la acusación de ser “comunista” supuso una marca en sus vidas durante toda la dictadura como “apestados”. Dicho estigma denigra la identidad social de la persona, asociándola con ciertos atributos negativos y considerándola como un objeto contra el que puede ejercerse la violencia o se normaliza la agresión, y tiende a la justificación de violaciones de derechos humanos.
- *Dificultades de la propia víctima.* Además, las personas afectadas no expresan frecuentemente sus estados de ánimo y experiencias negativas por un conjunto de razones. Estas son dificultades frecuentes de la víctima para compartir su experiencia que hay que tener en cuenta:
  - a) Por miedo a las consecuencias de hablar o la denuncia. El miedo a hablar y la posibilidad de ser de nuevo golpeadas o perseguidas, es un aspecto central de la experiencia de las víctimas.

- b) Por proteger al otro, como en el caso de las relaciones familiares o con los niños y niñas, tratando de ocultar los sentimientos y no hacer visible el impacto o los hechos.
- c) Porque piensa que no se entendería su experiencia, o no saber cómo hablar o referirse a los hechos. Por el carácter difícil de narrar de los hechos y la dificultad de entender lo sucedido o que la persona que escucha lo considere increíble, cuestionando a la víctima en lugar de proporcionarle apoyo.
- d) Por tener miedo de ser juzgado o a una reacción del otro que empeore su situación, como por ejemplo que impacte en su frágil equilibrio o cuestione sus esfuerzos por obtener justicia.
- e) Porque es muy doloroso recordar los hechos traumáticos y prefiere olvidarlos.
- f) Por pensar que no va servir para nada (*eso no va a devolverme a mi familiar*).
- g) En su relación con instituciones y organizaciones de derechos humanos, por falta de confianza en el sistema de ayuda o investigación, porque piensan que va a ser muy difícil en términos económicos o prácticos.

### Ejercicio práctico

#### Superar las dificultades de comunicación

Estas dificultades pueden afectar también a las relaciones de las organizaciones de derechos humanos con las víctimas o personas afectadas, interfiriendo en la toma de testimonios, la implicación en la denuncia o la relación de apoyo.

1. Seleccione, de entre las dificultades anteriores, las que son más frecuentes en su experiencia y analice las formas de enfrentarlas. A continuación tiene una síntesis de las más relevantes:

De la víctima:

- Dolor por recordar y pensar que no servirá de nada.
- Pensar que no se entiende su experiencia o va a ser juzgado por ello.
- Miedo a las consecuencias negativas de hablar o denunciar.

Del entrevistador

- Miedo a desestabilizar a la víctima.
  - Pensar que le va a afectar demasiado escuchar los hechos.
2. Contraste sus respuestas con otras personas de su organización o grupo. Evalúe más adelante sus respuestas con las habilidades de comunicación incluidas en el capítulo 10.
  3. Recuerde una experiencia dolorosa en su propia vida. Escriba en un papel las dificultades que tuvo para compartir su experiencia, y las reacciones positivas o negativas que encontró en los otros. Aunque pueda haber diferencias de grado y de contexto importantes con la experiencia de la víctima de violaciones de derechos humanos, reflexione luego sobre dichas dificultades contrastándolas con las señaladas anteriormente.

## Apoyo mutuo

Las formas de apoyo mutuo se refieren a cómo las personas afectadas pueden cambiar su situación al compartir sus necesidades y problemas, aprender de las experiencias positivas de otros y sostenerse juntos en medio de situaciones difíciles.

En muchas situaciones de violencia, una buena parte de la ayuda viene del medio local, de la familia, de miembros de la comunidad, especialmente en contextos campesinos o indígenas, donde la identidad colectiva y el trabajo en común son valores centrales. Aunque en muchas situaciones estas redes informales se encuentran destruidas por el impacto de las violaciones, el miedo o el control territorial de los perpetradores.

Por otra parte, en muchos países, las víctimas de violaciones de derechos humanos han creado sus propias formas de apoyo o incluso movimientos basándose en reivindicaciones sociales. Los movimientos y organizaciones combinan distintos intereses y fines sociales. Básicamente tres: 1) gestión de las ayudas y demandas. 2) apoyo mutuo entre los sobrevivientes. 3) denuncia y lucha política.

Frecuentemente los criterios en la gestión de las ayudas, el seguimiento de las demandas y las reivindicaciones hacia los gobiernos forman parte de la acción de organizaciones de afectados. Además de promover formas de ayuda material, algunas organizaciones de afectados nacieron por la necesidad de contar con una red funcional y de confianza, percibida por las personas como una fuente de apoyo y comprensión.

En otros casos, los movimientos de las víctimas se orientan hacia las demandas de justicia, el apoyo mutuo entre los sobrevivientes y la defensa de los derechos humanos, constituyendo formas de afrontamiento colectivas. A veces combinan su identidad como grupo de apoyo mutuo, con su institucionalización como ONG. Y tampoco están exentas de los problemas habituales de organizaciones sociales como las dificultades de liderazgo, el riesgo de estigma, el miedo a participar o los conflictos internos.

Algunas de estas experiencias combinan la gestión de ayudas a los familiares con la reconstrucción de la memoria colectiva y la reivindicación política, como en el caso de las Asociaciones de Familiares de Desaparecidos en muchos países de América Latina y Asia, que siguen manteniendo viva la memoria de las atrocidades y las demandas de verdad y justicia.

Estas experiencias constituyen formas colectivas de enfrentar las consecuencias de los hechos traumáticos, de reconstruir los tejidos sociales y muchas veces de luchar contra las causas del sufrimiento. El trabajo con las demandas o los casos de violaciones de derechos humanos deberían tener en cuenta este contexto para ver cómo se constituye en elemento que potencie esta dimensión de apoyo mutuo.

### Ejercicio práctico

#### Preguntas para la reflexión sobre un caso

- ¿Cuenta la víctima con personas de apoyo con las que sienta confianza y se sienta comprendida y escuchada?
- ¿Ha podido hablar con otras personas significativas o es la primera vez que habla de los hechos?
- ¿Existe una red de apoyo, un grupo de afectados o de otras personas significativas que podría proporcionar apoyo? ¿Puede crearse o cómo fortalecerla si ya existe?
- ¿Cuáles son las necesidades de apoyo más sentidas por la persona? ¿Cómo se relacionan estas dificultades con las posibilidades del trabajo de su organización?

## Diferentes experiencias de las poblaciones afectadas

Sin embargo, las violaciones de derechos humanos no afectan a todas las poblaciones ni grupos por igual. Los efectos y formas de afrontar los hechos pueden ser distintos según el grupo de edad, género, la situación social o las características de los hechos vividos.

### Niños y niñas

Los niños y niñas, además de sufrir sus propias experiencias traumáticas, son especialmente sensibles a desorganización familiar y a los efectos de la represión política en sus padres. En los niños huérfanos a causa de la violencia es frecuente la apatía, la regresión volviendo para atrás en su desarrollo psicomotor, el retiro y el miedo. Además los más mayores tienen que asumir responsabilidades familiares y hacerse cargo de otros hermanitos. Muchos de los hijos e hijas de personas que han sido torturadas o desaparecidas han manifestado problemas afectivos, de apetito y sueño, retraso escolar o evasión de la realidad.

Para muchas niñas y niños la guerra es la “normalidad”, porque han nacido y crecido en situaciones de conflicto armado. En esos contextos los y las niñas son frecuentemente testigos de homicidios y masacres, han visto o sufrido abuso físico o tortura, o separados forzosamente de sus familias. En otras ocasiones, son reclutados/as y separados/as de sus familias, no tienen acceso a las escuelas y carecen de oportunidades de formación, y son forzados a participar en atrocidades que tienen como resultado la destrucción de su desarrollo moral y social.

Sin embargo, las niñas y niños con adecuado soporte social y familiar, tienen menos problemas y síntomas a corto plazo aun cuando se enfrentan a situaciones de alto estrés. Punamaki (1989) ha subrayado que los niños no son sólo “víctimas inocentes” y en algunos países como Palestina, han encontrado también formas activas de afrontamiento y resistencia. Sin embargo, incluso en esos casos, pueden producirse con-

ductas de inhibición y manifestaciones de tensión emocional y miedo (pesadillas, rechazo al alimento, retroceso psicomotor o no querer separarse de la madre).

A pesar de que frecuentemente a los niños y niñas se les trata de ocultar los problemas como una forma de protección, sus necesidades de seguridad e información deben ser tenidas en cuenta en las situaciones de peligro. El impacto puede evaluarse a través de entrevistas con personas significativas para ellos, sus formas de expresión a través de dibujos o el juego, la observación de su desarrollo y entrevistas a personas significativas como familiares o personal de la escuela.

### ¿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:

- La reacción de los otros familiares.
- La capacidad de las personas adultas con las que vive de escucharle y tomarle en cuenta, de entender lo que le pasa.
- 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.
- La posibilidad de tuvo de vivir antes en un ambiente familiar positivo y el vínculo con la persona.

## Adolescentes

Los y las adolescentes se encuentran en una edad de construcción de su identidad y de integración en la vida adulta, aunque esto depende de las culturas. Por ejemplo, en muchas culturas indígenas la adolescencia más que una etapa es un rito de paso entre la infancia y la etapa adulta. En esta edad los estudios muestran un mayor impacto traumático de la violencia, por lo que puede considerarse de mayor riesgo. Además, en contextos de violencia y conflicto armado, frecuentemente adolescentes y jóvenes son reclutados/as.

Según la gravedad de los hechos las y los adolescentes pueden manifestar distinta frecuencia de problemas como agresión, abuso de alcohol y suicidio. Estos son tres de los indicadores más frecuentes de malestar en esa edad. A veces hay jóvenes que muestran también el impacto colectivo. Por ejemplo, en 2004, después de un cambio en la estrategia de control paramilitar en la región de Chocó (Colombia), con un mayor confinamiento de las comunidades indígenas, empezó a darse una epidemia de suicidios entre jóvenes. Los suicidios de jóvenes eran un indicador del sufrimiento comunitario. El siguiente testimonio de una ex presa bajo la ley antiterrorista de Perú y después liberado, muestra los impactos familiares especialmente en hijos jóvenes.

### Impacto familiar

*El aspecto psicológico es muy importante. A mis hijos los dejé chicos, han vivido con su abuelita, con su papá... Uno de ellos ha vuelto conmigo. La familia tuvo muchos problemas y fuertes. Uno de mis hijos estaban pequeños cuando entré en la cárcel tenía 8 años, y tiene resentimiento porque yo no pude estar con él. He tenido muchos problemas para reencontrarme con él. Mi hija de 12 años está en el extranjero, y se ha dado un alejamiento, a pesar de que ella era un poquito más grande y el impacto no ha sido tan fuerte, pero en el caso del varón... Requeriría tratamiento psicológico para el hijo que está muy afectado y que ahora tiene 18 años, tiene un problema con los valores... es un desgaste para la vida familiar y también ha tenido un coste para mi mamá. Mi mamá era anciana. Cuando llego tarde está todo el tiempo en pánico pensando que me van a detener de nuevo, es una angustia para ella, que va a volver a pasar. No está tranquila cuando yo no estoy a su lado. M.C. Perú.*

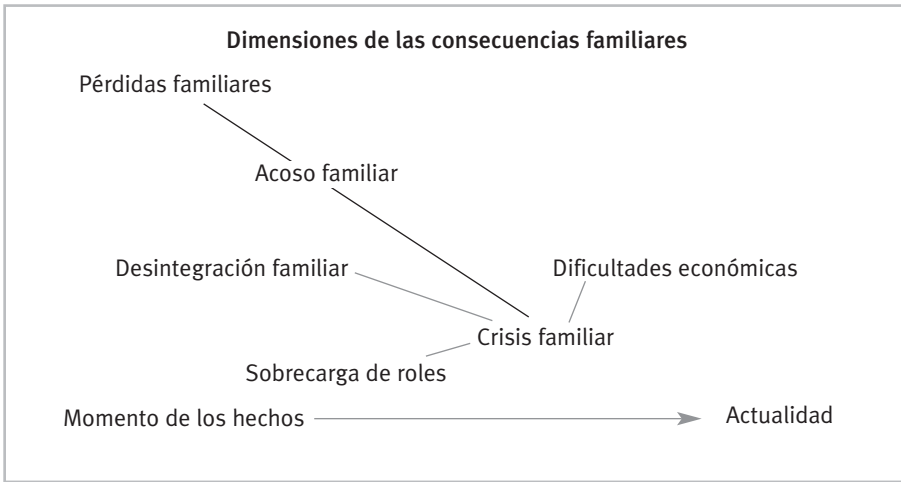
### Las mujeres

Las mujeres son víctimas directas y, en muchos casos, son ellas las que llevan adelante las denuncias o demandas judiciales. Además de sufrir sus propias experiencias traumáticas, se enfrentan la mayor parte de las veces a sobrecargas de trabajo y afectivas, especialmente cuando tienen que hacerse cargo solas de la familia, y tienen menos espacios sociales para participar. Las mujeres con niñas/os además están afectadas por cómo las violaciones impactan a sus familias. Además de las otras formas de violencia (como las masacres, ejecuciones extrajudiciales, tortura o desaparición forzada), las mujeres son también víctimas frecuentes de violación y agresión sexual.

Las mujeres tienen que hacer frente a los procesos de duelo e impacto por las pérdidas familiares y sociales, y la mayor parte del trabajo de reconstrucción familiar y social recae sobre sus espaldas. Frecuentemente muestran una mayor privación y falta de control sobre su propia vida, así como mayores consecuencias en su salud. Ese impacto no sólo es grave en el momento de los hechos sino que su impacto negativo todavía puede ser importante muchos años después. Pero en algunos contextos las mujeres pueden incluso enfrentar mejor la situación centrándose en las tareas cotidianas, cuestionando el rol socialmente asignado y teniendo nuevas formas de pensar sobre sí mismas y sus derechos. En muchos de los casos de denuncias por violaciones de derechos humanos las mujeres han sido protagonistas de estos movimientos movidas por la *lógica del afecto*<sup>10</sup> y han luchado por abrir un espacio social cerrado por la violencia, constituyendo una contribución para toda la sociedad.

---

<sup>10</sup> Las Madres y Abuelas de Plaza de Mayo siempre dijeron: “Nosotras socializamos nuestra maternidad; a nosotras nos parieron nuestros hijos”. En un estudio realizado acerca de los movimientos de mujeres en el Cono Sur durante la década del 70, Elizabeth Jelin plantea que, en la mayor parte de los casos, la participación de las mujeres en los movimientos de derechos humanos no se basó en puntos de vista ideológicos o en valoraciones políticas, sino en lo que ella define como una **lógica del afecto**, de los vínculos afectivos y la responsabilidad de las mujeres por sus familiares desaparecidos. *Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH), Estudios Básicos de Derechos Humanos*. Tomo IV; 1996.



### Los hombres

En la mayor parte de los casos son los hombres las víctimas directas de ejecuciones o desapariciones forzadas (entre un 70-80% de los casos). También de los casos de detención arbitraria y tortura. Las consecuencias directas de estas violaciones afectan más a los hombres, aunque esos efectos afectan a sus relaciones y familias. Por ejemplo, durante el cerco de Sarajevo en la guerra de Bosnia aumentaron enormemente los ingresos psiquiátricos de hombres, invirtiéndose la relación que existía antes de la guerra en la proporción de mujeres y hombres hospitalizados.

Los hombres sufren más también la crisis de su rol en la familia, especialmente en el caso de los desplazados o personas que sufrieron tortura y encarcelamiento prolongado, dado que a las consecuencias se suman las dificultades del trabajo, el impacto en sus propios proyectos de vida y la crisis en su rol familiar proveedor en distintas culturas. Entre los hombres sobrevivientes o familiares, también son más frecuentes indicadores de malestar como el alcoholismo, la agresividad o la dificultad de compartir y expresar sus emociones.

### Diferencias de género en la investigación y reparación

Algunas de las diferencias de cómo afectan las violaciones de derechos humanos a hombres y mujeres tienen que ver con los aspectos subjetivos que limitan las posibilidades de denuncia e investigación por su impacto en la intimidad, pero también factores objetivos como las dificultades específicas de investigación debido a la falta de sensibilidad por la violencia contra las mujeres.

También en muchos casos las mujeres tienen más dificultades para poder llevar adelante las denuncias. A pesar de que una buena parte de las demandas o de las organizaciones de víctimas tengan como protagonistas precisamente a mujeres. La posición social de las mujeres dificulta también participar en procesos colectivos que generalmente son liderados por hombres, conllevando mayores cargas familiares o vulnerabilidad en las gestiones frente al Estado.



En otros casos, las violaciones de los derechos de las mujeres, (relativos a esterilizaciones forzadas, o violencia sexual, por ejemplo) se subsumen en otras violaciones o no se les da la importancia debida al caso en sí. Frecuentemente se invisibilizan, como en este caso de la masacre de Ituango (Colombia, 1997) donde el último testigo ante la Corte Interamericana se refirió de forma indirecta a las violaciones ocurridas durante la masacre señalando... *y maltrataron a las mujeres*, cuando ya no había posibilidades de investigación<sup>11</sup>.

También hay que considerar las violaciones de los derechos de las mujeres como aquellas específicas que se tejen en las situaciones de la vida cotidiana, la relación con servicios de salud, las políticas públicas que afectan a sus derechos, al acceso a la investigación judicial o las condiciones de vida de las mujeres en su contexto local.

### **Ancianas y Ancianos**

Las y los ancianos son físicamente menos hábiles, tienen en general menos capacidad de adaptación a situaciones nuevas y que cambian rápidamente, y les puede ser más difícil vivir lejos de su hogar. La pérdida de amistades o familia puede afectarles más debido a su mayor dependencia respecto a la familia y comunidad para tener apoyo (UHNCR, 1994). Por ejemplo, en varios de los casos de masacres que tuvieron sentencias de la Corte Interamericana, los ancianos y ancianas en las evaluaciones realizadas en los peritajes, mostraban mucho tiempo después de los hechos procesos de duelo alterados (por ejemplo, no dejando que se hiciera un recordatorio familiar, o poniendo en la mesa un plato por si acaso su hijo volvía, o con una alteración de la vida cotidiana centrada en el impacto emocional de la desaparición muchos años después). También es mayor su dificultad para seguir la información del caso.

Sin embargo, el impacto varía en función de la posición social de la anciana o el anciano en distintas culturas y contextos sociales, por lo que las consecuencias pueden ir desde la marginación hasta la protección como autoridad en las comunidades indígenas. En otros casos, como las Abuelas de Plaza de Mayo, las mujeres mayores han sido las que en su persistencia han logrado las denuncias para buscar a sus nietos, aunque el paso del tiempo y la ausencia de resultados en algunos casos, marca en sus últimos años la tragedia de sus vidas. También la población de mayor edad es más sensible al incumplimiento de las medidas de reparación, se ve más afectada por las dificultades burocráticas y sufre, con mayor rigor, las consecuencias del retraso o falta de cumplimiento.

### **Personas discapacitadas**

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, y frecuentemente sufren los estigmas socia-

---

<sup>11</sup> Entrevista con Susana Villarán, ex Comisionada de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Ver caso en: [www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec\\_148\\_esp.pdf](http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_148_esp.pdf)

les y la falta de protección. Además, vivir situaciones de tensión o cambio brusco puede provocar crisis que empeoren su condición o les pongan en peligro. El primer caso de violación de derechos humanos contra Brasil que fue sentenciado por la Corte Interamericana en 2005, hacía referencia precisamente a las condiciones de un centro de internamiento psiquiátrico y el maltrato y tortura de un muchacho, Damião Ximenez, que llevaron a su muerte.

Sin embargo, en algunos países los grupos de personas discapacitadas como los lisiados de guerra, además de formar asociaciones de apoyo mutuo, han tenido un papel político relevante en algunos momentos. También las asociaciones de familiares, de personas con problemas de salud mental, tienen en muchos países un importante papel en el apoyo mutuo, la atención a las necesidades de estas personas y la denuncia de las malas condiciones de la atención psiquiátrica. Por ejemplo, en el caso de Damião, la familia estaba muy interesada en crear un Instituto con el nombre de su hermano para ayuda a otras familias que estén pasando por lo mismo, como parte de la aplicación de la reparación.

### Las diferencias culturales

Numerosos hechos de violencia y violaciones de derechos humanos se dirigen contra poblaciones indígenas o afrodescendientes. En muchos casos, las formas de violencia masiva contra comunidades enteras han tenido un componente étnico y racista, como en los casos de las guerras internas de Guatemala o Perú (donde el 84% de las víctimas mortales eran mayas en un caso y el 75% quechua hablantes en el otro). La relevancia de estos casos ha sido creciente en demandas nacionales o internacionales. Por ejemplo, en el sistema interamericano, un grupo importante de casos se refieren a los derechos colectivos de propiedad de la tierra (Awás Tingni, Yakye Axa, Sawhoyamaya); al reconocimiento de formas organizativas propias (Yatama), la prohibición de hablar su idioma (en el caso Alfredo López de garífunas); así como el impacto comunitario y cultural de hechos traumáticos colectivos como masacres y violencia colectiva (Plan de Sánchez, Moiwana, Aloboetoe).

Estas demandas están en relación con un rico movimiento de afirmación colectiva, pero que tiene también diferentes visiones y contradicciones internas. El debate sobre los derechos colectivos de los pueblos indígenas llega a las universidades y existen organizaciones indígenas fuertes en varios países, pero también dinámicas diferentes entre los sectores intelectuales y las comunidades indígenas, con nuevos desafíos en la representatividad, en la organización comunitaria y la movilización política por sus derechos.

La cultura tiene que ser tenida en cuenta en la evaluación de las medidas de reparación y la caracterización de las violaciones de los derechos. Esta proporciona un conjunto de conceptos y una cosmovisión que dota de significado a los hechos o caracteriza la forma en cómo se manifiestan sus efectos. Incluso en el extremo, también condiciona la investigación de los casos, como en el caso de solución amistosa con la comunidad Yanomani de Venezuela, según refiere Mariano Alvarado, abogado de Provea (Venezuela), *un caso con muchas dificultades para los propios representantes de las víctimas, dado que en la cultura de dichas comunidades no se recuerdan las cosas malas que hayan sucedido* (lo cual limita las posibilidades de conocer mejor los hechos).

Pero las visiones estereotipadas de la cultura no son de ayuda cuando se trata de reconocer las peculiaridades de la manera de entender los derechos o las implicaciones para la reparación de los conceptos jurídicos occidentales. Los contextos de denuncias e investigación judicial que se basan en concepciones occidentales, y la investigación, evaluación y reparación de casos de personas o comunidades indígenas se enfrenta a nuevos desafíos. Por ejemplo, en el caso de los programas de salud mental, los supuestos occidentales sobre la persona y el mundo, no son compartidos por otras culturas. Según Geertz (1988), una muestra de estas cosas que se dan por supuestas es el concepto de individualidad donde *la concepción occidental de la persona como un universo limitado, único, más o menos integrado y con un fondo social y natural, es, a pesar de lo incontestable que nos puede parecer, una idea más o menos peculiar en el contexto de las culturas mundiales.*

También hay una estrecha relación entre la cultura y la vida cotidiana y material, que lleva a alertar del riesgo de esencializar lo cultural como inmutable, porque termina congelando la realidad de la gente y sus derechos. Por ejemplo, aunque estemos hablando de culturas más colectivistas, en las que la identidad individual está fuertemente ligada al grupo, esto no quiere decir que no exista la propiedad individual o familiar.

Además, como forma de defensa de sus derechos, muchas comunidades o movimientos indígenas plantean medidas intermedias usando una cierta occidentalización de sus demandas ancestrales, como por ejemplo en el caso Awas Tingni en donde la protección del territorio se dio utilizando medios mixtos en la definición de los límites de la tierra. En otro ejemplo, en las comunidades indígenas de Guatemala, las exhumaciones de cementerios clandestinos han supuesto todo un movimiento amplio en el país, en el que desde los aspectos culturales han reinterpretado la realidad de las víctimas con nuevas ceremonias mayas, dado que en la tradición no se daban exhumaciones.

Cultura	Aspectos que implican la reparación
Marco de significados: cosmovisión	Relación con la tierra y la naturaleza Relación con los ancestros Valor de la reparación o la justicia
Agentes clave	Líderes Sanadores tradicionales Figuras clave en la cultura
Estructura y relaciones familiares	Tipo de familia Roles
Toma de decisiones	Derecho consuetudinario y procedimientos de resolución de conflictos Participación de la comunidad: consenso Papel de líderes

En el campo de la psicología, el pensamiento occidental, el concepto de individuo, moldea el discurso político, cultural y médico, por lo que pone el énfasis en los problemas psíquicos individuales, en la causa interna de la enfermedad y en la terapia individual. Sin embargo, en las culturas no centradas en el individuo, como las culturas indígenas, la dimensión intrapsíquica no está aislada sino que se encuentra vinculada a los mundos espirituales y sociales. La causa de los problemas mentales se atribuye a fuerzas sobrenaturales o agentes sociales, y el tratamiento se lleva a cabo por autoridades religiosas o sanadores tradicionales. Explorar estas diferencias es parte del trabajo de apoyo y acompañamiento a sus demandas.

Los ámbitos en los que la consideración de estos aspectos culturales puede ser importante son: 1) la determinación de las violaciones y su carácter individual o colectivo. 2) el análisis del impacto de las mismas, incorporando una visión antropológica. 3) la definición de las medidas de reparación más adecuadas en el contexto y forma de toma de decisiones. 4) el uso del idioma y garantías de no discriminación en la relación con el Estado. 5) los mecanismos de cumplimiento con participación de la comunidad.

### Ejercicio práctico

Análisis del impacto en diferentes grupos.

Comunidades de Población en Resistencia?<sup>12</sup>

El siguiente testimonio corresponde a un líder de comunidades indígenas en Guatemala, durante la época del conflicto armado interno. En él se habla de diferentes grupos afectados, en función de su experiencia y situación.

1. Identifique los impactos más importantes que se señalan en el testimonio.
2. Valore las formas de afrontamiento más importantes de los diferentes grupos o la comunidad.
3. Comparte esos resultados con las referencias en este capítulo, la parte de afrontamiento del Capítulo 1 y sobre el apoyo mutuo en el Capítulo 2. En la página 224 se encuentra una guía de contraste E para comparar sus apreciaciones.

*El efecto de la represión y masacres que se han vivido, varía según los grupos . Sufren más las viudas, las familias que han perdido sus hijos y se quedan solo ellos, o los huérfanos que han perdido a sus padres. Entre las mujeres he encontrado problemas como que no quieren comer, se olvidan o pierden el interés por mantener a sus hijos. Se enojan con los hijos, se sienten con cansancio y debilidad. Se empieza a enojar fácil porque no tiene capacidad.*

<sup>12</sup> Las Comunidades de Población en Resistencia eran comunidades de desplazados, con fuerte identidad y cohesión comunitaria que vivieron en varios lugares de las montañas y selvas de Guatemala en condiciones de precariedad y hostigamiento permanente por parte del ejército de Guatemala, bajo la acusación de colaborar con la guerrilla.

*El grado de penetración del temor, del efecto del terror es mucho mayor en los que vieron las masacres y no sólo se lo contaron. No les permite ver una perspectiva de cómo enfrentar la vida. Se encuentran traumatizados por los efectos de la represión. Cuando la represión ha golpeado a familias en las que la dependencia de los papás no era tan grande, no hay tantos efectos. En otra gente existe el miedo, el temor, los recuerdos de aquellos tiempos, pero también se ve más perspectiva, un camino, alternativas. Este grupo creo que es la mayoría.*

*Sobre todo los ancianos dicen: "yo ya no quiero escuchar" y empiezan a llorar. Si le explicamos los movimientos del ejército, ya piensa que viene el ejército. Los ancianos y están así porque no es sólo que hayan vivido esto los últimos 12 años, sino que ya mucho antes. Los ancianos fueron los que guiaron mucho a las comunidades. Ahora dan muchos criterios a los jóvenes ("esto es lo que hemos pasado..."), ellos han tenido más conocimiento.*

*Los jóvenes también ven cosas de fuera que no les parece. Cuando salen a trabajar o a alguna aldea les dicen ideas de que por qué estás en la montaña, allá sufriendo, acá puedes ganar dinero. Ese es el político del ejército. Los ancianos también han dicho que así uno se mete en el dinero y no mira ya nada más. Y los jóvenes piensan que aquí son libres, nadie les hace levantarse a las 3h de la mañana, cuando se cansan vuelven del trabajo, no necesitan dinero para vivir. Los jóvenes además, son los encargados de la vigilancia, y tienen más o preocupación por los problemas de coordinación, pensar por dónde nos vamos a ir... y a veces algunos jóvenes tienen que ir a cocinar a un lugar lejano, donde no se vea el humo...*

*Lo muertos están siempre presentes en la comunidad. Se hacen rituales, celebraciones, se recuerdan las fechas, los nombres, se hacen homenajes a las víctimas. Cada familia tiene presente a sus muertos. Un elemento que ha ayudado es que las comunidades tienen la idea de que la represión tiene una explicación, y esto ayuda a entender y afrontar mejor la muerte. Si lo entiende, entonces es menos destructivo. En las familias en las que no hay una comprensión el daño es mayor y hay que tratar de darles una interpretación. La represión tiene una cara.*



### Capítulo 3

Tipología de las violaciones de derechos humanos: enfoques en la investigación y acompañamiento



En los capítulos anteriores hemos definido algunos de los modelos y las maneras de conceptualizar el impacto psicosocial de las violaciones de derechos humanos y de la experiencia de las personas afectadas. En este apartado se introducen algunas consideraciones sobre el impacto producido por diversas experiencias de violencia y sobre los aspectos a considerar en su investigación y trabajo con las víctimas.

Se abordan de forma específica el impacto de las amenazas, la discriminación y estigma, el desplazamiento forzado y exilio, la detención arbitraria, la tortura y la violencia sexual, las ejecuciones extrajudiciales, las desapariciones forzadas, y las masacres como casos colectivos, así como la impunidad en la que se dan muchas de estas violaciones.

Hay que tener en cuenta que en la experiencia de numerosas víctimas se han dado varias de estas violaciones de derechos humanos. Las personas que sufren desplazamiento forzado muchas veces son a su vez víctimas de amenazas o tortura. Por otra parte, algunas violaciones conllevan nuevos impactos que pueden ser nuevas violaciones. Por ejemplo, el sufrimiento de los familiares de personas desaparecidas ha sido considerado por varios tribunales internacionales como una violación del derecho a la integridad personal por el impacto de la impunidad y el ocultamiento de la verdad<sup>13</sup>.

Las categorías que a continuación se incluyen, son algunas de las más importantes violaciones del derecho a la vida o a la integridad personal o por discriminación, pero existen otras muchas cuyos impactos pueden ser analizados desde una perspectiva psicosocial.

Además hay que considerar que estos conceptos tienen una dimensión jurídica pero también más amplia. Un ejemplo que puede ayudar a valorar la importancia de tener un punto de vista más amplio puede verse en el siguiente testimonio, que corresponde al Proyecto de Reconstrucción de la Memoria Histórica de Guatemala (REMHI)<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Ver caso *Velásquez Rodríguez contra Honduras* en la Corte Interamericana de Derechos Humanos. También en la causa *Kurt v. Turkey*, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos consideró que una mujer, que había presenciado la detención de su hijo y a la que posteriormente se le había negado cualquier tipo de información oficial sobre la suerte que había corrido, era también “víctima de la apatía de las autoridades en vista de su angustia y aflicción” y había sufrido una violación del artículo 3 del Convenio Europeo de Derechos Humanos. Fuente: *Contra la Tortura. Manual de acción. Amnistía Internacional. 2003*. [http://asiapacific.amnesty.org/library/pdf/ACT400012003SPANISH/\\$File/ACT4000103.pdf](http://asiapacific.amnesty.org/library/pdf/ACT400012003SPANISH/$File/ACT4000103.pdf)

<sup>14</sup> Dicho proyecto, auspiciado por la Iglesia Católica, consistió en un trabajo de movilización social y recogida de testimonios de las violaciones de derechos humanos ocurridas en los 36 años de conflicto armado interno en Guatemala. Los testimonios fueron recogidos por entrevistadores locales y agentes de pastoral (*animadores de la reconciliación*). El proyecto comenzó en 1995 y presentó su informe Guatemala Nunca Más en 1998. Ver [www.odhag.org.gt/html/Default.htm](http://www.odhag.org.gt/html/Default.htm). Dos días después de presentar el informe, el 26 de abril de 1998, su coordinador general, el obispo Monseñor Gerardi fue asesinado. Los acuerdos de Paz en Guatemala se habían firmado en diciembre de 1996.



## El manejo de los conceptos

Poco después de comenzar el trabajo preparatorio del proyecto de Reconstrucción de la Memoria Histórica de Guatemala (REMHI) nos confrontamos con los límites de los enfoques habituales del trabajo en derechos humanos, cuando se trata de recoger, analizar y comprender la experiencia de las poblaciones afectadas por la guerra. Las categorías que se utilizan habitualmente como los “patrones de violación”, o los conceptos del DIH entraron en crisis en un primer momento. ¿En qué categoría entra la obligación de matar a un hermano? (como en la aldea Chiché, 1983) ¿qué concepto se puede aplicar a las ceremonias públicas donde se obligaba a todos a golpear a la víctima con un palo en la cabeza hasta matarla? (como en la aldea Chichupac, 1982). Cuanto más fuimos compartiendo la experiencia, que muchas comunidades habían guardado en silencio, más desafíos aparecían para el trabajo.

Equipo REMHI

## Amenazas

Las amenazas y problemas de seguridad constituyen parte de las situaciones de peligro que rodean a las víctimas de violaciones de derechos humanos. Suponen la posibilidad de ser de nuevo victimizadas y una ambivalencia respecto la conducta a seguir o las consecuencias que la propia denuncia puede tener para ellas. La persona amenazada tiene que aprender a convivir con el riesgo de ser asesinada, y sufrir nuevas consecuencias negativas en su vida o su familia. En otros casos, ser testigo de hechos traumáticos o participar en un juicio se convierte también en una situación amenazante cuando los perpetradores aún conservan mucho poder.

Como describe esta mujer superviviente exterminio de la Unión Patriótica en Colombia: *Ha sido muy difícil documentar el caso porque la gente tiene miedo, la gente dice: si yo declaro, si yo digo qué pasó con mi familiar o lo que nos pasó a nosotros, vamos a ser nuevamente víctimas de las represalias del Estado. Por eso hay gente que se ha desplazado y está de incógnito porque no quiere que los ubiquen, para salvaguardar su vida y la de sus familiares. Entonces en ese entorno ha sido muy difícil documentar, la gente tiene miedo de ver todo lo que pasó, las diferentes masacres, de ver cómo sus compañeros desaparecían, a otros los asesinaban, otros pues se salvaron de algunos atentados. Entonces la gente tiene miedo, no quiere enfrentarse a esa realidad, quiere verdad, quiere justicia, pero teme por las represalias del Estado.*

Según el grado de amenaza la persona puede tener que salir de su casa o su medio social, y replantear su vida cotidiana en función de maximizar las medidas de seguridad. Dado que estas medidas dependen de la continuidad para ser efectivas, suponen una enorme interferencia en la vida cotidiana (tales como cambios en sus rutinas, protección en la vivienda o lugar de trabajo, manejo de los desplazamientos, acompañamiento como protección, entre otras cuestiones).

En estos casos es importante el propio comportamiento y la coherencia en cuestiones como el manejo de la información, la comunicación, la forma de trabajo en zonas

conflictivas, etc. La frecuente amenaza a quienes comparten el trabajo o posición de la víctima directa, hacen que estas cuestiones se extienden también a su organización y su familia.

Esto supone además nuevos dilemas para la persona sobre si seguir con la demanda o su trabajo, sobre las implicaciones de la denuncia a las autoridades que muchas veces son parte del problema de inseguridad, y la petición, o no, de medidas de protección por parte del Estado.

### **Perfil y tipo de medidas**

Las amenazas además son en general menos visibles que otro tipo de hechos traumáticos y ello condiciona su evaluación por parte de autoridades y los mecanismos internos o internacionales de protección. Las decisiones sobre el tipo de perfil a mantener por la persona pueden variar entre diversas modalidades de *alto perfil* (hacer evidentes las amenazas, señalar la responsabilidad del Estado, favorecer el conocimiento público del caso, hacer visible el acompañamiento) y *bajo perfil* (tratar de pasar desapercibido en el medio local, retirarse de ciertas actividades, no denunciar o hacerlo sin publicidad para no llamar la atención de los perpetradores).

Las decisiones de una u otra estrategia dependen de la evaluación del grado en que en que se pueda, o no, aumentar el costo político de una materialización de la agresión, la situación personal y familiar de la víctima, y las condiciones de apoyo social o local que se den en el caso. En algunos pueden darse situaciones intermedias.

En todo caso la persona debe saber las consecuencias de tomar una u otra opción, especialmente en el caso de peticiones de protección al Estado o a organizaciones internacionales como medidas cautelares (ante la Comisión Interamericana) o provisionales (ante la Corte Interamericana) u otros mecanismos de protección del sistema de Naciones Unidas, dadas las implicaciones que todas ellas tienen respecto al conocimiento y la respuesta estatal. Dos aspectos clave de estas medidas tienen que ver con el escaso grado de confidencialidad, que tiene, dado que funcionan como mecanismos de presión y de alerta internacional sobre el Estado y, por otra parte, una necesidad de previsión de las respuestas que serán aceptables para la víctima cuando el Estado responda, por ejemplo mediante protección policial.

Dichas respuestas deben ser evaluadas antes de hacer las demandas de protección y conllevar una batería de acciones que las víctimas o defensores de derechos humanos consideran apropiadas para proteger su seguridad, investigar las denuncias y tener mecanismos de respuesta adecuados. En el siguiente cuadro se sintetizan algunas de las medidas posibles tomando en cuenta tres niveles interdependientes de la seguridad, el político, lo organizativo y el ámbito personal, que conviene que sean evaluados en cada caso.

Nivel de seguridad	Aspectos a tener en cuenta
Político	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas cautelares o provisionales u otras.</li> <li>• Apoyo de embajadas u organismos internacionales de DDHH en el país.</li> <li>• Comportamiento del Estado congruente con seguridad de las víctimas (manejo de confidencialidad, evitar acusaciones, etc.).</li> <li>• Planes específicos de acción con retroalimentación a víctimas y a órganos del sistema de NNUU o interamericano.</li> <li>• Investigación de las amenazas a cargo de personal especializado e independiente.</li> <li>• Interlocutores de confianza en el Estado con capacidad de actuación efectiva.</li> <li>• Apoyo nacional de grupos sociales u organizaciones de derechos humanos.</li> </ul>
Organizativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo organizativo para contar con medios apropiados de protección.</li> <li>• Acuerdo de medidas de seguridad con las víctimas: medidas de prevención, acompañamiento, respuesta, etc.</li> <li>• Red de apoyo local de confianza para las víctimas.</li> <li>• Mecanismos de comunicación ágil y seguros.</li> <li>• Manejo de incidentes: recogida, evaluación de la información y análisis del riesgo.</li> <li>• Plan de contingencia: actuación en caso de alerta y medios concretos para reacción.</li> </ul>
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste de la vida cotidiana para minimizar el riesgo.</li> <li>• Medidas prácticas en vivienda o lugar de trabajo.</li> <li>• Análisis de vulnerabilidad y alternativa.</li> <li>• Apoyo para enfrentar la tensión y el miedo.</li> </ul>

### Implicaciones personales y familiares

Para las víctimas y defensores de derechos humanos que sufren las amenazas, estas tienen también implicaciones personales y familiares evidentes que tienen que entrar a formar parte de cualquier petición o medida de protección o de denuncia. El manejo del miedo, los cambios en la vida cotidiana y rutinas, la adecuación del trabajo o la situación al contexto de amenazas, y el nivel de sobrecarga afectiva y social que significa la preocupación por la seguridad, ponen de manifiesto la necesidad de apoyo y la importancia de un trabajo personal de asumir los cambios y mantener ciertos niveles de preparación y alerta aunque estos interfieran con la vida cotidiana.

También supone trabajar esos aspectos con la familia, amigos cercanos u organización, promoviendo un espacio de diálogo y una participación, en la medida de lo posible, en las formas de protección básicas (capacidad de observación, manejo de la

comunicación telefónica, etc.). Esto último es si cabe más importante cuando parte de las amenazas se dirigen en ocasiones contra la propia familia, lo que genera mayor tensión, miedo y posibles sentimientos de culpa en la persona afectada.

Dos extremos frecuentes a evitar son la consideración de la seguridad como el aspecto central de toda la vida, que termina condicionando de forma extrema cualquier decisión y generando un comportamiento obsesivo en el manejo del riesgo, y por otra parte, la tendencia a la evitación y la minimización del riesgo como un mecanismo adaptativo frente al estrés. Un nivel intermedio de medidas de seguridad, la evaluación periódica de la situación y un refuerzo periódico de dichas medidas que tienden a relajarse con el paso del tiempo son aspectos básicos a considerar en estos casos.

### Manejo de la alerta

Por último, el manejo de la alerta frente a un aumento en las amenazas o de las posibilidades de llevarse cabo, conlleva una nueva evaluación de la situación. Podemos hablar de una *alerta temprana* cuando el peligro de acerca y hay que preparar los mecanismos de respuesta o aumentar las medidas de seguridad.

También de una *alerta tardía*, es decir, en el momento de activar la salida o medidas de protección rápidas que fueron decididas. En este último momento las cuestiones instrumentales (por ejemplo, donde está el número de teléfono para las llamadas urgentes, las llaves de la caja, activar el protocolo de seguridad o el dinero para comprar un pasaje) y la claridad en la respuesta (toma de decisiones y llevarlas a cabo) son aspectos clave.

#### Cuestiones a evaluar en los casos de amenazas

- Riesgo de invisibilización: determinar autores y contexto de los hechos.
- Forma parte del modus operandi de otras violaciones.
- Evaluación: en el momento y periódica.
- Interferencia en la vida de las víctimas: valorar medidas sostenibles.
- Impacto psicológico (estrés, tensión, sentimiento de culpa por los otros) y modo cómo se afronta (adaptación, negación, minimización, centralidad).
- Cambios en la vida y manejo familiar.
- Consecuencias para los hijos e hijas.
- Grado de apoyo grupal o social.
- Medidas de protección: políticas, organizativas y personales.
- Medidas cautelares, provisionales o de otros sistemas internacionales.

## Contexto de discriminación y racismo: individual y estructural

En el contexto de la investigación en derechos humanos, otras violaciones tienen que ver con aspectos estructurales o políticas institucionales que impiden el ejercicio de derechos humanos básicos, por ejemplo a la no discriminación y al trato igualitario en sus derechos por parte de los Estados (por ejemplo, el derecho a la salud puede ser limitado por prejuicios de género o frente a problemas como la infección por VIH). Pero también los derechos que tienen que ver con la diversidad (como la orientación sexual o las diferencias étnicas) o a conductas violentas contra grupos considerados sin derechos, como los llamados “crímenes de odio” (Amnistía Internacional, 2001), contra homosexuales, transexuales o personas de grupos LGTBI, entre otros.

Además, en el contexto de violaciones masivas de derechos humanos, el componente de racismo también ha estado presente, por ejemplo en conflictos como la guerra en Guatemala o Perú, donde el 84% y el 75% de las víctimas respectivamente eran mayas o quechua-hablantes. En el caso de Guatemala la Comisión de Esclarecimiento Histórico (CEH, 1999) señaló la importancia del racismo en el modo en cómo se dieron las masacres dado que, en la mayoría de los casos, la identificación entre las comunidades mayas y la insurgencia fue intencionadamente exagerada por el Estado apoyándose en tradicionales prejuicios racistas, y que la saña y sevicia con que se llevaron a cabo las matanzas contra población maya se basaron en dicho racismo.

## Los estereotipos y estigmas como mecanismos de exclusión y discriminación

Dichas conductas de discriminación y exclusión se basan en prejuicios y estigmas que conllevan finalmente exclusión y discriminación. El estigma es un atributo que es profundamente desacreditante, y que reduce o cuestiona la dignidad de la persona como contaminada, deshonrada y olvidada, es decir que no se le tiene en cuenta socialmente (Goffman, 1963). Se convierte a la persona en un subhumano, lo que conlleva la exclusión moral y social, además de producir emociones negativas como son el miedo, disgusto u odio y finalmente provoca que a las personas estigmatizadas se les evite, y se limiten sus derechos. La estigmatización ocurre cuando una persona es negativamente evaluada, en términos de atribuciones desacreditantes, negativas, de ilegitimidad percibida, o una identidad social devaluada. Dichos estigmas pueden ser raciales, de género, por causa de enfermedades como el SIDA o su orientación sexual como en el caso de la homosexualidad o por motivos ideológicos como en los casos de estigma político.

La discriminación es el hecho de denegar a las personas o grupos un trato igualitario en función de una serie de concepciones y estereotipos previos (Allport, 1954). La discriminación ocurre cuando se niega a las “otras personas” la posibilidad de ser como “nosotras”. En el caso del racismo, éste es fundamentalmente un sistema ideológico que legitima la subordinación, explotación y rechazo de determinadas personas y grupos sociales sobre la base de la inferioridad de estas categorías sociales en términos biológicos, genéticos o culturales. Pero existe un racismo aversivo claramente expresado (como el racismo biológico) y uno sutil, evitando su expresión directa o formal, pero manteniendo los conceptos o actitudes de superioridad o de exclusión étnica de forma implícita o haciendo impracticable la realización de los derechos de la persona por su pertenencia étnica o de todo el grupo.

Además esta estigmatización conlleva una pérdida de estatus social y estas personas con bajo estatus son las que más sufren conductas de discriminación y exclusión. Frecuentemente se les considera un grupo frente al cual dichas conductas están justificadas (para lograr separar el “nosotros” de “ellos”). Esta pérdida de estatus y discriminación implica consecuencias de desigualdad, el rechazo, la exclusión y la discriminación. Una posición más baja en el estatus jerárquico puede tener una cascada de efectos negativos con muchas pérdidas de oportunidades y del desarrollo del proyecto de sus vidas. El estigma afecta a la estructura que rodea a la persona, haciendo que esté expuesto a una multitud de circunstancias adversas o desfavorables.

### **Mostrar la discriminación y su origen**

La evaluación del impacto de estos estigmas y la discriminación está sujeta a numerosas dificultades prácticas y legales, como mostrar el patrón en la conducta del Estado, que la decisión llevada a cabo por funcionarios del mismo no responde a actuación individual sino a una conducta institucional, o que dichas conductas de exclusión o de pérdida de derechos son debidas al estigma o discriminación y no a otros factores circunstanciales.

En ciertas ocasiones y países, la discriminación adquiere un carácter estructural, es decir forma parte de las condiciones vitales de las poblaciones o personas afectadas y su posición social, e incluye políticas institucionales que dan lugar a la situación de desventaja que sufren los grupos minoritarios, incluso con presencia de prejuicios individuales o interpersonales y discriminación. Por ejemplo, en un caso ante la Corte Interamericana de dos niñas nacidas en República Dominicana y cuyas familias eran de origen haitiano, la Corte decretó el derecho a la nacionalidad de las niñas y una serie de medidas reparatorias que requieren una reforma sustancial del registro de actas de nacimientos y la apertura de las escuelas a todos los niños y niñas nacidos en territorio dominicano, al margen de su ascendencia u origen. En otros casos la discriminación étnica ha sido sancionada por prohibición de hablar su lengua en la cárcel (caso Alfredo López contra Honduras<sup>15</sup>), bajo el pretexto de evitar disturbios o fugas.

### **Impacto en las personas estigmatizadas o excluidas**

Como consecuencia de dicho etiquetaje, las personas tienen las expectativas de ser rechazadas y sienten miedo si se les reconoce, por lo que actuarán con menos confianza y más a la defensiva, o evitarán potenciales contactos amenazantes. El resultado es una alteración de las condiciones de convivencia y cotidianeidad de las personas afectadas, que ven sus redes sociales más limitadas, una calidad de vida comprometida, pero también problemas como baja auto-estima, síntomas depresivos, desempleo y pérdida de ingresos.

Además, la vivencia de la persona estigmatizada está frecuentemente marcada por la represión, el ocultamiento o la inhibición de la expresión, que generan un mayor estrés. Numerosos estudios muestran el impacto que este estrés y la pérdida de

---

<sup>15</sup> [www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec\\_141\\_esp.doc](http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_141_esp.doc)

apoyo social tienen consecuencias en la salud, como una disminución del sistema inmunológico, una mayor tasa de depresión, un mayor número de infecciones y un menor apoyo emocional.

Las personas estigmatizadas y discriminadas tienen en general más miedo y vergüenza, internalizando las reacciones negativas, generando sentimientos de culpa, rechazo y retraimiento como en el caso del SIDA (ONUSIDA, 2003). Además, las políticas públicas basadas en este estigma pueden llevar a limitar derechos fundamentales o a provocar riesgos determinantes para la salud o la vida. Por ejemplo las políticas restrictivas respecto al acceso a antirretrovirales para personas afectadas por VIH han supuesto la muerte de muchas personas en distintos países, o empeorado su situación de salud. Este ocultamiento, ejercido como una actitud de autoprotección y no como un legítimo derecho a la intimidad, provoca sentimientos de culpa y miedo al rechazo que impiden la reivindicación de los derechos y la denuncia de discriminaciones, contribuyendo esto a su vez a la pervivencia de las actitudes discriminatorias y de nuevo a la ocultación de la problemática.

Todos estos ejemplos muestran la importancia de incluir formas de evaluación psicosocial de los impactos de la discriminación en las personas afectadas, así como establecer formas de apoyo y acompañamiento que ayuden a revertir los efectos negativos de la misma o la reproducción de esta discriminación en el propio proceso de litigio o del manejo de las demandas (ver capítulo 4).

En los casos de estigma asociado a enfermedad como en el caso del SIDA, esta respuesta requiere una coordinación a todos los niveles donde haya una voluntad política y un liderazgo decidido, tanto a nivel nacional como internacional, que impulsen una mayor ayuda financiera para mejorar el acceso global al tratamiento, a la prevención, a la atención y a los servicios. Y que propicien la revisión, reforma e implementación de leyes y políticas que redunden en una mayor protección de los derechos humanos, en la eliminación del estigma y en una mejora de los derechos civiles en todos estos casos.

Algunos estereotipos –particularmente los relacionados con los roles sexuales, los discapacitados y las enfermedades- son frecuentes debido a factores socioculturales en numerosos países. Algunas personas, tales como la gente con desórdenes mentales, son fuertemente rechazadas porque perturban el curso normal de las interacciones sociales, y muchas veces las políticas de los Estados o las actuaciones médicas pueden estar también implicadas. El caso de Damiao Ximenez (Brasil) señalado anteriormente muestra el papel de estos estereotipos en las políticas de atención en salud mental a personas discapacitadas y las consecuencias nefastas con la muerte de Damiao en ese caso.

## Desplazamiento forzado y exilio

El desplazamiento interno y el exilio constituyen una violación de derechos humanos. Son también consecuencias del impacto de otras violaciones y, en alguna medida, también pueden ser vistos como mecanismos de afrontamiento frente a situaciones de persecución y peligro extremo.

El desplazamiento forzado supone enormes pérdidas, no solo materiales o de medios de vida, 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. Además los desplazados son tratados en general como un problema de orden público y no como víctimas de violaciones de derechos humanos y su grado de reconocimiento es menor.

En la mayor parte de los casos, el desplazamiento o exilio ha sido considerado como parte del conjunto de consecuencias que han sufrido las víctimas de otras violaciones de derechos humanos como tortura o masacres. En el sistema interamericano se ha reconocido las consecuencias del desplazamiento en casos como los de Pueblo Bello o Mapiripán (Colombia) o Moiwana (Surinam), pero en otros muchos casos se ha invisibilizado como violación de derechos humanos. En la mayor parte de los casos, los Estados consideran el desplazamiento como un problema de ayuda humanitaria. Pero cuando los casos son colectivos, las posibilidades de organizarse y hacer valer sus demandas son mayores que en los casos de desplazamiento individual o familiar.

Para la investigación sobre el impacto del desplazamiento se deben valorar las diferentes fases por las que han pasado desde el inicio, es decir, las condiciones que llevaron al desplazamiento, la salida, la primera acogida, el reasentamiento y, en algunos casos, las perspectivas para un proceso de retorno.

- *Antes de la salida.* En el tiempo anterior a la salida pueden predominar los problemas económicos, la disrupción social y familiar, la violencia física o la situación de opresión política. Muchas familias antes de salir sufren dificultades como resultado de las pérdidas económicas o falta de alimento. Aunque la mayor parte de las veces las violaciones de derechos humanos, como asesinatos o masacres, han sido la causa directa de la salida, el empeoramiento de las condiciones de vida y la desestructuración social forman parte de ese contexto.
- *Huida.* En la fase de salida, predomina la separación forzada de las familias o comunidades y el peligro de la huida. En muchos casos colectivos de comunidades que se desplazan por la persecución, la mayor vulnerabilidad o las condiciones extremas sufridas pueden producir sufrimiento y muertes por hambre o enfermedad, especialmente en la población infantil y anciana.
- *Recepción.* En la fase de recepción, el miedo a ser detenidos o repatriados o las amenazas de persecución, obtener alguna forma de reconocimiento –o el ocultamiento de su condición para no ser identificados- y resolver las necesidades de alimentación, abrigo y apoyo, son problemas que los refugiados y desplazados encuentran frecuentemente.
- *Reasentamiento.* Posteriormente, en la fase de reasentamiento, pueden añadirse problemas con el idioma, conflictos culturales, dificultades de trabajo o conflicto entre generaciones debido a los diferentes ritmos y expectativas de aculturación. Eso supone que el hecho de haber pasado la experiencia más extrema, no conlleva necesariamente la estabilidad personal o familiar, dada la frecuencia de proble-



mas como la separación de las familias, el aislamiento social o los problemas económicos que son fuertes estresores en la población desplazada o refugiada.

Las demandas de condiciones para el retorno son parte del derecho a rehacer sus vidas y de las demandas de reparación, e incluyen la recuperación del territorio y condiciones de seguridad para llevarlo a cabo. Sin embargo estos se hacen muchas veces en condiciones difíciles porque predominan los estigmas sobre los desplazados o refugiados, el miedo al retorno o las dificultades de reconstruir sus vidas en el lugar que les expulsó. Los procesos de repatriación 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 del país, la actitud de la población del lugar y darse problemas de identidad, dado que los refugiados o desplazados que retornan tienen una nueva identidad como “retornado”, como se ha dado en Guatemala o Perú. Todo ello pone de manifiesto la importancia de condiciones favorables para los procesos de retorno que puedan ser incorporadas en las demandas de retorno o de reparación en los casos de litigio.

## **Detención arbitraria y encarcelamiento en condiciones extremas**

Las detenciones arbitrarias incluyen la detención en comisarías o cuarteles y posteriormente en cárceles, prisiones o centros de menores, cuando no se respetan los derechos de la persona incluyendo las garantías legales de la detención. La privación de libertad de forma arbitraria tiene un impacto psicológico y familiar añadido por la ruptura del proyecto de vida, el tiempo y las condiciones de detención, y las posibles consecuencias del hacinamiento, contaminación física y moral, la inseguridad y dureza del régimen de vida, la privación física y sensorial, y el aislamiento y castigos durante el tiempo de prisión especialmente. En otros contextos, el secuestro por parte de grupos ilegales puede tener impactos similares. Todas ellas son experiencias traumáticas al margen del impacto de la propia privación de libertad.

Este tipo de violaciones se dan especialmente en casos de directa motivación política, como en los casos de persecución a grupos armados bajo legislación antiterrorista o de miembros de partidos políticos de oposición, sindicatos y movimientos indígenas o ambientales que sufren persecución en diferentes países. En otros, las razones de la detención y encarcelamiento se relacionan con acusaciones de narcotráfico, delincuencia, en general a pequeña escala, violación o asesinato y, la mayor parte de las veces, se dan en personas de extracción social pobre, con escasos recursos, que viven en el contexto de marginalidad y, en muchos países, en un 70% con problemas de drogodependencias. Todo ello supone un conjunto de situaciones conflictivas que en general han marcado sus vidas desde la niñez.

En muchos de estos casos funcionan también los estereotipos sobre el submundo de la marginalidad por parte de abogados, abogadas o grupos de derechos humanos que se preocupan por las condiciones de detención pero no tienen experiencia de trabajo en la cárcel. En estos casos es generalmente más difícil mantener un contacto con las familias, el régimen carcelario limita las posibilidades de hacer una defensa legal efectiva y, globalmente, para muchas organizaciones y abogados, supone enfrentar una realidad de la que normalmente se vive lejos: el espacio de exclusión social que habita detrás de los muros

de las prisiones. Las dificultades tienen que ver con la desestructuración familiar y personal, pero también con el miedo y la imagen de enemigo social que se trasmite respecto a las personas encarceladas y el submundo de la delincuencia que contribuye a deshumanizar a dichas personas. Esta distancia y dificultades hacen que, en el litigio en el campo de derechos humanos, otras víctimas con mayor capacidad y menor estigma, puedan llevar sus casos adelante comparativamente en mejores condiciones.

Por otra parte, las condiciones de detención no permiten al preso poder llevar una denuncia adelante por motivo de su propia seguridad, dada la ausencia de mecanismos de protección en la cárcel, y el control por parte de los funcionarios de prisiones o la institución penitenciaria. Para quienes acompañan estos casos o las denuncias esto supone la necesidad del seguimiento no solo de la evolución de la demanda, sino de las posibles consecuencias negativas para la persona presa o las presiones familiares. Las posibilidades de una investigación independiente se ven limitadas también por la jerarquía y control de grupo de los funcionarios de prisiones o agentes de seguridad del Estado, lo cual hace que raramente se involucren como testigos en denuncias de violaciones de derechos humanos que se dan en la propia cárcel.

### Las dificultades de denunciar después de la cárcel

Un caso ante el sistema interamericano. Daniel Tibi

*Por Internet me encontré con la Corte de Justicia Europea que tenía una relación con la Corte Interamericana. Pero yo no sabía por dónde dirigirme. Adentro nadie tenía información sobre la Corte, era una cosa como utópica para todos los detenidos con los que hablé, nadie pensaba primeramente que iba a tener posibilidad de ser escuchado, y además estaba el problema financiero, porque un abogado cuesta mucho y al salir de una experiencia así de un tiempo de aislamiento, de encarcelamiento la mayoría se encuentra en una situación financiera muy mala. El acceso ha sido, un poco difícil.*

*Luego había una lista de requisitos para poder presentar el caso ante la Comisión y eso ha sido un camino muy difícil. Porque cuando uno se encuentra detenido tiene que pensar en recoger todas las pruebas de todo lo que ocurre y eso es imposible, cuando uno está en un sitio en el que tiene que defender su vida diariamente... cómo se le va a ocurrir que tiene que recoger pruebas, ¡no se le ocurre a nadie! Entonces el requisito mismo de la Comisión es una cosa que es al mismo tiempo muy interesante y muy frustrante, porque uno se encuentra en la situación de que no ha preparado nada, y no tiene más como alimentar su carpeta para la Comisión. Y además con el tiempo que ha pasado... para mí que había salido del país y no tenía contacto con nadie que podía llevar pruebas de tal cosa...*

*Yo tenía duda de que iba a salir algo positivo para mí, porque tenía tan poco de prueba material, como por ejemplo de las torturas, cómo un sistema puede pedir pruebas, hay secuelas, pero cómo nos íbamos a tomar fotos. Y todas esas cosas hacen que uno se encuentre un poco desarmado ante el sistema. Luego nos piden comprobar cosas que no se pueden comprobar y, otras que son tan evidentes que es casi un insulto. Me refiero a la sesión que tuve en la Comisión para decidir si mi caso era admisible, entonces yo lo viví como que hasta este punto del proceso se nos considera mentirosos.*

Por último, las condiciones para poder denunciar desde la cárcel son muy escasas, debido a la falta de apoyo, la inexistencia de organizaciones que trabajen sobre la problemática de la cárcel y la inseguridad que rodea a la persona presa en ese contexto. La amenaza permanente de castigo o aislamiento, o el traslado a otros centros funcionan como mecanismos de inhibición. Además, en la mayor parte de los países las condiciones son muy escasas, de supervisión por un juez o jueza independiente de las condiciones de detención o el acceso a ayuda legal gratuita por parte de las personas internas.

### Algunas cuestiones a explorar

Casos de violaciones de derechos humanos en la cárcel

- Historia previa, condiciones de vida, socialización.
- Contactos anteriores con el sistema punitivo: detenciones, etc.
- Interrogatorios, torturas e impacto de la detención.
- Situación legal: preventivo o condenado, tiempo de condena o detención.
- Consecuencias de la situación carcelaria: privación, inseguridad, aislamiento.
- Castigos y sanciones.
- Impactos en la salud, integración, educación o trabajo.
- Contexto de la denuncia e investigación en régimen cerrado.
- Condiciones seguridad o de protección, apoyo legal o familiar.
- Relación con funcionarios y dirección de la prisión.
- Respuesta de las autoridades y política penitenciaria.
- Implicaciones del apoyo y seguimiento al caso para la organización.
- Expectativas de la demanda: condiciones de vida, salir de prisión, etc.

## Tortura

La tortura supone un ataque a la identidad de la persona. Además del enorme sufrimiento físico y psicológico que genera, busca castigar y quebrar la resistencia y destruir la integridad de la víctima. La tortura lleva a la persona a una situación límite entre la vida y la muerte. En medio de un sufrimiento extremo, los torturadores le obligan a “elegir” entre salvar su identidad individual (“salvarse ella”, denunciando a otros) o su identidad social (mantenerse íntegra y no denunciar, pero correr el riesgo de destrucción individual). Esta pretendida elección es falsa, ya que cualquiera de las dos “salidas” constituye un ataque a la identidad de la persona detenida. Los mensajes de los torturadores están dirigidos a este quiebre de la identidad, señalando que la persona si sobrevive no volverá a ser como antes, y que los golpes, las descargas, la asfixia o la desconfianza de sus compañeros, le dejarán incapacitada o aislada para siempre.

Este carácter devastador de la tortura, supone un ejercicio perverso de eliminar el control de la persona de su propia vida. Los diversos tipos de tortura tienen secuelas

específicas cuyos síntomas hacen volver en el futuro al escenario de la pesadilla. Así las secuelas de colgamientos o heridas y la frecuencia de síntomas discapacitantes de tipo osteoarticular, o de carácter sexual en las violaciones y tortura sexual, reavivan la experiencia traumática. Un aspecto importante a tener en cuenta es que las exploraciones médicas, los interrogatorios o actitudes de control recuerdan a la víctima el escenario de la tortura incluso mucho tiempo después. El instrumento de referencia internacional desde el punto de vista jurídico, médico y psicológico en la evaluación de casos de tortura lo constituye el Protocolo de Estambul<sup>16</sup>.

Además de las lesiones y secuelas físicas, un aspecto clave a considerar es el impacto psicológico. Numerosas personas sobrevivientes de tortura pueden encontrarse muy afectadas años después como consecuencia de los hechos. El tiempo de la tortura y su impacto no puede evaluarse únicamente en días de detención, ya que la tortura supone una experiencia extrema de sufrimiento, imprevisibilidad, y control total de la vida en manos de otros. En decir, la intensidad del tiempo, la situación límite entre la vida y la muerte, la capacidad de manipulación de los torturadores y específicamente las experiencias de humillación o declaraciones que se pudieron dar en la tortura tienen un enorme impacto psicológico, que muchas veces permanece años después.

También hay que considerar las formas de protección o de resistencia de la persona que pueden incluir su resistencia personal, su capacidad de afirmación en un contexto hostil, su religión o convicciones políticas o humanas que le hayan ayudado a dar sentido a los hechos o mantenerse activa, entre otras. Considerar estos aspectos de resistencia puede ayudar a tener una visión más real de la persona, así como para valorar los impactos en su contexto y capacidades.

En el marco de las entrevistas, algunas cuestiones específicas a evitar que frecuentemente recuerdan a la tortura son:

- Las actitudes directivas en las entrevistas, toma de testimonios o declaraciones que pueden recordar a los interrogatorios.
- La práctica de maniobras o formas de relación dominante o presencia de uniformados.
- Los lugares cerrados, posiciones, o maniobras que se asemejan o identifican con recuerdos traumáticos.
- La evocación del escenario y sensación de horror al contar detalles de la detención y tortura.

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.

---

<sup>16</sup> [www.ohchr.org/Documents/Publications/training8Rev1sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/training8Rev1sp.pdf)

- b) Abordar primeramente los aspectos generales que preocupan a la persona sin dirigirse directamente a explicitar la tortura o los detalles de la misma.
- c) Atender al ritmo de la persona en las entrevistas. La tortura supone un ataque a la intimidad y la persona tiene que sentirse cómoda y con confianza para hablar de esa experiencia, como en el caso de la violencia sexual.
- d) Explicitar aspectos concretos sobre la tortura puede ayudar a la investigación y la credibilidad, pero supone volver a detalles muy específicos que pueden generar mayor impacto o dar lugar a una entrevista fragmentada en momentos específicos de horror. 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) Las diferentes formas de tortura conllevan impactos específicos y efectos reconocibles. La persona puede hablar de aspectos muy concretos de su experiencia física o emocional asociados a las formas de maltrato.
- f) 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 ella.
- g) Contar con acompañamiento psicosocial o de personas de confianza para realizar declaraciones o diligencias que pueden resultar estresantes.

Parte de la tortura ha sido un interrogatorio... y en la manera de hacer las preguntas hay que tener sensibilidad para evitar que sea como un interrogatorio. Por ejemplo en nuestra oficina, tenemos sobrevivientes que llegan de muchos países, y somos muy conscientes de que no podemos hacer preguntas que lleven a la persona a recordar directamente la tortura. Hablamos con la persona, centrándonos en ella, por ejemplo le preguntamos: cuenta lo que pasó, ¿cómo estás? La manera de hablar y hacer preguntas puede ayudar a la persona a expresarse y a que se sienta segura.

Tener a sobrevivientes presentes, ayuda a la persona que está dando testimonio. Eso ha sido algo positivo en el trabajo con ellos cuando van a la Corte para pedir asilo, hay otros que lo acompañan. Para la persona es muy importante tener alguien que sabe lo que está contando, mirando a otra persona que conoce lo que ella ha vivido.

Dianna Ortiz

## Violencia sexual

### Contexto

La violencia sexual incluye formas como la violación, desnudo forzado y tortura sexual, mutilaciones, esclavitud sexual, etc. Los abusos sexuales y violaciones de las mujeres han sido una constante histórica por parte de soldados o miembros de los cuerpos de seguridad o milicias, y utilizados en muchas guerras como una estrategia para sembrar el terror o considerando a las mujeres como botín de guerra. También, en los últimos años, como una forma de violencia asociada al narcotráfico y delincuencia a gran esca-

la como la trata de personas. Incluso se extiende al ámbito privado donde se compromete la responsabilidad del Estado por la falta de prevención o el deber de protección a la víctima, y de juzgar a los responsables, como en el caso María Da Penha de Brasil ante la CIDH<sup>17</sup> que resultó parapléjica después de varios intentos de homicidio de su ex marido, sin que el Estado llevase a cabo una investigación ni detención del agresor durante años. En otros casos puede afectar también a niños y niñas, y a hombres en contextos de tortura, como en este caso de Wilson Gutiérrez que sufrió tortura y violación sexual por policías del (DAS (Colombia). Un caso ante la Corte Interamericana: *Siempre fue algo duro, porque se iban a descubrir muchas intimididades. Los abogados y el perito psiquiatra me decían: saber si lo vas a poder decir... Pero yo había tomado la decisión de hacerlo. En una audiencia pública internacional que te saquen tus intimididades a la luz no es fácil. La gente que se enteró, lo mira a usted como un ovni o que tuviera dos cabezas. No es fácil que te miren como un bicho raro.*

## Impactos

La violación supone una vivencia individual (y en muchas ocasiones colectiva) profundamente traumática, con independencia del entorno cultural, añadiendo a las secuelas físicas de la violencia, dolor, humillación y vergüenza. Frecuentemente las mujeres pueden perder su confianza en los demás, su sentido de seguridad y muchas veces su aceptación social, dado que pueden incluso ser culpabilizadas por otros de lo sucedido. Además existen numerosas consecuencias en la salud y la maternidad de las mujeres, con frecuencia de abortos posteriores, lesiones ginecológicas o rechazo a las relaciones sexuales asociadas a la agresión en lugar de a placer.

### Acompañamiento en casos de violencia sexual<sup>18</sup>

- Es necesario establecer relaciones de confianza, tiempo y energía con las mujeres y sobre todo apoyo emocional coherente.
- Que vean que su experiencia es importante para quienes recogen los testimonios y que se recogen con sensibilidad e interés por apoyar.
- Tener en cuenta el “principio de realidad”, es decir las necesidades primarias de las víctimas (económicas y sociales o de atención psicosocial).
- Buscar aliados locales para trabajar, de forma que sean las puertas de entrada para poder acceder a las mujeres víctimas y dar continuidad a la acción.
- Evitar las imágenes pasivas sobre las mujeres que generan consecuencias negativas o falsas expectativas.
- Posibilidad de salir del medio comunitario en el que viven para realizar actividades de atención y apoyo con mayor libertad.

<sup>17</sup> Caso 12.051 de la Comisión Interamericana. María da Penha contra Brasil. 16 abril de 2001.

<sup>18</sup> Fuente: entrevista personal con Arancha García del Soto, sobre su experiencia en el trabajo con mujeres bosnias. Universidad de Fordham, Nueva York, 2007.

## Dificultades de investigación

La investigación de estas violaciones tiene que superar el problema de la minimización de que muchas veces son objeto en el contexto de otras violaciones de derechos humanos (como tortura o ejecuciones extrajudiciales). Frecuentemente la tragedia se queda en lo íntimo, no es un hecho político. Eso supone evaluar específicamente si se dieron en contextos como en detenciones, en encarcelamiento o en masacres y ataques a comunidades.

Las implicaciones subjetivas de la violación y de las diligencias de investigación tienen que ser tenidas en cuenta para prevenir la frecuente victimización secundaria de las mujeres como son: la realización de exploraciones corporales intempestivas, el contacto con investigadores o policías casi exclusivamente hombres, los estereotipos sexistas que se dan en la sociedad y que afectan al funcionariado, y el sistema de justicia que minimiza estas formas de violencia o tiende a atribuir responsabilidad a las víctimas. En numerosas ocasiones, la toma reiterada de declaraciones y las consecuencias de la revelación de los hechos en su propio medio familiar o social son aspectos que tienen un impacto negativo. Por otra parte, las mujeres pueden ver expuesta su intimidad al escrutinio o conocimiento público por lo que se necesita preservar su identidad y confidencialidad en muchas ocasiones. En los casos de violencia sexual es especialmente importante evaluar con la víctima: a) las implicaciones y condiciones en que puede hacerse la investigación, b) el sentido, los beneficios y riesgos de la denuncia y c) los mecanismos de protección que serían necesarios.

### Ejercicio práctico

Consecuencias físicas y psicológicas de la tortura y violaciones

El siguiente testimonio es de una mujer colaboradora de Alfaro Vive Carajo, una pequeña organización guerrillera que se enfrentó al gobierno autoritario de Febres Cordero en Ecuador entre 1984-88, y cuyos miembros en su mayoría fueron detenidos y torturados y algunos dirigentes asesinados.

1. Identifique los impactos más importantes que se describen en su testimonio.
2. Valore la relación entre los hechos sufridos, el impacto y las formas de afrontamiento que aparecen.
3. Contraste los aspectos identificados con la guía de contraste F, página 225.

*Mi salud se ha deteriorado, pero bueno, lo del esternón y las costillas es como el reuma que queda uno con algunos dolores. Lo de la boca sí es peor, se me van a caer algunos dientes como consecuencia de todo eso. Me tengo que poner otra dentadura postiza.*

*Las violaciones fueron varias veces también. Eso ha tenido un impacto psicológico. Todavía hoy no soporto que alguien me hable así al oído, sentir el calor cerca, eso ya no lo soporto (llora). El problema es que yo me controlé totalmente para no llorar, para que no me quebraran. Después no he podido tener ningún tipo de relación con ninguna gente, no siento nada. Si me dicen que se muere mi madre,*

*no me importa. No tengo amor a las cosas, a la gente. Cuando estaba embarazada sentía mucha emoción, había algo que me hacía sentirme muy viva. Sentía que había vida en mí. Me embaracé dos veces. Solo por eso (llora). De todas maneras tuve suerte porque yo vivo y otra gente no vive después de todo esto.*

*Tengo problemas para expresar los afectos. Te puedo decir lo que le pasa a otro, pero no te puedo decir lo que me pasa a mí, aunque estudié para auxiliar de psiquiatría. Lo que me ayudó mucho fue un curso que hice de control mental antiguamente. A mí no me sacaron otra cosa que no fuera León Febres Cordero. Pasaron los años, y hasta hace poco, iba caminando y sin darme cuenta iba diciendo yo sola León Febres Cordero, León Febres Cordero. Cuando me di cuenta de lo que me estaba pasando corté rápido esa reacción. Ahora tengo dificultades para acordarme de algunas cosas, como lugares donde he estado, etc. pero decir que sufro por lo que vive la gente, pues es una aberración ¡pero yo qué voy a sentir! no tengo sentimientos... y me da pena no sentir. Creo que eso no es bueno.*

*Tengo muchas pesadillas de pánico, siento pánico, me despierto así, como si se me parara el corazón, como un sudor frío. No es ni terror, es pánico. Normalmente es en medio de unos edificios grises y mucha oscuridad, quiero correr y no puedo, salto a un sitio con muchas terrazas y abajo esta la policía. Esa sensación de pánico me mata. Antes tenía más pesadillas, pero siguen.*

*Los sueños son malos pero el sentimiento de pánico es lo que me hace daño. Otra cosa que me preocupa, es que mí me pueden agredir y no me muevo, como que no tuviera capacidad de reacción. Tengo una gran incapacidad de respuesta frente a la violencia, hoy por hoy. Y sobre mi falta de sentir, eso me preocupa. Si me dicen que se ha muerto alguien cercano, eso no me provoca ni una lágrima. Me controlo muy bien. No he sentido necesidad de relaciones sexuales tampoco.*

## Desaparición forzada y ejecuciones extrajudiciales

Las ejecuciones extrajudiciales y desapariciones forzadas constituyen experiencias de pérdida traumática y alteración de los procesos de duelo. 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.

### Impacto familiar

Frecuentemente las pérdidas de seres queridos alteran la dinámica familiar, por ejemplo se alteran los patrones de comunicación, y es frecuente el silencio sobre determinados aspectos de los que no se habla. También tienen implicaciones trágicas para el desarrollo de las hijas e hijos, en su socialización, en su desarrollo afectivo, que suele hacerse muy notorio en momentos conflictivos como la adolescencia. También conlleva manejar el dolor junto con los esfuerzos por reconstruir sus vidas en la pareja, hijos, padres o hermanos. 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 chequear con el tiempo.

### **Ambigüedad e impacto en la desaparición**

En los casos de desaparición forzada la situación de incertidumbre que experimentan muchas personas supervivientes sobre el destino de sus familiares pueden dejar una huella permanentemente abierta y vivir con esa pérdida-ausencia es mucho más difícil. La realidad de las desapariciones coloca a las personas ante la imposibilidad de verificar lo sucedido y les condena a un silenciamiento, ya que la desaparición no es nunca oficialmente reconocida como un hecho. El lugar donde esté la persona desaparecida y los responsables de la misma se diluyen en la niebla del silencio.

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.

El impacto y manejo del duelo puede ser distinto cuando se trata de otras culturas, donde el duelo está ligado a un lugar concreto de enterramiento o ceremonias posteriores, y la ausencia de reciprocidad con los ancestros que se da en estos casos, por no poder conocer el destino de los cuerpos, supone un mayor malestar en los/las sobrevivientes; por ejemplo con pesadillas en las que las personas desaparecidas reclaman a sus deudos.

También en el caso de la desaparición forzada, 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 las medidas<sup>19</sup>.

### **Los procesos de búsqueda**

La necesidad de tener información sobre el destino de sus familiares, conocer lo que pasó, los autores y el destino en todo caso de sus restos es una demanda central en los casos de desaparición forzada. Los procesos de búsqueda marcan de forma dura también la experiencia de los familiares, con innumerables visitas a morgues, o lugares donde se presume que fueron los hechos, y vulnerabilidad frente a intentos de manipulación o malas informaciones, y confrontarse con el impacto de la impunidad. El siguiente ejemplo, muestra también la importancia de la actitud activa y del coraje que muchas mujeres han tenido como motor de ese proceso de búsqueda.

---

<sup>19</sup> 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.

### Los procesos de búsqueda

*Entonces, en la inspección del lugar, me salió con la historia del mapa, que es el agua que rueda, el tiempo que había pasado, bueno, todo lo de la ley de la gravedad por lo que había que buscar más abajo. Entonces, le dije al juez militar: "tiene que entender que en estos casos, los mecanismos de impunidad obran en sentido contrario a las leyes de la gravedad, creo que tenemos que buscar arriba". Es más, yo ya estaba indignada, y le dije: "sabe qué? Yo no me muevo de aquí sino miran en la raíz de ese árbol. Ustedes verán, aquí me quedo cuidando esa raíz de ese árbol, y no me muevo hasta que busquen en esa raíz". Y siguieron así, hasta que ellos tenían que buscar no sé cuantas capas, hasta que la pala diera en roca. Eran los mismos soldados de la brigada que lo desaparecieron pero ya era otra generación de soldados y no sabían la historia completa de lo que había pasado ahí y que la brigada tenía que ver con eso. Entonces, le dice un soldado: "cuantas capas hay que buscar?" y le dice el otro "¡hasta la capa de oxígeno!". Todo el mundo soltó la carcajada, y el otro le dijo "pero no seas bruto, la capa de oxígeno queda arriba". Entonces, le dije yo "sabes qué? que yo estoy de acuerdo, si me toca buscar en la capa de oxígeno, lo voy a buscar".*

Fabiola Lalinde

### Implicaciones para la reparación

Las expectativas en muchos casos pasan por recuperar el buen nombre de la persona, y la justicia como una forma de rescatar su valor (*no era un perro, para dejarlo nomás así...*). Por otra parte, en las desapariciones forzadas en la mayor parte de los casos los familiares lo que buscan con la demanda es poder conocer el destino de su familiar, qué es lo que pasó, quiénes fueron los responsables y dónde están sus restos. Las formas de memoria y medidas simbólicas de reconocimiento pueden ser muy importantes porque rescatan la honra y buen nombre de la persona y suponen también un espacio social de reconocimiento para su familia.

Frecuentemente la reparación económica confronta a la familia con los criterios establecidos para ésta entre distintos familiares, pero sobre todo con el dilema moral de sentir que se valora la vida en dinero. El sentido que le vaya a dar la persona va a ser clave en el manejo de estos dilemas, pero no puede ser inducido desde afuera. Por ejemplo, en el marco del peritaje del caso Pueblo Bello, (Colombia, 1990) para un caso ante la Corte Interamericana, el papá de una de las víctimas señaló el sentido que para él tenía dicha reparación: *yo lo veo como la herencia que yo le hubiera tenido que dar a mi hijo desaparecido, en este caso él me la dio a mí*. En otros casos esto ha sido fuente de dilemas morales, o puede perder su sentido. Poner en marcha medidas parciales de indemnización económica sin investigación y sin reconocimiento a las víctimas implica una perversión por parte del Estado del sentido de reparación, vanalizando las consecuencias de las violaciones.

## Desafíos en la identidad

Las implicaciones para la investigación de estos casos son importantes, dado que todas las referencias a “la víctima” tienen que ver con la relación y vínculo de cada uno con la persona ausente, que se convierte en el nombre del caso en el ámbito judicial (“caso Bámaca”, “caso Cepeda”, etc.) y cuyos familiares son los interlocutores y víctimas. 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 la pérdida, hablando de “desaparición” y no de “muerte”. Además las formas de lenguaje y recuerdo pasan también por objetos o elementos palpables de su presencia. Las madres guardan en sus casas o van a hacer las gestiones judiciales con un papel en la mano, un certificado de nacimiento, una denuncia que conservan, una fotografía del diario que es la única prueba, pero también la única muestra simbólica de la relación que pueden mantener con su hija o hijo asesinado o desaparecido.

Por otra parte, el proceso judicial y la lucha por el reconocimiento pueden ser vividos como una manera positiva y de “mantener viva” a la persona o su memoria, pero en otros momentos o después de dicho proceso, la persona puede tomar mayor conciencia de la pérdida o de su propia vida. 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...” y sus interacciones con abogados, sistemas de ayuda o jueces han estado referidas a esta relación.

Especialmente cuando pasa mucho tiempo o el proceso judicial o la demanda terminan, muchas personas reflexionan sobre sí mismas, sobre el tiempo vivido y sobre quienes son ellas o como reconstruir sus vidas aferrándose al recuerdo de su familiar pero también a lo que quieren hacer son sus propias vidas. Como señala Helen Mack reflexionando sobre su propia experiencia en los juicios por el asesinato de su hermana Myrna: *Para mí es inevitable, por lo menos en mi caso personal, durante catorce años se convirtió en el centro de mi vida y de repente pun, terminó. Entonces como que eso te consumía las 24 horas, ¿y ahora que? Ya te digo que es el trayecto, o sea a tres años de haber tenido la sentencia se supone que deberían haber crecido, avanzado o haber sanado más mis heridas y hasta ahora me estoy dando cuenta de cómo el sistema de justicia me hizo daño.*

## Masacres

Las matanzas colectivas conllevan numerosas muertes, muchas veces de personas de todas las edades, desplazamiento forzado y destrucción comunitaria, como se han dado en países como El Salvador, Perú, Colombia, Angola o Sri Lanka de forma masiva, en diferentes épocas de los conflictos armados internos de las últimas décadas. En Guatemala, la Comisión de Esclarecimiento Histórico definió una masacre como la ejecución arbitraria de más de cinco personas, realizada en un mismo lugar y como parte de un mismo operativo, cuando las víctimas se encontraban en un estado de indefensión absoluta o relativa, (CEN, 1999).

## **Implicaciones para la investigación**

La investigación de estas violaciones supone la búsqueda de testigos y sobrevivientes que relaten el horror, en condiciones de seguridad y en medio de numerosas dificultades. El miedo y la persecución se extienden especialmente a los familiares de las víctimas y testigos de los hechos, y éstos necesitan mecanismos de acompañamiento frente a la destrucción de sus comunidades y sus vidas.

Dicha investigación incluye determinar los mecanismos puestos en marcha para hacerlas posibles, la planificación de las acciones, la preparación de los perpetradores y las condiciones de impunidad. Además la investigación debe determinar el tipo de violación (número, edades y tipo de víctimas, forma en que se llevó a cabo la matanza, nivel de organización de la acción, destrucción material y colectiva). 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 en familiares y testigos.

## **Exhumaciones**

Además, la investigación conlleva, en muchas ocasiones, procesos como exhumaciones de cementerios clandestinos o fosas comunes, antes o después de llevar a cabo una demanda judicial. Dichos procesos de exhumación son a la vez: a) elementos de investigación, dado que muestran las pruebas de los hechos, b) procesos colectivos de reconstruir historias, testimonios de los hechos y memorias fragmentadas, y c) además son parte de los procesos de duelo en un determinado contexto cultural.

Esas dimensiones muestran la importancia de la implicación de otros profesionales como antropólogos forenses o equipos independientes con experticia en estas investigaciones complejas, que pueden revelar detalles importantes para determinar el modus operandi de los perpetradores en la matanza o el ocultamiento de las pruebas. También la necesidad de peritajes y evaluaciones antropológicas o psicosociales sobre el impacto y un acompañamiento para fortalecer sus posibilidades de reconstruir sus vidas.

## **Casos colectivos**

Todo ello debe tenerse en cuenta en la investigación, toma de testimonios y acompañamiento a las víctimas. Desde el punto de vista de la investigación supone contrastar diferentes versiones, integrar las distintas visiones o recuerdos en la reconstrucción de los hechos, la identificación de los responsables y de las víctimas. Dado que se trata de casos colectivos, se necesita tener en cuenta el proceso comunitario o colectivo como parte de la demanda, buscando formas de integrar a las personas sobrevivientes o familiares, identificar los testigos clave, y tratar de mantener el flujo de la información y la implicación en el caso.

Dada la complejidad de la situación, las dificultades para mantener una implicación colectiva en estos casos son básicamente tres: 1) desconocimiento de la demanda en algunos casos por dispersión de las víctimas como consecuencia de

las violaciones, 2) miedo a las consecuencias negativas de la denuncia, especialmente en el inicio de la demanda, 3) sentimiento de impotencia, de que el proceso no va a dar nada de sí, mientras las víctimas quieren reconstruir sus vidas y tratar de olvidar su dolor.

Si bien estos casos colectivos pueden ser “llevados” en un proceso legal por un grupo reducido de miembros de la comunidad y sus representantes legales, las implicaciones posteriores en los procesos de reconstrucción o reparación tienden a ser más negativas y cuestionables cuando esta implicación no se ha dado en el proceso. Los problemas más frecuentes son de identificación de beneficiarios, toma de decisiones colectivas, conflictos por la reparación o diferencias respecto al impacto local. En el siguiente cuadro se incluye un resumen de los puntos clave de dichos procesos colectivos en una revisión de casos ante el sistema interamericano (Martín Beristain, 2008).

<b>Mantener un proceso grupal</b>	
<b>Dificultades</b>	<b>Alternativas</b>
Diligencias judiciales en un contexto amenazador.	Tener en cuenta las cuestiones de seguridad y protección. Analizar las dificultades y alternativas en su contexto real: testimonios y visibilización del caso. Evaluar periódicamente la situación.
Desplazamiento y dispersión de las familias afectadas.	Contacto con líderes o personas de confianza del grupo afectado. Estrategia de contacto diferencial en función de las posibilidades. Mantener un mínimo común de proceso colectivo.
Dificultades logísticas para reuniones y encuentros periódicos.	Búsqueda de recursos de apoyo. Establecer un canal de comunicación habitual. Espacio periódico de reunión colectiva que tenga en cuenta necesidades del “caso” y de la gente.
Sentimiento de impotencia o de imposibilidad de obtener justicia.	Propiciar espacios apoyo mutuo. Conocimiento de otras experiencias: evaluación realista de las posibilidades.
Diferentes actitudes respecto al manejo del dolor o la visión del proceso judicial.	Información clara y precisa sobre características del litigio. Aclarar dudas y dificultades percibidas. Propiciar la toma de decisiones colectiva.
Manejo del liderazgo grupal.	Relación estrecha con los líderes y transmisión de información efectiva al grupo. Mantener momentos de comunicación directa con grupo o comunidad.

## Impunidad

La impunidad es parte del contexto en el que se dan muchas de las anteriores violaciones de derechos humanos, y también de los mecanismos que la hacen posible, evitando la función preventiva de la justicia. El mantenimiento de la impunidad ayuda a imponer una propia versión de la historia distorsionada, separando frecuentemente a los agresores de la verdad de sus propios actos, y construyendo un orden social de acuerdo a sus propios intereses.

La impunidad ha sido definida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH, 2005) como *la falta en su conjunto de investigación, persecución, captura, enjuiciamiento y condena de los responsables de las violaciones (...) el Estado tiene la obligación de combatir tal situación por todos los medios legales disponibles ya que la impunidad propicia la repetición crónica de las violaciones de derechos humanos y la total indefensión de las víctimas y de sus familiares.*

En muchos lugares los sistemas judiciales no ofrecen garantías mínimas y la impunidad se disfraza de burocracia y argucias legales. Por ejemplo, el uso abusivo de recursos de amparo para impedir el avance de la investigación, como en el caso de la masacre de la Dos Erres en Guatemala, donde los abogados de los militares encausados pusieron 36 recursos de amparo que dilataron por años la posibilidad de investigación (Martín Beristain, 2008). En esos contextos, los procesos judiciales suponen también un conjunto enorme de obstáculos que las víctimas y sus familiares tienen que enfrentar, desde probar los hechos hasta identificar a los culpables, desde cumplir escrupulosamente los procedimientos lentos y complicados hasta las dificultades económicas para buscar pruebas, tener abogados o llevar adelante sus denuncias. La impunidad se compone de diferentes acciones u omisiones, como las amenazas, las estrategias de confusión y la presión sobre los testigos, los trámites lentos y farragosos, o la falta de imparcialidad en la consideración de las pruebas.

A continuación se describen algunos de los mecanismos de impunidad descritos por los familiares de las personas desaparecidas o sus representantes legales en los casos de desaparición forzada en Colombia.

### Estrategias de impunidad en la investigación de la desaparición forzada (ASFADDES, 2001)

- Bloqueo en la búsqueda de información y dificultad para denunciar.
- Falta de respuesta y de información sobre investigaciones.
- Marco legal restrictivo para la investigación.
- Bloqueo a través de la burocracia. Lentitud y morosidad.
- Utilización de la prescripción.
- Amenazas a los testigos e investigadores asesinados.
- Ocultar o destruir pruebas.
- Falta de actuación disciplinaria.
- Paso a jurisdicción militar.

Como señala la definición referida, también la impunidad tiene efectos colectivos en la sociedad. Puede verse la impunidad como un mecanismo “educativo” que se asimila a lo que en la psicología se llama “impotencia aprendida”. Es decir, situaciones en las que la persona se cree ineficaz, que sus respuestas son inútiles y que ha perdido el control sobre su entorno, debido a que las condiciones del contexto impiden cualquier intento de enfrentar de forma constructiva la situación (por ejemplo, con imposibilidad de denunciar o el riesgo que esto supone, las experiencias frustradas de acceso a la justicia, los “castigos” a personas cercanas que llevan otros casos, etc.). En contextos de impunidad estas actitudes afectan también a la sociedad civil y la relación de la población con las autoridades (el *no te metás*).

Según Sveass (1995) algunos de esos efectos sociales de la impunidad son:

- 1) Amenaza la creencia en una sociedad democrática y es una continuación de la opresión y falta de libertad.
- 2) Confunde y crea ambigüedad social, al faltar el respeto a la ética y a la justicia, la impunidad destruye la posibilidad de reconstruir una relación ética entre la gente.
- 3) La mentira y la negación son institucionalizadas y defendidas por la justicia del país, no permitiendo que la historia de las víctimas tenga un carácter público.
- 4) La impunidad hace que la gente busque la justicia por su cuenta.
- 5) La impunidad estimula el delito, dado que los perpetradores tienen mayores mecanismos y posibilidades de acción, sabiendo que sus acciones no tendrán castigo.
- 6) La impunidad afecta también a la creencia en el futuro, la falta de reconocimiento público de la historia de las víctimas las excluye de la historia oficial del país.

Además de estos efectos colectivos en la sociedad, la impunidad también tiene un enorme impacto en las víctimas y familiares. Es decir, la impunidad y la desprotección que han sufrido las víctimas de numerosas violaciones señaladas anteriormente, conllevan nuevos sufrimientos y limitan también las formas de afrontamiento más positivas, obstaculizando así los factores de protección psicosocial. Por ejemplo, la impunidad:

- a) Limita las formas de afrontamiento efectivas como la expresión controlada, o una cierta distancia emocional, y hace que la persona tenga que enfrentarse a la imposibilidad de un cierre psicológico.
- b) En los casos de ejecuciones extrajudiciales o desapariciones forzadas tiene impacto devastador porque lo mínimo se convierte en imposible (ni siquiera en lo más básico de saber qué pasó, recuperar en su caso los restos, etc.). Obliga a un duro proceso de búsqueda (enfrentarse con la morgue, las amenazas, el control, la insensibilidad o el miedo). Altera y hace más estresantes las tareas de duelo:
  - 1) impunidad hace más inaceptable el hecho porque ni siquiera hay reconocimiento de la verdad o sanción;
  - 2) también produce nuevas experiencias traumáticas (amenazas, hostigamientos, etc.) con lo cual aumenta el miedo.

- c) Cuestiona el sentido de la lucha y hace mucho más difícil una reinterpretación positiva de la experiencia colectiva y fortaleza en medio del dolor. Los factores de recuperación, como el apoyo informativo, la resolución del caso, etc. se convierten en fuente de peligro. Impide una canalización de la rabia en un sentido constructivo (la rabia necesita descarga, si no es más probable que salga frente a otros o contra sí mismo). La integración social y la gratificación a través de actividades colectivas y apoyo mutuo dejan de ser un factor de protección cuando muchas de estas actividades son peligrosas.

Todas estas cuestiones forman parte numerosas veces de la experiencia de las víctimas de violaciones de derechos humanos. Visibilizar dichos impactos (a través de evaluaciones o peritajes) y tenerlos en cuenta en el proceso de investigación y acompañamiento puede contribuir a un manejo más efectivo de los casos, a la prevención y a la disminución de su impacto en la gente.







Desafíos del litigio en las violaciones de derechos humanos



En este capítulo se analizan los desafíos del litigio e investigación judicial en los casos de violaciones de derechos humanos. La relación entre el proceso personal o familiar y las demandas o juicios, los riesgos de victimización en las investigaciones, y el papel y dilemas, de la representación legal. El proceso de realizar una denuncia o un litigio judicial para la investigación de violaciones de derechos humanos incluye numerosos desafíos, ya sean a causa de las circunstancias de los hechos o de la víctima, la situación de la demanda, el contexto de impunidad, los ritmos de la investigación en el propio país o, posteriormente, las dificultades del trámite ante instancias internacionales. En el caso del sistema interamericano, por ejemplo, también tiene sus propias reglas, como tiempos de tramitación y decisiones, y actos significativos en el paso de una fase a otra (admisibilidad, fondo, reparaciones, cumplimiento), que marcan el proceso de la demanda pero también el proceso de las personas afectadas.

Así, ambos procesos, el del litigio de una demanda legal y el familiar o personal para enfrentar las consecuencias de las violaciones o reconstruir sus vidas, caminan por tiempos y lugares diferentes. Sin embargo, existen algunos puntos en común, dado que hay diligencias como los peritajes, las audiencias o el proceso de reparación, que confrontan a las víctimas con su manera de asumir el sufrimiento, o dan sentido a la lucha en la que están desde hace tanto tiempo.

## El proceso de la demanda y el proceso personal

En el proceso legal dominan las exigencias de la demanda, como la preparación del caso, su investigación en el país, las gestiones ante organismos internacionales, 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 o la asimilación de la pérdida. La conjunción de estos dos procesos marca en gran parte las necesidades y el acompañamiento a las víctimas.

Proceso de la demanda	Proceso personal, familiar o comunitario
Tiempos largos, definidos por la burocracia; tiempo de respuesta de las partes y cantidad de trabajo.	Depende del ritmo de asimilación de hechos traumáticos, impacto de la impunidad y situación social o necesidades.
Momentos de tomar decisiones marcados por fases del litigio: admisibilidad, fondo, reparaciones.	Dilemas en momentos críticos respecto a negociación de solución extrajudicial, expectativas de informes, o paso a la Corte e implicaciones de cada vía.
Aspectos jurídicos de gestiones para poderes, testigos o audiencias.	Aspectos prácticos e implicaciones emocionales de testimonios, viajes o audiencias.
Cierre en términos jurídicos con sentencia o acuerdo, pero no en cumplimiento: menor seguimiento.	Necesidad de cierre psicológico, pero el caso sigue abierto hasta el cumplimiento efectivo de la reparación.

El hilo conductor entre todas esas fases, además de los propios afectados, normalmente es el abogado o abogada u organización de derechos humanos, que constituye el punto de referencia. Una buena parte de la relación de las víctimas con los abogados u organizaciones peticionarias pasa por un ¿qué hay de mi caso?

Acompasar ambos procesos genera numerosos problemas en la práctica, dado que tienen tiempos, lógicas, plazos y necesidades diferentes. Es importante pasar de una frecuente perspectiva instrumental del acompañamiento, centrada en estimular o convencer a la víctima, a una más integral que tome en cuenta sus necesidades y posibilidades.

### Ejercicio práctico

El siguiente es el testimonio de una psicóloga y perito de un caso de Perú ante la Corte Interamericana. Describe algunos problemas frecuentes en el trabajo con las víctimas en contextos comunitarios, con diferencias sociales o culturales. Este contexto es el de comunidades quechua hablantes de los andes peruanos, fuertemente golpeadas por la represión del ejército y de Sendero Luminoso, y las dificultades de llevar adelante una demanda con las mujeres afectadas.

1. Señala los problemas que identificas
2. Las posibles soluciones o formas de prevención para éste y otros casos.

*Ha faltado acompañamiento al proceso, ver sus expectativas, el proceso de duelo y la función que cumple la demanda. Algunos abogados no ven más allá, de que el acompañamiento psicosocial es importante en función de la denuncia. Pero se trata de un proceso más complejo; las señoras pueden hablar de lo vivido, pero cuando se les devuelve ello en una publicación, o se les propone demandar, hay quienes lo niegan todo, y no porque no quieran continuar. Creo que hay una ambivalencia grande en ellas que, para variar, les ocasiona sufrimiento; muchas comunidades se resisten a hablar del tema, genera mucha vergüenza, estigma en mujeres, en hombres. Si esto no se toma en cuenta, estás pasando por encima del tiempo y proceso de la gente. Desde esa perspectiva tan estrecha, el acompañamiento se entiende como una suerte de atención psicológica para cuando alguien está mal, añadiendo además la necesidad de apoyar la denuncia, que puede convertirse en "convencerlas" de hacer algo.*

Viviana Valz Gen, psicóloga.

Muchas de estas cosas suceden a un ritmo que no tiene en cuenta sus necesidades de los familiares, víctimas o testigos. Mientras el caso puede permanecer "dormido" en la relación con las víctimas durante mucho tiempo, con frecuencia se activa alrededor de la realización de pruebas como peritajes, y frente a la proximidad de una audiencia. En ese momento hay que rendir testimonio nuevamente, pero también hay que realizar numerosas gestiones, como los poderes para los abogados y abogadas o documentar con precisión a las personas beneficiarias. Esto no propicia la reflexión sobre la propia audiencia o sobre la reparación, en una oportunidad que se estuvo esperando tanto tiempo y que por fin está ahí.

La sentencia y la reparación marcan también el proceso personal. Hay un antes y un después de ese punto que la gente esperó tanto tiempo. El proceso de asumir la pérdida cambia frecuentemente después de la sentencia y del cumplimiento de la reparación. Sin embargo, el impacto más o menos positivo de la reparación está sometido a los avatares del proceso de cumplimiento. Los ciclos de esperanza y frustración se suceden en esa fase, según como se hayan dado la reparación y el cumplimiento de las expectativas depositadas en ella.

También es importante situar los esfuerzos en su contexto. Por ejemplo, el logro que representa una sentencia o acuerdo extrajudicial hace que las víctimas se sientan con más valor, con más razón y apoyo para sus reivindicaciones. En poblaciones donde la marginación histórica y étnica ha sido la tónica dominante, la experiencia de haber enfrentado al Estado y ganado una pelea, sitúa a la víctima en una posición nueva, como ciudadano capaz de exigir sus derechos.

## Riesgos de victimización en el proceso

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

1. *Prima non nocere*: lo primero, no hacer daño. Si no se puede ayudar, al menos no tener un impacto negativo. Eso supone explorar siempre los posibles efectos perniciosos, para prevenir dicho impacto.
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 una exposición mayor al riesgo<sup>20</sup>.
3. Evitar la *victimización secundaria*, las formas de estigmatizar o no respetar a las víctimas en su dolor o sus derechos, y que suponen un nuevo golpe para ellas.

### Puntos frecuentes de victimización secundaria

- Confrontar versiones sobre los hechos desculpabilizadoras del agresor o denigrantes para la víctima.
- Confrontación víctima-Estado que pone en duda el testimonio de la víctima. Más difícil cuando la víctima tiene pocos recursos psicológicos o muchas dificultades por choque cultural, etc.
- Interrogatorios reiterados sobre los mismos aspectos y ante diferentes interlocutores.
- Interrogatorios sobre detalles de los hechos que producen vergüenza o humillación.
- Actitudes en el interrogatorio poco cuidadosas.

---

<sup>20</sup> Ver apartado sobre Amenazas en el capítulo anterior.

## Participación de las víctimas en los procesos

Para muchos familiares y víctimas, la participación en los procesos y demandas judiciales o comisiones de investigación, es la primera oportunidad de relatar su historia en un contexto nacional o internacional en el que los hechos puedan ser escuchados y juzgados, y obtenerse alguna forma de sanción social.

Para las víctimas que quieren llevar sus casos adelante, la demanda tiene un sentido de denuncia para que se conozcan los hechos y evitar su repetición en el futuro, obtener alguna forma de reconocimiento público y un deber de memoria para con sus familiares muertos o desaparecidos en otros casos.

Sin embargo, aunque tenga mucho sentido y pueda ser una oportunidad, especialmente cuando se da con garantías en un tribunal internacional como Corte Interamericana, no hay que sobredimensionar el valor del testimonio o participación en una audiencia como valor de mejora psicológica, y se tiene que tener en cuenta la necesidad de apoyo posterior en los casos.

Una cuestión básica es la atención a las percepciones y expectativas de las víctimas, que pueden ser distintas en función de la violación y también de las diferencias personales o colectivas, y las características del caso: determinar la responsabilidad del Estado, reconocer la verdad de los hechos, lograr justicia respecto los perpetradores, llevar a cabo la búsqueda de restos, obtener una reparación que mejore sus vidas, u otras.

Por otra parte, muchas de las víctimas organizadas en distintos colectivos o asociaciones han sido el motor de la lucha contra la impunidad especialmente en América Latina. Su persistencia y creatividad ha permitido avanzar en contextos en los que parecía del todo imposible. Y el trabajo de las organizaciones de derechos humanos, los colectivos de defensa jurídica etc. ha sido parte de las alianzas que han permitido avanzar con muchos procesos, o llevar a cambios en momentos políticos de crisis con una perspectiva positiva.

Sin embargo, a pesar de la emergencia del movimiento de derechos humanos en las últimas décadas, y su contribución a la democratización y a cambios históricos como la anulación de leyes de amnistía en Argentina (2005), la activación de procesos judiciales en otros países o el juicio al ex presidente Fujimori en Perú (2009) por sus responsabilidades en la represión, numerosas víctimas de violaciones de derechos humanos en distintos países siguen enfrentando las condiciones de impunidad o el desafío de nuevas formas de violencia e inseguridad.

La mayor parte de las veces las denuncias y los procesos recaen en la espalda de víctimas y familiares provocando una enorme sobrecarga emocional y dificultades prácticas. En el siguiente cuadro se resumen algunas de las formas para disminuir la victimización secundaria frecuente en los procesos judiciales.

### Prevención de la victimización secundaria en los procesos de investigación

- Explorar motivaciones, expectativas y posibilidades de una forma realista en la decisión inicial de la víctima.
- Modelo de costes 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 (por ejemplo mediante el uso de video u otras tecnologías).
- Evitar la repetición reiterada de la toma del testimonio.
- Identificar las gestiones o procedimientos con especial carga afectiva (incidencia es aspectos especialmente dolorosos, personas más vulnerables).
- Prepararse para un escenario de confrontación: cuestionamiento en interrogatorios; negación de los hechos; o actitudes negativas frente a la víctima.
- Proporcionar garantías sobre la forma en cómo se trata la información sobre los hechos o las víctimas.
- Superar los mecanismos de impunidad que generan un nuevo impacto en las víctimas.

El siguiente ejercicio práctico corresponde al proceso judicial por la masacre de Xamán en Guatemala (1995), llevada a cabo por una patrulla del ejército de Guatemala en una comunidad de retornados que habían vuelto de México después de más de 10 años de refugio, mientras en el país se trataba de llegar a Acuerdos de Paz (1996) entre la guerrilla de la URNG y el gobierno de Guatemala. Muestra algunos de esos desafíos en la investigación judicial y la lucha contra la impunidad, así como la importancia del acompañamiento a las víctimas y una perspectiva de fortalecimiento del tejido social.

Este ejercicio se basa en un estudio desarrollado por Cabrera (2004) sobre el impacto del proceso judicial en las víctimas directas (familiares de personas asesinadas y heridos) y testigos respectivamente, comparando con el conjunto de personas de la comunidad<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> En los datos que se muestran hubo diferencias estadísticas significativas. Las referencias numéricas se han omitido para hacer más fácil la lectura.



## Ejercicio práctico

### Apoyo y acompañamiento psicosocial en el proceso judicial

En este apartado analizaremos el involucramiento de los testigos y de la comunidad en el desarrollo del proceso judicial por la masacre de Xamán (1995) que duró diez años. La dinámica de lucha judicial estaba focalizada en el grupo de testigos y afectados involucrados en el juicio. No obstante, el apoyo comunitario se reactivó en los momentos críticos del proceso judicial que necesitaba del consenso de la comunidad, ya fuera para respaldar comunitariamente la participación judicial de los y las testigos, o para evaluar lo que significaría participar sin acompañamiento nacional e internacional y asesoría legal en el mismo, como ocurrió en el segundo juicio.

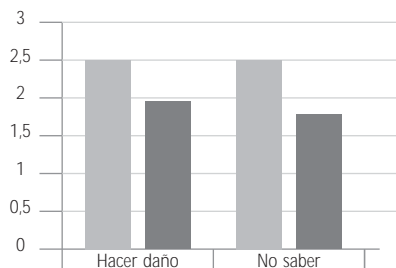
El primer juicio (1998-1999) se invalidó legalmente por anomalías jurídicas del proceso. Por ejemplo, el proceso estuvo paralizado durante ocho meses porque la defensa de los militares argumentó que el delito no existía en la legislación, dado que la secretaria del juzgado había escrito ejecución extrajudicial (sic), con ese en vez de con equis (extrajudicial). La sentencia condenaba a 4 y 5 años de cárcel conmutables económicamente por el delito de homicidio por imprudencia temeraria. En el segundo juicio (2003-2004), una sanción penal, más acorde al tipo de delito, revirtió las expectativas negativas que la gente tenía debido a la experiencia global de impunidad. Esta última condena, la primera que se consiguió en el país contra una patrulla del ejército y llevada por una comunidad indígena, castiga con 40 años de cárcel a los acusados. Sin embargo la aplicación de estas medidas ha sido limitada, debido a que la mitad de los acusados permanecen prófugos de la justicia.

Se propone:

1. Observar los cuadros y los datos que muestran las diferencias entre los afectados y miembros de la comunidad en primer lugar (A) y, en segundo lugar, las diferencias en el impacto entre los testigos y el resto de la comunidad (B).
2. Analizar los resultados sacando conclusiones sobre: a) el tipo de impactos b) el modo de enfrentar los hechos, c) a qué se atribuyen las diferencias.
3. Contrastar el análisis con la guía de contraste G que se encuentra en la página 226.

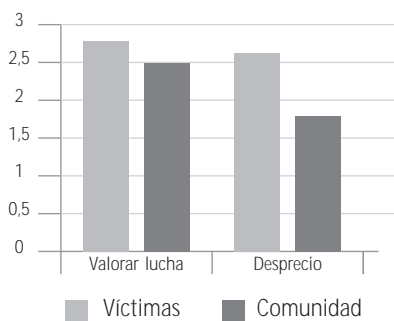
**A. Comparación entre afectados directos (víctimas) y miembros de la comunidad no directamente afectados.**

**Creencias en la Bondad Mundo social  
y Capacidad Predecir Mundo**



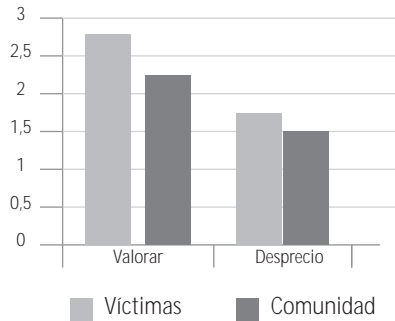
- Afectados están más de acuerdo en:
- Hay gente que nos quiere hacer daño
  - Nunca sabemos qué va a pasar

**Comparación afectados directos  
y miembros comunidad masacrada**



- Afectados están más de acuerdo en:
- Experiencia juicio les ayudó a valorar su lucha de resistencia.
  - "Nos hicieron de menos y no dejaron hablar como se hace en nuestra cultura".

### Comparación afectados directos y miembros comunidad masacrada

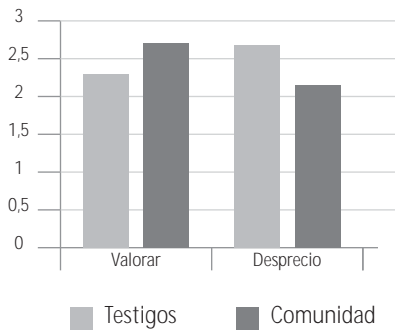


Afectados están más de acuerdo en:

- Nervios y preocupación durante juicio.
- Mejor olvidar

### B. Comparación entre testigos en el juicio y personas de la comunidad que no participaron en el juicio

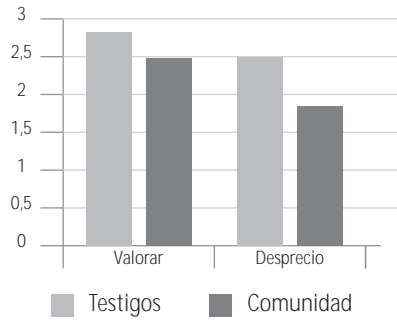
#### Comparación testigos con no testigos



Participación directa en el juicio se asoció a:

- Menor acuerdo con miedo y venganza soldados acusados masacre.
- Mayor acuerdo con expectativas de justicia después acuerdo de paz.

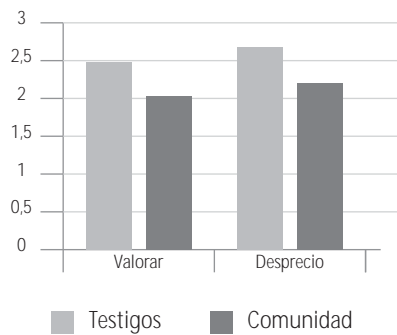
### Comparación testigos con no testigos



Participación directa en el juicio se asoció a más de acuerdo con:

- Experiencia juicio les ayudó a valorar su lucha de resistencia.
- Nos hicieron de menos y no dejaron hablar como se hace en nuestra cultura.

### Comparación testigos con no testigos



Participación directa en el juicio se asoció a más coping de compartir y apoyo social:

- Platicar ayudó enfrentar el juicio, general mucho.
- Tuvimos apoyo comunidad, estábamos unidos y fuertes.

## El papel de la representación legal

Hasta ahora hemos hablado del papel de las víctimas en los procesos de las demandas. En esta segunda parte de este capítulo se abordan algunas cuestiones más específicas de quienes llevan a cabo la representación legal o el litigio de los casos. En las últimas décadas, se han multiplicado las organizaciones y profesionales que hacen este trabajo de asistencia jurídica con el propósito no sólo de dar respuesta a las necesidades de las personas directamente representadas sino también con el objetivo de tener un impacto en la situación general de los países y contribuir a la defensa de los derechos humanos.

Hacer explícitos los objetivos del litigio para víctimas (qué esperan que se logre en términos de justicia, reparación, verdad, etc.) y de los y las abogados peticionarios (a qué se comprometen con el caso, si creen que se puede lograr algo más allá de las propias víctimas o sus motivaciones para asumirlo) es parte del espacio común en que se debería construir la relación entre víctimas y representantes legales u organizaciones.

En otros casos se habla del litigio de casos ilustrativos o paradigmáticos, es decir aquellos que además del objetivo de lograr justicia o reparación en el propio caso, se orientan a lograr cambios en leyes o prácticas con el reconocimiento de derechos que puedan ser aplicados en otras situaciones o personas. Si bien el litigio de estos casos puede tener el enorme beneficio de ayudar a cambiar situaciones que beneficien a otras personas en la misma situación, también puede generar tensiones en la resolución de los intereses diferenciados entre la víctima y la organización o quien la representa. Como señala el ex comisionado de la CIDH, Víctor Abramovich explorando algunas de estas contradicciones de su época de abogado de una organización de derechos humanos: *En un momento yo tenía mucho conflicto con eso como litigante, porque si el CELS tiene una agenda institucional voy a tener que seleccionar en qué caso te metés y en caso no te metés, no haces asistencia jurídica si no que tienes una agenda de reformas institucionales. Entonces muchas veces la contradicción que a mí me generaba es en qué medida nuestra agenda es compartida y en donde empieza el interés de la víctima y el interés de la institución. En algunos casos hubo conflicto.*

Asimismo, la representación de víctimas múltiples puede generar enormes beneficios en términos de las personas a las que alcanza la reparación en un caso en concreto, pero generar conflictos entre diversos grupos de víctimas. Por ejemplo, un familiar de una persona ejecutada con una posición económica solvente puede beneficiarse de extender un período de negociación extrajudicial sobre la compensación económica debida; mientras el tiempo es clave para una viuda con hijas o hijos pequeños y con recursos muy modestos que podría beneficiarse más de tener una compensación menor, pero oportuna, para dar una educación y alimentación adecuada a sus niños o niñas.

Existen criterios dados por normas de ética profesional que guían el actuar de muchas organizaciones de derechos humanos y que sirven para facilitar la toma de decisiones. Entre ellos: a) el privilegiar los intereses de la víctima sobre otros objetivos del litigio; b) el principio del consentimiento informado de las víctimas en la toma de decisiones del proceso; c) la regla de protección de la víctima y sus derechos (*do no harm*) con

sus corolarios de normas de seguridad, de respeto por la integridad personal y psicológica y de intereses legales de la persona; d) la centralidad de la toma individual de decisiones de aquellas personas que participan en el litigio, entre otros.

## **Conflictos y ambigüedad de rol: Modo de entender la relación con las víctimas**

El rol de abogado/a de las víctimas, representante para un litigio y de defensor/a de derechos humanos son complementarios, pero en ocasiones pueden mostrar algunas contradicciones y también frecuentemente ambigüedad de rol, es decir una falta de claridad o una gran amplitud de las funciones poco definidas y a la vez necesarias. Las contradicciones pueden aparecer también como dilemas éticos entre las exigencias del caso, las expectativas de las víctimas o los propios intereses de la organización en el litigio de carácter más general que el caso aislado (ver más adelante dilemas éticos).

El rol de abogada/o se ve sobrepasado en numerosas ocasiones por las exigencias del trabajo con las víctimas, el impacto de las tragedias que muchas de ellas viven o la situación de pobreza o encarcelamiento en otros casos. Todo eso estira el rol profesional hacia demandas sociales y exigencias éticas que dan sentido al trabajo, pero también son fuente frecuente de sobrecarga.

La ambigüedad de rol es frecuente en muchas de las profesiones de ayuda que trabajan con problemáticas que tienen implicaciones múltiples, como las violaciones de derechos humanos, o cuando se trata de tener un enfoque más integral en el tratamiento de los casos. Dicha ambigüedad puede proporcionar espacio para la innovación y la creatividad, pero también problemas en cuanto al manejo de los límites, las reglas o la implicación personal en los casos.

Algunas de las dificultades más frecuentes tienen que ver con la dificultad de marcar los límites. Cuando el litigio o la fase de cumplimiento de sentencias o acuerdos amistosos se alargan en el tiempo, muchos abogados y abogadas tienen dificultades para manejar la relación personal que se establece con personas concretas con las que han estado tan unidas en el litigio. Dado que las situaciones de cumplimiento parcial de sentencias son las más frecuentes, la dificultad emerge respecto al mantenimiento del contacto con la víctima o de la centralidad de las gestiones realizadas en determinados periodos de dicha fase. Las palabras de Soraya Long, exabogada de Cejil, comentando su propia experiencia señalan algunos de los desafíos y dilemas del acompañamiento legal: *Yo no puedo dejar el caso si no recupero todo. A veces más que la cantidad de lo que falta por pagar o por cumplir es lo significativo del nuevo agravio de que, a pesar de la sentencia, el Estado siempre ejecuta las medidas a la baja, y eso golpea otra vez a la gente. Dado que el fin de los procesos es un proceso largo y la relación se ha mantenido durante mucho tiempo, también tengo a veces como un sentimiento de pérdida, de abandono.*

Las fases finales de esa relación tendrían que ser preparadas ya que no consisten en un corte de la relación de un día para otro. Los factores a tener en cuenta son las posibilida-

des de incidencia junto con la cantidad de trabajo a largo plazo pero también las capacidades ganadas por las víctimas en el manejo gestiones, seguimiento de las investigaciones, etc. El fin de una relación con la víctima con su abogado/a u organización, pasa por replantear el encuadre en el que hasta entonces se desarrolló, aunque es probable que un cierto sentimiento de abandono se dé por ambas partes, la comunicación y las exigencias del trabajo pueden encontrar otros espacios diferentes en el futuro.

## Casos manejados por dos organizaciones: nacional e internacional

Muchas organizaciones de derechos humanos forman alianzas estratégicas para garantizar mayor impacto y mejor calidad en el trabajo. Por ejemplo, organizaciones tradicionales que trabajan en la defensa de derechos políticos se asocian con organizaciones especializadas en derechos de las mujeres, organizaciones de base que hacen alianzas con organizaciones con mayor experticia y experiencia legal, etc. En otros casos, organizaciones nacionales se asocian con otras internacionales que hacen litigio para llevar juntas un caso<sup>22</sup>.

En esas relaciones, las alianzas tienen la potencialidad de generar impactos significativos; asimismo pueden abrir espacios de sinergias que permiten alcanzar objetivos que cada institución separadamente difícilmente hubiera logrado. Sin embargo, también pueden tener diferencias en sus prácticas y sus abordajes en países diferentes o en sistemas legales distintos.

### Lista de chequeo

#### Aspectos a considerar cuando dos organizaciones litigan un caso

- Trabajo de colaboración en el caso. Aclarar aspectos problemáticos. ¿Cuál es la colaboración con un modelo de reciprocidad?
- Nivel de especificidad técnica en el manejo del litigio y manejo de las diligencias en diferentes fases.
- Grado en que se comparte información.
- Tipo de aporte que piensa cada organización o equipo sobre el otro (acceso instrumental o colaboración en el caso y seguimiento).
- Momentos de trabajo en común para aclarar dudas y resolver problemas.
- Reglas sobre la firma de acuerdos, gestiones en el ámbito nacional o internacional.
- Claridad en necesidad de tener relación con la víctima y tipo de relación y continuidad.
- Dinámicas de trabajo local o internacional en relación con las agendas de cada organización: intereses, complementos, compromisos.

<sup>22</sup> Por ejemplo, en CEJIL participa ante la CIDH en cerca de 250 de los 1200-1500 casos totales. En la Corte más o menos en el 50% de los casos.

Una de las medidas clave para el trabajo en alianza entre dos organizaciones es la claridad en los términos de la relación de trabajo conjunto; el aprecio por las capacidades y experiencias diferenciales de cada organización; así como la fluidez y apertura en la comunicación institucional. Algunas organizaciones con mayor experiencia en el litigio internacional conocen mejor la jurisprudencia y el manejo en los tribunales y pueden tener mayor cercanía con los órganos de Naciones Unidas o el sistema interamericano. Por otra parte, otras organizaciones tienen mayor conocimiento del litigio en el propio país, de las víctimas y los procesos locales involucrados en las demandas. El acceso a las víctimas en estos casos compartidos es un campo difícil en el que es necesario ponerse de acuerdo para facilitar el conocimiento necesario pero también asegurar la continuidad para cuidar el proceso.

## Dilemas éticos en el trabajo con víctimas y procesos de litigio

Los dilemas éticos son frecuentes en el trabajo de defensa de los derechos humanos. En algunas ocasiones se plantean a nivel personal, pero casi siempre tienen que ver con desafíos más amplios que afectan a las organizaciones y tienen también un carácter político.

Uno de los problemas más frecuentes es que quienes se confrontan con dilemas éticos raramente discuten sobre ellos de forma abierta. Algunos pueden ser: decidir qué caso se va a priorizar; las posibles implicaciones negativas de una decisión para las víctimas; o las contradicciones entre los intereses del caso concreto (lograr un cambio en la condena) o tener una incidencia más amplia para forzar un cambio político en el país que sea importante para otros casos (por ejemplo, evitar la aplicación de la pena de muerte).

El hecho de enfrentar situaciones de injusticia puede suscitar responsabilidad moral y culpa, como confrontarse con la pobreza o la marginación en la visita a una cárcel o volver a un sitio seguro después de investigar en una zona de violencia mientras los interlocutores siguen en peligro. Para tratar de enfrentar estos dilemas, las alternativas pueden ir desde distintos grados de identificarse con la gente a mantenerse afeerrados a un rol profesional.

A los ojos de la gente, frecuentemente un abogado/a o defensor/a de una organización de derechos humanos representa alguien que podría ayudarles, más allá de su rol tradicional o el litigio de su caso. Esto puede exigir una redefinición de su papel. A veces puede llevar a un mayor compromiso con la gente, pero también a conflictos con el mandato o con los criterios de la organización. Es importante evaluar de forma realista las propias posibilidades y las consecuencias de una mayor implicación. Dilemas morales como éstos, ponen en evidencia la importancia de una ética que impregne las acciones, para respetar la dignidad de la gente a quien se propone ayudar.

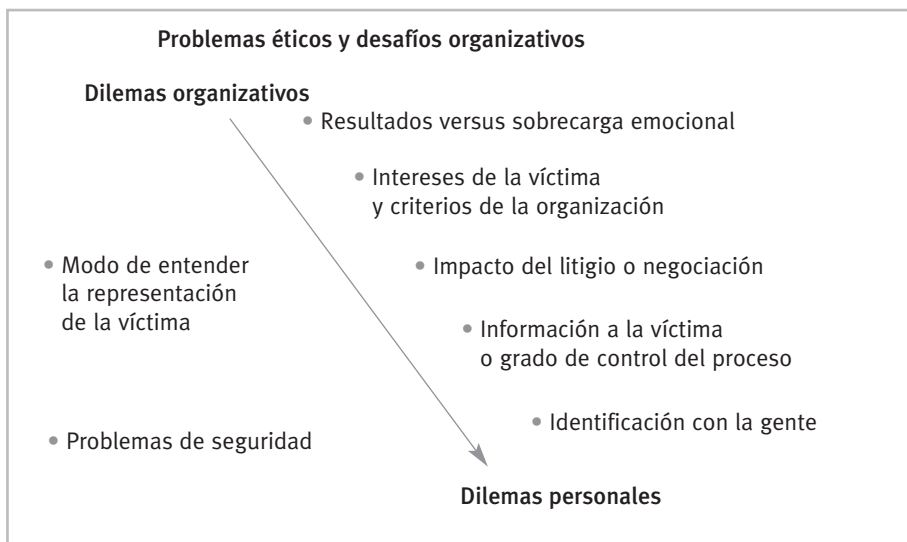
Algunos dilemas éticos tienen que ver con cuestiones como las posibles consecuencias negativas de asumir un caso, o las contradicciones con el sentido de coherencia personal. Por ejemplo, si se asumen o no casos considerados *duros* en los que la víctima de una violación ha sido a su vez perpetrador de hechos muy crueles.



Otros dilemas tienen que ver con la reparación. *¿Facilitamos un proceso de negociación de la reparación que, aunque sea valorado por las víctimas, consideramos que puede ser poco justo o fruto de lo que la gente no conoce? ¿Qué hacemos cuando vemos personas que van a recibir un monto económico considerable y pueden verse sobrepasadas por los problemas de gestión, o ser muy susceptibles a las amenazas posteriormente? ¿Supone esto una visión paternalista de las víctimas más pobres o con escasos recursos, o una insensibilidad respecto las consecuencias de nuestras acciones?* (Equipo de Cejil).

Por otra parte, las relaciones de negociación de acuerdos extrajudiciales o “acuerdos de solución amistosa” en la Comisión Interamericana entre las víctimas y el Estado son muy desiguales y asimétricas, dada la mayor vulnerabilidad de unas, y los medios y el poder de la burocracia de otros. También parte de estos problemas pueden darse en la fase de cumplimiento de sentencias judiciales. Entre estos están: *¿Qué hacer frente a los Estados que usan la relación con la víctima para abusar de su poder, por ejemplo facilitando algunos medios técnicos escasos en vez de poner remedio a su situación o reconocer sus derechos? ¿Hasta donde decimos o presionamos a la víctima para que no acepte cuando creemos que no está consiguiendo lo que consideramos más importante? ¿Qué hacer en los casos en que el Estado intenta ofrecer un cumplimiento a la baja pero rápido a un grupo de víctimas? ¿Cómo manejar los intentos de tener una relación directa con las víctimas al margen de sus representantes legales? En algunos casos colectivos en los que la dispersión de las víctimas, sus actitudes frente al caso o las dificultades de acceso sean muy importantes ¿qué hacemos con los que no podemos representar?* (Equipo de Cejil).

Estos dilemas necesitan un análisis de las dificultades concretas pero también de los criterios con los que se manejan los casos. El cuadro que se incluye a continuación resume algunos de los dilemas éticos de las organizaciones de derechos humanos en el trabajo con víctimas. Dichos dilemas afectan a las organizaciones y deberían tener una respuesta colectiva, pero también tienen que ser enfrentados personalmente.



### Ejercicio práctico

#### Dilemas éticos y manejo de denuncias y litigio en casos de violaciones de derechos humanos.

El siguiente es un ejercicio para realizar individualmente o en grupo sobre algunos de estos dilemas. Se trata de leer la escala y tomar posición a favor o en contra. El ejercicio puede realizarse individualmente o complementarse además con una discusión grupal posteriormente. En este último caso, después de hacer la escala individualmente pasar a una discusión de grupo tratando de llegar a una escala de consenso. La discusión puede complementarse, en la puesta en común o evaluación, y con la guía de contraste H que se encuentra en la página 227.

Escala de discusión	Si	No
1. Deben primar los intereses de las víctimas sobre los nuestros como abogados de DDHH porque ante todo somos sus representantes.		
2. Una persona que ha sufrido violación de derechos humanos siempre debe ser considerada víctima independientemente de las circunstancias.		
3. Durante todo el proceso lo más importante es que la víctima sienta nuestro compromiso y apoyo moral con ella.		
4. La justicia es de por sí reparadora.		
5. La víctima no tiene por qué saber todo sobre su caso.		
6. Por principio hay que creer siempre a la víctima.		
7. La voluntad de la víctima es lo clave para decidir si se lleva o no una investigación adelante.		
8. Sin condiciones de seguridad no hay que llevar adelante los procesos.		
9. Es mejor centrarse en lo que la víctima puede tener a corto plazo que esperar a que haya una decisión mejor pero incierta.		
10. Si nos identificamos mucho con las víctimas corremos el riesgo de no ser eficaces.		





## Capítulo 5

Peritajes, testimonios  
y acompañamiento



*Los y las peritos, en algunos casos, sirven de traductores culturales, sociales o técnicos de la situación que vive la gente. Por ejemplo, una mamá dice: “bueno, a mí me dolió mucho y sufrí mucho...” Entonces el perito a través de su declaración ayuda a los jueces a entender mejor algunas de las dimensiones de ese dolor, sus consecuencias, y el modo de paliarlo. Como resultado del peritaje, la Corte puede tener la convicción de la relevancia de algunas determinaciones sobre el análisis del hecho, lo jurídico o lo relativo a las reparaciones en un caso. Viviana Krsticevic, Directora Ejecutiva, CEJIL.*

## El valor de los peritajes

En este capítulo se abordan las características de estos peritajes, la relación con los procesos de acompañamiento y algunos aspectos básicos que se presentan en peritajes o testimonios respecto a las características de la memoria y fiabilidad del testimonio que se presentan frecuentemente en estos procesos.

Las y los peritos son expertas/os independientes que participan en el litigio a petición de las partes, aportando su informe u opinión para enriquecer el punto de vista de una corte, proporcionar nuevos elementos sobre aspectos poco conocidos o valorar el impacto de las violaciones. Los peritajes son informes que se presentan especialmente ante una Corte<sup>23</sup>, de forma verbal o por escrito, aportando un conocimiento técnico relevante para la evaluación del caso.

Para las víctimas, las y los peritos son expertas/os que pueden apoyar su versión de los hechos, certificar las consecuencias o verificar circunstancias que apoyen su experiencia. Son vistos muchas veces como alguien que puede apoyar su verdad, frente a la controversia del Estado o los acusados. Como parte de la estrategia de litigio ante el sistema nacional o internacional, los peritajes se utilizan para destacar determinados elementos de la demanda, mostrar el daño o apoyar aspectos específicos de la misma. La profesionalidad e independencia de quien perita son básicas para determinar el valor que adquiere la prueba.

### Elementos clave en los peritajes

- a) Necesidad de aporte interdisciplinario desde el primer contacto con las víctimas.
- b) Condiciones para un conocimiento adecuado y confianza del perito con ellas.
- c) Inclusión de los peritajes como elemento de la estrategia de litigio.
- d) Articulación con abogados, representantes legales para mejor desarrollo del proceso.
- e) Respeto por la voluntad de las víctimas y familiares.

<sup>23</sup> En ocasiones, los informes sobre el impacto psicosocial, por ejemplo, pueden ser presentados junto con la demanda para que este se tenga en cuenta en la valoración de la misma. Dichos informes no tienen el carácter de peritaje independiente ordenado por una Corte, pero pueden ser importantes para la construcción del caso desde las fases iniciales.

## Valoración del daño

En su mayoría, los peritajes orientados hacia la valoración del daño incluyen los de carácter médico, antropológico y psicosocial, pero también pueden darse peritajes jurídicos sobre aspectos de la legislación interna o históricos que pueden ayudar a evaluar un caso en su contexto. Desde el punto de vista psicosocial los peritajes tienen que ayudar a:

- 1) *Identificar los impactos o consecuencias de las violaciones.* Esto supone, la mayoría de las veces, utilizar metodologías diferentes, como distintos modelos de entrevista o cuestionarios, relatos retrospectivos centrados en la reconstrucción del impacto, nivel de síntomas, dificultades funcionales o de adaptación actuales.
- 2) *Establecer el nexo de relación causal* de estos hallazgos con los hechos señalados. Es importante recordar que, en muchos países, cuando los casos llegan al sistema judicial o interamericano, han pasado meses o varios años, por lo que se mezclan el impacto de los hechos, las consecuencias de la impunidad, el empeoramiento de sus condiciones de vida o la desestructuración social y familiar. Existe dificultad en mostrar una relación causal aislada entre el impacto y el hecho, dado que influyen otros factores; pero la inexistencia de dichos problemas antes de la violación, la concatenación de hechos probados y los efectos señalados en testimonios, así como la evidencia científica o las evaluaciones psicológicas, apoyan fuertemente esa relación.
- 3) *Valorar los impactos en su contexto.* Por otra parte, el impacto de las violaciones, además del propio hecho y sus circunstancias, depende de factores como el grado de apoyo familiar y social, o las formas cómo la víctima y su familia han podido enfrentar las consecuencias. Es decir, que la ausencia de ciertos efectos años después no significa que no se haya producido un impacto muy negativo en la víctima o comunidad afectada; esa ausencia puede deberse a que las personas han encontrado una manera constructiva de enfrentarlo, tienen una personalidad resistente o han contado con apoyo social importante.

Aunque en general los peritajes se centran en el daño y no en estos factores, tenerlos en cuenta puede mostrar -de una manera más compleja- la realidad de las víctimas. También contribuye a proporcionar a los jueces criterios más objetivos para evitar discriminar a las personas más fuertes, especialmente en la determinación del daño moral.

- 4) *Facilitar elementos para la reparación.* Generalmente, los términos de referencia con que se solicitan los peritajes se relacionan más con la valoración del impacto que con aspectos sobre la reparación, a pesar de que en esto una opinión independiente podría ayudar a las consideraciones de comisiones de reparación o en los casos judiciales a la Corte. Habitualmente, la propia audiencia donde se presenta el peritaje está centrada en la solución del caso contencioso, y no tanto en la reparación, con lo que la actuación del perito también está más limitada por esa focalización.

Peritajes médicos, psicosociales o antropológicos		
Valoración del daño moral	Valoración de la reparación	Valoración del hecho
Valoración de las consecuencias ligadas a las violaciones, desde los hechos hasta la actualidad.	Valoración de las consecuencias actuales y necesidad o características de la reparación (rehabilitación, satisfacción y restitución especialmente).	Valoración de las consecuencias mostrando relación causal y evidencias de otros factores. El nivel de impacto puede ayudar a valorar la gravedad de la violación.

Esto es un factor clave, en tanto el peritaje puede mostrar realidades ocultas a primera vista, tanto cuando la persona ha sobrevivido, como en el examen de su cuerpo para demostrar la tortura o la violación sexual. El análisis de la consistencia del relato de la víctima (o familiares) con respecto a los hallazgos psicológicos o físicos, y las circunstancias de los hechos se convierten entonces en factores centrales para demostrar las violaciones<sup>24</sup>.

Otro aspecto decisivo es la valoración cultural del impacto, en casos en que hay un componente étnico importante, como los que afectan a comunidades indígenas o afrodescendientes, especialmente. Por ejemplo, en el litigio ante la Corte Interamericana el peritaje antropológico ha sido esencial en los casos individuales o colectivos relacionados con comunidades indígenas, como en Surinam, Guatemala o Paraguay. Como señala Julia Cabello, abogada del caso Yakye Axa (Paraguay), respecto el valor del peritaje en la audiencia, *de toda la información suministrada, el aspecto más valorado por la Corte es la relación que la comunidad ha tenido con su tierra, todo lo que le aportaron en ese sentido; son los vínculos culturales, económicos, religiosos, con la tierra; fue muy importante.*

Los peritajes antropológicos están ligados con los tres ámbitos señalados: 1) la comunicabilidad de la experiencia, desde las víctimas y comunidades afectadas hacia los abogados/as y jueces o juezas, para que puedan comprender mejor el impacto; 2) la evaluación de aspectos que tienen que ver con el daño inmaterial, por ejemplo la relación, con los difuntos, con la tierra, o el impacto en la dignidad, entre otros que necesitan una visión desde la propia cultura; 3) la valoración de la relación causal con los hechos, teniendo en cuenta las diferencias culturales que pueden afectar la expresión o las relaciones de causalidad en la propia cultura.

<sup>24</sup> Habitualmente para valorar la relación entre los hechos alegados y los hallazgos se utilizan las siguientes categorías, teniendo en cuenta que se necesita una valoración global y no aislando cada forma de tortura. a) No hay relación b) Puede haber relación c) Hay una firme relación entre el hecho alegado y los hallazgos d) Es típica de esa tortura, e) Da un diagnóstico que no puede ser causado por otra causa. Fuente: *Protocolo de Estambul*. Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Nueva York y Ginebra, 2001.



La evaluación del impacto de las violaciones está determinada por variables que se asientan en la cultura. Todo ello señala la importancia de la documentación de los casos y los peritajes antropológicos que ayuden a visibilizar el impacto y las características particulares. Los peritajes antropológicos han ayudado en casos muy relevantes en la jurisprudencia de la Corte Interamericana, a hacer que los jueces puedan entender dimensiones como la relación con la tierra o los ancestros (Yakye Axa), aclarar dudas del derecho consuetudinario (Awás Tingni) o reconocer el impacto de las violaciones colectivas (Plan de Sánchez).

Por último, los peritajes médicos son utilizados especialmente en casos de tortura para evaluar el daño físico sufrido por la víctima desde los hechos, así como demostrar el impacto y la relación causal de las lesiones identificadas en la evaluación clínica o forense con el trato recibido. Esta valoración incluye análisis de historias clínicas u otras pruebas médicas recogidas desde el momento de los hechos.

Los peritajes médicos, psicológicos, o antropológicos pueden facilitar también elementos para la valoración jurídica, y no solo para evidenciar la existencia o las consecuencias de las violaciones o su gravedad<sup>25</sup>. Por ejemplo, para valorar si existe una violación del derecho a la vida (artículo 4 de la Convención Americana), del derecho a la integridad personal (artículo 5), una amenaza a la supervivencia del grupo o su derecho sobre la propiedad de la tierra en casos indígenas (artículo 21, en una interpretación con *effet utile*). También los peritajes han servido para mostrar impactos que después han adquirido relevancia jurídica en la construcción de tipologías de delitos (como la desaparición forzada como delito continuo), o jurisprudencia internacional en la consideración de violaciones de derechos humanos, como crímenes de lesa humanidad (es el caso de la violación sexual como forma de violencia contra las mujeres).

## ¿Qué se entiende por acompañamiento?

*Una de las cosas que recuerdo es que mis abogados sabían muchas cosas sobre el caso pero no sabían lo que está pasando dentro de mi persona.* Esta cita tomada del testimonio ya señalado de la hermana Dianna Ortiz habla de las implicaciones para la víctima, en un momento en que había que tomar decisiones sobre su caso y, por tanto, sobre ella. El proceso de acompañamiento hace referencia al trabajo con las víctimas en las diferentes fases de la investigación, teniendo en cuenta sus propias necesidades.

Este acompañamiento tiene una fuerte perspectiva psicosocial e incluye, aunque no siempre, la intervención de profesionales de la salud mental. También el trabajo de los abogados o abogadas representantes de las víctimas suele tener un fuerte componente de apoyo, ya que se basa en la construcción de la confianza y logra, en muchos momentos, una cercanía humana y afectiva que supera la relación basada en los aspectos jurídicos del caso.

---

<sup>25</sup> Evaluación o preparación de peritajes. Una lista de chequeo para valorar los peritajes puede encontrarse en la parte final de este libro (Guía de contraste I, en la página 230).

El apoyo psicosocial debe considerar tanto la prevención como la atención frente a los problemas que se presenten. En este sentido, debería: a) adaptar 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 incluye:

- 1) Proporcionar un apoyo emocional frente al miedo, la angustia o el impacto de las amenazas por la denuncia, o de las gestiones judiciales.
- 2) Ayudar a familiarizarse con el proceso, las dificultades, el manejo de la tensión y brindar a la víctima información adecuada sobre el mismo. Las víctimas tienen que estar preparadas psicológicamente con anterioridad, para enfrentar las experiencias estresantes.
- 3) Acompañar el proceso más allá de los momentos difíciles o que generan una mayor atención, proporcionando un seguimiento cuando sea necesario.

Desde la perspectiva jurídica, las víctimas son la fuente fundamental de información para la construcción del caso, al aportar datos sobre los hechos, los perpetradores, o detalles que evidencien la responsabilidad del Estado. Sin embargo, en el litigio por violaciones de derechos humanos, las víctimas necesitan también estar implicadas en el proceso. Eso significa: comprender la etapa de la denuncia; tener información sobre todos los pasos; participar en las gestiones en el tiempo; conocer qué es la Fiscalía o qué son organismos como la CIDH y la Corte, y el tipo de responsabilidad que investigan (ante el Estado y no ante los perpetradores personalmente, por ejemplo); y participar en la toma de decisiones en los momentos clave del proceso, incluyendo las reparaciones y el cumplimiento.

En las experiencias de investigación y reparación la dimensión emocional ha resultado clave. Por ejemplo, en las exhumaciones de cementerios clandestinos o fosas comunes no solo hay aspectos técnicos, sino también está la dimensión emocional en la comprensión de las preguntas para las historias *ante-mortem*, o el sentido de la búsqueda para los familiares y los procesos colectivos que se activan alrededor, en los casos en que se dan en el medio comunitario. Tener en cuenta estos aspectos es esencial en lo que concierne a otros u otras profesionales, como abogados o jueces.

En ese sentido, cada vez existe una mayor sensibilidad y valoración de la relevancia de contar con un acompañamiento para las víctimas, que tenga en cuenta su propio proceso personal o familiar, y que sirva de apoyo a su implicación en el litigio.

## Contar con acompañamiento psicosocial

Si bien, en general, los abogados o abogadas son las personas de referencia para las víctimas, ya que son quienes conocen los pormenores y llevan el caso ante las instancias nacionales o internacionales, tener en cuenta la esfera psicosocial desde el inicio es útil, tanto para contar con más herramientas de apoyo a las víctimas como para conducir las entrevistas para la investigación.

Por ejemplo, en los casos ante el sistema interamericano las ONG han estado introduciendo recientemente un trabajo de acompañamiento psicosocial (IIDH, 2008), pero

en general tiene aún una escasa consideración en las demandas. A pesar de que las diferencias personales o colectivas impiden generalizar las necesidades, dicha experiencia de acompañamiento psicosocial ha tenido un efecto positivo para las víctimas.

En el sistema interamericano, de forma creciente, la presencia de psicólogos y psicólogas acompañantes está siendo contemplada por la CIDH y la propia Corte, al introducir en la dinámica de preparación de la audiencia posibilidades para el acompañamiento. En este sentido, ha asumido la Corte que se trata de un tribunal de derechos humanos y debe funcionar de una manera diferente a otros tribunales, con respecto a las víctimas.

Desde el punto de vista del litigio mismo, la intervención de otros u otras profesionales puede ayudar a quienes tienen la responsabilidad del caso a liberarse de algunas tareas o presiones, especialmente en los casos de graves violaciones de derechos humanos cuya carga afectiva, por el miedo o el bloqueo ocasionado por el terror vivido, suele ser muy intensa.

<b>Ejercicio práctico</b>		
<b>Estrategia de acompañamiento en un caso</b>		
Evaluar la presencia o ausencia de algunos indicadores sobre el acompañamiento de las víctimas en los procesos de denuncia, investigación o demandas judiciales		
• Hay un mecanismo claro y periódico de información a las víctimas durante el proceso de litigio (a establecer, por ejemplo cada 3 meses), incluyendo cuando no hay información jurídica relevante.		
• La información es contrastada y discutida con la gente y no es meramente unidireccional.		
• Se realizan actividades de preparación en los tiempos durante el proceso de litigio, con tiempo suficiente.		
• Existen actividades específicas de acompañamiento psicosocial como reuniones, talleres o entrevistas (por ejemplo, centrados en las expectativas, el miedo o preocupación, movilización del dolor y sentido de la demanda).		
• Se evalúa periódicamente el proceso con las víctimas.		
• Existe una preparación para las experiencias potencialmente más estresantes como dar testimonio, presentarse en audiencia, o confrontar a los perpetradores o agentes del Estado.		
• Existe personal de acompañamiento o apoyo en otras áreas (psicólogos, antropólogos, líderes de confianza, etc.) accesible para la gente.		
• En los casos grupales, se comparten dificultades y estrategias para favorecer el apoyo mutuo.		

## Toma de testimonios y dificultades específicas

La necesidad de acompañamiento psicosocial se hace más evidente en los momentos críticos del proceso, pero no se limita solo a ellos. Momentos clave para el acompañamiento a víctimas o testigos son las experiencias potencialmente estresantes, como el testimonio público o someterse a un interrogatorio por parte de agentes del Estado. Una valoración de estas cuestiones, incluyendo las dificultades mostradas por algunos/as testigos en la fase de preparación o peritaje, puede evitar problemas posteriores en la audiencia o juicio, como bloqueo, malas experiencias o no participación. Estas situaciones son más bien excepcionales, pero señalan la importancia de tener en cuenta algunos indicadores de riesgo y de disponer de un acompañamiento previo.

Las personas que pueden necesitar más apoyo son quienes tienen conflictos o ambigüedad frente al litigio; cuentan con escaso apoyo familiar o falta de espacios de apoyo; tienen tendencia a la inhibición cognitiva o emocional, como una forma habitual de enfrentar los hechos, sin posibilidad de compartir sus experiencias; han tenido que hablar de forma reiterada sobre los hechos, con una sobrecarga emocional, miedo o amenazas que generan bloqueo; deben declarar sobre experiencias con un fuerte componente traumático o estigmatizante; o han carecido de contacto con las o los abogados y de implicación en la demanda. Todas estas situaciones pueden generar problemas a tener en cuenta, más aún cuando algunos de estos aspectos pueden darse en la misma persona.

### Ejercicio práctico

#### Acompañamiento psicosocial durante el proceso judicial

El siguiente cuadro recoge en la parte izquierda algunos de los problemas que se pueden dar en la participación de las víctimas en un proceso judicial. Incluya en la parte derecha sus sugerencias sobre los aspectos que debería abordar el acompañamiento para una preparación adecuada de víctimas y testigos para participar en audiencias o toma de testimonios. Contraste sus respuestas con la guía de contraste J que se encuentra en página 231.

Reacciones emocionales y/o situación de las víctimas durante el proceso	Papel del acompañamiento psicosocial
Miedo (a las represalias, a no saber cómo responder, a la manipulación)	
Reactivación de emociones, sueños y recuerdos traumáticos respecto al momento de los hechos.	
Percepción de minusvaloración del dolor y de la dignidad de las víctimas.	
Esperanza y ambivalencia frente a su actuación en el proceso y los resultados del juicio.	
Dudas sobre capacidad individual para enfrentar la audiencia pública.	

## Memoria y fiabilidad del testimonio

*Cuando empieza el proceso, lo duro es que le crean, la víctima puede llegar herida, y que no le crean es un duro trance. Les diría también a las organizaciones de derechos humanos que son la primeras que tienen contacto con la víctima y conocen el hecho, que la víctima no tiene que llevar un folder, fotos, videos para demostrar, para decir créanme. Eso es muy frustrante. Durante mi caso, como decían ellos mismos, no daban una moneda por mi caso, porque realmente era un caso que empezó sin nada, afortunadamente hubo alguien que me creyó.* La descripción de Wilson Gutierrez, muestra una parte de la experiencia de muchas víctimas cuando denuncian “su caso”. Hasta ahora hemos hablado de los aspectos del acompañamiento y peritajes. En esta parte se exploran algunos de los problemas respecto la memoria y la fiabilidad de los testimonios, partiendo de una empatía y opción por creer a la persona.

### Cómo funciona la memoria

La memoria funciona con un proceso de selección, que organiza los recuerdos y establece una especie de rasgos duraderos en el tiempo. El proceso de descarte (lo que no será recordado) es el inverso de la selección (lo que será recordado). Eso supone un claro problema cuando se trata de memorias retrospectivas y ha pasado mucho tiempo de los hechos. Sin embargo el descarte funciona de una manera mucho más rápida en las primeras etapas y no varía tanto en los siguientes años (Thompson, 1981). El descarte inicial es con mucho el más drástico y afecta a cualquier tipo de testimonio contemporáneo. Por su parte, la fiabilidad de la respuesta depende en parte de si la pregunta es del interés de la víctima o testigo.

Por otra parte, los hechos traumáticos o los esfuerzos por olvidar los hechos pueden limitar ciertos recuerdos. Pero en el caso de los hechos de violencia, mucha gente muestra una clara *memoria destello* (Pennebaker, Páez y Rimé, 1997) es decir fija detalles muy precisos sobre los hechos y circunstancias asociadas al momento o la descripción de la atmósfera de la situación con un fuerte impacto (por ejemplo, recordar qué estaba haciendo en un momento determinado, cuando se produjo un hecho histórico con fuerte impacto emocional, como cuando se enteró del atentado del 11-S en Nueva York, el 11-M o algún hecho momentáneo relevante que tuvo un impacto masivo en su país).

Un problema frecuente es la variación en algunos aspectos del testimonio. Hay que tener en cuenta que el recuerdo es un proceso activo. Esto quiere decir que nos podemos encontrar que se narra una misma cosa pero de maneras diferentes, en relación a distintas audiencias en ocasiones diversas. Eso no significa que la persona esté mintiendo o manipulando la historia. Hay que tener en cuenta que es normal que esta se adapte en ciertos aspectos a las circunstancias, el tipo de testimonio o el interlocutor.

Las circunstancias ocasionales pueden estimular el recuerdo, en este caso la oportunidad de dar testimonio, pero la voluntad de recordar es también esencial. Y a la inversa, la mala predisposición puede impedir el recuerdo: ya sea la evitación consciente de hechos desagradables, o una represión inconsciente. Es el caso de las memorias suprimidas, que son frecuentes en experiencias traumáticas o conflictivas.

## Fiabilidad del recuerdo en el testimonio

En todo caso hay que contrastar los detalles o narraciones contradictorias para ajustar el testimonio y explicar los riesgos de manipulación de las diferencias. La memoria es menos fiable cuando se refiere a hechos que no se han recordado con fuerza ni con insistencia. Y el testimonio también puede estar condicionado por sus relaciones retrospectivas con los hechos y sus consecuencias, o basarse en las noticias que les llegaron posteriormente. Por otra parte, la memoria es poco fiable para algunos detalles, por lo que hay que investigar posibles inconsistencias, por ejemplo respecto a las fechas concretas o el número de víctimas en casos colectivos.

### La memoria de las masacres en Guatemala

En el caso de la investigación de las masacres se contaba con cerca de 2.500 testimonios que hablaban de ese tipo de hechos colectivos. Sin embargo, había que analizar la consistencia de la información dado que, por ejemplo, había varios testimonios que hablaban de la masacre de Xix, pero tenían diferentes fechas de la masacre, en años y en meses, y no se sabía si eran dos masacres diferentes o se debía a diferencias en los recuerdos de algunos testigos. Hubo que analizar los testimonios que se referían a cada lugar para establecer si eran de una masacre, dos o en algunos casos tres diferentes en distintos momentos.

Por otra parte, dado que los testimonios contenían discrepancias sobre el número exacto de víctimas, y otros detalles de los hechos habían sido nombrados por unas personas pero no por otras, tuvimos que hacer un análisis de congruencia de la información: a) estableciendo una serie de indicadores de análisis de los hechos, y b) trabajando con un equipo que analizó dicha congruencia centrándose en la información de consenso y desechando los datos o informaciones extremas que no coincidían entre varios testigos o no podían ser cotejados de otra manera. Esa información sólida es la que se publicó en el informe Guatemala Nunca Más.

Las grandes categorías de indicadores se incluyen a continuación y pueden ser útiles para otro tipo de casos colectivos: 1) Antecedentes de la masacre 2) Inicio de la masacre 3) Tipos de víctimas 4) Modo en cómo se desarrolló la masacre, y 5) Situación posterior a los hechos. En base a ello se establecieron cuatro tipos de masacres en función de sus objetivos y modo de realización: A. Masacre selectiva. B. Castigo y terror. C. Ataque masivo indiscriminado. D. Planificación de atrocidades.

Fuente: Tomo II. Los mecanismos del Horror. Guatemala Nunca Más.  
ODHAG, 1999.

Estas dificultades se manifiestan a veces en inconsistencias, por ejemplo porque la primera vez que una mujer cuenta su historia de cautiverio dice que la detuvieron pero no dice que sufrió violación sexual, o refiere que fue una detención más larga de lo que en realidad fue porque las horas y los minutos tuvieron una densidad diferente en el mundo exterior que en el espacio donde la torturaron; o en otros casos, porque quien

testifica no entiende algunos términos legales que manejan abogadas y abogados y eso genera diferentes respuestas; o porque en su cultura es más difícil decir que no a una persona en una posición de autoridad o esta respuesta se hizo de forma indirecta y ahora se le atribuye inconsistencia.

### Análisis de posibles sesgos

Entre los factores que en nuestra experiencia son importantes para valorar los posibles sesgos de información en el testimonio están: 1) el tiempo desde que sucedieron los hechos (fiabilidad de fechas). 2) el impacto traumático de la violencia y sus posibles consecuencias en la focalización del recuerdo, olvido selectivo, etc. 3) la valoración supuesta de quien entrevista respecto a la violencia o la participación política (por ejemplo, difícil reconocer el papel de la guerrilla en una situación todavía de incertidumbre, o señalar responsables que siguen viviendo en sus comunidades, etc.) 4) los procesos del recuerdo (simplificación; amplificación de algunos hechos; versión convencionalizada adaptada a las necesidades del presente) que podían hacer aparecer algunos tópicos, especialmente matizados por una memoria "del vencido" (como por ejemplo, *nos engañaron cuando nos metimos a esa lucha, que luego fracasó*). 5) la cultura subjetiva, especialmente la concepción del tiempo circular (encadenamiento de sucesos, por ejemplo) o las formas de expresión propias (las expresiones sobre "el tiempo de la violencia", el concepto de envidia en las sociedades tradicionales, etc.).

Una de las preguntas claves que se hacen los abogados/as y defensores/as de derechos humanos es en qué medida se ha comprendido a cabalidad el testimonio de la persona y, en particular, frente a las narrativas inconsistentes de sobrevivientes y testigos: ¿cómo diferenciamos aquellas inconsistencias generadas por las dinámicas explicadas anteriormente de aquellas provocadas porque una persona no dice la verdad o porque su recuerdo es diferente?

Dado que las inconsistencias en los testimonios pueden cuestionar la validez de los mismos, y la confianza o la credibilidad en interlocutores, hay que tener en cuenta que hay diversos factores que habitualmente pueden afectar el testimonio como son:

- a) La situación de las víctimas tanto por el miedo respecto al manejo de información delicada o a reconocer cuestiones que pueden resultar estigmatizantes, sus intereses y expectativas (ocultar detalles considerados vergonzosos o problemáticos, o sus intereses respecto a la reparación).
- b) El impacto traumático de los hechos que puede bloquear ciertos recuerdos. La búsqueda de una total coherencia en un relato que desde el inicio estuvo fragmentado, no se ha podido compartir, o se ha sido evitado para protegerse del dolor.
- c) Las normales pequeñas diferencias de testimonios recogidos en distintos tiempos, contextos o por distintos interlocutores (Pérez Sales, 2009), o la tendencia frecuente a complementar recuerdos incompletos en lugar de reconocerlos.

## Ejercicio práctico

### Testimonio de Diana Ortiz

El siguiente testimonio se centra en los problemas que Dianna Ortiz, una monja norteamericana sobreviviente de tortura en Guatemala, tuvo en su testimonio ante las autoridades de Guatemala, EEUU y la Comisión Interamericana. También recoge sus experiencias en el trabajo con sobrevivientes de tortura. Señale: 1) los problemas de las víctimas para dar su testimonio que aparecen en su relato, 2) las reacciones de quien realiza la investigación. Compare esto con sus propias experiencias en el trabajo con víctimas.

*La Comisión analizó los testimonios escritos y orales, y me reconocieron como un testigo creíble y que mis declaraciones eran consistentes. Eso fue algo que yo no encontré con los oficiales aquí de EEUU, y también en Guatemala, que decían que yo he cambiado mi historia. Pero, ¿cómo que estoy cambiando mi historia?, ustedes están diciendo que quieren detalles, y cuando ofrezco detalles ustedes dicen que estoy cambiando mi historia. Esos detalles eran sobre lo que yo vi en el lugar en el que me tuvieron, cuando hablé de gente que estaba allá detenida que estaban siendo víctimas de tortura también. Tenían interés no para saber lo que me había pasado sino para chequear a quién había visto.*

*Los representantes de la Comisión y los abogados tienen que tener en cuenta que la persona que ha vivido una experiencia así, puede recordar muchas cosas, pero tenemos algunos recuerdos seguros que no queremos pensar, y recordar todo es muy difícil, y es muy importante que los abogados entiendan que la persona no está mintiendo. Va a compartir más de su experiencia con el tiempo y con personas con las personas que tiene confianza. Por ejemplo, cuando estaba haciendo una entrevista con uno de los abogados del Departamento de Justicia él me decía tienes que tener confianza en mí, pero yo decía para mis adentros, ¿confianza en tí?*

*Cuando un sobreviviente está dando testimonio, puede tener diferentes comportamientos. Los abogados representantes pueden tener dudas o preguntas sobre la verdad o credibilidad de la persona. Por ejemplo, para algunos sobrevivientes mantener contacto visual podría recordar algo sobre la tortura y aquí, en los Estados Unidos, los abogados del gobierno se quejan diciendo que la persona "no me está mirando, no está teniendo contacto conmigo, está mirando a sus pies; eso significa que está ocultando algo". Pero a veces una parte de la tortura es que los torturadores estaban mirando a la persona y obligándola a que mire cómo ellos están haciendo crímenes. Y algunos sobrevivientes no quieren hacer eso porque están recordando, reviviendo el pasado. Deberían entender que el ser mirado, oír el sonido de las llaves, o un lapicero está despertando memorias que se quieren olvidar.*

*Cuando fui a las reuniones quería ser tratada bien, darme un momento para tomar mi norte, para sentirme segura. Cuando la persona está dando su testimonio es importante que tenga la oportunidad de descansar, tener un tiempo, un break, en muchas partes es horas y horas y horas diciendo lo que pasó.*



## Calidad de la información y complementar la investigación

El tipo de testimonio depende también de los objetivos que se persigan con la investigación. No es igual la investigación de una Comisión de la Verdad, que el estudio de un caso para su judicialización o la información que se recaba para una denuncia. Tener en cuenta el objetivo y a la persona, ayuda a establecer una metodología adecuada y un proceso cuidadoso.

En el caso del Proyecto REMHI y la Comisión de la Verdad de Paraguay, para facilitar la comparabilidad de los testimonios y la conducción de las entrevistas se estructuró una metodología basada en siete preguntas para la recogida de testimonios que corresponden a diferentes facetas de la experiencia de las víctimas que era importante sistematizar, tales como los hechos, la víctima, el perpetrador, las consecuencias, el afrontamiento, la percepción de los hechos y las esperanzas o demandas: ¿qué sucedió?, ¿cuándo y dónde?, ¿quiénes fueron los responsables?, ¿qué efectos tuvo ese hecho en su vida?, ¿qué hizo para enfrentarlo?, ¿por qué cree que pasó? y ¿qué habría que hacer para que no volviera a suceder?

La clave radica en cómo introducir una estandarización suficiente sin romper la relación de la entrevista que limite la expresión. Para ello, la entrevista semiestructurada (guía de preguntas), puede ayudar a preservar las relaciones en la entrevista y a hacer que el material sea más comparable.

Si se presume que el testimonio puede estar afectado por algún sesgo, es preciso un análisis colectivo de las dudas, centrarse en lo más constatable, en beneficio para la víctima y el caso, así como contrastar con otras fuentes, ya sea de testigos o fuentes documentales. Por ejemplo, *en uno de los casos colectivos, en la investigación de la demanda se dio un sesgo de expectativas de reparación al recoger la información previa sobre las ganancias que eran exageradas para las condiciones del contexto. Hubo que trabajar eso porque la presentación de información inconsistente y no documentada podía erosionar la confianza de la Corte sobre los testimonios de los afectados* (Equipo Cejil).

### Las pruebas básicas de fiabilidad del testimonio son:

- a) investigar la coherencia interna del testimonio;
- b) sopesar la probabilidad de que esté afectado en su conjunto por algún tipo de sesgo;
- c) contrastar y comprobar detalles a partir de otras fuentes;
- d) sopesar la evidencia en un contexto más amplio;
- e) demostrar la validez de una argumentación en condiciones diferentes.

### Valoración del testimonio de torturas

El siguiente ejemplo muestra algunos de los análisis realizados en el peritaje médico del caso Tibi en Ecuador. Daniel Tibi fue encarcelado durante dos años y medio y sufrió torturas durante los primeros meses. En la audiencia ante la Corte Interamericana, el peritaje se contrastó con la versión de forenses presentados por el Estado que señalaron que las cicatrices que mostraba Daniel Tibi eran consecuencia de picaduras y lesiones de rascado. Los siguientes indicadores se tuvieron en cuenta por parte del perito en el análisis del testimonio (sin considerar otras pruebas).

- Congruencia interna del relato. Narración coherente de las circunstancias y hechos.
- Identifica qué lesiones fueron por peleas con otros presos de las de la tortura.
- Refiere algunas “técnicas” de tortura según se realizan habitualmente (patrón).
- No exagera la continuidad de las sesiones, y refiere inicio en circunstancias concretas.
- Diferencia trato en distintas circunstancias y ocasiones.
- Lugar de tortura: cercano a despacho de director (privado), realizado muy probablemente por policías (no funcionarios) quienes están implicados en la investigación del caso. Patrón establecido en otras investigaciones.
- Valora su propia situación y circunstancias en las que se volvió agresivo, reconoce cambios en su propio comportamiento.
- Diferencia dos tipos de quemaduras distintas (con objetos diferentes y evolución diferente) que es congruente con las marcas y cicatrices.
- Tortura se frena cuando el daño es evidente (fractura nasal y de mandíbula) y hay más seguimiento por parte de la embajada.
- Por qué no denunció: 1) clima de inseguridad, 2) recomendaciones de los otros presos, 3) amenazas permanentes, 4) una denuncia previa no salió en medios de comunicación, 5) falta de investigadores independientes.
- Testigos de cómo se encontraba en la cárcel y de las lesiones (familiares y consúl). Evidencia de que se pidió ayuda médica.
- Informes de médicos de la cárcel evidencian lesiones traumáticas y quemaduras sin preguntarse su origen ni tratamiento adecuado.

### Relación entre peritaje y acompañamiento

Por último se aborda en este capítulo la relación entre los peritajes y el proceso de acompañamiento y las formas de colaboración entre profesionales del derecho y de la psicología en las demandas. En el campo psicosocial la relación entre el acompañamiento en el litigio y la evaluación del impacto psicológico o comunitario son aspectos que caminan a veces juntos, en otras paralelamente y, en ciertas ocasiones, sin relación alguna.

Como señala Alicia Neuburger, psicóloga y perito en algunos casos ante el sistema interamericano, *la Corte en general -y no solo los jueces- se ha mostrado abierta y flexible a lo largo de estos años para introducir cambios procedimentales importantes para las víctimas, para proteger su integridad psicológica, con una clara intencionalidad reparadora. El peritaje implica también un proceso de acompañamiento, e implica crear un vínculo confiable con las víctimas, que no siempre están dispuestas, desde el inicio, a tener varias horas de entrevistas.* Sin embargo, también es importante prevenir problemas frecuentes en esta relación entre los peritajes y el acompañamiento en los contextos de investigación judicial, como los que se señalan a continuación.

### Problemas a prevenir en los peritajes y acompañamiento psicosocial

1. Falta de especificidad en ciertos peritajes, que se hacen genéricos y menos precisos sobre el caso.
2. Cuando el psicólogo o psicóloga acompañante limita las posibilidades de comunicación con las abogadas y abogados debido a valoraciones sobre la victimización o el bienestar de la persona. Es decir, conflicto entre el papel de contención y los límites de la investigación.
3. Trata de incidir en la estrategia de litigio jurídico, o incluye valoraciones de elementos jurídicos que sobrepasan su capacidad o compromiso con el caso.
4. Que los y las peritos no muestren la suficiente independencia, sino que actúen como parte del propio litigio al servicio de determinadas demandas de los peticionarios.
5. En la reparación, es importante que quien realice el peritaje se centre en aspectos específicos de las medidas más que en los criterios para tomar las decisiones que le corresponden al tribunal.

Ambas tareas -de evaluación y de acompañamiento- pueden ser realizadas por la misma o diferentes personas. Cuando se trata de la misma persona, el riesgo es la falta de independencia; cuando son diferentes, la dificultad para quien realiza el peritaje es lograr una relación de confianza y contar con el tiempo suficiente para la evaluación de un caso de violación de derechos humanos, con todas sus peculiaridades. Su profesionalidad es -en el primer caso- el elemento fundamental para separar sus roles en el contexto de litigio. En el segundo caso, se necesita una estrategia de apoyo y facilitación del trabajo de evaluación de peritaje, con disponibilidad de tiempo y el apoyo de personas de confianza de las víctimas.

En el siguiente cuadro se recogen algunas de las similitudes y diferencias entre la figura de quien perita y la del psicólogo o psicóloga que acompaña en el proceso (Martín Beristain, 2008).

	<b>Peritaje independiente</b>	<b>Peritaje y proceso de acompañamiento</b>
<b>Tiempo</b>	El necesario para evaluación del daño, con las dificultades prácticas (país, contacto, etc.)	Peritaje puede acumular conocimiento anterior y visión de proceso de la persona o familia.
<b>Conocimiento de la víctima</b>	Limitado por el tiempo. Necesita interlocutores de confianza.	Mayor conocimiento y confianza con las víctimas.
<b>Percepción de las víctimas</b>	Mayor inseguridad inicial y necesidad de claridad de las reglas.	Más seguridad en la evaluación y seguimiento de todo el proceso.
<b>Independencia</b>	Mayor independencia y menor confusión de roles.	Mayor necesidad de deslindar rol terapéutico y de peritaje.
<b>Valoración de los hechos o del daño</b>	Conocimiento histórico y de los efectos referidos al peritaje.	Mayor conocimiento histórico de los hechos y efectos.
<b>Criterios respecto a reparación</b>	En general menor, poco explorado en peritajes centrados en evaluación del daño.	Mayor conocimiento de expectativas y proceso de la víctima.
<b>Validar experiencia de la víctima</b>	Mayor valor de la independencia de criterio.	Mayor valor del conocimiento de la víctima.
<b>Preparación de audiencia</b>	En general, papel limitado en el tiempo.	Importante, aunque puede condicionarse al objetivo terapéutico.
<b>Estrategia de litigio</b>	Centrado en evaluación del daño.	Centrado en evaluación del daño y consideraciones sobre la víctima en el proceso.
<b>Intervención como parte de apoyo</b>	Limitado a preparación y audiencia.	En general, no seguimiento. Mayor posibilidad de articular la acción con el proceso personal o familiar. Mayor seguimiento.

Un problema específico se presenta cuando la experiencia del peritaje es muy movilizadora emocionalmente y la víctima o los peticionarios no cuentan con recursos de apoyo psicológico ajenos al propio perito. Cuando esto sucede, la movilización emocional -inevitable ante la evaluación de hechos traumáticos del pasado- no puede abordarse más allá del tiempo del peritaje o, en todo caso, del acompañamiento en la

audiencia si el o la perito es convocado a la misma. En el caso de peritos, con compromiso y experiencia, pueden implicarse en el equipo de investigación, con un sentido específico de contención y apoyo en el proceso, pero diferenciando su rol de apoyo del tratamiento en una relación terapéutica.

Cuando estas dos funciones se realizan por parte de profesionales diferentes, se necesita una buena coordinación, de forma que el acompañamiento facilite el trabajo del peritaje y que éste, a su vez, genere elementos positivos para el acompañamiento, o aspectos que permitan cerrar, en términos psicológicos, algunos aspectos abiertos por aquel.

En este sentido es también importante la colaboración entre abogados/as y peritos o personal de acompañamiento en las formas de contención o apoyo que puedan darse durante los procesos judiciales. Las estrategias de colaboración entre el área jurídica y psicosocial dependen de los casos y de la evolución en el tiempo, pero también de factores como la experiencia y la habilidad de quienes tiene a su cargo el peritaje, el nivel defensivo con que actúan los profesionales y la coordinación del trabajo para lograr objetivos comunes.

### Ejercicio práctico

#### Confrontando las perspectivas.

Los siguientes ejemplos son de testimonios de un abogado y una psicóloga que trabajan conjuntamente en demandas por violaciones de derechos humanos. Analice:

1. Los puntos clave que señalan los dos testimonios y contrástelos entre sí.
2. Identifique los problemas más importantes y cómo podrían resolverse.
3. Valore las posibilidades de colaboración en una estrategia conjunta.

La perspectiva de un abogado	La perspectiva de una psicóloga
<p><i>La razón por la que uno pide un perito para que la Corte lo escuche es cuando los jueces van a tener dudas, la otra razón por la que uno puede querer un perito es para asegurar que cierto aspecto esté debidamente representado. Por ejemplo, que exista alguna noción de daño colectivo o de tipo de torturas ¿tiene alguna significancia especial en el contexto de una sociedad específica?</i></p> <p><i>Pero si preguntar sobre ciertas cosas va a provocar tanto daño, uno puede</i></p>	<p><i>Uno el que tiene que ver con todo el proceso en la Corte y el testimonio. El otro tiene con qué es lo que se puede aportar tanto a los representantes como en el período de reparación. El peritaje es un acompañamiento, implica necesariamente un acompañamiento.</i></p> <p><i>En uno de los casos la víctima estaba mejor, más tranquila desde el momento en que ella sabía que había alguien que la iba a acompañar durante todo el tiempo a ella y cuando ella lo necesitara.</i></p>

*elegir desistir de la prueba y encontrar pruebas por otros medios, pero yo imagino que también puede también preparar a la persona con estructuras de contención, darle la confianza que no tiene que hacer nada que no quiera y, si quiere hacerlo, va con estructuras de contención. Este tipo de decisión yo quiero que la tome la persona y si esa persona tiene el apoyo de un psicólogo lo use para entender lo que ella quiere. No quiero que la tomen los abogados, pero tampoco el psicólogo en nombre de la persona.*

*Los psicólogos inteligentes tienen que tener unos términos de referencia muy claros, los psicólogos acompañantes no son quienes diseñan la estrategia jurídica porque además tienen un poder especial sobre los testigos y las víctimas. Sus términos de referencia son el acompañamiento, la contención, pero ellos no diseñan la estrategia jurídica. Porque lo que puede pasar es que el psicólogo quiere obtener algún tipo de influencia en la persona y no solo no sea propio que la tenga sino que además tiene el poder sobre las víctimas para implementarla. Ahí se pueden cometer gravísimos errores.*

*Cuando el peritaje no está rendido sobre una base completamente objetiva, es muy difícil establecer una diferencia ente un peritaje y un alegato.*

*A medida que el tiempo ha transcurrido, se pudo desarrollar un vínculo de conocimiento y confianza mutuo con los equipos jurídicos, y trabajar conjuntamente. Los representantes han empezado a ver el acompañamiento no solo como una necesidad para las víctimas y testigos, sino también para ellos. Así no tienen que esforzarse en tratar de hacerse cargo del Estado emocional de los familiares y testigos, especialmente en momentos donde todos están muy tensos y pueden contar con alguien ante una crisis. Por otro lado, también les ha permitido un mayor conocimiento de los testigos, para mejorar la información y efecto para la persona al dar el testimonio.*

*Estuve en la preparación y el abogado me leyó las preguntas y me consultó acerca de lo que no sería conveniente preguntar, del tiempo adecuado del interrogatorio, etc. Consultó qué habría que hacer en general cuando los testigos se bloquean y no pueden responder en la preparación. En el otro caso hice sugerencias sobre qué cosas le molestaban más y le enojaban. O quién era más adecuado para interrogar. Esto también es importante. No cualquiera puede interrogar a cualquier testigo, en términos de empatía, características personales de ambas partes, o conocimiento previo.*









En esta parte se analizan los avances, las dificultades y las alternativas en el desarrollo de las diferentes medidas de reparación. La reparación es el horizonte de los procesos de investigación y demandas, que deben contribuir al reconocimiento, a la justicia y sanción a los responsables, y a promover medidas que ayuden a las víctimas a enfrentar el impacto de las violaciones y reconstruir sus vidas.

Sin embargo, nada puede reemplazar a los familiares muertos o borrar el dolor de las víctimas de tortura o violencia sexual. En esencia, la reparación hace referencia a un problema sin solución pero, a la vez, a la necesidad de un compromiso para restituir los derechos de las víctimas y familiares, ayudar a enfrentar las consecuencias de las violaciones, y promover su reintegración social. La reparación desde una perspectiva jurídica, incluye una serie de derechos que vamos a ver. Pero desde el punto de vista práctico y psicosocial, también es importante la coherencia en la forma en cómo se llevan a cabo esas medidas. Su cumplimiento debe ser visto como parte de este proceso.

## El sentido de la reparación

La reparación se refiere a un conjunto de medidas orientadas a restituir los derechos y mejorar la situación de las víctimas, así como promover reformas legales o institucionales que impidan la repetición de las violaciones. Estas medidas tienen dos objetivos:

1. Ayudar a las víctimas a mejorar su situación, a enfrentar las consecuencias de la violencia, reconociendo su dignidad como personas y la responsabilidad del Estado y los perpetradores en las violaciones.
2. Reconocer los derechos de las víctimas, mostrar solidaridad con ellas y un camino para restablecer su confianza en la sociedad y las instituciones.

En ocasiones se habla de la reparación centrada en restablecer una situación anterior (restitución) a las violaciones de derechos humanos como la detención o la desaparición forzada. Pero cuando la realidad de las víctimas estaba caracterizada por discriminación y exclusión social o política, la reparación no debe tratar de volver a una situación inicial, sino tener un enfoque centrado en la persona o comunidad y sus derechos que ayude a la transformación de la situación de exclusión en que se encontraba. Esta dimensión transformadora (Uprimmy y Saffon, 2006) de la reparación hace énfasis en que ayude a cambiar las situaciones que dieron origen a las violaciones, o al menos genere nuevas oportunidades para contribuir al cambio de las situaciones de partida y facilitar la promoción social de las víctimas o familiares.

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. Por ello la reparación debería ser entendida como un cambio en la relación del Estado con las víctimas de violaciones de derechos humanos, basada en el respeto a sus derechos, su dignidad como personas y el compromiso en su apoyo.

## 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 que lo apoyan<sup>26</sup>. En ellos se formulan cinco dimensiones:

- 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 deberían poseer una dimensión de integralidad. Una integralidad interna, que supone que los criterios y la manera de llevarse a cabo tienen coherencia con su sentido. Y una externa, entre las diferentes medidas y los hechos, dado que el significado que adquieren es interdependiente de su relación.

La falta de integralidad en el diseño, y particularmente en el cumplimiento, puede cuestionar el significado de las medidas. Por ejemplo, una medida de satisfacción como el reconocimiento público de responsabilidad puede perder sentido si se demora excesivamente. 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 y transmite frecuentemente una idea equivocada sobre ella.

Las medidas de reparación deben tener coherencia entre sí para ser realmente eficaces. No pueden verse aisladas, sino como un conjunto de acciones destinadas a resti-

---

<sup>26</sup> 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).

tuir los derechos de las víctimas y proporcionar a los beneficiarios suficientes elementos para mitigar el daño producido por las violaciones, promover su rehabilitación y compensar las pérdidas. Es el conjunto de medidas dispuestas lo que incide positivamente en la vida de las víctimas. Ese sentido 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.

Esta integralidad debe ser vista con un sentido de prevención más general y de evitación de nuevas violaciones en el futuro. En este sentido, las garantías de no repetición forman parte de esta dimensión integral de la reparación. Un ejemplo de esta integralidad puede verse en el siguiente cuadro sobre el derecho a la verdad. Este es en realidad el resultado de varias medias interdependientes que pueden contribuir a esclarecer los hechos e identificar a los responsables, a asumir esa verdad por el Estado o la sociedad, y otorgar un reconocimiento a las víctimas.

**Contribución de medidas de reparación al derecho a la verdad**

Medidas	Aporte al derecho a la verdad
Sentencia, informe o acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de los hechos y responsabilidad del Estado.</li> <li>• Sentencia, mayor grado de investigación que en acuerdo o informe.</li> </ul>
Actos de reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento adecuado para reconocer la dignidad de las víctimas.</li> <li>• Declaración pública con diferente grado de difusión: impacto social.</li> </ul>
Publicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de difusión amplio en el momento.</li> </ul>
Medidas simbólicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociadas a reconocimiento y conmemoración.</li> <li>• Facilitan lugares de memoria compartida.</li> </ul>
Investigación sobre desaparecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye al conocimiento de los hechos, del <i>modus operandi</i> y destino de los desaparecidos.</li> <li>• Asociada al derecho al duelo.</li> </ul>
Justicia y sanción a responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de verdad jurídica basada en investigación de responsables individuales.</li> <li>• Verdad judicial evita cuestionamiento.</li> </ul>

### Proporcionalidad y jerarquía de la reparación

La reparación debe propiciar una transformación de las relaciones con el Estado y de la vida de las víctimas. Para ello hay dos aspectos a tener en cuenta: proporcionalidad y jerarquía. Cuando las medidas son vistas como elementos aislados, se pierde esta dimensión, y por tanto la fortaleza para impulsar dicho cambio. Por otra parte, la repa-

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

La dimensión de jerarquía se refiere a que 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. Pero más que en una sentencia o un acuerdo de solución extrajudicial, es en el cumplimiento donde dicha jerarquía se hace más evidente.

## Relación de los casos con programas generales de reparación

Básicamente hay dos vías para acceder a la reparación en el caso de violaciones de derechos humanos. Una tiene que ver con demandas individuales o colectivas ante el sistema interno, interamericano o internacional (como Naciones Unidas). Otro tiene que ver con programas de reparación amplios de carácter general que se han puesto en marcha en muchos países después de comisiones de la verdad como una manera de llevar a cabo sus recomendaciones, y para hacer frente a violaciones masivas de derechos humanos que, por otra parte, tienen mucha dificultad para acceder a un sistema judicial para hacerla efectiva. Las vías judiciales suponen un mayor esfuerzo de las víctimas en la tramitación, demanda, recolección de pruebas, etc. En el siguiente cuadro se incluye una síntesis de las ventajas e inconvenientes de esta vía judicial y de la de los programas generales de reparación.

	Ventajas	Inconvenientes
<b>Vía judicial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor adecuación de las medidas al caso individual.</li> <li>• En general mayor monto económico e impacto individual o familiar.</li> <li>• De obligatorio cumplimiento.</li> <li>• Sientan un precedente para otros casos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo para lograr la reparación sujeto largos procesos.</li> <li>• Necesidad de apoyo jurídico y garantías judiciales para llevar adelante los casos.</li> <li>• Muchos casos quedan fuera de esta vía debido a las exigencias jurídicas o a la falta de institucionalidad que hace difícil el acceso a la justicia.</li> </ul>
<b>Programas de reparación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden llegar a un mayor colectivo de víctimas.</li> <li>• Las medidas son una oportunidad para contribuir a la transición política.</li> <li>• Programas amplios pueden tener en cuenta las diferentes necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas económicas más bajas cuanto mayor nº de víctimas.</li> <li>• Necesita formas de financiación específicas.</li> <li>• Dependen de la coyuntura o voluntad política .</li> <li>• En ocasiones se confunden con políticas sociales.</li> </ul>

Sin embargo, en algunas ocasiones, las políticas de reparación general en el país se han iniciado precisamente bajo la influencia de los casos ante el sistema interamericano o internacional, como en Argentina. El avance de los países en estas políticas contribuiría no solo a mejorar la situación de muchas más víctimas afectadas por las violaciones, sino también a disminuir el recurso al sistema como una manera de tratar de hacerlas efectivas. Pero, en la mayoría de los países, se han dado avances más significativos en reparar a las víctimas que llegan al sistema que a las del resto, por lo que éste sigue siendo un desafío para los Estados.

## Importancia de la jurisprudencia

Tanto la declaración de Naciones Unidas sobre derecho a la reparación<sup>27</sup> como la jurisprudencia de cortes internacionales como la Corte Interamericana o el Tribunal de Europeo de DDHH o la Corte Penal Internacional, y de los estándares de la Comisión Interamericana, constituyen logros muy importantes para la reparación de las violaciones de derechos humanos. Dicha jurisprudencia ha supuesto avances muy significativos respecto a una perspectiva de la reparación más amplia que los enfoques centrados en la reparación económica, especialmente en el caso del sistema interamericano, teniendo en cuenta las cinco dimensiones básicas de la reparación (restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y prevención). Se ha desarrollado la creatividad en las medidas otorgadas en diferentes casos, generando así un avance con respecto a la evaluación del daño moral o la reparación colectiva y, en algunas ocasiones, en el proyecto de vida<sup>28</sup>, por señalar solo algunos ejemplos.

Estos avances han significado también una referencia para otros tribunales internacionales, dado que la Corte Interamericana ha generado jurisprudencia y experiencias de justicia y reparación muy amplias. Sin embargo, estos avances también están sometidos a las vicisitudes propias de los casos y los cambios en la Corte, la carga de las sentencias en los países o las fases de avance, debate o consolidación que son propias de dichas instituciones internacionales, así como de la interdependencia de los órganos del sistema con los actores de la sociedad civil y los propios Estados y su actitud frente al cumplimiento.

---

<sup>27</sup> *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones*. Naciones Unidas. A/C.3/60/L.24

<sup>28</sup> La Corte ha señalado que “proyecto de vida” atiende a la realización integral de la persona afectada, considerando, su vocación, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones, que le permitan fijarse razonablemente determinadas expectativas y acceder a ellas. “El proyecto de vida” se asocia al concepto de realización personal, que a su vez se sustenta en las opciones que el sujeto puede tener para conducir la vida y alcanzar el destino que se propone. En rigor, las opciones son la expresión y garantía de la libertad. Difícilmente se podría decir que una persona es verdaderamente libre si carece de opciones para encaminar su existencia y llevarla a su natural culminación. Esas opciones poseen, en sí mismas, un alto valor existencial. Por lo tanto, su cancelación o menoscabo implican la reducción objetiva de la libertad y la pérdida de un valor que no puede ser ajeno a la observación de esta Corte. Corte IDH. Caso Loayza Tamayo Vs. Perú. Fondo. Sentencia de 17 de septiembre de 1997. Serie C No. 33, p. 39.

## Explorar las expectativas de las víctimas

Las expectativas respecto al proceso de la denuncia, la demanda o la reparación pueden ser muy genéricas (por ejemplo conocer la verdad, obtener justicia) o a veces muy específicas (lograr el reconocimiento de tal o cual aspecto negado, impulsar la investigación de la responsabilidad del Estado en otro). Durante el litigio las expectativas de víctimas y familiares pueden ir cambiando en función de varios factores: a) el conocimiento de lo que puede lograrse, b) la forma en cómo se trabaje con ellas, y c) su conocimiento de otros casos.

Las expectativas respecto a las consecuencias que traerá la reparación dibujan un escenario de esperanza, al que muchas víctimas llegan después de años y años de lucha y de paciencia, y se centran en la mejora de su vida y la de sus hijas e hijos, y las diferentes formas de reconocimiento del Estado. También el logro de la justicia y de la prevención de dichas violaciones en el futuro.

Es importante tener en cuenta una evaluación y ajuste de dichas expectativas desde el inicio y de forma periódica posteriormente. La exploración y discusión de las demandas de reparación debe tener en cuenta:

- 1) Buscar que lo que se pide sea efectivamente reparador para las víctimas a través de su participación en la construcción de la demanda.
- 2) La dimensión de integralidad (relación entre demandas que le otorgan realmente sentido) y jerarquía (qué es lo más importante en el conjunto).
- 3) No sobredimensionar las expectativas para evitar futuras frustraciones (valorar el efecto negativo de las demandas poco fundamentadas).
- 4) No olvidar que se trata de un proceso activo entre abogadas/os y víctimas y deben evaluarse las expectativas en los diferentes momentos de toma de decisiones.
- 5) Prepararse para las diferentes fases de los procesos, incluyendo la necesidad de continuidad del acompañamiento en el cumplimiento de la reparación.

La exploración sobre expectativas de la reparación es también un proceso en el que las personas pueden pensar sobre su propio proceso personal, familiar o colectivo. Supone identificar las consecuencias y poner nombre a sus esperanzas o proyectos, lo que debería llevar a una reflexión sobre el proceso de enfrentar el dolor, las consecuencias de las violaciones o la reconstrucción personal o familiar. Sin embargo, un riesgo frecuente es convertir esta exploración en una lista de chequeo en la que la persona va señalando todas las medidas posibles, sin que esto conlleve una reflexión sobre la adecuación e idoneidad, pertinencia u oportunidad. La exploración debería hacerse:

- Con preguntas genéricas. Por ejemplo: *¿Qué considera usted que sería reparador, que le ayudaría a enfrentar las consecuencias de las violaciones o a reconstruir su familia o su proyecto de vida?*

- O bien proporcionando información contradictoria y no maximizando los logros de determinados casos o sentencias. Por ejemplo: *en algunos casos para los familiares ha sido importante que haya un reconocimiento del Estado de su responsabilidad en un acto público como una forma de rescatar el buen nombre... pero para otros familiares eso no ha sido importante porque no le ven sentido a que el Estado pida perdón o no quieren publicidad. ¿Usted como lo ve? ¿Qué sería importante para usted? ¿Por qué? ¿En qué condiciones?*

Expectativas		Qué pueden significar
Generales	Reconocimiento de la verdad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder responder a todas las dudas sobre lo que sucedió con los familiares.</li> <li>• Determinar la responsabilidad del Estado y de los perpetradores.</li> <li>• Conocimiento por la sociedad que ha vivido al margen o con escasa sensibilidad por las víctimas.</li> </ul>
	Reconocimiento local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restablecimiento del equilibrio entre las víctimas y la comunidad/ y las familias.</li> <li>• Superación del estigma en el medio local.</li> </ul>
	Reconocimiento hacia las víctimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de reconocimiento público o memoria que supongan un restablecimiento de la dignidad.</li> </ul>
	Medidas de rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfrentar las secuelas de las violaciones y necesidades de salud o atención psicosocial.</li> <li>• Retomar su proyecto de estudios o formación o educación para sus hijos.</li> </ul>
	Justicia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de los derechos violados.</li> <li>• Esclarecimiento de lo que se ha pasado.</li> <li>• Condena de los responsables.</li> </ul>
	Reparación económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamación de las pérdidas y compensación por el daño sufrido.</li> <li>• Mejora de su situación económica o social.</li> </ul>
	Garantías de no repetición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios legales o institucionales para la prevención.</li> <li>• Esperanza de que el caso sirva para que estos hechos no vuelvan a producirse.</li> </ul>



Expectativas		Qué pueden significar
Específicas	Búsqueda de desaparecidos/as	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación del Estado informar sobre el destino de las y los desaparecidos y realizar búsqueda.</li> <li>• Exhumación de los restos y ritos de duelo.</li> </ul>
	Expectativas de libertad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de encarcelamiento arbitrario.</li> <li>• Liberación o eliminación de antecedentes.</li> </ul>
	Violencia sexual Tortura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento del daño y atención a las secuelas y problemas familiares o sociales.</li> <li>• Identidad positiva y dignidad de la víctima.</li> <li>• Protección de la persona y garantías en la investigación.</li> <li>• Evitar la victimización secundaria.</li> </ul>
	Desplazamiento forzado y exilio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retorno con garantías y condiciones que lo hagan posible.</li> <li>• Programas de reintegración económica y social.</li> </ul>

## La dimensión del cumplimiento

Los avances en la definición de la reparación han generado también otros retos como el cumplimiento. La dificultad de llevar a cabo las medidas incluye desde la falta de experiencia la falta de voluntad política por parte de los Estados, hasta dificultades de coordinación y la permanencia de los problemas que llevaron a la impunidad. La inexperiencia de los Estados en la implementación de medidas como programas de salud, las dificultades de cambios estructurales o legislativos y los problemas de relación entre las instituciones implicadas en la reparación, la superación de los obstáculos de la justicia o la investigación de los desaparecidos, suponen nuevos desafíos para los Estados. El cumplimiento materializa ese cambio de relación con las víctimas, que debería ser el eje de la reparación.

En este sentido, la forma como se lleven a cabo las medidas puede hacer de estas, algo más o menos reparador. El cumplimiento incluye aspectos de tipo cualitativo, como el trato a las víctimas, pero también el ritmo para llegar a hacerlas realmente completas y efectivas. Todo esto también supone desafíos para las ONG y las víctimas que deben prepararse para procesos más largos, en los que incluya el seguimiento de esta dimensión del cumplimiento.

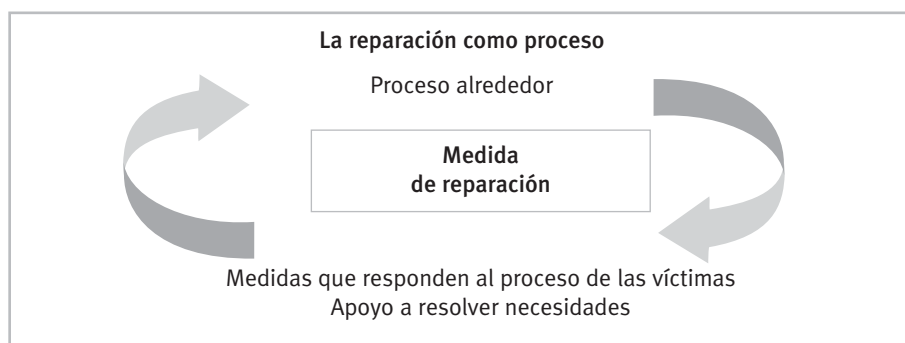
En este sentido, se puede ganar un caso, pero se puede perder un proceso. Las organizaciones y representantes legales, así como las víctimas que llevan sus demandas adelante deben prepararse para procesos que no terminan con una sentencia o con un acuerdo, y en los que hay además que cuidar a cohesión de las víctimas, por ejemplo en el caso de la familia o en los casos colectivos del grupo o comunidad para que la reparación tenga efectos constructivos. También para generar la cohesión y la fuerza suficiente para la fase de cumplimiento.

Los problemas más frecuentes en el cumplimiento (Martín Beristain, 2008) para los que se necesita una estrategia que forme parte del propio litigio, son:

- La voluntad política de los Estados. Los mecanismos de seguimiento, y de presión nacional e internacional son básicos para el seguimiento de acuerdos o sentencias.
- Factores operativos en las dificultades de llevar a cabo medidas específicas, por ejemplo medidas de rehabilitación, investigación o de garantías de no repetición que necesitan de la coordinación de diferentes ministerios o poderes del Estado.
- La falta de un cambio en el trato del Estado hacia las víctimas, considerando la fase de cumplimiento como una fase más de litigio.
- Adecuar la estructura y/o mecanismos del Estado para el cumplimiento incluyendo la implicación de los diferentes poderes. Establecer los mecanismos de coordinación eficaces para el cumplimiento.
- Incluir formas de colaboración con ONG y representantes de las víctimas.
- Importancia del factor humano, del compromiso de los funcionarios del Estado con el respeto a los derechos humanos y el trato a las víctimas.

### La reparación como proceso: importancia de la participación

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 del “objeto” (por ejemplo, una indemnización o un monumento), sino del proceso de participación y adecuación de ese objeto a las necesidades de las víctimas (Hamber, 2006). La participación supone un espacio incluyente y puede mostrar una disposición, no solo de cumplir con la sentencia o el acuerdo, sino de escuchar a las personas afectadas y tener en cuenta sus perspectivas en la definición de la reparación.



Esta dimensión de participación es especialmente importante en las medidas de satisfacción. Los Estados deben abrir espacios en la relación con las víctimas desde una nueva perspectiva en la fase de cumplimiento. En un contexto en el que la mayoría de las veces las cuestiones se deciden en términos jurídicos, y los aspectos de procedi-

miento, plazos y determinación de las violaciones son claves en el resultado de la sentencia o el acuerdo, es decisivo escuchar a los protagonistas de los casos y también beneficiarios de la reparación.

Esta participación también supone una construcción colectiva entre las organizaciones de derechos humanos o representantes legales y las propias víctimas.

## Prevenir problemas frecuentes: reforzar el impacto positivo

A continuación se sintetizan algunos problemas frecuentes en la reparación, ya sea en casos judiciales o en programas más amplios. Algunas dificultades pueden deberse a la falta de consideración de estas cuestiones en todo el proceso de la demanda, con lo que se dan problemas de adecuación a las expectativas o necesidades de las víctimas. En otros casos se deben a que los criterios de la reparación no son claros. Otros problemas se refieren al cumplimiento y las dificultades de poner en marcha algunas medidas o la falta de voluntad política por parte de las autoridades. Por último, algunos son problemas operativos o de puesta en marcha de medidas en un contexto conflictivo o de precariedad donde el impacto de la reparación entra a formar parte de un sistema de relaciones deteriorado. De cada uno de ellos se ponen algunos ejemplos.

- 1. Recursos poco adecuados a las necesidades de las víctimas.* Cuando los recursos dedicados a la reparación son escasos o no adecuados a una medida de reparación. Después de la masacre de la comunidad de Xamán en Guatemala (1995), el gobierno guatemalteco llevó ayuda humanitaria de emergencia para las familias más afectadas de la comunidad, familiares de personas muertas y heridas. Dicha ayuda humanitaria consistió en maíz con gorgojo que se encontraba almacenado en los depósitos del Fondo Nacional para la Paz, y no sirvió para alimentar a la gente sino a las gallinas.
- 2. Contenido de la reparación genera división comunitaria y diferenciación social.* En esa misma comunidad, los proyectos de vivienda que se iniciaron ocho meses después de la masacre, se llevaron a cabo por diferentes organizaciones que decidieron de forma independiente los criterios de las mismas y ofrecieron a miembros de la comunidad adscribirse a alguno de los proyectos. Eso terminó generando una diferenciación social que no existía antes de la masacre. De igual manera, como una forma de supuesto “empoderamiento” las organizaciones contrataron a miembros de la comunidad que trabajaban como obreros, pero los sueldos eran bastante más altos de lo que ganaba diariamente un campesino de la cooperativa comunitaria, con lo cual se desestimuló el trabajo colectivo. El problema de estas medidas, que no fueron mal intencionadas, es que no tuvieron en cuenta el contexto de relaciones comunitarias ni se previeron estas circunstancias para minimizar el riesgo de impacto negativo.
- 3. Reparación moral legítima en vez de reconoce la responsabilidad del Estado.* Es decir, 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. Esto se ha dado en algunas ocasiones en medidas de tipo simbólico, como actos de reconoci-

miento de responsabilidad o medidas como placas o monumentos. Por ejemplo, en el caso Villatina de solución amistosa de Colombia, una masacre de niños y niñas llevada a cabo por la policía de Medellín, una de las medidas consistió en la ampliación de la dotación del centro de salud del barrio y una placa en el mismo en memoria de los y las niñas. Sin embargo, al desvelarla, la placa suponía más un reconocimiento a las autoridades que a la memoria de los niños y niñas, y tuvo que ser retirada en medio de la indignación de las víctimas. Sólo años después se llevó a cabo de nuevo debido a la presión de las familias y sus representantes.

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 especialmente importante en los casos de medidas simbólicas y de rehabilitación. De otra manera, ya sea por falta de voluntad o porque se reproducen problemas de la burocracia estatal en la reparación, las víctimas quedan expuestas y en manos del Estado sin capacidad de controlar el desarrollo del proceso. Por ejemplo, en el proceso de negociación de la solución amistosa del caso de la masacre de Trujillo en Colombia, los proyectos psicosociales que se presentaron para la atención a las víctimas fueron finalmente dos. Uno con un fuerte enfoque comunitario, centrado en los efectos de la masacre en el tejido social y con la aceptación de la organización que representaba a las víctimas. El otro, propuesto por una facultad de psiquiatría que se centraba en una atención individual de problemas como maltrato familiar o drogodependencias y alcoholismo. El proyecto finalmente elegido por el Estado fue el segundo, lo cual fue rechazado por representantes. Estos problemas pueden darse también fácilmente en medidas simbólicas, de memoria o de reconocimiento.
5. *Modelos de atención no adecuados a las necesidades de las víctimas y el tipo de violaciones.* En otro caso colombiano, esta vez ante la Corte Interamericana, el caso 19 comerciantes que fueron desaparecidos, 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. Varios años después esta atención en el campo de la salud y atención psicosocial seguía sin concretarse. En el caso de Gladys Benavides, una mujer cuyo hijo estuvo injustamente en prisión 5 años en Perú, como consecuencia de ello sufrió un gran impacto en su salud por lo que la reparación incluía medidas de atención en salud. Sin embargo, durante los primeros años después de la sentencia el procedimiento de atención médica incluía formas, de nuevo, estigmatizantes: *Teniendo una credencial del Ministerio de Salud, me dan un ticket y tengo que esperar la asistente social se digne atenderme. Me siento incómoda. Encima me ponen un sello de indigente. Trato de superarlo, los ignoro. Y si no me atienden bien les digo que me voy a quejar al ministerio y ante la Corte.*
6. *Falta de adecuación en relación al tiempo o al proceso.* El acúmulo 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. Por ejemplo, en el caso de Panchito López de Paraguay, que afectó a muchachos infractores que se encontraban en un reformatorio, dos años después de la sentencia el Estado solo había pagado el 18% de la indemnización y no se habían hecho efectivas las medidas de salud y cirugía para los sobrevivientes ni las medidas educativas que se determinaron para promover el desarrollo personal y la integración social de las víctimas de estos hechos. Después de ese gran retraso, viviendo en la cárcel algunos y en condiciones de marginalidad otros, las expectativas sobre la reparación y reconstrucción de sus vidas pasaron entonces a una exigencia del cumplimiento económico, debido a la frustración, por la falta de voluntad del Estado y su escasa capacidad de presión para hacer efectivas las demás.

En otros casos, la función alrededor del proceso de duelo o de memoria con la víctima puede ser cuestionada por el paso del tiempo sin cumplirse o la existencia siempre de nuevos problemas que muestran falta de voluntad. Por ejemplo, en el caso de Efraín Bámaca un líder guerrillero desaparecido por el ejército de Guatemala luego de ser capturado, la Corte Interamericana ordenó que se hiciera un acto público de reconocimiento de responsabilidad. Este se hizo seis años después de la sentencia, en un contexto en el que el ejército no quiso indicar el destino de sus restos y donde seguían dándose numerosas amenazas y problemas de seguridad para testigos.

7. *Lógica externa versus lógica interna: atención a los efectos locales.* Algunas medidas de reparación pueden tener un objetivo dirigido a las víctimas o familiares, pero también a toda la sociedad. Por ejemplo, las medidas simbólicas tienen una función para los afectados, al reivindicar la memoria de la persona, una función alrededor del duelo o ritos de solidaridad. Por otra parte, tienen una función de conocimiento dirigida a la sociedad que ha vivido al margen de las violaciones, o la sanción moral sobre los hechos o los perpetradores como una forma de prevención o de transmisión de lecciones a las nuevas generaciones. Estas dos lógicas deberían ser complementarias y adecuarse en todo caso al proceso de las víctimas. Esto a veces conlleva discusiones por ejemplo sobre el lugar donde se colocará un monumento o el rango de la autoridad del Estado que debe participar en un acto de reconocimiento de responsabilidad.

Estas discrepancias pueden ser a veces incluso utilizadas por el Estado para limitar el impacto público general de ciertas medidas confinándolas en lugares menos visibles (como se intentó en el monumento del caso Villatina) o con participación de autoridades de menor nivel so pena de generarse conflictos (como en el caso 19 comerciantes y otros casos colombianos) y un paso del tiempo que puede cuestionar el sentido de la medida. Esto no solo tiene que ver con la falta de voluntad del Estado. En otros casos puede darse por parte de organizaciones comprometidas con las víctimas y con una visión más centrada en la denuncia de los hechos. Por ejemplo uno de los primeros monumentos que se hizo en Guatemala en memoria de las personas asesinadas en una masacre fue en un área rural pero la gente no participó en la decisión, con lo que durante años nadie fue a ese lugar a hacer sus ceremonias de recuerdo. 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.

8. *Entorno conflictivo en el que se inserta la reparación.* Algunas de las medidas de reparación se insertan en un contexto local o nacional conflictivo, como se ha dado en medidas de reparación judicial como las de la Corte interamericana o medidas generales de reparación simbólica. Los siguientes tres ejemplos muestran estos problemas en medidas de reconocimiento y satisfacción que pueden ser manipulada políticamente y tratar de cuestionar el sentido reparador.

La implementación de estas medidas se enfrenta a menudo con escenarios que pueden afectar su sentido reparador, cuestionamientos ideológicos de la persona a la que se busca reparar o aprovechamiento político de la misma pueden exponer a la víctima y a sus familiares a una situación de vulnerabilidad afectando la finalidad de la medida.

Por ejemplo, en el caso de la desaparición del niño de 14 años Marco Antonio Molina Theissen por el ejército de Guatemala en 1983, entre las medidas de reparación, la Corte Interamericana determinó poner su nombre a una escuela como medida de dignificación, dado que además su madre era maestra y había dedicado su vida a la educación. Sin embargo, algunos padres que eran familiares de militares y maestros de la escuela elegida se opusieron, mostrando una cerrazón ajena a un país en el que se habían firmado hacia ocho años los Acuerdos de Paz y generando un nuevo impacto en la familia Molina Theissen. La familia prefirió que el nombre de Marco Antonio fuera puesto a otra escuela, esta vez de un área pobre de la ciudad, en la que tanto el claustro, como los alumnos y alumnas y los familiares se involucraron de forma muy positiva.

El monumento “El ojo que llora” en Lima construido después de la Comisión de Verdad y Reconciliación fue destruido por sectores ultraderechistas en medio de una campaña de difamación señalando que era un “monumento a los terroristas”. Estos problemas no solo se han dado en casos de medidas de memoria y reconocimiento.

En uno de los casos indígenas, el caso Awas Tingni, la sentencia de la Corte Interamericana obligó al Estado a delimitar el territorio indígena para su protección frente a explotaciones madereras y otros tipos de expolio. Pero la fase de cumplimiento generó numerosos problemas que habían sido causados por el Estado, pero en los que este se inhibió dejando su resolución a la capacidad de la comunidad afectada de llegar a acuerdos con otras comunidades que habían ocupado parte del territorio señalado.

9. *Relación entre medidas.* La reparación tiene una dimensión integral como ya se señaló. La ausencia de cumplimiento de algunas medidas cuestiona el sentido reparador de otras. Así mientras en Argentina las políticas de reparación incluyeron un monto económico importante, comparativamente con otros países de la región, durante más de quince años las leyes de Obediencia Debida y Punto Final impidieron la investigación sobre los desaparecidos, cuestionando el sentido reparador en una ausencia de reconocimiento de la desaparición forzada.

En el caso de las políticas gubernamentales de reparación del Programa Nacional de Resarcimiento en Guatemala en los últimos años, la reparación ha sido entendida

como la indemnización económica de forma limitada, dejando la investigación de lado de los hechos. La reparación debe suponer un cambio en la relación con el Estado, pero la falta de coherencia en el cumplimiento de dichas medidas cuestiona este cambio de relación presentándose la fase de reparación como una continuidad de la fase de litigio en la que el conflicto sobre las medidas y un cumplimiento a la baja pueden cuestionar su sentido.

En el caso de Colombia, en un reciente decreto de reparación por vía administrativa (Decreto 1290 de 2008), la reparación se reduce al pago de una indemnización, por unos hechos que ni siquiera son antecedentes de investigación y está sometida a criterios restrictivos que cuestionan su carácter reparador (montos fijos limitados, imposibilidad de otras vías si se acepta esta, exclusión de las víctimas de agentes del Estado, límite en el tiempo para “pasar los papeles” de dos años a partir de la expedición del decreto y sujeto a que los recursos previstos alcancen, entre otras cuestiones). Todo ello ha generado una gran confusión entre las víctimas de los sectores rurales especialmente donde la información y las garantías son muy precarias.

10. *Forma en cómo se hace 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 de esto se dio en el caso del acto de reconocimiento de responsabilidad del caso de las hermanitas Erlinda y Ernestina Serrano Cruz ante la Corte Interamericana, dos niñas desaparecidas por el ejército durante la guerra de El Salvador en 1982. Lo que tendría que haber sido un acto de reconocimiento de responsabilidad se convirtió en realidad en la presentación de un reencuentro de otros familiares, el canciller presente en el 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.

## Grado de definición de los criterios de reparación

En general en las sentencias o en acuerdos de carácter extrajudicial se definen medidas de reparación atendiendo al tipo de violación, el impacto de la misma, las circunstancias del caso, las demandas de los representantes y los criterios jurídicos internacionales, incluyendo la propia jurisprudencia de la Corte Interamericana o de los contenidos de la Declaración sobre el derecho a la reparación de Naciones Unidas en otros casos.

Los criterios de cómo llevar a cabo las diferentes medidas son muy importantes porque caracterizan y dan sentido a la reparación. Una buena parte de los problemas señalados anteriormente, podrían evitarse con una mejor definición y seguimiento de la aplicación de dichos criterios, de acuerdo al sentido de las medidas. El grado de precisión de estos criterios es un elemento clave cuando se dan divergencias en la interpretación, distintos grados de voluntad por parte del Estado, o exigencias de los representantes de las víctimas y ONG. Sin embargo, la precisión de los criterios se

enfrenta a varias dificultades. La primera es el grado de concreción que tienen que incluirse en acuerdos, sentencias o programas de reparación para caracterizarla bien y evitar los problemas en la fase de cumplimiento. Por ejemplo, en la atención en salud decretada por la Corte Interamericana muchos Estados consideraron en el pasado que la atención médica incluía el diagnóstico pero no el tratamiento, por lo que dicha interpretación restrictiva tuvo que ser corregida por la Corte posteriormente. Lo mismo sucede en medidas como becas, medidas simbólicas u otras, donde la manera en cómo se define cada medida, debe estar orientada a su sentido reparador y a evitar problemas de interpretación posteriores.

Tener mayor claridad en dichos criterios ayuda a: a) disminuir las diferentes interpretaciones de las medidas por las partes; b) contar con los recursos para llevarlas a cabo; c) valorar la manera específica en que se desarrolla la medida de reparación. Todas son cuestiones que pueden hacer de ellas algo más o menos reparador, o incluso una nueva fuente de frustración, según se atiende a su sentido, se consideren los objetivos con que fueron dictadas, y según el grado de cumplimiento o de dificultades para que esto se logre.

Esta discusión sobre los criterios debería ser parte del trabajo de preparación y discusión con las víctimas y familiares sobre la reparación. Ello permite evaluar las expectativas y posibilidades reales, comprender el proceso de las personas afectadas y cómo se articulan con la demanda o la reparación y, así mismo, prever problemas que pueden darse posteriormente.

Como se señala por Graciela Azmitia Dorantes, en el siguiente caso de desaparición forzada, en el que se llegó a un acuerdo extrajudicial en la Comisión Interamericana, *los convenios son de hecho convenios marcos, que hablan de generalidades y no de especificidades. Después, a la hora del cumplimiento, usan el lenguaje de los abogados mañosos: esto puede ser esto, pero no es.*

Otros problemas de estas interpretaciones se dan en los casos en los que puede existir conflicto con la legislación interna, en los criterios de medidas simbólicas o de atención psicosocial y en la investigación y garantías de no repetición. Estas últimas medidas pueden ser las más influidas por el contexto político o la impunidad, especialmente cuando generalmente son “obligaciones de medios” y no “de resultados”. También cuando los plazos para llevar a cabo cambios en políticas o leyes como parte de la reparación están sujetos a la implicación de otros poderes del Estado (como el judicial o el legislativo), los plazos suelen ser más laxos (por ejemplo la Corte Interamericana habla en estas medidas frecuentemente de un “plazo razonable” que es difícil de concretar y de supervisar).

La responsabilidad de tener más claridad en estos criterios es de los órganos que ordenaron la reparación, pero, en las demandas, también los/las representantes legales y las propias víctimas tienen que tenerlos más claros para incluirlos en las mismas y limitar los problemas que han sido señalados.



## Ejercicio práctico

### Evaluación de la estrategia para la reparación

En el este cuadro se sintetizan algunos de los factores más importantes en la definición, toma de decisiones y seguimiento del cumplimiento de la reparación colectiva. Se incluyen preguntas de reflexión o chequeo en cada uno de los aspectos a considerar sobre la situación del caso, puntos débiles o aspectos a reforzar. Si bien algunas de las preguntas son más específicas para los casos colectivos, estos puntos pueden ser utilizados en la discusión de los casos individuales.

#### Construcción del caso.

- ¿Se han tenido en cuenta las implicaciones colectivas en la preparación? ¿Cómo se han considerado el tipo de hechos y el impacto colectivo en la demanda?

#### Proceso y participación

- ¿Cómo se ha considerado la participación del colectivo afectado en la demanda (información, decisiones, audiencia, seguimiento)? ¿Hay buena transmisión de líderes o testigos al grupo afectado? ¿Qué estrategias pueden mejorar este proceso?

#### Evaluación inicial y periódica del proceso grupal o comunitaria.

- ¿El grupo tiene la cohesión suficiente? ¿Pueden prevenirse algunos de los puntos de fractura previsibles? ¿Cuáles son las cosas que les unen y les dividen?

#### Demanda de reparación

- ¿Cómo se ha tenido en cuenta la participación y las perspectivas de las víctimas en la construcción de la demanda? ¿Y en la toma de decisiones respecto la reparación? ¿Conoce la gente los criterios de reparación? ¿Han sido discutidos con ellos? ¿Se han tenido en cuenta los distintos escenarios en la reparación?

#### Implicaciones de la reparación

- ¿Se ha evaluado cómo se hará efectiva ésta en caso de que se gane la demanda?
- ¿Hay posibles problemas de agravios comparativos entre la gente afectada? ¿Se han tomado precauciones para el registro de todos los beneficiarios?
- Se pueden incluir algunos beneficios colectivos para otras personas con problemática similar, del mismo grupo o comunidad?

#### Mecanismos de gestión que involucren la comunidad afectada

- ¿Es posible asegurar una mayor adecuación de la reparación al contexto local, así como un sentido reparador por la participación, la conciencia de logro y una resignificación de las medidas?

#### Participación de las autoridades en la reparación colectiva

- Si la reparación colectiva involucra a agencias del Estado en la construcción de servicios o infraestructuras, ¿qué mecanismos para la gestión de los fondos se piensan poner en marcha?

#### Coordinación de los diferentes intervinientes y actores locales implicados

- ¿Hay otros actores, locales implicados en la reparación a nivel local? ¿Cómo se abordarán las dificultades, toma de decisiones o implicaciones para ellos?



## Capítulo 7

Impacto traumático en representantes legales y defensoras/es de derechos humanos: cuidado y prevención



El trabajo de defensoras y defensores de derechos humanos, personas de equipos de defensa legal o de acompañamiento a víctimas de violaciones de derechos humanos lleva a conocer e involucrarse con numerosas situaciones difíciles. Recoger testimonios o hacer una demanda supone escuchar historias muchas veces dramáticas, con una fuerte carga emocional. También confrontarse con la impunidad, las dificultades de investigación, y la falta de voluntad política o medios para poder hacer justicia o buscar la reparación. Además, muchas personas y organizaciones comprometidas en la defensa de las víctimas de violaciones de derechos humanos tienen que enfrentar sus propios problemas de seguridad, o incluso amenazas por su trabajo.

Todo ello hace que el cuidado de las personas y de los equipos tiene que ser parte de la dinámica de estas organizaciones, del cuidado personal y de la agenda de trabajo. Las formas de disminuir el estrés, identificar precozmente los signos de fatiga, poner en marcha formas de afrontamiento más constructivas o saber pedir ayuda en momentos difíciles, son parte de las estrategias individuales y colectivas. No se trata de psicologizar el trabajo de defensa de los derechos humanos, sino de tener en cuenta las necesidades psicosociales como parte de la agenda de trabajo y fortalecimiento institucional y personal.

## Tipos de impacto

Generalmente se utilizan las siguientes categorías para hablar del impacto del estrés en las profesiones de ayuda o la lucha en defensa de los derechos humanos: estrés día a día y estrés acumulativo, por una parte; y estrés relacionado con el sufrimiento y la muerte, y estrés organizativo, por otra.

### a) El estrés día a día

Está relacionado con el ritmo, volumen del trabajo, frustraciones, o las propias dificultades del litigio y el trabajo con las víctimas de violaciones de derechos humanos o con las demandas y burocracia de los Estados. Este estrés diario, contenido dentro de los límites en que puede ser afrontado con los recursos propios, puede ser un estímulo para el trabajo, e incluso contribuir a dar un sentido positivo a la experiencia.

### b) Estrés acumulativo

Cuando los recursos personales o emocionales para enfrentar situaciones difíciles se ven sobrepasados en intensidad y en tiempo por las demandas del contexto o los desafíos emocionales que supone este trabajo, se empiezan a manifestar signos de fatiga y sobrecarga emocional, en lo que llamamos estrés acumulativo.

Éste se manifiesta de diferentes maneras en distintas personas. Los signos de estrés acumulativo pueden ser dificultades de concentración, rigidez, focalización del pensamiento en determinados problemas o incapacidad de evaluar y tomar decisiones. Se pueden dar, entre otras, situaciones de absentismo, refugio en tareas más fáciles o repetitivas. El abuso de medicamentos o alcohol y los comportamientos de riesgo pueden ser otras manifestaciones. A escala emocional, el estrés puede hacer que la persona se sienta presionada o pierda interés en su trabajo o

por la gente, generando desilusión, victimización o desconfianza. Todas éstas son muestras de estrés acumulativo, que es importante enfrentar cuando se empiezan a manifestar.

### c) El estrés organizativo

También los aspectos organizativos, la cantidad de trabajo interno y la energía necesaria para mantener el funcionamiento de una organización, la realización o respuesta a proyectos de financiación, etc. pueden ser fuentes de tensión y estrés. Llamamos a éste estrés organizativo, y tiene que ver con los factores asociados al modo de realizar el trabajo. La mayor parte de los abogados u organizaciones de derechos humanos cuentan con estructuras organizativas más o menos complejas, un mandato en el que entran sus acciones y una definición de roles y tareas. Esto ayuda a disminuir algunas fuentes de tensión y tener más claridad en la tarea. Pero las exigencias de un contexto amenazante en algunos casos, la complejidad de las tareas, el manejo de la cantidad de información, las exigencias organizativas de la realización de informes o el trabajo burocrático frente a necesidades acuciantes para llevar un caso, son causas frecuentes de estrés y conflicto.

#### Algunos testimonios de estrés organizativo

*Puede parecer absurdo. Estamos en una zona de conflicto armado, pero resulta que lo que más nos estresa ahora es la cantidad de trabajo interno que tenemos que hacer. Para cada reunión tenemos que leer más de cien páginas de informes, casos, textos sobre los que se va a discutir y tomar decisiones. Tenemos que escribirlo todo en medio de tanta urgencia, y ver quién va a responder a la sede sus numerosas preguntas. Eso hace que tengamos que estar casi todo el tiempo en la oficina, en lugar de poder hacer el trabajo directo.*

*En nuestra organización las cosas están centralizadas y se ha vuelto tan grande, que es imposible saber lo que están haciendo los demás. El contacto entre nosotros se ha vuelto burocrático, nos pasamos informes que pocas veces tenemos el tiempo de leer. Y luego, los que toman las decisiones, siempre son otros. Uno siente que hace todo el trabajo pero que puede incidir poco en las decisiones.*

*Nosotras somos pocas y nos toca hacer de todo. Tenemos que saber de contabilidad, de gestión de proyectos, de realización de informes... y además de política, de atención a las mujeres víctimas, de cómo fortalecer al grupo, de cómo usar los recursos legales, de protección, y de varias cosas más. Estas últimas forman parte del sentido de nuestro trabajo, las primeras son cosas que de todas maneras hay que hacer, pero nos sobrecargan mucho.*

Como se ve en los anteriores ejemplos de diferentes organizaciones, algunos factores frecuentes de estrés organizativo son:

1. La distancia jerárquica y la escasa autonomía para la toma de decisiones. Cuando las personas pierden capacidad de control de sus propias acciones, dependen

siempre de las decisiones de otras, y además tienen la responsabilidad concreta de la acción, no se sienten involucradas o en una acción colectiva que genere sentido en el trabajo.

2. El ambiente burocrático del trabajo, con excesiva reglamentación y trámites. El trabajo administrativo es importante para poder fortalecer al grupo o llevar a cabo sus proyectos o casos. Pero en ocasiones predominan los aspectos formales y burocráticos sobre el sentido de la acción, ya sea por los procedimientos excesivamente reglamentados, la valoración del seguimiento de reglas más que la capacidad de pensar y utilizar criterios comunes, entre otros aspectos.
3. Los conflictos con el mandato, es decir la definición de nuestra tareas y tipo de trabajo a veces es muy rígido o, en otras, muy ambiguo. Ambas cosas son negativas. La ambigüedad del rol, aunque también puede suponer un espacio para la creatividad, hace que la persona tenga que gastar mucha energía en definir los términos cotidianos de sus acciones. Por el contrario, un rol rígido desestimula la capacidad de innovar y lleva a la rutinización y a la monotonía que son fuentes de estrés.

Algunos aspectos clave para prevenir el estrés organizativo son una claridad en las funciones y responsabilidades, así como la participación en la toma de decisiones que implican a la persona, y la evaluación periódica de la dinámica organizativa.

#### d) Confrontarse con el dolor y situaciones extremas

Confrontarse con situaciones de extrema pobreza, dolor y muerte es parte del trabajo de defensa de los derechos humanos pero puede conllevar también mayor estrés o ansiedad. Hay varias maneras en cómo pueden afectar estas situaciones.

El *trauma vicario* ocurre cuando la persona que ayuda se encuentra muy afectada por la experiencia de las víctimas con las que trabaja. Quienes trabajan con personas afectadas tienen que estar dispuestas a escuchar hechos traumáticos y tener una capacidad de empatía y acogida del dolor, pero también puede esto puede hacer que se sientan afectadas disminuyendo su capacidad de trabajo o apoyo.

Por otra parte, pueden darse fenómenos de *contratransferencia*. Se entiende por contratransferencia el impacto que el relato de la víctima tiene sobre los propios problemas o experiencia de la persona que entrevista. Por ejemplo, escuchar sobre una violación sexual o un dolor por la pérdida de un ser querido puede llevar a la persona que escucha a sus propias experiencias de abuso o pérdida. Hay que ser conscientes de estos fenómenos, cuando se dan, para valorar la necesidad de apoyo, limitar el tipo de experiencias con las que nos confrontamos, ser conscientes de nuestros propios límites o poder pedir ayuda. En todo caso hay que tratar de que estos fenómenos no interfieran en la relación con las víctimas o las demandas judiciales.

En otras ocasiones la persona puede ser afectada también por sus propios miedos en el manejo de situaciones con las víctimas (por ejemplo, si ha tenido experiencias negativas previas, o casos considerados difíciles) y se necesitan mecanismos de apoyo tanto para manejar las propias dificultades como para tener más herramientas desde el punto de vista psicológico (ver capítulos 9 al 11).

Por otra parte, en algunos casos pueden darse situaciones más graves como vivencia de incidentes críticos (por ejemplo, amenazas o sufrir hechos violentos) como consecuencia del trabajo de derechos humanos. La valoración de los aspectos de seguridad, así como establecer algunos mecanismos de apoyo son elementos básicos de la respuesta en estas situaciones<sup>29</sup>. Hay que evitar tanto la victimización de la persona (sobrepotejiéndola o limitando su capacidad de acción) como la minimización del peligro (evaluando la situación de seguridad y la adaptación de la conducta personal o familiar a un contexto estresante).

*Recuerdo la sensación de irrealidad que era volver a mi vida y mi trabajo luego de vivir experiencias intensas con las víctimas de violencia política. Algunas veces pensaba que no podía una misma persona vivir en dos mundos tan diferentes. El mundo de la "normalidad" me daba un poco de rabia o una sensación absoluta de inmaterialidad como si de repente pudiera esfumarse. Tenía pesadillas, especialmente después de tomar testimonios o litigar casos muy violentos.*

*El trabajo a veces llama a la tristeza. ¿Cómo escuchar a una víctima que te dice que arañó la tierra para encontrar a su hermano desaparecido y no sentir que algo se desgarró también dentro de ti? Muchos de los abogados/as con quienes he trabajado reaccionan distinto a los pedacitos del horror que compartimos en la construcción de un camino de esperanza. Algunos se abrazan a las personas que acompañamos, otros duermen por horas y horas, o se inmovilizan, otros se aíslan, o buscan espacios sociales donde reencontrar la alegría bailando.*

*Muchos de los defensores y defensoras de derechos humanos tienen una gran pasión por lo que hacen. A eso se suma, una voluntad admirable para luchar en circunstancias imposibles con situaciones extremas. Pero de a ratos, la dimensión de algunas de las luchas se hace realidad, las muertes, las amenazas, y las derrotas, van erosionando la alegría y la esperanza. Probablemente las muertes sean la situación de mayor peso. Son esas las que a veces dejan a la gente callada y cabizbaja por días. Peleando afuera pero silenciosa adentro.*

Equipo de Cejil

## Organizaciones que trabajan en contextos de violencia

En algunos países, las organizaciones de defensa de derechos humanos trabajan en condiciones de precaria seguridad o ambientes desestructurados. El sentido y la con-

---

<sup>29</sup> Ver apartado de amenazas en el capítulo 3.

tinuidad de su acción en esos contextos depende de cuidar algunas cuestiones básicas para fortalecer su trabajo:

1. Cuanto más ambigua y compleja es una tarea, más importante es que el grupo tenga una representación adecuada de ella. Por ello es importante que los **objetivos** que surgen del mandato sean **claros** y explícitos y, sobre todo, sean **compartidos** por todas las personas del equipo.
2. Los equipos tienen que contar con una **organización adecuada** teniendo en cuenta tanto la tarea que se va a realizar (siguiendo por ejemplo un criterio de eficacia) como las condiciones del contexto (incluyendo medidas de seguridad) y el sentido del trabajo y nuestra acción (coherencia y participación).
3. En tercer lugar, los equipos deben desarrollar una capacidad de **apoyo mutuo y resistencia** en condiciones difíciles. Para ello deben aprender a cuidar *las relaciones* entre los miembros del grupo. Cuando se logra un clima de confianza y aceptación las personas pueden ayudarse: intercambiando ideas y sugerencias; compartiendo sentimientos e informaciones; confrontando experiencias y actitudes; estableciendo y fortaleciendo las relaciones entre sí.

#### Consejos prácticos para el apoyo mutuo

1. Hacer explícitos los problemas o cuestiones que afectan a las personas o el grupo para evitar malentendidos y bloqueos. Es mejor hablar de los problemas o dificultades entre todos, aunque a veces sea doloroso, que hacer como que no existen.
2. Poner las cuestiones en un "lugar" tratable. No se trata de pasarse los problemas, como si de una patata caliente se tratara, sino de ponerlos en un lugar común de forma que todos puedan aportar su punto de vista.
3. Dedicar tiempo a recoger la vivencia de cada persona para reconstruir un significado y visión conjunta. Si no se da ese espacio, se corre el riesgo de que el grupo pierda su visión y cohesión interna.
4. Tener un punto de vista constructivo: pensar también qué hacer y cómo seguir adelante, y reconstruir el compromiso de solidaridad.
5. Aprender a situarse en las nuevas situaciones, especialmente en caso de haber sufrido experiencias traumáticas o aumento de los niveles de tensión. El grupo protagonista de su historia debe tener la capacidad de replantear sus expectativas según el contexto en el que está.
6. Decidir el método que se va a seguir, de forma que todos puedan participar y aportar sus experiencias. Eso puede dar seguridad emocional y facilitar la toma de decisiones.
7. Construir entre todos un sentido de grupo que haga posible reintegrar las experiencias vividas, reconstruir las relaciones y retomar el trabajo.

(Riera, F. y Martín Beristain, C., 1993)



## Enfrentar el estrés

¿Qué se puede hacer para enfrentar estos impactos y mejorar la capacidad de respuesta a los desafíos personales o grupales del trabajo de defensa de derechos humanos? Básicamente las alternativas frente al estrés son: a) modificar la fuente; b) disminuir sus consecuencias y c) cambiar las formas de afrontamiento. Además hay que: d) reconocer el impacto en las relaciones o el grupo y e) desarrollar estrategias de cuidado institucional. Las posibilidades de unas u otras deben ser evaluadas en cada caso y contexto particular.

### a) Identificar y modificar las fuentes de estrés

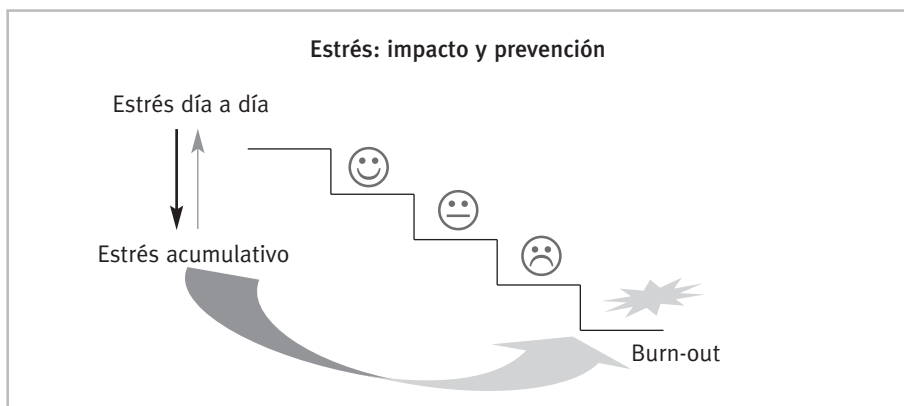
El primer paso para poder modificar las fuentes de tensión es identificarlas. Estas pueden ser también diferentes para distintas personas (carga de trabajo, imposibilidad de tomar decisiones, excesivo sentimiento de responsabilidad, etc.). Una vez identificadas las fuentes puede analizarse si hay capacidad 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.

#### Ejercicio práctico

1. Identifique cuales son las situaciones que le cargan más emocionalmente. Haga un listado con los casos o tipo de actividades.
2. Analice los factores que intervienen en ellas: por ejemplo, sobrecarga de tiempo y esfuerzo, impacto emocional, imposibilidad de resolver la situación, etc.
3. Valore 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?
4. Este ejercicio puede hacerse también en grupo para enfrentar conjuntamente los problemas y estrategias de manejo.

### b) Identificar los signos de estrés acumulativo

Uno de los problemas del estrés es que invisibiliza sus propios efectos. Las formas de manifestar el estrés acumulativo pueden depender de la persona. Es importante el auto conocimiento 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 lleve a un “queme” personal (burn-out). El burn-out se define por: una situación de cansancio emocional extremo y mecanismos de defensa primitivos (distancia emocional, cinismo, etc.); pero también por síntomas de despersonalización (insensibilidad, cuestionamiento de los propios valores).



El problema de este estado es que no hay energía psicológica para revertir el proceso y se necesitan medidas de apoyo específicas que permitan descanso, apoyo psicológico y reconstrucción del modo de orientar el trabajo. En esos casos solamente el descanso no sirve, si no es acompañado de cambios en la situación que ha llevado a ese estado, porque fácilmente se vuelve a reproducir, incluso esta vez en menos tiempo.

### Ejercicio práctico

#### 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 se está bajando de forma peligrosa por la escalera? ¿Cómo me noto o puede verse desde afuera? 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: 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 a tomar decisiones conjuntamente. Este ejercicio también puede ayudar a no confundir signos de estrés (por ejemplo, irritabilidad) con problemas interpersonales.

### c) Cambiar las formas de afrontamiento

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 pre-

carias, 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.
2. Evalúe las que son más útiles para enfrentar el problema o manejar la tensión.
3. Valore las posibilidades de cambio y una estrategia para fortalecer su capacidad de manejo emocional y enfrentar el estrés.
4. Si es posible, discuta en grupo sobre las formas de enfrentar el estrés, enriqueciéndose con la discusión colectiva.

	Si	No	Potencial
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación de los propios sentimientos.</li> <li>• Reconocer los límites</li> <li>• Potenciar cosas que disminuyen mi sentimiento de vulnerabilidad: describir.</li> <li>• Dar sentido a la experiencia, reconocer las motivaciones.</li> <li>• Cuidado básico de la alimentación.</li> <li>• Descanso y sueño.</li> <li>• Descansos cortos después de actividades estresantes.</li> <li>• Desconexión: actividades de "apagar el interruptor".</li> <li>• Actividades para evitar la focalización excesiva como rumiación o hablar reiteradamente sobre lo mismo.</li> <li>• Actividades gratificantes, como música, cantar, pasear, cine, etc.</li> <li>• Placeres saludables.</li> <li>• Ejercicio físico.</li> <li>• Compartir problemas y sentimientos con personas de confianza (descarga y aceptación).</li> <li>• Escribir sobre las experiencias (expresión y creatividad).</li> <li>• Ejercicios de relajación.</li> <li>• Humor.</li> <li>• Reorganización del trabajo y descanso.</li> <li>• Otras.... (describa).</li> </ul>			

#### **d) Reconocer el impacto en las relaciones o el grupo**

Por otra parte, el estrés afecta también a las relaciones interpersonales, en diferentes cuestiones como la alta reactividad, la limitación de la comunicación o las valoraciones rígidas sobre el otro.

Se necesita un conocimiento mutuo para evitar achacar lo que son efectos del estrés a problemas de una mala relación o a la dinámica del grupo. Esto puede ayudar a no “privatizar”, en las relaciones interpersonales o grupales, un daño que es producido socialmente, por ejemplo por el nivel de tensión que vive el grupo en un momento de sobrecarga de trabajo o de amenaza.

Los equipos también puede verse afectados por el estrés. El grado de afectación puede ser distinto. Frecuentemente lo primero que empieza a notarse es un aumento de la tensión con interacciones agresivas o malentendidos; después, comienza a deteriorarse la comunicación en el grupo, con menor grado de compartir, inhibición, o falta de espacios para abordar los problemas que van acumulándose, con lo cual predominan las actitudes defensivas.

Posteriormente puede darse cambios en la forma de trabajar, con refugio en las propias tareas, dejación de trabajos colectivos, o en la cohesión del grupo (creación de subgrupos, clima emocional negativo). Por último, lo que se afecta es la confianza que es el “corazón” del trabajo en equipo. Y cuando las cosas llegan a ese nivel de deterioro de la confianza se necesita una intervención reconstructiva<sup>30</sup>.

En esos casos el grupo tiene que darse el tiempo y el contexto favorable para “reconstruirse”. En muchas ocasiones se necesita un apoyo externo y la redefinición de las reglas de comunicación y normas básicas para poder reiniciar un proceso.

Conocer estas posibilidades no elimina el riesgo de deterioro pero, al igual que en los ejercicios individuales señalados, puede ayudar a identificar precozmente los problemas y poner en marcha mecanismos de corrección y apoyo. Algunas de las manifestaciones frecuentes de este estrés en los grupos y organizaciones se señalan a continuación.

Un problema añadido en estos casos es que el estrés en el grupo afecta a la comunicación en diferentes grados y es precisamente la comunicación lo que constituye la energía de recuperación. En estos casos, lo que podría ayudar a salir de la situación es lo que se encuentra precisamente afectado.

---

<sup>30</sup> Ver capítulo 10, esquema de Teoría de la acción comunicativa de Habermas y Teoría del cambio de Watzlawick.

### Ejercicio práctico

#### Reacciones grupales negativas frente al estrés

Algunas reacciones frecuentes son:

- Rigidez en las normas o criterios de valoración.
  - Interacción agresiva o comportamientos defensivos en el grupo.
  - Ausencia de cuidado de la infraestructura y clima grupal.
  - Imperio del silencio: evitar hablar de problemas que generan tensión, lo cual aumenta el comportamiento evitativo y el estrés.
  - Clima emocional negativo (*no se puede hacer nada*) o de control (*hay que tener cuidado con lo que se dice...*).
  - Delegación en un miembro: focalizar el problema en una persona cuando en realidad es expresión del malestar del grupo.
  - Hablar constantemente de los temas de trabajo como una forma de "ruido", dar vueltas constantes a los problemas sin discutirlos de forma estructurada para buscar soluciones.
  - Mal ambiente de trabajo y conflictos no resueltos que se acumulan.
  - Escaso entusiasmo o motivación colectiva
  - Refugio en las propias tareas
1. Señale éstas u otras formas de estrés que se dan o se han dado en su grupo.
  2. Realice un ejercicio de evaluación en el grupo de estas reacciones colectivas frente al estrés.
  3. Valorar conjuntamente las formas de poder abordarlo de forma colectiva y una estrategia de cambio.

Las organizaciones de derechos humanos deben tener en cuenta que cuidar la dinámica interna es parte de la agenda de trabajo, dado que de ello dependen también el sentido de la acción, la coherencia interna y la capacidad de trabajo. Algunos de estos mecanismos son:

1. Creación de espacios de comunicación y evaluación del proceso de grupo. Dichos espacios suelen ser limitados o no ser vistos como prioritarios, hasta que la situación se hace insostenible.
2. Realización de actividades informales o creativas que permitan otro tipo de relación, al margen de los debates o reuniones formales.
3. Compartir sentimientos y experiencias en momentos de particular impacto (después de periodos de estrés como audiencias, momentos difíciles de percepción de fracaso, etc.) desde la perspectiva del apoyo mutuo.

4. Facilitar la aceptación y el reconocimiento de sentimientos escondidos (por ejemplo, aceptar la responsabilidad o reconocer el derecho a tener miedo o al descanso sin culpabilizarse).
5. El apoyo mutuo puede ayudar a mejorar la gestión del estrés y contribuir a dar más sentido a la experiencia (por ejemplo, frente a decisiones graves que suponen dilemas morales, la discusión y toma de decisiones de forma colectiva).
6. Flexibilizar las metas y reorganizar la forma de trabajo o la toma de decisiones en caso necesario.

#### **e) Estrategias de cuidado institucional**

Las organizaciones de derechos humanos pueden fortalecer su trabajo si tienen en cuenta estrategias organizativas que permitan disminuir las fuentes de estrés, o mejorar su gestión como son la formación previa, la supervisión, los cambios en la organización del trabajo y el apoyo para afrontar las situaciones vividas:

- La formación sobre el propio rol disminuye la ambigüedad y el sentimiento de incompetencia. Por otra parte, importante la formación sobre habilidades de comunicación con las víctimas, así como al aumento de la competencia para afrontar el estrés.
- La supervisión supone la discusión con profesionales (psicología, etc.) o responsable de organización de los casos difíciles y las alternativas para gestionar los problemas. Tiene un papel de apoyo durante las diferentes fases del litigio o el trabajo de derechos humanos. Una supervisión eficaz debe ayudar a mejorar el afrontamiento de las dificultades y la autoconfianza, y ser sensible a las necesidades psicológicas de la persona, proporcionando un feed-back que ayude a evaluar el trabajo. Para poder hacerlo es importante contar con personas que no tengan responsabilidades organizativas directas o promover un contexto en el que se puedan separar sus roles claramente.
- Cambios organizativos. Tales como rotar trabajos de mayor estrés, flexibilizar o clarificar los objetivos y las tareas de los diferentes participantes, así como las normas en la comunicación, todo ello puede disminuir las situaciones de incertidumbre o ambigüedad y un reparto de tareas estresantes. Incluir mecanismos de autoevaluación y participación en la toma de decisiones, mejora la gestión de estas dificultades.
- Después de trabajos o experiencias negativas, como momentos críticos, periodos difíciles o experiencias de litigio confrontativas, representantes legales y defensoras/es de derechos humanos pueden beneficiarse del apoyo mutuo o de otras personas de confianza para las que esto tenga sentido y que tengan capacidad de acogida humana (familiares, amigos, compañeros, etc.). Sin embargo, los ritmos y estilos de vida distintos, o la distinta centralidad de la experiencia para la persona y sus familiares o amistades, aumentan la dificultad de compartir. Hay que ser conscientes de estas dificultades, evitando la autovictimización o sobrevaloración personal, para reintegrar estas experiencias o afrontar periodos difíciles de una manera más constructiva.

- Apoyo psicológico. Pero además, puede haber personas que se encuentren afectadas o necesiten más apoyo. En estos casos puede ser útil buscar un apoyo psicológico individual o compartir las propias experiencias en un grupo. Para las ONG tener en cuenta estas exigencias psicosociales supone contar con mecanismos de apoyo para las personas que hayan vivido experiencias traumáticas y se muestren muy afectadas o sin otras posibilidades. Sin embargo, es importante que estas formas de apoyo respondan a las necesidades y tengan sentido para la gente, dado que en muchas ocasiones puede ser difícil ser consciente del propio estado psicológico o dar el paso para pedir ayuda.

Para que la ayuda psicológica sea efectiva tiene que ser vista como necesidad o, al menos, ser identificadas las dificultades personales para enfrentar algunos problemas y la necesidad de ayuda. Sin embargo, en la práctica esto también se ve limitado por las dificultades de tiempo, de reconocimiento de la posibilidad de un espacio profesional de apoyos, o de los estereotipos sociales compartidos sobre la salud mental etc. que son también un límite para obtener ayuda.

*Nosotras tenemos una política de cobertura amplia de los gastos de atención psicológica de los abogados y abogadas de nuestro equipo, pero una parte significativa de la gente del equipo no hicieron uso de esos recursos ¿por qué? No lo sé, hemos tenido casos de depresión profunda, o de impacto afectivo importante, entrenamientos de sensibilización, y otras actividades, pero aún así la mayor parte del equipo no eligió apoyarse en un psicólogo/a en los momentos de mayor estrés.*

Equipo Cejil

Este esquema anterior: formación, supervisión, cambios organizativos, formas de apoyo después de incidentes críticos o posibilidad de contacto con apoyo profesional específico puede ser útil para revisar las necesidades de su organización y poner en marcha algunas medidas que contribuyan, tanto a la prevención, como a afrontar el impacto del estrés como parte de la estrategia de fortalecimiento colectivo.

### Ejercicio práctico

#### Estrategias de cuidado de la organización

1. Analice las necesidades de autocuidado y fortalecimiento interno de su organización, teniendo en cuenta la dimensión grupal e individual.
2. Valore las experiencias llevadas a cabo y las estrategias posibles de apoyo.
  - Formación.
  - Supervisión.
  - Cambios organizativos.
  - Espacios de apoyo mutuo.
  - Apoyo psicológico.
  - Intervención en momentos de crisis.



## Capítulo 8

Toma de testimonios,  
preparación de audiencias  
y seguimiento





Este capítulo se centra en algunos de los contextos en los que se da la investigación de violaciones de derechos humanos, y de los marcos la relación con las víctimas, especialmente en la toma de testimonios, denuncias, comisiones de investigación o demandas judiciales. Se abordan las condiciones del contexto, los aspectos clave en las fases iniciales, las tareas y cuidados más importantes en la toma de testimonios y preparación de audiencias, o los momentos posteriores a sentencias o acuerdos.

## La persona que entrevista

La confianza es la energía básica para poder realizar el trabajo de apoyo legal, acompañamiento psicosocial o de investigación en derechos humanos. Dicha confianza se establece en tres dimensiones. Una, la confianza personal, con quien se siente escucha y comprensión. Otra la confianza técnica, en la capacidad de resolver los problemas o realizar de forma conveniente la investigación. La tercera, una confianza por el lado social que muestra una comprensión política de los hechos y un “estar al lado de la víctima” en la lucha por la defensa de los derechos humanos. Esta última alianza por el lado social constituye la base para esta relación.

La relación inicial puede darse por el conocimiento del trabajo que realiza la organización de derechos humanos o por la intermediación de interlocutores de confianza. De todas formas esta construcción de la confianza es parte del proceso que se debe de cuidar, tener en cuenta los aspectos de gradualidad y las dificultades iniciales que son frecuentes en contextos de impacto por violaciones de derechos humanos.

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.

### Actitudes básicas 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.
- Concreción: claridad y objetivos específicos.

Cuando quien entrevista es una persona de confianza, la persona afectada puede tener una actitud menos defensiva, con menos miedo y le va a contar lo que al desconocido no se puede. Por ejemplo, cuando empezó el proyecto REMHI en Guatemala en 1995 (ODHAG, 1998), un proyecto de recogida de testimonios que comenzó antes de que se firmaran los Acuerdos de Paz en Guatemala, las memorias estaban atadas por el miedo y trabajar con entrevistadoras/es de confianza de las comunidades fue muy

importante para superar el temor y generar las condiciones que permitieran compartir hechos atroces.

Pero, del otro lado, también cuando la persona que entrevista es conocida de la víctima es más fácil que se den cosas por supuestas, y por tanto no se pregunten (*¿Cómo le voy a contar a Macala si ella ya sabe!*). Además, en algunas ocasiones de forma paradójica, la persona puede contar más cosas a personas que conoce menos, especialmente a quienes no forman parte de su círculo, dado que la revelación de ciertos aspectos con personas con las que se sigue teniendo posteriormente convivencia puede ser vista como más peligrosa (Pennebaker, 1995). La actitud del entrevistador preguntando por cosas que pueden resultar obvias puede ser un límite dado que sobrecarga la entrevista pero, por otro lado, puede ser un recurso positivo si sabe manejarse adecuadamente.

En todo caso, hay que considerar el conocimiento previo de la persona o la organización, y la pertinencia o no de la presencia de alguna persona de contacto o de confianza de la víctima.

## Promover un contexto favorable

¿Las condiciones que facilitan a la persona el recordar o tener un mejor testimonio se dan en una habitación hablando detrás de una mesa, tomando un café o en su contexto comunitario? Los diferentes ambientes o circunstancias del caso pueden hacer aconsejable uno u otro contexto pero, en todo caso, es importante tener en cuenta un ambiente adecuado que permita que la persona se sienta tranquila.

Un lugar con privacidad, sin llamadas de teléfono o entradas y salidas de gente, y sin ruido, que permita la comunicación y la escucha. A pesar de que el contexto de muchas investigaciones sea precario, o en el propio medio comunitario, contar con condiciones básicas no tiene que ver tanto con los medios como con pensar en generar condiciones favorables en el lugar concreto en que se desarrolla. Dar seguridad de la privacidad de la entrevista y la confidencialidad de los datos y experiencias, si fuera necesario.

## Explicar el objetivo y el procedimiento

En algunas ocasiones, la entrevista puede desarrollarse a demanda de la persona afectada. En ese caso es importante explorar la demanda, conocer los hechos, identificar los problemas y clarificar las posibilidades de acción. En otros muchos, estas entrevistas se dan ya en un contexto estructurado. Entonces se trata de explicar el sentido de la entrevista, el objetivo y circunstancias de la misma (como por ejemplo, recoger su experiencia como testigo, hacer una denuncia pública, etc.), y la manera en que va a desarrollarse (tiempo, reglas básicas como la voluntariedad, el modo más o menos informal o de respuesta a preguntas precisas, etc.). Dejar un tiempo para comprobar la comprensión o el acuerdo y poder aclarar las dudas tanto sobre el uso de la información, como sobre las condiciones de confidencialidad o seguridad, el manejo público de la información en su caso, etc.

Por otra parte, dado que las entrevistas en general suponen un contexto de inseguridad para la persona entrevistada (*¿qué tipo de preguntas me irá a hacer? ¿sabré responder? ¿qué voy a contar de todo lo que pasó? ¿qué va a pasar después?*), se necesita aclarar también el método o forma en cómo se va a estructurar. Es importante generar una atmósfera tranquila y dar explicaciones claras sobre el modo en que se piensa desarrollar. Por ejemplo, explicando que: a) las preguntas son sencillas, para que le orienten en su testimonio, y centradas en su experiencia; b) si hay problemas tanto con algunas preguntas como respuestas que lo haga saber; c) la apertura a responder las dudas que tenga; d) el tiempo previsto y disponible y el ritmo de la entrevista (pueden hacerse pausas si lo considera necesario, etc.); e) la evaluación final de la misma y de las cuestiones a considerar respecto al seguimiento, en su caso.

## Recoger la información ¿grabar o tomar notas?

La recogida de información de forma fiable y segura es una parte central de la investigación o un peritaje. Básicamente los procedimientos para hacerlo son dos, el uso de una grabadora y la toma de notas por la persona que entrevista o por alguien que le ayuda en esa tarea.

Siempre la grabadora es “uno más”, es algo que está ahí, y que para muchas personas puede ser visto como peligroso o que puede limitar la expresión si no hay claridad sobre su uso posterior. Los beneficios evidentes de la grabación incluyen la mejor recogida de la información, la importancia de contar con las expresiones de la víctima o la mayor libertad de la persona que entrevista para focalizarse en la interacción. Pero también tiene sus límites como el riesgo de mal funcionamiento, la necesidad de asegurar el registro, o la sobrecarga posterior en la transcripción sin un registro de notas previo.

Por su parte, el tomar notas durante la entrevista como único sistema de registro puede focalizar a la persona que entrevista en esa tarea más que en la interacción. Además, limita el contacto visual, y la calidad de la información está condicionada por la habilidad de registro del entrevistador. Por otra parte, los aspectos positivos son la ayuda para sistematizar la información posteriormente, la versatilidad en diferentes situaciones, la no dependencia de instrumentos tecnológicos y que puede ayudar a centrar aspectos clave de la entrevista. En esos casos, la transcripción debe hacerse en las próximas horas.

Probablemente la decisión de la forma de trabajo dependerá del tipo de entrevista, su uso posterior, el grado de confianza con la persona, los aspectos relativos a la seguridad y las condiciones del contexto. En ocasiones es posible trabajar con dos personas en la entrevista, una que conduce la entrevista y otra que se centra en el registro de la información. Eso puede ayudar también posteriormente a una discusión conjunta de las notas para comentar, entender y registrar la información definitiva y las impresiones que ayuden al proceso. En caso de graves problemas de seguridad pueden separarse los datos de la persona entrevistada o testigo del conjunto del testimonio (ya sea grabado o escrito) para evitar posibles represalias. Lo más importantes es proteger a la persona. En la práctica pueden darse formas combinadas que tengan en cuenta los dos objetivos (interacción con la persona y registro de la información).

	Grabación	Registro manual
<b>Aspectos positivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite recoger de forma directa las voces, y expresiones personales.</li> <li>• Posibilidad de volver a chequear la información.</li> <li>• Libera al entrevistador del esfuerzo de registro en papel de los detalles del testimonio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar notas ayuda a centrar los aspectos clave de la entrevista.</li> <li>• Ayuda a la sistematización posterior de la información.</li> <li>• No hay dependencia de elementos técnicos y de su funcionamiento.</li> </ul>
<b>Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede relajar en exceso al entrevistador sobre el registro.</li> <li>• Problemas de seguridad o necesidad de protección de la información.</li> <li>• Problemas técnicos o escasa calidad de la grabación pueden limitar su uso posterior.</li> <li>• Hacer copia de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limita el contacto visual y corporal.</li> <li>• Dificultad para recoger de forma completa y clara la información.</li> <li>• Focaliza la actitud del entrevistador en la recogida de la información más que en la interacción con la persona entrevistada.</li> </ul>

## Encuadre y fase inicial

El contexto en el que se da la relación es clave para definir bien las características de este encuadre. Esta fase suele durar desde el conocimiento del caso hasta el establecimiento de la demanda en los procesos judiciales. En otros casos, es parte del testimonio de la persona para una Comisión de la Verdad y su posterior implicación en el proceso. Si bien varios de los aspectos señalados a continuación son importantes en otras fases, se señalan tres elementos clave de este inicio.

*a. Explorar las expectativas.* Debe formar parte siempre de cualquier inicio del proceso. Explorar los intereses, percepciones y esperanzas de la gente, permite: a) ajustar en la medida de lo posible dichas expectativas a lo previsible, según la experiencia o las circunstancias del caso, b) tener en cuenta dichas expectativas para adecuar la demanda (por ejemplo, lo que se puede esperar o no respecto a la reparación). Cuando esto no ha formado parte del acuerdo inicial o de la evaluación del caso durante el proceso, se acumulan riesgos de falta de adecuación y malentendidos que pueden bloquear la comunicación o el sentido del litigio.

*b. Proporcionar información básica* de forma que se tenga una visión global del proceso. Esto significa tanto adaptar las explicaciones a su nivel de comprensión evitando el vocabulario excesivamente técnico (artículos de leyes o convenios, tipo de violaciones, gestiones jurídicas, etc.), como al ritmo de asimilación y proceso de las víctimas y familiares (por ejemplo, dando una visión global de las fases y lo que se puede esperar de ellas), pero evitando información muy precisa sobre aspectos que pueden ser abordados más adelante. También de los posibles problemas que puedan darse para tener un comportamiento anticipatorio. Hay que tener un equilibrio entre la información limitada y la sobrecarga de información en esta fase.

c. *Establecer las reglas de comunicación y manejo de problemas.* En esa primera fase es importante acordar las reglas básicas de la relación, cómo se manejará la información, el nivel de involucramiento de los demandantes en el proceso, lo que se espera de los abogados y cuál es el rol de las víctimas o familiares. Se necesita trabajar con preguntas y un clima de diálogo que permita superar las barreras profesionales o la percepción de jerarquía que impida aclarar las cuestiones básicas. En esta fase inicial debería llegarse a un acuerdo explícito de colaboración, ajustando los roles y las reglas para el futuro. De esta forma pueden evitarse malentendidos y problemas ulteriores.

## Toma de testimonios y audiencias

La toma de testimonios es una parte fundamental del proceso de denuncia o litigio. Hablar sobre los hechos y dar su testimonio puede tener muchos sentido para las víctimas pero tiene que hacerse de manera que sea lo más útil desde el punto de vista de la investigación y de la situación emocional de la víctimas. En este sentido, algunos aspectos básicos son el refuerzo del sentido del testimonio, evitando la reiteración y atendiendo a las dificultades específicas.

### Reforzar el sentido del testimonio

El testimonio es un instrumento para la recogida de información sobre los hechos que ocurrieron. Puede ser también la primera posibilidad que tiene la persona de hablar de su experiencia y expresar 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,
- 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.
- señalar a los responsables y contribuir a la prevención y la justicia.

A pesar de que tenga sentido, 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.

### Evitar la reiteración

En unos casos, las víctimas han narrado su experiencia varias veces antes de realizar una demanda legal, una denuncia o su testimonio a una comisión de investigación. En otros casos, como cuando estas llegan al sistema interamericano, tendrán que hacerlo varias veces más en el recorrido de la demanda internacional. Hay que tratar de limitar esta reiteración en la medida de lo posible, tratando de recoger el testimonio en la fase inicial de la manera más amplia posible.

Esto es especialmente importante respecto a hechos particularmente dolorosos o detalles de las violaciones cuya narración reiterada puede generar un impacto. Recordar puede tener mucho sentido pero también tiene un coste psicológico en muchas ocasiones que hay que tratar de limitar.

Se recomienda un sistema de grabación y transcripción para evitar las entrevistas sucesivas sobre los mismos aspectos. Cuando se trata de testigos para un proceso judicial, debido a que priman las razones del proceso legal, el testimonio escrito se hace ante diferentes interlocutores y se valida posteriormente ante figuras como un notario, lo que hace que se tenga que volver a la narración primaria.

**Desde el punto de vista psicológico hablar es positivo si...**

- a) no se limita a una descarga emocional sobre los hechos y se integran emociones y reevaluaciones,
- b) se hace en un momento en el que es posible tomar distancia psicológica,
- c) no se hace de manera repetitiva,
- d) la persona quiere hacerlo y tiene un sentido para ella,
- e) se está ante un interlocutor/a de confianza que transmite escucha y comprensión,
- f) se tienen en cuenta las diferencias culturales en el modo de expresar o compartir las emociones.

(Pennebaker, Páez, y Rimé, 1998)

### **c. Atender a las dificultades específicas**

La toma de testimonios, ya sea en el contexto de entrevistas con representantes legales o peritos, audiencias públicas o en la experiencia individual de la víctima de enfrentarse a sus recuerdos y una computadora para escribir su historia, puede suponer una fuerte movilización emocional, generarse nuevas preguntas o valorar cual es la respuesta más adecuada a las mismas o la profundidad del relato necesaria.

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 matanza 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: *Como experiencia propia 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 es una cuestión básica. La mayoría de las veces esta preparación se hace con preguntas centradas en los aspectos generales y problemáticos en el caso, el establecimiento de un contexto similar al que tendrá lugar en la realidad, 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, 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.

Las percepciones de las víctimas o la expresión de su vivencia pueden ser elementos que se expresan igualmente durante la entrevista, y eso es parte del proceso. Después de terminar el testimonio, dejar un espacio para hablar de la persona de cómo se siente y mostrarle apoyo.

#### **Preparación de una audiencia**

Tener en cuenta las tareas complejas, la situación emocional y las dificultades prácticas para víctimas y testigos.

1. Reunión inicial antes de la audiencia. Proporcionar información básica sobre el proceso. Tener en cuenta que, en muchos casos, ese es el momento para el que la persona ha estado esperando durante años, con lo que supone de esperanza y sentido, pero también de tensión y vulnerabilidad.
2. Abrir un espacio de consulta y preparación. Necesidad de reafirmar lo que saben, y espacio de preparación para preguntas de distintos abogados o investigadores. Superar las dificultades o barreras percibidas por las víctimas o testigos para preguntar o resolver sus dudas.
3. Tener en cuenta los aspectos prácticos. Todo lo que conlleva la preparación y el desarrollo de la audiencia puede ser complejo para algunas víctimas o testigos, especialmente cuando proceden de áreas rurales o sectores pobres y hay diferencias culturales. Aspectos como realizar la documentación necesaria, poderes legales, pasaporte, notario, burocracia, tomar un avión, alojarse en hoteles, etc. suponen un mundo nuevo para el que hay que prepararse.

### **Manejo de la movilización emocional**

En el trabajo de recogida de testimonios, presentación en audiencias, etc. se movilizan numerosos recuerdos, aspectos emocionales y memorias traumáticas. Se necesita acompañamiento para ayudar a cerrar, en la medida de lo posible, la experiencia con contención y apoyo. Posteriormente al testimonio puede darse una sensación de alivio, pero también de preocupación por lo “bien o no” que se haya realizado el mismo. Muchas víctimas y testigos necesitan un espacio posterior de expresión que promueva sensación de seguridad sobre lo realizado y el valor positivo de su testimo-



nio en el contexto de la denuncia o de la audiencia. Por otra parte, también puede ser importante en ese momento normalizar algunas reacciones que pueden darse en las horas o días después, como sentimientos de tristeza o recuerdos traumáticos, o algunos problemas para dormir o desconectar de su experiencia. Normalizar dichas reacciones puede ayudar a la persona a entender lo que le sucede y, en caso necesario, pedir ayuda.

Algunos aspectos a chequear con la víctima son: ¿cómo se encuentra después del testimonio?, ¿qué grado de comprensión o apoyo tiene en su medio social o familiar? ¿Cuenta con personas de confianza con las que puede hablar de cómo se siente y tener apoyo? ¿Se puede establecer un contacto o apoyo posterior?

En el caso de procesos complejos, como la realización de audiencias con varios testigos, víctimas directas o familiares, el proceso de “cierre” puede necesitar varios tiempos y escenarios. Por ejemplo:

- 1) Un espacio informal, para securizar, contener y facilitar la descarga emocional sobre las circunstancias de la audiencia, reacciones que se dieron, incidencias, etc.
- 2) Una evaluación más general con la persona o el grupo de los aspectos legales, la información del proceso, etc.
- 3) La posibilidad de contar con apoyo psicológico posterior en los casos en que sea necesario.

### Ejercicio práctico

#### Desarrollos inesperados

*Un muchacho de Guatemala que prestó testimonio sobre una masacre tuvo un episodio que las abogadas que lo representábamos no pudimos explicar pero que tuvimos que enfrentar. La víctima tuvo que ir a sacar la visa a EEUU desde su país con uno de los patrulleros de autodefensa civil que había participado en los hechos y que actuaba como testigo. Además, era la primera vez que la víctima hablaba en público sobre lo que pasó. La persona no estaba bien preparada para el testimonio ante Comisión. A las pocas horas de prestar su testimonio salió de la casa donde estaba alojado y se perdió por toda una noche. Luego, se acercó a nuestra oficina y nos pidió que consiguiéramos que se le diera la calidad de refugiado diciendo que sentía que no podía volver a su país. Una vez iniciados los trámites de refugio, a cargo de un centro que albergaba y patrocinaba a víctimas de violencia política, a los dos meses de prestar su testimonio tuvo un deterioro psicológico muy fuerte en el que empezó a pensar que había personas que lo seguían en EEUU, estaba aterrizado, y pidió que se lo llevara nuevamente a su país. El joven volvió a su país acompañado de un miembro de nuestro equipo, y se buscó apoyo psicológico.*

*A nosotras se nos quedó un sentimiento de que le hicimos daño, cuando él fue generoso al venir, aunque unos años después nos reencontramos y nos agradeció todo el apoyo a su persona y en el caso. Esta experiencia fue muy dura para*

*la víctima. Quienes lo acompañamos y representamos nos preguntamos si habíamos actuado correctamente al facilitar su testimonio ante la Comisión Interamericana. Esta experiencia nos hizo iniciar procesos de acompañamiento psicológico para las víctimas y de entrenamiento sobre trauma a los miembros de nuestro equipo legal, entre otras respuestas institucionales. (Equipo Cejil).*

Preguntas para la reflexión:

- ¿Se cumplió con el mandato de no hacer daño en el desempeño del trabajo?
- ¿Qué precauciones debían haberse asumido al ofrecer su testimonio?
- ¿Qué se debería haber hecho antes de que él declare y qué después?
- ¿Qué precauciones y responsabilidades tiene el propio sistema interamericano frente a las víctimas?
- ¿Es posible evitar situaciones como estas?

## El tiempo posterior: publicación de informes, sentencias y cumplimiento

Posteriormente, el proceso está determinado por el tiempo entre la audiencia y la sentencia o en otros casos, entre el dar el testimonio y la publicación de un informe de una Comisión de la Verdad o la puesta en marcha de las medidas de reparación. Las sentencias, resoluciones o publicación de informes son un punto intermedio del proceso y no un punto final. Es preciso un cambio en la perspectiva del litigio no solo dirigida a “ganar el caso” en términos jurídicos, sino también a “ganar el proceso” en términos del impacto y reconstrucción del proyecto de vida. Por tanto, el punto final sería más bien el del cumplimiento efectivo de la sentencia, investigación y medidas de reparación. Por ello es también un tiempo de preparación para el proceso posterior de llevar a cabo el cumplimiento.

*Entonces, aquí llegamos al punto final, ahora sí no quiero más pensar en eso, remi-tirme de manera que me disguste, porque es una lucha constante. Eso es lo que pensé cuando habló el ministro y dijo públicamente que él se iba a encargar. Eso me dio un poco de confianza, pero conforme fue pasando el tiempo, hubo unas reuniones con ellos, ahí ya sentí una cosa que hasta da tristeza decir eso. Al haber sido la otra parte con el Estado era algo así como el enemigo del Estado, una cosa como desagradable sentir eso. Y eso lo sentía a través del trato que ellos me daban, dejaban esa sensación. Nosotros como sus enemigos, en vez de ser parte del Estado y de esa sociedad que sufrió el problema.*

Luis Cantoral

La publicación de informes o las experiencias de reconstrucción de la memoria en Comisiones de la Verdad tienen un impacto importante en las víctimas y la sociedad. En los casos judiciales, la sentencia tiene un innegable significado simbólico y prácti-

co. El impacto de la sentencia, cuando esta es favorable a la demanda de las víctimas, puede manifestarse en una euforia inicial por el logro obtenido, después de un largo tiempo de frustraciones y dificultades. Pero también la necesidad posterior de evaluar la situación y de ver cómo lo que se deriva de la sentencia puede ayudar a su proceso de reconstrucción de su proyecto de vida personal o familiar.

Podríamos señalar en ese sentido diferentes momentos y “tareas”:

- 1) La reacción psicológica inicial incluye el conocimiento y comprensión de los términos de la sentencia y lo que eso significa para las víctimas.
- 2) Un proceso a medio plazo de asimilación de la sentencia en el proceso personal o familiar; cambios en la manera de enfrentar el dolor o la pérdida.
- 3) La integración en su proyecto de vida con las necesidades o expectativas y las posibilidades que otorga para las víctimas el cumplimiento de la reparación.

### Consejos prácticos por etapa

Los siguientes puntos sintetizan algunos elementos a tener en cuenta en el manejo general de las denuncias y demandas, siendo sensibles a las necesidades de cada momento y con una perspectiva integral del proceso de las víctimas.

#### a. Fase inicial inicial.

Objetivos conocimiento del caso, explorar expectativas, tiempo necesario, establecer los acuerdos básicos, generar confianza, aclarar el sentido y características del tipo de litigio, así como a grandes rasgos los pasos y tiempos del proceso.

#### b. Seguimiento en general del proceso.

Información básica sobre aspectos legales, información sobre el proceso según la fase en que se encuentre, gestiones con anticipación, análisis de las dificultades y recursos, tiempo para gestiones y burocracia, mecanismos para gestionar las dificultades, criterios respecto a víctimas y testigos.

#### c. Audiencia.

Preparación para audiencia, explorar los miedos (incluyendo consecuencias negativas por dar su testimonio y calidad de su participación en la audiencia), conocimiento del espacio y método, valorar como espacio de expresión, evaluación de la audiencia, valoración del seguimiento, compartir con otros familiares en su caso.

#### d. Sentencia.

Manejo de la situación entre audiencia y sentencia, tiempo, valoración del resultado, reacciones entre la respuesta positiva, el grado de ambivalencia posterior, o el hecho de malas noticias. Preparación para el proceso posterior.

#### e. Ejecución de la decisión o la sentencia.

Explorar las dificultades previsibles, prepararse frente a intentos de manipulación, valorar los tiempos y la actitud de familiares y abogados, mantener flujo de información, valorar dificultades que pueden darse respecto las diferentes medidas, y en casos colectivos mantener el proceso grupal.



Habilidades de comunicación  
para el acompañamiento de las víctimas  
y la investigación



En este apartado se ofrece una descripción y ejemplos de distintas habilidades para la comunicación e investigación en el campo de derechos humanos. En cada parte se señalan ejemplos de dichas habilidades, y al final de este capítulo se incluyen 21 casos de situaciones habituales en la comunicación para ejercitarse en la aplicación de estas herramientas.

Una buena parte de este capítulo se basa en la experiencia personal, en el trabajo en la investigación y acompañamiento a víctimas de violaciones de derechos humanos, pero también se alimenta de experiencias de formación en otros campos como el trabajo comunitario o la formación de profesionales de la salud. Algunas habilidades han sido adaptadas al contexto de investigación a partir de habilidades de entrevista en otros contextos (Fernández Liria, 2002).

En una primera parte se estructuran y analizan diferentes aspectos y habilidades a tener en cuenta siguiendo este esquema: 1) la actitud y habilidades de escucha, 2) formas de apoyar la narración, 3) contrastar significados y aspectos problemáticos 4) manejo de la tensión, 5) los cuidados en la comunicación de malas noticias, 6) los errores frecuentes en las entrevistas, 7) sugerencias para algunas situaciones difíciles en las entrevistas y 8) el caso de entrevistas colectivas.

## Actitud y habilidades de escucha

### a. Personalizar

Personalizar, es decir tratar a la persona por su nombre, es importante para tratar de establecer una relación personal con ella, y superar la distancia o barrera profesional que puede limitar la comunicación y la confianza. Transmitir que no es una situación más, o una víctima más: es una persona única y es importante.

### b. Promover una escucha activa

La escucha activa se muestra especialmente a través del comportamiento no verbal de la persona que entrevista. En un contexto facilitador en el que debe darse la entrevista, se acompaña de una actitud corporal relajada, un cierto contacto visual con la persona sin que éste resulte invasivo, y una distancia adecuada, si es posible sin una mesa de por medio. La configuración del espacio no siempre puede diseñarse para la entrevista, pero es mejor que estar frente a ella directamente, un cierto ángulo entre las dos personas dado que transmite una actitud más abierta.

La escucha necesita una actitud de la persona que entrevista de tranquilidad y centrarse en el momento. Para ello es importante:

- Un silencio intrapsíquico, es decir, dejar al lado las preocupaciones o pensamientos que pueden interferir con el buen desarrollo de la entrevista. El silencio interior es básico para escuchar y transmitir escucha.
- La suspensión del juicio sobre lo que la persona cuenta. Las valoraciones necesarias pueden hacerse a posteriori evitando que limiten la actitud de escucha o produzcan focalización en uno mismo o distracción.

### c. Disociación instrumental

Normalmente la persona que conduce la entrevista funciona de una manera que podríamos llamar “disociada”, es decir, que ha de interactuar teniendo en cuenta distintas posiciones en la comunicación. Es decir, escucha a la persona (posición 2) y tiene que comprender lo que esta está contando y ponerse “en sus zapatos”.

Por otra parte tiene que estar atenta a las cosas que tiene que explicar o sus propias intervenciones (posición 1). Y por último, tiene que considerar cómo se va desarrollando la comunicación en una forma de observación externa que sea consciente del tiempo, la evolución de la entrevista, los aspectos problemáticos que se dan y cómo resolverlos, etc. (posición 3). A esta forma de actuar en la comunicación la llamamos *disociación instrumental* y es parte de las habilidades de las relaciones de ayuda.

### c. Atención a lo implícito

Durante el trabajo de investigación con las víctimas de violaciones de derechos humanos, hay numerosas ocasiones en que predomina lo implícito en la comunicación, es decir las cosas no dichas, o en las que la forma o características de la expresión son tan reveladoras como lo que se dice. Entre estas formas implícitas hay algunas que hacen referencia a aspectos que se da por hecho que conoce el entrevistador, o a las que no se le dan la importancia para ser contadas en ese contexto. Se trata de omisiones que pueden ser reevaluadas repreguntando o no perdiendo un guión de entrevista que señale los aspectos claves a recoger.

En otros casos, hay aspectos relevantes que aparecen como latentes en la entrevista, a pesar de que no ha habido una referencia expresa a los mismos. Este *contenido latente*, puede ser debido a una experiencia estigmatizante (como violencia sexual) o una información general que se supone compartida y por tanto no se expresa directamente (por ejemplo, sobre cómo se desarrolló el ataque, lo que condiciona la evaluación de los detalles de la narración). En algunas ocasiones, las expresiones genéricas pueden mostrar detalles relevantes sobre la experiencia de la persona, como en este caso.

La señora Juana y su marido. Era una pareja, ella nunca había hablado del daño, y sólo en el ejercicio del peritaje que se hizo ella contó lo que pasaba. Había perdido dos hijos, uno directamente de los hechos y otro que se suicidó después. Ella se había culpabilizado por la pérdida de sus hijos, desde su visión religiosa, y había tomado la decisión de nunca más tener una relación sexual. Pero eso nunca lo había contado, porque el que hablaba en las reuniones y entrevistas era el esposo.

Sólo después del trabajo que se hizo ella pudo narrarlo y eso fue un elemento para evaluar el daño. Pero fueron años de silencio total. En la entrevista había un contenido latente: *Nunca más volvimos a ser matrimonio*. Esta fue la expresión.

Otros elementos de lo implícito pueden ser tanto la *narración evasiva* como el *discurso recurrente*. En el primer caso se evita la expresión o narración de ciertos aspectos o episodios. En general esta narración evasiva tiene que ver con problemas de confianza, aspectos emocionales dolorosos o socialmente estigmatizantes. Por ejemplo, en la investigación del proyecto REMHI de Guatemala, especialmente durante la primera entrevista, las víctimas y testigos evitaban hablar de la presencia o la relación con la guerrilla, aunque se conocía su presencia en la zona en los años 80, debido al riesgo de ser señalados y la construcción de una narrativa en ciertos aspectos protectora de su integridad.

En este otro caso ante la Comisión Interamericana, uno de los abogados señala esta narración evasiva frente a detalles del horror y su actitud en el manejo de la misma: *El cuerpo presentaba estos signos de terrible vejación. A la madre, tanto al entrevistarla como en la audiencia, le hice la pregunta de cómo se encontraba cuando finalmente le entregaron en la morgue el cuerpo de su hija y ella pasaba muy rápido, decía “bueno si, estaba toda hinchada, parecía que la habían arrastrado, dado un orificio en la nuca de un disparo”, y no decía nada más. Yo no quise insistir y ya estaba probado a través de otros medios, y a veces con contar este tipo de cosas que les han pasado, en realidad lo único que hacen es sufrir más.*

En otras ocasiones se vuelve de nuevo a la narración de hechos o vivencias que son importantes para la persona. Esta recurrencia del discurso es un ingrediente a valorar dado que puede deberse al impacto de los hechos en la persona, aspectos que le preocupan de forma muy importante, o ser señales de un modo de pensar o una cosmovisión que es necesario entender.

*En el trabajo de investigación sobre las masacres en las comunidades indígenas para la demanda por genocidio, encontramos en muchos casos de masacres la reiteración de aspectos como la relación con la tierra, y los lugares donde se hacían las ceremonias de la cosecha. Al principio pensábamos que era porque no se había comprendido el tema del que se trataba, que no eran los problemas de propiedad de la tierra sino los hechos de violencia. Pero después nos dimos cuenta de que tiene que ver con la causa percibida de los hechos y la evaluación de las consecuencias que tuvo para las comunidades la masacre desde una perspectiva más holística.*

Por último esta referencia a lo implícito puede estar condicionada por el contexto en que se hace la entrevista o los roles que participan en ella. En el caso, del proyecto REMHI era difícil que aparecieran sentimientos como, por ejemplo, la cólera o los deseos de venganza que las personas consideraban poco apropiadas a contar a un interlocutor de la Iglesia,

Otros casos frecuentes de cuestiones implícitas se dan en las entrevistas familiares, donde dichos aspectos tienen que ver muchas veces con la interacción entre sus miembros, el rol dominante de alguno de ellos o las relaciones de género.



*En un caso de México en la investigación de una persona desaparecida, hablando con la familia sobre las reparaciones, hubo un momento que le preguntamos a la familia: "¿Y ustedes necesitan asistencia psicológica, ustedes creen que necesitarían una atención?" Y el señor dijo: "¡No! Todos estamos bien. Todos estamos bien. Todos estamos bien". Y, claro, la esposa estaba enfrente y yo le pregunté: ¿Usted necesita ayuda? Y se puso a llorar, a llorar, a llorar. ¿Cómo hacer? Porque allí era claro que el señor manejaba. "Oiga, si quiere hablamos diferente". Cómo hacer para que él no se sienta mal si cambiamos la dinámica de la comunicación o le contradice... Porque ellas van a todos los lados donde va él pero por otra parte, ¿cómo hacer para tener esos espacios?*

Este tipo de situaciones necesitan normalizar la afectación como frecuente para generar un clima de aceptación que permita hablar del problema. Cuando se dé un clima de "control" en entrevistas familiares o grupales se necesita explorar las necesidades en entrevistas individuales para abordar estos aspectos de forma más abierta, sin descalificar la relación familiar.

## 2. Apoyo a la narración en la entrevista

### a. Facilitar la narración

Además de la escucha, la persona que entrevista tiene que tener habilidades para facilitar la narración en la entrevista. A continuación se señalan algunas de las formas de hacerlo:

- a) *Facilitadores*. Se llaman así a las interjecciones, expresiones (ajá,..) o el asentimiento que sirven para hacer ver al otro que se está siguiendo su relato y estimularle a seguir adelante.
- b) *Silencio y baja reactividad*. El silencio atento y la baja reactividad transmiten escucha. Se entiende por reactividad el tiempo que hay entre la respuesta de la persona y una nueva pregunta o comentario de la persona que entrevista. La alta reactividad transmite poca escucha, dado que muestra que la persona está más a reaccionar frente al otro que a asimilar y pensar en el relato que le transmite. Esto es especialmente importante en situaciones de tensión emocional o conflicto.
- c) *Contacto corporal*. La distancia y el contacto corporal están sujetos a regulaciones personales, de género o culturales. En general un cierto contacto corporal en un momento de desborde emocional transmite empatía y comprensión. Pero hay culturas en que aún este contacto leve se considera una invasión de los límites o adquiere otros significados, especialmente entre personas de diferente sexo o de diferente edad.
- d) *Parafrasear*. Consiste en repetir una parte de lo que la persona ha dicho, con palabras similares o parecidas: *entonces en ese momento usted se sintió...* para retomar la expresión y seguir un poco más adelante. El parafraseo se usa para hacer un apoyo narrativo, para que la persona se anime y para ayudar a explorar algunas cuestiones que está planteando.

- e) *Recapitular.* Las entrevistas tienen momentos de narración y expresión, pero también momentos de retomar los aspectos abordados de forma que permita ordenarlos o sintetizarlos: *usted me ha dicho hasta ahora muchas cosas sobre quiénes eran, incluso los nombres los hemos tomado, me gustaría que viéramos un poco ahora cosas que nos quedan pendientes y me gustaría volver hacia atrás sobre cosas que no han quedado claras.* Se recapitula sobre cosas que han sucedido, tanto sea para ir hacia delante como para aclarar cosas que han quedado atrás.
- f) *Clarificar.* *Vamos a ver si he entendido bien porque hay creo tres cuestiones que aparecen en lo que usted ha dicho; una cosa es cómo reaccionó su familia, otra cómo reaccionó la comunidad, y otra lo que usted sintió después que podía hacer. Si le parece, me gustaría saber más sobre esas tres cosas.* A veces se pasa de tema a tema y la gente no tiene una narración del hecho “por temas”, se mezclan cosas y la persona que entrevista necesita tener más claridad para poder trabajar más sobre ellas. La clarificación ayuda a reconducir la entrevista.

### **b. Uso equilibrado de las preguntas.**

Las preguntas sirven para obtener y estructurar la información. Sirven para animar a la persona a relatar su historia, y a orientar el tipo de información relevante para la investigación. Por ejemplo, conocer detalles de los hechos, identificar a los perpetradores, explorar su percepción sobre las dificultades de la denuncia, o las consecuencias de las violaciones.

Las preguntas cerradas, que requieren respuestas como “sí” o “no” o precisiones sobre números o detalles pueden ser útiles para confirmar determinados datos, y frecuentemente se usan en distintos momentos de la entrevista. Por ejemplo: *¿Eran militares ¿Vestían con botas negras? ¿Cuántos eran?* Sin embargo, una entrevista muy cargada de este tipo de preguntas traduce prejuicio o transmite motivación centrada en intereses determinados, a veces ajenos a la experiencia de la víctima, o puede ser percibida como un interrogatorio. Además, este tipo de preguntas, cuando se hacen de forma repetitiva en el desarrollo del relato, cortan la secuencia del mismo y la asociación de ideas y recuerdos que es importante para la coherencia e integridad del testimonio.

#### **Preguntas no tan banales en su contexto**

*Hay preguntas que a veces nos son coloquiales o que no nos parecen tan importantes, pero que en un contexto de violencia no lo son. Por ejemplo en muchas zonas donde existe violencia política, o que han vivido la guerra, la pregunta “¿Y usted de dónde es?” puede generar preocupación: “¿por qué preguntará eso?”. Parece una pregunta coloquial, pero el lugar geográfico de dónde se procede está asociado al mapa del conflicto y al desplazamiento. Desde la aplicación del plan Colombia en la región del sur del país, algunas de las informaciones que se recogieron de población desplazada generaron miedo y silencio como respuesta por no saber dónde iba a terminar esa información recogida por el Estado.*

Por su parte, las preguntas abiertas animan al diálogo y sirven para explorar las percepciones y emociones de la persona: *¿Cómo se sintió usted? ¿Qué es lo que usted cree que sería reparador para su familia? ¿Cuáles fueron las consecuencias de todo esto en su vida?*

Otro tipo de preguntas, como las preguntas circulares, tipo menú, ayudan a la persona a situarse en un conjunto de opciones igualmente válidas de forma que contribuyen a explorar aspectos que de otra forma difícilmente aparecerían: *¿Sintió que podía hablar con sus hijos de los que estaba pasando, prefería explicárselo más tarde o más bien buscar a otra persona de la familia?*

Una entrevista muy centrada en preguntas cerradas, tiende a ser directiva. Tiene que haber un equilibrio entre el tipo de preguntas. Usar las preguntas cerradas en momentos en que se precise pero no cortar la narración. En general es mejor diferir la mayor parte de estas precisiones al final de la entrevista, salvo que sean muy relevantes para continuar con el relato. Si se hace necesario, en el desarrollo del testimonio se puede utilizar en momentos intermedios para recapitular: *“Paremos hasta aquí. Me gustaría hacerle unas preguntas sobre lo que pasó hasta entonces”*. Y luego volver sobre otros aspectos cuando se trata de un proceso narrativo en un escenario diferente.

### 3. Contrastar significados

En ocasiones, durante la investigación de los casos o la toma de testimonios hay situaciones contradictorias o confusión en la información, y se necesita mayor claridad en el significado de lo que se está hablando. En estos casos se pueden contrastar los datos o el significado de la declaración teniendo en cuenta un clima empático, en relación de confianza y de una manera abierta, sin interpretaciones cerradas que pueden ser vistas como desconfianza. También se incluyen algunas habilidades básicas en el manejo de la tensión o las preguntas sobre aspectos conflictivos.

#### a. Aclarar contradicciones en la narrativa

Hay que tener cuidado cuando se trate de poner de manifiesto contradicciones en la narrativa. Las preguntas deben hacerse aquí de forma neutra, señalando a la información y no a la persona, por ejemplo evitando algunas como esta: *Usted me ha dicho que eran guerrilleros pero luego me ha dicho que no sabía si eran. ¿En qué quedamos? ¿Por qué cambia su relato?* Este tipo de preguntas puede ser visto como una acusación. Se puede hacer la misma “confrontación” pero de una manera más neutra en términos de verificación de la información: *Si le entendí bien usted dijo que eran paramilitares, pero luego que no sabe si lo eran o no. ¿Puede explicarme mejor esto? Es muy importante verificar esta información.*

#### b. Interpretación abierta

Hacer interpretaciones sobre lo que dice la persona tiene numerosos riesgos, ya se trate de la investigación por parte de representantes legales o defensoras/es de dere-

chos humanos como en el acompañamiento psicológico a las víctimas. Una interpretación puede hacerse solo si hay una relación de mucha confianza, en un clima empático, y si la persona quiere recibir la interpretación sobre el tema (*yo le voy a decir mi opinión, como usted me pide, pero usted me dice si está de acuerdo o estoy equivocado*). No se puede hacer con una persona que no se conoce bien o donde no haya un clima de empatía establecido.

En algunos de esos casos, cuando sea pertinente para aclarar el tema o avanzar en la confianza, puede hacerse pidiendo siempre una retroalimentación a la persona. Usar en todo caso la interpretación abierta, nunca cerrada. Evitar expresiones como esta que son valorativas e inducen falta de escucha o posición de superioridad: *No Soraya, lo que a usted le pasa es que tiene miedo de hablar con sus hijos*. Una interpretación abierta ayuda a la persona a situarse en la visión que le proporciona el otro (*tal vez tenga miedo a poder escuchar lo que piensan sus hijos y por eso nunca les ha preguntado, ¿es así o no le parece?*).

### c. Uso de las metáforas o imágenes preexistentes

Las metáforas pueden ser útiles como expresiones más cercanas a la persona, especialmente cuando se trabaja con personas de extracción popular, campesina o indígena, en donde las metáforas forman parte habitual del lenguaje. En expresión de un líder indígena de una organización de derechos humanos: *el acompañamiento a la víctima es como cuando se separa a los animales de la madre, al principio se pasa a que mamen cuatro veces, luego tres, luego una, así poco a poco para que vayan cogiendo valor* (ejercicio práctico, página 32). Especialmente los aspectos emocionales pueden chequearse con metáforas que pueden ser más expresivas que los conceptos: *¿usted se siente todavía como dentro de un túnel oscuro, o como que ya está viendo la luz?* O para contrastar las imágenes o la atmósfera de los hechos. Por ejemplo,

- *La Corte, que me han dicho que es un sitio terrible, ¿es como las que se ven en las películas norteamericanas?*
- *No se imagine como en las películas porque no es así. La persona que representa al Estado le entrevista desde su lugar, y usted va a tenerlos cerca mientras está declarando.*

### d. Preguntas estratégicas y reconversión de ideas

Cuando se quiere ayudar a la persona a valorar las cosas desde otro punto de vista o replantearse la manera de enfocar un problema, pueden usarse técnicas que inciden en la reconducción o la reflexión.

Las *preguntas estratégicas* son preguntas que tratan de llevar a la persona a la reflexión. Su objetivo no es lograr una contestación directa a la pregunta, sino promover la reflexión a otro nivel. Por ejemplo: *¿Desde hace cuánto no ha descansado usted?*, *¿Cuánto tiempo cree que puede seguir llevando el caso usted sola en su familia?*, *¿Ha pensado en cómo manejar las cosas en su organización con la denuncia?*

*Reconvertir ideas* es una forma de influencia en la manera en cómo la persona está viendo el problema. Para poder realizarse se necesita un clima empático, que haga que el intento de reconversión no sea visto como un ataque personal o una descalificación. Con interés en ayudar y empatía, se necesita mostrar la incoherencia de la creencia o de la idea que se trata de cambiar, y contraponer información positiva que ayude a ver el problema de otra manera. Por ejemplo: *usted dice que explicar a los niños esto les va a poner peor, pero los niños le están preguntando sobre lo que está pasando, lo que muestra que quieren y necesitan saber, y hay que darles algún tipo de explicación a su nivel que les ayude. Si quiere podríamos ver cómo o con qué apoyo...*

#### 4. Manejo de la tensión

Las situaciones de tensión o eferescencia emocional pueden ser frecuentes cuando se trabaja con personas afectadas por violaciones de derechos humanos. Los recuerdos traumáticos pueden generar bloqueo o estrés, las personas pueden canalizar la rabia o tensión contenida durante años en la entrevista, y frecuentemente hay que preguntar por cuestiones que pueden resultar dolorosas para la persona.

##### a. Dejar expresar y resituar emociones negativas interpersonales

Durante la toma de testimonios o el trabajo con las víctimas, pueden aparecer sentimientos de rabia o cólera por los hechos y la impunidad del caso. En muchos casos la agresividad es una reacción normal, especialmente cuando las víctimas acumulan frustración e impotencia. Si hay una carga afectiva de rabia o de agresividad, es mejor dejarla expresar. Los intentos de cortar la expresión son ineficaces y muchas veces contraproducentes, dado que probablemente va a salir de una forma u otra, y puede cuestionarse la confianza. En parte, el papel que tenemos es absorber la rabia y la frustración, de forma que la persona pueda expresarla y sentirse en parte contenida. Ahora bien, en ocasiones esas expresiones hay que resituarlas, especialmente cuando incluyen valoraciones sobre nuestro rol que pueden ser negativas para la relación o la investigación.

##### Expresión de rabia o cólera

- En muchas ocasiones es normal que haya esa expresión de rabia, por la frustración, tensión e impacto de las violaciones de derechos humanos.
- No tomarlo como algo personal, valorar la necesidad de expresión de la persona.
- No entrar en conflicto con la persona, evitar tener una alta reactividad que funcione como un intento de justificación o genere escalada de conflicto.
- Expresar empatía frente al otro: *bueno, igual no lo estoy haciendo de forma correcta, pero estoy tratando de ayudarlo. Me gustaría ver cómo podemos hacer para que su caso pueda ir en mejores condiciones a juicio y puedan superarse esas barreras que usted está viviendo, que hasta ahora nadie ha escuchado.*

En otras ocasiones durante las entrevistas se dan situaciones que suponen pruebas de confiabilidad, conscientes o no, por parte de la persona afectada. Por ejemplo, en el caso de las víctimas de tortura cuando la revelación de hechos traumáticos pueden exponer a la víctima al prejuicio o la valoración moral de su interlocutor. Las personas puede contar una parte de la historia, protegiendo ciertos aspectos de su identidad o de su dolor, y más adelante te cuentan otra, y después otra, cuando hay un crecimiento en la confianza y una valoración positiva de la capacidad de comprensión y aceptación. Es importante no valorar estas “pruebas” como muestras de desconfianza.

### **b. Afrontar aspectos dolorosos**

Hablar de hechos traumáticos puede tener mucho valor para la víctima, pero también tiene un coste 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 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 yo, como perito, tengo que entender mejor el impacto que todo esto ha tenido en su vida para poder traducir estas consecuencias para el tribunal.*

### **c. Atención a las respuestas de la persona que entrevista.**

En muchas ocasiones lo que la víctima de violaciones de derechos humanos cuenta puede suscitar reacciones en el entrevistador. Dichas reacciones son debidas a la empatía y sentido de la escucha, pero pueden también afectar a los propios valores, contrastar o reforzar nuestras propias experiencias traumáticas o duelos, o afectar a cuestiones sobre las que la persona que escucha tiene una especial sensibilidad. Todo ello puede hacer que la persona que entrevista se focalice en su propia experiencia cuando está escuchando a la otra persona.

No existen fórmulas para evitar estos efectos, lo que en términos psicoanalíticos se ha llamado “contratrasferencia”. Es importante que la persona que entrevista sea consciente de sus propios límites, exista un autoconocimiento y actúe siendo consciente de su propia afectación en su caso. Se trata de tener un “yo observador” que le per-

mita ser consciente de eso y según, las condiciones de la situación, valorar algunas alternativas: a) ver si se puede cortar la secuencia del propio pensamiento en el momento, siendo consciente de ello, y b) cómo abordarlo después posteriormente, con apoyo personal o terapéutico.

En el Proyecto REMHI trabajamos con un grupo de 12 codificadores que ese encargaron de sistematizar 5180 testimonios. Tenían que leer, transcribir las entrevistas, e introducirlas en la base de datos. Este era el lugar de mayor impacto del proyecto, y había que tener un sistema de acompañamiento a la gente. A veces el más habilidoso, la persona más sensible, el que más se comprometía, era también la persona que tendía más a sobrecargarse. Tuvimos que buscar estrategias también colectivas para manejar conjuntamente ese tipo de situaciones. Cuando discutíamos sobre los criterios de codificación también compartíamos nuestras experiencias: *yo cuando he tenido de codificar esto me he sentido horrible, me he sentido fatal*. Poder discutir un poco eso, compartirlo, normalizarlo y darle sentido. Todos los días teníamos que resolver dudas que implicaban detalles del horror, datos e impactos emocionales, por ejemplo cuando investigábamos las formas de tortura que se dieron en las masacres, un día llegó uno de los codificadores: *¿donde pongo esto, en mutilaciones o arrancamiento de piel y faneras?* Abrir un espacio de apoyo mutuo y de escucha, puede ser importante para ayudarnos a manejar estas situaciones.

## 5. Cuidados a tener cuándo se dan “malas noticias”

En los casos de litigio o denuncias por violaciones de derechos humanos pueden darse algunas “malas noticias” relativas a la falta de avance de la investigación, la no aceptación de una demanda, o una posible sentencia negativa. En otros casos, las malas noticias pueden tener que ver con problemas de seguridad o nuevas dificultades. En estas situaciones es importante:

1. Averiguar primero lo que sabe o lo que la persona está dispuesta a saber. Qué información tiene, si quiere tener toda la información o saber solo algunas cosas o quiere seguir ahí evitando en lo posible todo lo que tenga que ver con eso (*mira, mejor de eso no me cuenten nada*).
2. Mostrarse tranquilo y seguro y dispuesto a las preguntas. Hay que explicar la cuestión claramente y tener tiempo y disponibilidad para poder dialogar, compartir, ver lo que el otro te está planteando, y sus dudas.
3. Explicar con claridad el hecho y sus consecuencias. Poner en el escenario del hecho y valorar las consecuencias que tiene en el futuro o en las posibilidades de acción. “¿Esto qué significa entonces?, ¿que no va a haber reparación?, ¿tenemos la alternativa de pedir otra cosa?”.
4. Disponer de tiempo. Para poder abordar las consecuencias de las “malas noticias” hay que contar con el tiempo disponible, no se puede hacer a la carrera, por teléfono, cuando uno no tiene tiempo de estar con la persona.

5. Comprobar el significado. Hay que estimular la retroalimentación: *¿Usted cómo lo ve, qué significa, a qué estaría usted dispuesto? ¿En qué condiciones podría seguir?*
6. Corregir las malas interpretaciones. Explicar lo que de hecho significa la noticia, las varias posibilidades de seguimiento del caso o las decisiones que es necesario tomar. Por ejemplo: *no significa que el caso no se pueda llevar, significa que las dificultades para llevar el caso ahora son mayores: uno, que va a tardar más tiempo, y es una decisión a tomar; dos, que vamos a necesitar por nuestra parte más apoyo, vamos a dar la respuesta en un mes; y tres, hay que saber que hay cosas que probablemente no se van a lograr.*
7. Trabajar las repercusiones. Las consecuencias de las “malas noticias” deberían ser tenidas en cuenta para retomar el proceso. Evaluar el cambio de escenario que suponen, cómo prevenir nuevos problemas o adaptarse y protegerse frente a las consecuencias negativas (*dado que no se ha encontrado el cuerpo de su familiar, y la denuncia ha sido rechazada por la fiscalía por eso, entonces tendríamos que pensar en cómo buscamos otro tipo de informaciones; eso supone más tiempo, también prepararse y por otra parte una búsqueda de recursos de apoyo psicosocial*).

## 6. Errores frecuentes en las entrevistas

### Algunas claves para realizar la entrevista

A continuación se presentan algunos de los errores frecuentes en las entrevistas. En muchos casos esta descripción de errores puede ayudar a la preparación de las personas que entrevistan o defensores de derechos humanos y evitar cometer dichos errores en su trabajo. Cuando las personas tienen experiencia previa de investigación o acompañamiento, pueden chequear estas indicaciones y ejemplos para identificar sus propios problemas o habilidades. En uno u otro caso, una lectura detenida puede proporcionar elementos para los cambios a introducir.

#### 1. Convertir la entrevista en un interrogatorio

La sucesión de preguntas muy dirigidas en la entrevista corta la memoria asociativa, convierte la entrevista en algo que transmite cerrazón o que la persona que entrevista va a su propio interés, que no le interesa tanto la experiencia del otro.

#### 2. Juicios de valor o críticas

A pesar de que el relato pueda chocar en ocasiones con nuestros propios valores o se tenga una valoración crítica sobre la fiabilidad del testimonio, es necesario tener mucho cuidado y respeto por lo que cuenta la persona. La propia versión de su historia es un hecho relevante que puede ayudar a entender mejor los hechos, pero necesita una valoración posterior.

#### 3. Dar consejos sin explorar las percepciones o el contexto

Usar la motivación extemporánea sin valorar los pros y contras de la acción, o las posibilidades reales de la misma, es una estrategia cuestionable éticamente y de dudosa



eficacia a medio plazo (por ejemplo decirle cuando no se tiene claro *no, no se preocupe, esto va ir bien, va a ir a la Corte, o la exhumación es el primer paso, luego se va a lograr la justicia, yo le aconsejo realizarla...*).

#### 4. Poner objetivos sin acuerdo de la persona.

Cuidado con la inducción de los objetivos de la denuncia o del proceso de investigación sin tener un suficiente acuerdo, porque las consecuencias van a sufrir las personas afectadas. Estos procesos tienen que ser un objetivo compartido, no inducido por los abogados/os o defensores/as de derechos humanos, porque éstos lo tienen muy claro o porque les parece muy flagrante e importante en términos de lucha contra la impunidad. El poder de decisión en una relación asimétrica debe contrastarse en un espacio de diálogo y análisis de las posibilidades sin inducciones que generen falsos consensos (como por ejemplo: *bueno esto lo vamos a llevar así, supongo que le parece bien ¿sí?*).

#### 5. Intervenciones poco adecuadas

Algunas de ellas son:

- a) *Preguntas inadecuadas o irrelevantes*: Por ejemplo sobre detalles poco relevantes para el caso, que llaman la atención de la persona que entrevista por curiosidad personal, pero no es el momento ni el caso para poder hacer eso (por ejemplo: *bueno, ¿el pie cómo le quedó trabado cuando me dijo que estaba saliendo del lugar?*).
- b) *El uso inadecuado del humor*. El humor es una herramienta muy potente también en la relación con la víctima, que puede, en algunos momentos, ayudar a tomar distancia, empatizar con la víctima o afirmar la vida en medio de experiencias difíciles. A veces puede haber humor en un contexto de distensión, pero cuidado con usar el humor de forma extemporánea (*yo le estaba contando una cosa muy dolorosa, y no sé si por animarme, todavía me cuenta una cosa que le había pasado a él, como para quitarle tensión a la situación, pero a mí me dejó mal*).
- c) *La minimización*. Ayudar a entender y normalizar las reacciones es un elemento importante cuando se trabaja con víctimas que no conectan con su propia experiencia o aparecen cuestionándose su comportamiento o sus sentimientos en un contexto extremo, cuando serían más bien reacciones normales frente a experiencia anormales. Ayudar a entender esas reacciones y cómo corresponden a experiencias estresantes o desafíos de las situaciones de pérdida o trauma es parte del proceso (*esa experiencia es frecuente también en otra personas que han sufrido tortura cuando han logrado sobrevivir y vuelven a sus familias...*), pero cuidado con minimizar las cosas que para la persona son importantes (por ejemplo, con expresiones como *no se preocupe, eso les pasa a todos*).
- d) *El uso extemporáneo del consuelo*. Dejar que la persona si quiere llorar pueda expresar su dolor. En contextos donde la persona ha tenido que guardar mucho sus emociones para no ponerse en peligro o para proteger a sus hijos, incluso puede ser la primera vez que alguien le va a dejar expresarse. Evitar reprimir la expresión cuando la persona tiene necesidad de hacerlo: *no, no se preocupe, usted tranquilícese, no, no lllore*.

e) *Una autorrevelación inapropiada.* A veces las autorrevelaciones, es decir las expresiones que revelan algo de la propia persona que realiza la entrevista, pueden ser útiles para generar empatía y evitar una entrevista en la que no exista retroalimentación con la persona afectada. Sin embargo hay que tener cuidado para evitar que ésta sea inapropiada dado que puede ejercer efectos de comparación o responder más a las necesidades de la entrevistadora que a las de la víctima (*bueno, a mí también me pasó una situación en la que yo lo pasé muy mal y viví cosa parecidas... o quería decirle que yo me tomé su caso muy especialmente y traté de ayudarle todo lo posible...*).

## 6. Pasar por alto hechos significativos

En las entrevistas puede acontecer que una cosa haya llamado tanto la atención que se hayan dejado otros hechos o experiencias significativas. Esto es especialmente importante cuando no va a poder chequearse la información de nuevo o tener una segunda entrevista. Tener cuidado para reconducir o refocalizar algunas cosas sin las cuales no se tendría que cerrar la entrevista o el proceso. Un repaso final al testimonio o las anotaciones sobre hechos o detalles significativos tomadas durante el mismo que necesitan ser reevaluados al final, puede ayudar a disminuir ese riesgo.

### Pasar por alto comentarios relevantes

Teníamos una reunión de seguimiento de un caso de violencia sexual. De repente la mujer, que había dado una información sobre su caso bajo reserva, vio que esta había sido publicada en un boletín de Amnistía Internacional. Entonces cuando llegó la abogada no se lo dijo directamente pero le lanzó una indirecta. Esto estuvo todo el rato cuestionando, sobrevolando o pasando por debajo la comunicación. La abogada se dio cuenta de que había algo ahí que no iba y se pudo abordar de manera explícita lo que había pasado y cómo se había sentido la persona. Y tuvo que explicar cómo se había manejado la información, de dónde probablemente había salido, etc. para tratar de rescatar la situación que estaba deteriorada. Pero la mujer no se lo dijo de una manera directa: *tengo un problema con ustedes y no quiero hablar más.* Se lo dijo, de forma indirecta. Pero si no se hubiera abordado explícitamente no se hubiera podido aclarar la situación y reconstruir la confianza.

## 7. Agendas ocultas

Hay situaciones como esta anterior, en las que la interacción entre las personas está dominada por lo implícito y hay aspectos problemáticos no explicitados (agenda oculta) que hacen que cada interacción conlleve atribuir un significado distinto a la comunicación. Cada vez que uno de los interlocutores dice algo, ese mensaje pasa por debajo de la mesa, y el problema oculto condiciona un significado distinto que termina generando una distorsión permanente en la comunicación (por ejemplo *ella me dice que no importa, pero lo dice porque a él no le va a tocar enfrentar las consecuencias, pero qué va a pasar entonces...*, o por el otro lado *él*

*está preocupado pero me parece que rechaza lo que le digo, así no vamos a ningún lugar..*). En estos casos se necesita: a) buscar el momento adecuado, en el que haya tiempo y disponibilidad para abordarlo b) explicitar que hay un problema que se tendría que abordar para poder seguir adelante, c) hacerlo de forma no defensiva y escuchando las diferentes visiones de los participantes, para poder abordarlo entonces de una forma constructiva.

## 8. No personalizar

La cantidad de trabajo, o la consideración de la entrevista centrada en los hechos, pueden hacer olvidar que el foco está en la persona. El ritmo de la entrevista, el trato deferente, y el conocimiento de las circunstancias concretas y personales son aspectos básicos de la entrevista y del establecimiento de una relación de confianza.

## 9. Abrumar con mucha información

El grado y momento en que se proporciona la información a la persona afectada, para una mejor evaluación de la situación o la toma de decisiones, es parte del equilibrio en el manejo del caso que por otra parte tiene componentes técnicos, jurídicos o políticos. Hay que evitar tanto la sobreinformación que no ayuda a procesarla o entenderla, como la falta de consulta e información salvo cuando hay interés por parte de abogados u organizaciones de derechos humanos o cuando se convierte en un requisito para ciertas gestiones.

Además de adecuar el ritmo, y dada la frecuencia de aspectos técnicos que necesitan asimilarse y valorar para tomar decisiones, es importante explicar menos cosas para centrarse en la capacidad de retención y atención de la gente, y complementar la información por escrito para que se pueda leer después.

### ... o la ausencia de información.

Es frecuente que los abogados no informen las víctimas de cómo va el caso, salvo que se convierta en relevante para el proceso o para las necesidades propias: *hay muchas ocasiones en que se le llama a la víctima de repente cuando faltan tres días, porque el plazo para cumplirse tal o cual gestión está encima, pero mientras pasan ocho meses o un año y no hay información sobre el caso. ¿Se ha perdido o no? ¿Está avanzando o no? Hay que ver la carga de trabajo nuestra y las necesidades de información de la gente, cómo creamos un cierto equilibrio, pero no dejar sólo la búsqueda de la información para el momento en que en términos procedimentales es relevante.*

Se necesita conjugar las dificultades técnicas, el ritmo de la burocracia, los tiempos largos que hay que estar esperando a que el Estado responda y la sobrecarga que supone para la gente, con la necesidad de que la víctima sepa dónde está su caso, qué ha pasado durante un año en el que no tienen ninguna información. Por lo menos dar la información de que no se sabe, es decir, la información sobre el proceso que ayude a situarse en él.

## 10. Falta de exploración de miedos o preocupaciones cuando se quiere motivar.

Los problemas de seguridad y el manejo del miedo forman parte siempre de los aspectos a considerar en las denuncias de violaciones de derechos humanos. Sin embargo, en ciertas situaciones, puede darse por hecho que la persona no siente miedo o no ve con preocupación cuestiones que para sus representantes legales o para las organizaciones de derechos humanos pasan por alto o se dan por hechas. En diferentes momentos de estos procesos hay que abrir el espacio, y dejar el tiempo a la persona o grupo, porque la gente no va a expresar el miedo desde el principio (también evitar frases paradójicas como *no le preocupa nada ¿verdad?*). Se necesita tiempo y un contexto de normalizar estas preocupaciones o miedos, legitimando su expresión y convirtiendo esta exploración en un ejercicio de análisis de riesgos percibidos, pero también de un fortalecimiento personal o colectivo.

### Explorando el miedo

Podemos “clasificar” el miedo como: miedo a algo en concreto (*miedo a un perro que muere*) y abstracto (*miedo al cuarto oscuro, incertidumbre*). El miedo concreto, aunque sea grave, se puede afrontar mejor. El miedo abstracto, la incertidumbre, es más difícil de afrontar pues produce paralización y gran alteración del sentido de la realidad. Por eso es importante intentar concretar los miedos abstractos, poderles nombre.

En el caso Pueblo Bello, cuando empezamos el peritaje, y ya en la fase del litigio, o sea, ya en la fase muy avanzada, la gente hablaba en susurros después de las reuniones sobre sus preocupaciones, aunque estas no aparecían de forma explícita. Hasta que abordamos el miedo dentro del peritaje colectivo. Empezaron a salir cosas que no habían salido nunca en la relación entre las víctimas y los abogados en las entrevistas, a pesar de que tenían mucho conocimiento. Se habían hecho entrevistas individuales, pero no se había explorado eso porque “se supone que...”.

## 11. No explorar alternativas o evaluar consecuencias

En ciertos momentos las denuncias, demandas o procesos judiciales se enfrentan a posibles alternativas o diferentes escenarios que es importante explorar. Esta exploración supone valorar distintas posibilidades, tales como negociar un acuerdo extrajudicial, definir las medidas de reparación o tomar decisiones sobre los testigos o el desarrollo de una audiencia. Generalmente la capacidad de maniobra de las víctimas o sus representantes puede estar limitada por el contexto de impunidad o la falta de garantías para la investigación. En otros casos, las necesidades personales de no verse de nuevo expuesta a una nueva declaración dolorosa o la necesidad de dar un cierto cierre psicológico al proceso pueden ser también relevantes.

Hay que trabajar poniendo las alternativas en su contexto y haciendo un análisis de los beneficios y barreras que suponen las distintas opciones. En el siguiente ejemplo se hace un resumen de algunas de estas implicaciones a evaluar en los casos de violencia sexual. Esta exploración debería ayudar a definir las opciones teniendo mayores garantías para evitar la victimización secundaria, tan frecuente en estos casos durante los procesos de investigación.

## Implicaciones de la denuncia para la víctima de violencia sexual

Ventajas	Inconvenientes
Detener al agresor y evitar que reincida con otras personas.	Miedo a las represalias.
Si hay detención y condena, hay alivio psicológico y sensación de justicia.	Desconfianza respecto al sistema judicial.
Sentencia absolutoria refuerza la victimización secundaria: amargura, no hay justicia. Dar respuesta a las expectativas o necesidades de las víctimas si el proceso tiene en cuenta su visión, significado o demandas.	Más grave cuando se da una cercanía en un medio social donde la persona conoce al agresor y tiene después que convivir.
Necesidad de seguridad y garantías de protección.	Estrés y confrontación durante el proceso: sobrecarga afectiva y social.
Ayuda a hacer algo con el dolor y el impacto.	Visibilizar la situación de la víctima: nombre, honra, etc.
Da sentido a síntomas y problemas disfuncionales y ayuda a buscar apoyo.	Mayor exposición a la respuesta social.

## 7. Situaciones difíciles en las entrevistas

Por último se incluye un análisis de algunas situaciones difíciles que pueden darse en las entrevistas. Estas tienen que ver con la dispersión de la entrevista, el bloqueo en la comunicación y las actitudes de poca colaboración o manipuladoras. Además se hace una referencia a las entrevistas colectivas o grupos focales que se utilizan en la investigación de hechos colectivos.

### 1) Entrevista dispersa

En ocasiones la entrevista se hace dispersa, con aparición de múltiples temas o aspectos, y sin posibilidad de abordar específicamente ninguno. El objetivo de la misma se diluye o la cantidad de problemáticas que aparecen pueden hacer la situación poco manejable. Las entrevistas dispersas necesitan una buena capacidad de conducción por parte de la persona que entrevista. Utilizar técnicas de reconducción, como:

- a) *Clarificación*: hacer preguntas específicas sobre temas poco claros pidiendo mayor concreción.
- b) *Síntesis*: momentos de cortar la secuencia de la entrevista centrando los temas hasta ahora expresados, ordenándolos o diferenciándolos para poder continuar.
- c) *Reformulación*: explicación de otra manera de lo expresado por la persona para poder aclarar su significado, cuando este es confuso.

d) *Acotar los temas u objetivos de la entrevista*: en el caso de que el contenido o los aspectos planteados excedan las posibilidades de tiempo o espacio, difiriendo a un nuevo momento algunos de los aspectos pendientes. Es importante considerar esto cuando se necesita un cierto cierre de algunos aspectos y otros van a quedar abiertos de todas formas. Hacerlo explícito y centrar las posibilidades del momento puede orientar a la persona e implicarle en una reconducción de la entrevista desde su perspectiva.

## 2) Bloqueo en la comunicación

Los bloqueos en la comunicación pueden darse por desconfianza, por reacciones emocionales de la persona al abordar aspectos dolorosos, o respecto a los cuales hay un relato evasivo como en el caso de experiencias estigmatizantes.

Cuando la persona se quiebra en el relato de su testimonio, es importante mantener la calma, dejarle que se exprese, en algunos casos realizar un movimiento de acercamiento que transmita apoyo, ofrecer un vaso de agua o en su caso un pañuelo, y si la situación se mantiene, plantear la posibilidad de dejar la entrevista para otro momento o hacer una pausa hasta que se sienta con fuerzas para seguir. En estos casos dejar un momento de expresión sobre las dificultades, verbalizar los sentimientos, normalizar estos problemas y evaluarlos junto con la persona puede ayudar a retomar la situación.

Cuando el bloqueo puede atribuirse a la existencia de experiencias estigmatizantes, la actitud de la persona que entrevista puede:

- a) Hacer evidente la dificultad como una manera de poder hablar de ella con una expresión explícita (*si, entiendo que es difícil hablar de estas cosas...*) o una pregunta (*¿Hay algo de lo que la preocupa de lo que no puede hablar?*).
- b) Tratar de poner nombre a la experiencia estigmatizante sin focalizar en la persona (*hay gente que a veces culpa injustamente a la víctima por ejemplo de agresión sexual...*).
- c) Hablar con cuidado pero explícitamente, en términos neutros, de los hechos evitando confirmar el sentido estigmatizante asociado a ello y generalizando el problema como frecuente en otras víctimas que han pasado por situaciones en parte similares.
- d) Tener en cuenta en todo caso las variables de género o cultura que pueden desaconsejar abordar el problema con la persona que entrevista.

Si la persona tiene miedo, ya sea a las consecuencias en su situación de seguridad por hablar o a que los hechos se conozcan fuera de la entrevista, hay que evaluar explícitamente la situación y ofrecer la confidencialidad necesaria o establecer las condiciones para tratar de prevenir posibles problemas o riesgos. Eso puede llevar a buscar un contexto más seguro, abordar antes de la entrevista los aspectos de seguridad y tranquilizar a la persona sobre que no se usará la información sin su consentimiento previo. En caso de bloqueo sobre un tema (por ejemplo el nombre de un responsable,

etc.), se puede abordar de manera explícita con la persona, demostrando comprensión por el problema: *¿no quiere usted decir quien era?, ¿ve usted problemas para...?, entiendo y respeto que tenga miedo pero sería importante... ¿qué cree usted que ayudaría para poder hacerlo?*

Si el bloqueo se atribuye a la falta de confianza para abordar algunos aspectos, puede ser prudente dejar las cuestiones más problemáticas para otro momento, o bien, si se considera importante para avanzar, plantear explícitamente las reglas de la relación con la persona (*yo le muestro mi compromiso con esta investigación y con usted..., y para que pueda serle de ayuda como su representante necesitaría que usted me cuente algunos detalles...*), mostrando el interés en ayudarla.

Si la persona no quiere hablar sobre ciertos aspectos que por otra parte se consideran relevantes, hay en principio varias alternativas: buscar un interlocutor de confianza para la persona; dejar que la víctima tenga la posibilidad de no hablar sobre determinadas cosas o que decida las condiciones en las cuales estaría dispuesta a hacerlo; o consultar con un profesional o una persona con experiencia en ese tipo de situaciones. Por ejemplo, en un caso en la Corte Interamericana, una mujer que había sufrido violación sexual durante la detención ilegal puso como condición que la audiencia no tuviera público: *Eso tendría que hacerse con estas condiciones o yo no puedo hablar. Es demasiado doloroso y me pongo muy mal, tendría que tener acompañamiento de mi psicóloga cerca.*

### **3. Actitud poco colaboradora o manipuladora**

En algunas investigaciones se pueden dar casos de personas que tienen una actitud poco colaboradora en la entrevista, debido a que su intención no es tanto dar su testimonio sino buscar información o bloquear el trabajo del entrevistador, como en el caso de quienes están interesados en tergiversar o bloquear la investigación de las violaciones de derechos humanos. Dichos intentos se han dado en algunas experiencias de Comisiones de la Verdad y en el propio proyecto REMHI al que antes se ha hecho referencia, donde esto formó parte del entrenamiento de los entrevistadores (dada la presencia en algunas entrevistas de *orejas*).

Hay distintos indicadores que nos pueden ayudar a identificar estas situaciones: personas que hacen muchas preguntas sobre el desarrollo de la demanda, que buscan datos, que proporcionan informaciones contradictorias con mucha precisión sin tener por qué conocer ciertos detalles de los hechos, que acusan sin fundamentos a otras, que hablan de hechos distintos sin conexión o sin interés para el trabajo, entre otros.

En estos casos es importante que el entrevistador no pierda la dirección de la entrevista y no se deje llevar por actitudes manipuladoras. De todas formas, para evitar estas situaciones es importante: a) en general no dar más información de la necesaria; b) mantenerse en el propio rol mediante técnicas de afirmación, como el *disco rayado* (repetir la misma respuesta en diferentes modalidades), o el *colchón* (no entrar en la discusión sino responder ante las descripciones que corresponden a la realidad

con “eso es un hecho”, a los juicios de valor, con “es una opinión” o a los intentos de involucrar en decisiones con “es una posibilidad”); c) tratar de obtener algunos datos de la persona o sus fuentes de información; d) y diferir para una nueva ocasión la entrevista de forma que pueda realizarse una evaluación posterior de los hechos.

## 8. El trabajo con grupos en la investigación

En el caso de demandas sobre hechos colectivos como masacres, ataque a comunidades, o de haber vivido situaciones similares como familiares de desaparecidos o personas que han sufrido una misma experiencia colectiva como la cárcel, es posible que parte de la investigación se realice mediante entrevistas colectivas o grupos focales. Trabajar con grupos puede tener también más sentido comunitario para la gente.

### 1. El trabajo grupal

El trabajo con grupos abre un espacio para:

- *Desarrollar el contenido*: objetivar los hechos, contrastar informaciones, tener una visión más global, reconstruir de forma oral la historia colectiva.
- *Fortalecer el proceso*: mantener un proceso colectivo y construir una demanda de reparación, fortalecer el sentimiento de identidad o sacar enseñanzas para las nuevas generaciones.
- *Desarrollar el apoyo mutuo*: reconocer sentimientos, darse fuerza, tomar decisiones, dar sentido colectivo a las experiencias.

Si bien en estos casos el grupo está orientado al contenido, las otras dimensiones pueden jugar un papel importante también en el proceso.

### 2. Aspectos positivos y riesgos del trabajo con grupos

Los grupos focales están indicados en la investigación de hechos colectivos ya que facilitan la reconstrucción de hechos que se vivieron de forma colectiva mediante una dinámica de consenso. El grupo permite poder expresarse en un contexto de confianza y contrastar las visiones de los participantes. Un riesgo del trabajo con grupos es el fenómeno del falso consenso, en función de lo que algunas personas expresan y es asumido como cierto sin haber sido contrastado de forma clara. El papel del investigador en este contexto es realizar una evaluación específica del grado de acuerdo y en su caso contrastar las informaciones del grupo con otras explicaciones de forma que se puedan contrarrestar sesgos.

En el siguiente cuadro se resumen los objetivos y recursos de las entrevistas grupales y grupos focales en la investigación de las consecuencias de hechos traumáticos colectivos.



## Entrevistas colectivas o grupos focales

Aspectos positivos	Riesgos	Habilidades de conducción del grupo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilita la reconstrucción de hechos o situaciones que se vivieron de forma colectiva.</li> <li>• Estimula la memoria por asociación y en un contexto de confianza. Pone los relatos en su contexto mediante una dinámica de consenso.</li> <li>• El grupo legitima demandas o cuestiones cuya expresión puede limitarse en una relación interpersonal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de consenso ficticio (como los líderes dicen así entonces todos asentimos)</li> <li>• La información puede estar sesgada por el consenso del grupo que evita así los aspectos conflictivos.</li> <li>• La dinámica del grupo puede desviar la discusión hacia otros contenidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitador hace de abogado del diablo para resaltar las contradicciones o chequear la información.</li> <li>• Uso de preguntas diferenciadas por género o edad puede mostrar los matices de otras experiencias.</li> <li>• Utilizar un guión de discusión que centre los aspectos clave.</li> <li>• Separar los espacios o subgrupos para poder rescatar cosas que de otra forma no van a salir.</li> </ul>

### 3. Condiciones organizativas y metodología

Para que el trabajo con grupos sea útil, tienen que darse algunas condiciones: tiempo disponible, personas que se identifiquen entre sí, que tengan experiencias en común, y un grupo no muy numeroso (entre 10-12 personas, o en su caso trabajar con subgrupos). 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 y explicación) y el inicio del grupo (tiempo de presentación de la reunión, de los y las participantes, etc.). Durante el desarrollo del encuentro del grupo se pueden hacer distintas actividades. Por una parte se pueden ir contestando preguntas de la hoja de entrevista de forma colectiva (o por subgrupos) centrándose en los aspectos clave. 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 (recoger la lista de las personas muertas, hacer algo simbólico, etc.).

El siguiente ejemplo recoge el esquema de investigación para los 6 grupos focales llevados a cabo en el peritaje psicosocial del caso de la demanda contra Chevron-Exaco en Ecuador<sup>31</sup>.

<sup>31</sup> *Las Palabras de la Selva*. Estudio psicosocial del impacto de las explotaciones de petróleo de la empresa Texaco en las comunidades amazónicas de Ecuador. Carlos M. Beristain, Darío Páez e Itziar Fernandez. Hegoa. Bilbao, mayo 2009. Accesible en [www.hegoa.ehu.es](http://www.hegoa.ehu.es)

### **Grupos focales en el peritaje del caso Texaco en Ecuador (2007)**

Los 6 grupos focales fueron de 4 etnias indígenas, Cofán, Siona, Secoya y Kichwa y 2 correspondientes a comunidades colonas de población mestizas uno de mujeres y otro de hombres predominantemente. La metodología utilizada consistió en un proceso de tres etapas:

- 1) La primera centrada en la recogida de datos sobre la comunidad, y las características de la llegada o presencia de la empresa Texaco en la zona.
- 2) La segunda parte se orientó a la valoración de cómo afectó la explotación petrolera o la actuación de la Texaco en las comunidades en diferentes áreas: agua, accidentes, pérdidas (agricultura, ganadería, animales selva), salud, territorio, cultura, infancia, situación de las mujeres, trato a la población y cohesión comunitaria. Se analizaron las consecuencias en base a una identificación de problemas, análisis sobre la relación con la contaminación y establecimiento de consensos sobre los efectos más importantes.
- 3) Por último, los grupos focales se centraron en las percepciones o demandas de reparación para mitigar el daño ecológico y comunitario. En un primer momento se exploraron las demandas de reparación más sentidas. Posteriormente se analizaron específicamente las siguientes categorías de reparación en función de los efectos negativos identificados previamente: salud, agua, territorio, pérdidas, educación, cultura, entre otros.

Las discusiones fueron guiadas por un facilitador con experiencia en el trabajo con grupos focales y con comunidades indígenas, para asegurar la congruencia en la metodología y en la comparabilidad de los resultados.

Se identificaron los impactos más relevantes en los cuales había consenso entre los participantes, desechándose la información poco contrastada. Los grupos contaron con una amplia participación de los ancianos en el caso de las comunidades indígenas, que fueron testigos directos de los hechos y son referentes clave para analizar el impacto o los cambios culturales en sus comunidades.

#### **4. Conducción y habilidades de facilitación**

En la medida de lo posible, es mejor trabajar con dos personas que dinamicen el grupo con tareas bien diferenciadas: una/o que lleva la dinámica y otro/a 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, las personas que dinamicen pueden hacer un resumen de lo que se hizo en el grupo y evaluar la experiencia.

Las habilidades en la conducción del grupo se relacionan con los tres aspectos de la dinámica de un grupo: la producción, dado que el grupo tiene que producir en este caso un análisis de su experiencia; la facilitación, es decir tiene que hacerlo con un

bajo coste de tiempo, organizativo o emocional; y la interacción socioafectiva, es decir la dimensión que hace referencia a las personas y las dinámicas psicosociales al interno del grupo. Respecto la primera, la función del facilitador es hacer al grupo avanzar en el contenido. Además el facilitador debe utilizar algunas técnicas, un uso compartido de la palabra, y proporcionar las condiciones organizativas para poder trabajar. Respecto a la regulación de las relaciones afectivas, la función del facilitador es cuidar un clima adecuado. En la siguiente tabla se incluyen algunas de estas habilidades básicas, para las que se necesita también un cierto entrenamiento.

Funciones del facilitador	Desarrollo	Habilidades básicas
Clarificación del contenido (tarea).	Clarifica la tarea y estimula su avance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir bien tema y objetivos</li> <li>• Superar dificultades de comunicación y equívocos.</li> <li>• Intercambio estructurado sobre el contenido: reformula, clarifica, sintetiza.</li> </ul>
Control del procedimiento (técnicas)	Suscita la participación y cuida el orden. Exige directividad en la forma y no en el fondo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar la participación.</li> <li>• Acelerar el avance de las ideas</li> </ul>
Distensión del clima (personas y nivel socioafectivo).	Trata de reducir y manejar las tensiones o conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un clima adecuado.</li> <li>• Superar los conflictos y tensiones.</li> </ul>

### Ejercicio práctico

Ejercicio de análisis de casos

**Problemas en la comunicación en diferentes contextos y situaciones**

En los casos que se presentan a continuación hay situaciones e intervenciones de la persona que entrevista o del propio caso que generan dificultades en el manejo de la situación y en la comunicación. En cada una de ellas hay que:

1. Identificar los posibles errores.
2. Justificar por qué el comportamiento es errado.
3. Proponer los cambios para mejorar el desarrollo de la entrevista.

No se incluyen soluciones a la problemática propuesta en cada caso, dado que pueden existir varias alternativas que pueden encontrarse en el texto sobre *Habilidades de comunicación en el trabajo de derechos humanos*.

**Para realizar este ejercicio:**

- a) escriba en un papel sus respuestas en cada uno de los casos, y contrástelos con el texto,
- b) después, si tiene oportunidad discuta sus respuestas con otras personas o miembros de su organización, para ampliar su visión sobre los casos y unificar algunos criterios en el manejo de los casos.

#### Caso 1

Eres abogada de una ONG de defensa de DDHH y estás en Bogotá para un evento de entrega de premios a defensores de derechos humanos. Están presentes autoridades e familiares de víctimas. Necesitas hablar con uno de sus familiares presente para que te dé informaciones para su caso y aprovechas la situación para hacerle algunas preguntas. Van al final del salón pero la persona no te está prestando atención. Está mirando a todos los lados y te contesta con respuestas cortas y sin detalles. Terminas pronto la entrevista porque no te parece nada interesado. Te quedas con la sensación de que siempre pasa lo mismo: la gente no está tan involucrada cuanto es necesario y como te gustaría.

#### Caso 2

Durante una entrevista con la madre de un niño desaparecido hace 2 años, no estás logrando que la señora te conteste a lo que le preguntas. Intenta hablarte de la niñez de sus hijos y especialmente de cómo era el niño desaparecido. Te muestra las fotos y llora mucho. Como no tienes mucho tiempo le dices que tiene que contestarte primero a las preguntas y que después hablarán sobre el niño. Te parece que no necesitas saber todo eso antes de ver si es posible poner una demanda.

### Caso 3

Estás trabajando en una ONG que acompaña los familiares de una masacre ocurrida en una comunidad indígena de Colombia, un caso que está en la Comisión Interamericana. Suelen quedar para presentar los avances del proceso y recoger informaciones para “alimentar” las diferentes fases del proceso. No entiendes por qué parte de los familiares siempre están con dudas y te preguntan lo mismo: ¿Será que vamos a conseguir responsabilizar al Estado? ¿Será que vale la pena? No entiendes por qué tienen tantas dudas. Ya se lo has explicado varias veces que tienen una buena prueba, documentos y testigos que son muy buenos y permitirían la responsabilización del Estado.

### Caso 4

Trabajas en una ONG en Costa Rica que hice un *amicus curiae* con una ONG de Argentina en un caso de desapariciones forzadas ocurrido en 1981. Eres la responsable de la identificación de los hechos y de los impactos en los familiares para el pedido de medidas de reparación. Vas a Buenos Aires para hablar con los familiares de las víctimas y cuando empiezan a contarte los detalles del caso, lo que han hecho con las víctimas y cómo estaban los cuerpos empiezas a llorar, a sentirte mareada y son los familiares los que tienen que consolarte. No sabes cómo reaccionar. Piensas que lo mejor es cambiar de foco y pasar a las siguientes preguntas.

### Caso 5

José es uno de los supervivientes de una masacre en Cali en la que los paramilitares mataron a 15 personas. Cuando te contesta a lo que le preguntas no lo ves muy seguro. Incluso hay contestaciones que son contradictorias con lo que ha dicho en preguntas anteriores, e informaciones divergentes de las dadas por las otras víctimas entrevistadas, aunque no en aspectos fundamentales. Te parece que lo mejor es no dar demasiada importancia a sus contestaciones porque no se acuerda de lo que ha pasado en el día de la masacre. Piensas que puede estar inventando para que no pienses que él no lo sabe.

### Caso 6

Miriam es la hermana de un joven asesinado por la policía en Brasil. Se siente triste y te dice que se siente sola, que no sabe qué hacer con su familia porque todos están muy desanimados y no creen que vayan a lograr la justicia. Le intentas decir que no le debe de prestar mucha atención porque están muy deprimidos e inseguros, y que tampoco están muy involucrados en el proceso de búsqueda de justicia. Al final le dices que le van a dar razón, que ella es la que está en el camino cierto.

### Caso 7

Eres abogada y llegaste hace poco tiempo a la ONG que acompaña el caso de los niños en la cárcel de San Paulo, en Brasil. La denuncia presentada en la CIDH es sobre 35 niños maltratados y torturados por los guardias. Diariamente algunos de los niños no tiene acceso a la comida y 3 han muerto en consecuencia de las agre-

siones sufridas. La CIDH ya ha ordenado una medida cautelar de protección para los chicos. Tienes una cita con algunas de las madres de los niños y, como no conoces muy bien el caso y tampoco los familiares, llevas un listado de preguntas para hacerles. Haces las mismas preguntas a todos para que individualmente te contesten. Así es más fácil y seguro para cuando sea necesario enviar las circunstancias y detalles de la situación en la cárcel, no te confundirás entre todas las historias individuales.

### Caso 8

Tu organización lleva un caso de asesinato de mujeres en Ciudad Juárez. La mayoría de las víctimas, antes de ser asesinadas fueron mutiladas y violadas por los victimarios. Durante la entrevista percibes que las familias no quieren hablar sobre esos detalles porque sufren mucho al imaginar lo que ha pasado. Incluso hay algunos que no saben con pormenores lo que ha pasado con las víctimas. Te parece una decisión aceptable: si les hace daño saberlo tampoco es necesario decirlo al juez. El asesinato ya es suficientemente grave para condenar al Estado.

### Caso 9

Te pones muy nervioso cuando los familiares empiezan a llorar. La mejor actitud es pasar rápidamente a la pregunta siguiente para que la gente no piense mucho sobre lo que le hace tan mal. También estás pensando en ir a las entrevistas acompañado de un psicólogo. Ellos son los que tienen competencias para saber trabajar con los sentimientos y momentos de llanto de las víctimas.

### Caso 10

Trabajas con un grupo de familiares de una comunidad que ha sufrido una masacre y han muerto 20 personas. Has hecho la denuncia a la CIDH y estás en la fase de la solución amistosa. La experiencia de más de 25 años de tu organización te dice que el Estado no va a cumplir lo que está acordando y que sólo es una medida dilatoria. En la entrevista con el grupo de familiares expones tu opinión e intentas direccionarlos a decidir por la no aceptación. La mayoría quiere la *solución amistosa* para terminar el proceso más rápidamente que ver la condena del Estado. Piensas que además de que no tienen conocimientos jurídicos, están influenciados por las dificultades económicas que están viviendo. Al final de la entrevista dices: *Tenemos la certeza que el Estado no lo va a cumplir. Nosotros no estamos de acuerdo son vuestra decisión pero si lo quieren lo aceptamos.*

### Caso 11

Trabajas en una ONG que tiene la oficina en San Salvador. La gente se ha acostumbrado a no respetar las citas que quedan con vosotros y pasan por la oficina cuando van a la ciudad. El pueblo donde viven es de difícil acceso y los abogados de la ONG no tienen mucho tiempo para salir de la oficina. No hay problema porque sabemos que es gente que no tiene muchos recursos y siempre hay alguien en la oficina para recoger la información.

## Caso 12

Trabajas en la defensa de un caso de violaciones sexuales masivas de mujeres. El desarrollo del caso en la CIDH ha tenido mucha cobertura por los medios pero las víctimas nunca han querido identificarse públicamente para evitar ser discriminadas o reconocidas en su lugar. Con la demanda ante de la Corte la BBC está interesada en hacer un documental sobre las violaciones de mujeres en el país. Te parece una forma de visibilizar el caso y presionar al Estado a reconocer su responsabilidad y por eso das todas las informaciones a la BBC. Los responsables del documental no omiten la identidad de las víctimas en la descripción del caso y las víctimas entienden que la responsable eres tú.

## Caso 13

Una mujer víctima de secuestro y tortura por un grupo armado durante varios días es por fin liberada después de fuertes presiones públicas. No hay condiciones de seguridad para que vuelva a su lugar de origen donde se dio el secuestro y la decisión de las organizaciones que la acompañan e hicieron la denuncia es que se quede en la ciudad. Se está planteando que tendría que salir del país para su protección pero ella no quiere perder su vida aquí. Mientras, llega una visita de la relatoría de violencia contra las mujeres de Naciones Unidas y quieren conocer los casos más importantes. Para ustedes este es “el caso” porque muestra un patrón de actuación frecuente y hay detalles significativos que muestran la implicación de agentes del Estado. La mujer está aún muy afectada y se pone muy nerviosa cada vez que habla de esto, y no sabe qué hacer cuando se lo proponen. Te pregunta a ti qué harías si fueras tú fueras ella antes de tomar su decisión.

## Caso 14

Durante el acompañamiento de un caso de una masacre en Perú, una de las víctimas que iba a atestiguar empezó a sentirse amenazada y ha decidido abandonar la colaboración con la justicia. Temeroso por su vida y por la de sus familiares, los abogados que llevaban el caso en la Corte entienden que se necesita una medida de seguridad para el testigo una vez que sus informaciones son fundamentales para la audiencia. La prueba de los hechos depende de sus declaraciones y la única posibilidad que se os presenta viable es el pedido de protección policial para la víctima y sus familiares. Desde el inicio la víctima lo rechaza porque, de acuerdo con sus declaraciones a los abogados, continúan las amenazas, no se siente más segura, ha perdido su libertad y no confía en las autoridades de su país. Los abogados han solicitado el refuerzo de la protección policial para la víctima para protegerlo.

## Caso 15

En una exhumación y entrega de los restos a los familiares de desaparecidos en Guatemala han estado presentes los medios de comunicación locales y nacionales. Desde hace algún tiempo, los medios acompañaban el desarrollo del caso y fueron al local y filmaron todo lo que había pasado. Aunque no han pedido la autorización de imágenes a los familiares, es un acto público de interés nacional que involucra la sociedad civil y da a conocer los derechos de y a otras víctimas.

### Caso 16

Para la determinación de las medidas de reparación colectivas de un caso de violaciones de derechos humanos en una comunidad campesina en Perú, los abogados y equipo de acompañamiento psicosocial han decidido ir a la comunidad donde ocurrió la masacre. Para atender a las expectativas de todo el grupo, hicieron entrevistas individuales con los líderes comunitarios y entrevistas colectivas con los familiares de las víctimas.

No fue difícil llegar a un acuerdo. Los familiares presentes han identificado la implementación de un puesto de salud en la comunidad y la construcción de un espacio colectivo para actividades en el pueblo. La mayoría de las mujeres no ha estado en la reunión pero sus familiares las han representado.

### Caso 17

Durante un encuentro con la población de una comunidad afectada por la explotación de minerales en Ecuador se hicieron varios talleres, con grupos de 20 personas, para identificar las medidas de reparación a incluir en la demanda. El observador de los grupos ha identificado lo siguiente:

- a) Los participantes son siempre del mismo tipo.
- b) Hay sub-grupos que hablan entre sí muy bajito y no participan en las discusiones de grupo.
- c) Hay gente que cuando habla, en lugar de mirar a todos, mira al líder del grupo.
- d) Los participantes no dejan de referirse a su caso, a lo que les ha pasado individualmente, y se refieren a lo que para sí mismos sería una reparación.

### Caso 18

Eres un profesional que acompaña algunos de los casos de desapariciones forzadas en Paraguay. Has ido para una exhumación de los restos pero los peritos no han encontrado nada. Es la tercera vez que pasa lo mismo y sabes que los familiares han depositado muchas expectativas en esta exhumación. Esperas para llamar a la gente cuando llegues a la oficina, cuando estés más tranquilo pero mientras la información ha sido noticia en el diario. Para ti fue una desilusión muy grande porque también has creado expectativas sobre el éxito de la exhumación por lo que intentas no hablar mucho sobre el asunto con los familiares. A tí también te duele mucho.

### Caso 19

Un grupo de mujeres ha sido víctima de violación sexual seguida de asesinato. Eres psicólogo y la ONG que lleva el caso delante la Corte te ha solicitado el peritaje sobre los impactos en los familiares de las víctimas. Intentas hablar con los familiares pero la mayoría lo rechaza o eres recibido con desconfianza. Cuando lo logras, una de las quejas que recibes es que la comunidad no los entiende, no los apoya y muchos de los vecinos defienden que parte de la culpa fue de las víctimas: *eran mujeres jóvenes que por cierto no tenían el mejor comportamiento o*



*llevaban ropa demasiado provocadora.* No sabes cómo afrontarlo directamente en ese momento. Crees que hay que lograr la justicia y solo después habrá la posibilidad de reconciliación con la comunidad.

### **Caso 20**

Una de las comunidades que vivieron durante más de 20 años cerca de las explotaciones y contaminación de petróleo pretende presentar en la Comisión Interamericana de Derechos Humanos una petición por violación de sus derechos a la vida y a la salud. Son evidentes los daños que han resultado para la naturaleza como por ejemplo la quema de árboles, la contaminación del agua y la imposibilidad de las tierras para la agricultura. En esa región vive gente de diferentes etnias. Para hacer el pedido de medidas de reparación no te parece que debas de hacer de distinguir las medidas por etnias porque eso puede ser una medida de discriminación de las comunidades que puede generar más conflictos. Además, son demasiadas víctimas para identificar individualmente la demanda de reparación.

### **Caso 21**

La sentencia de un caso de derecho a la tierra de una comunidad indígena paraguaya ha obligado al Estado a entregar de vuelta las tierras a la comunidad que había sido expulsada de sus territorios ancestrales. En caso de no ser posible devolverlas el Estado es obligado a entregar a la comunidad unas tierras de igual dimensión para que la comunidad pueda moverse para allá y seguir con su cultura.

Eres abogado de la comunidad indígena. Durante todo el caso has peleado por las tierras originarias pero, pasados 3 años, sin que el Estado devuelva las tierras, defiendes que las familias no deben de aceptar las tierras alternativas y para poder mantener su cultura, que es lo que está en la sentencia. No entiendes la decisión del líder indígena que decidió aceptar la propuesta del Estado y abandonar el caso.



## Capítulo 10

La comunicación.  
 Conceptos básicos y ejercicios

an denuncias,  
 an... investiga  
 de sistema i  
 la experiencia d  
 humanos CEJ  
 ió con la discus  
 con víctimas de  
 on la experiencia



Este apartado incluye una descripción de algunas de las teorías y conceptos básicos sobre la comunicación, tanto de la sociología como de la psicología y la filosofía, con distintos enfoques que pueden ser útiles para el propósito de este libro. Constituye un complemento a las habilidades ya señaladas en el capítulo anterior.

En el primer apartado se hace una breve síntesis del modelo de comunicación que proviene de la sociología de los años 60, donde la comunicación se entiende como un proceso de transmisión de información. En un segundo momento se explican las reglas o axiomas de la teoría de la comunicación de la escuela de Palo Alto (EEUU). En la tercera parte se incluye una breve descripción de algunos elementos, tanto de ese mismo enfoque sobre el cambio y el conflicto, como los que proporciona la teoría de la acción comunicativa de Habermas, especialmente útil para el análisis de los conflictos en la comunicación.

Cada uno de los tres apartados propone algunos ejercicios prácticos de entrenamiento. Se recomienda realizar estos individualmente y posteriormente, si es posible, hacer una discusión en grupo.

## 1. Las teorías de la información

Los esquemas clásicos de la comunicación, se basan en el modelo emisor-receptor. Esta conceptualización, se refiere más bien a un modelo telegráfico de la comunicación, en la que una persona emite una serie de mensajes (o mejor, señales) a otra, a través de un canal. El mensaje se estructura en base a un código (lenguaje). El emisor codifica un mensaje y el receptor sigue un proceso inverso: descodifica el mensaje, convirtiéndolo en información.

Así, algunos problemas de comunicación pueden explicarse por la distorsión del código, por lo que es necesario desarrollar tanto la habilidad en la codificación (evitando por ejemplo el vocabulario excesivamente técnico o jurídico), como la adaptación de los mensajes a la capacidad de descodificar del receptor (nivel de instrucción, conocimientos básicos) y a las características de esa descodificación (atribución de significado en función de su experiencia).

En toda comunicación hay al menos dos procesos que se complementan: expresión y percepción. En muchas ocasiones pensamos en mejorar nuestra capacidad de comunicación, aprendiendo a “expresarnos” o a “explicar” mejor, en vez de aprender también a escuchar de forma más activa y eficaz. Dado que una parte del proceso de comunicación en los contextos de defensa de los derechos humanos supone explicar algunos conceptos por ejemplo del campo legal, o sobre el tema de reparación, etc. puede ser importante tener en cuenta algunos de los aspectos señalados en el siguiente cuadro para guiar el aprendizaje.

### Guiar el aprendizaje

- Explicar lo que se va a tratar y estructurar las secuencias.
- Centrar la atención en puntos clave.
- Dividir los conceptos difíciles en elementos.
- Utilizar ejemplos cercanos a la experiencia de la gente.
- Dar puntos de comparación claros.
- Utilizar dos medios verbal y escrito o visual).
- Preguntar y comprobar que ha sido entendido.
- Enfatizar la importancia de ciertos mensajes que deben quedar claros.
- Sintetizar la información al final.

Además emisor y receptor se comunican movidos por unas necesidades. En un caso, puede ser la necesidad dar indicaciones para hacer gestiones, informar sobre el proceso, etc. En el otro lado, la persona tiene la necesidad de salir de la incertidumbre, ser reconocida con un papel activo, ser escuchada, captar bien la información o tratar de que la demanda no interfiera su vida o su trabajo. Mejorar las habilidades de comunicación supone también aprender a partir de estas necesidades diferentes, para poder colaborar en el espacio común de la defensa de los derechos humanos o llevar adelante el caso. Quienes llevan a cabo el trabajo de investigación, apoyo legal o acompañamiento deben aprender a sintonizar con las necesidades del otro si realmente quieren ser efectivos.

Dentro del esquema clásico de la comunicación, hay otros elementos a considerar: el contexto; el feed-back; el canal; y el filtro. El contexto determina en muchas ocasiones el tipo y las posibilidades de comunicación, así como el valor que las personas que intervienen le dan a ésta. El marco de la toma de testimonios en el propio medio comunitario o en la oficina de la organización por ejemplo, supone contextos específicos que tienen dinámicas y significados distintos para los interlocutores. Nada tiene significado sino en un contexto. El contexto (social, organizativo...) determina claves importantes de lectura de los acontecimientos, y no sólo es un escenario más o menos facilitador de la comunicación (existencia o no de interferencias, ruidos, clima adecuado...).

### Ejercicio práctico

Identificar donde se encuentran los problemas de comunicación más habituales en las entrevistas en el trabajo de investigación en derechos humanos:

- Uso del código.
- Capacidad de escucha y estímulo del feed back.
- Sintonizar con las necesidades o expectativas de la gente.
- Filtros que se dan en la comunicación.
- Canales de comunicación.
- Contexto en el que se realizan las entrevistas.

Por su parte, el feed-back o retroalimentación consiste en la retroalimentación que se produce entre emisor-receptor. Mediante el feed-back, el receptor devuelve al otro información sobre el interés, comprensión o aceptación de la comunicación. Estimular esa retroalimentación (mediante por ejemplo el uso de preguntas) ayuda a poder modificar la comunicación (reformular, aclarar, sintetizar...) y a favorecer una postura activa de participación.

La importancia del feed-back estriba en que no sólo afecta al contenido de los mensajes, sino a la propia imagen del otro, o al valor que se otorga al proceso. Así como se estimula la retroalimentación para conocer la situación, percepciones o expectativas del otro, también nuestro feed-back puede ser usado para tratar de incidir en la comunicación y mejorar los procesos de influencia. En este sentido merece la pena recordar las características del feed-back útil y efectivo: en “yo”, más que en “usted” o en “tú”, es decir hablando en primera persona, lo que a mí me parece y no lo que el otro creo que hace; descriptivo más que evaluativo, es decir describiendo el comportamiento que se quiere modificar más que evaluarlo (mejor “has hablado ya cinco veces” que “eres un hablador”); específico más que general (centrado en el comportamiento en el momento y no refiriéndose a otros); teniendo en cuenta las necesidades de ambos; ofrecido en el momento oportuno (cuanto más cerca del comportamiento mejor, salvo que exista una situación que no lo permita, el paso del tiempo limita las posibilidades de incidir); hacia comportamientos o situaciones modificables (y no hacia formas de ser o características personales); socializado o contrastado con otras personas; y verificado para ver si ha sido correctamente comprendido (*no, no he dicho que no sirva lo que hace, le he dicho que eso que hizo el otro día no fue útil para investigar el caso*).

### Ejercicio práctico

#### El uso del feed-back

Observarse en el trabajo con las víctimas en relación al uso del feed-back modificativo. Situar en la escala respecto a las características señaladas más abajo. Elija algunas situaciones representativas de su trabajo con personas afectadas o su equipo. ¿Cuáles son las tendencias de su forma de comunicación? ¿Qué aspectos debería cambiar o mejorar? ¿Qué pasos podría dar para ello? Puede hacer el ejercicio con una pareja, en la que cada uno hace una evaluación del otro y contrastar después sus resultados con su propia evaluación.

	1	2	3	4	5
En “yo”, más que en “usted” o en “tú”.					
Descriptivo más que evaluativo.					
Específico más que general.					
Teniendo en cuenta las necesidades de ambos.					
Ofrecido en el momento oportuno.					
Hacia comportamientos o situaciones modificables.					
Socializado con otras personas.					
Verificado para ver si ha sido correctamente comprendido.					

El canal de comunicación se refiere al medio a través del cual se da esta. Puede ser directo, en el marco de una entrevista y grupo, o la comunicación telefónica, o indirecto, cuando se da a través de escritos o correo electrónico. El problema de los canales indirectos es que limitan algunas formas de comunicación, hay que ser más precisos en el contenido y mensajes y más cuidadoso dado que no puede utilizarse la comunicación no verbal y el feed-back es indirecto con lo que se corre un mayor riesgo de malentendidos y se necesita una mayor capacidad de matizar los mensajes.

Por último, la cuestión del “filtro” en la comunicación nos permite una relativización de nuestro punto de vista y la consideración de los aspectos cognitivos o emocionales que “tamizan” el proceso de comunicación. Nos ayuda a entender: los procesos de selección de información que realizan los participantes en la comunicación; la integración de las informaciones que más tienen que ver con pre-conceptos o ideas previas del problema; el papel de algunos aspectos emocionales básicos (ansiedad, estrés, estado de ánimo); la atribución de significado a partir de una serie de referencias culturales propias; o el valor dado a la comunicación en función de la imagen que se tiene de la otra persona.

Esta mutua imagen entre los participantes en la comunicación, está también relacionada con la distancia social entre ellos. Para que la comunicación active los recursos de la persona es importante disminuir esa distancia (lenguaje, formas de identificación, aproximación, conocimiento del contexto social del otro, etc.)

Sin embargo, aún con el conjunto de elementos que hemos visto, los esquemas clásicos de la comunicación, no ayudan a entender ésta como un proceso, dado que tienen un enfoque mecanicista y descriptivo. Necesitamos otros enfoques que nos permitan entender la comunicación como un proceso de interacción y las reglas o formas que la convierten en un sistema dinámico.

## 2. Pragmática de la comunicación: las reglas

La Teoría de la Comunicación<sup>32</sup> provee de un modelo de análisis de la comunicación desde una perspectiva más dinámica. Por comunicación ya no se entiende como la transmisión de información, sino como un proceso de influencia. Según esta, la comunicación sigue las siguientes reglas que permiten entenderla como un proceso dinámico:

1ª regla: *Es imposible no comunicar.*

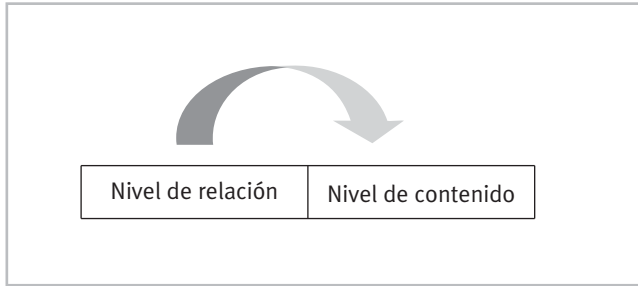
Esta idea se basa en que las acciones o comportamientos adquieren aspectos comunicativos en cuanto son percibidos por otra persona. No vamos a entender por comunicación solamente el comportamiento o transmisión intencional, sino toda conducta que cambia en otra persona la información que tenía y, por tanto, influye en ella. Podemos entonces preguntarnos más bien, qué se ha comunicado y qué tipos de influencia se dan en una determinada situación.

---

<sup>32</sup> Watzlawick P. Teoría de la comunicación humana. Ed. Herder. 1980.

2ª regla: *La comunicación aporta una información, pero predispone al mismo tiempo hacia un comportamiento. Es decir, la comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación.*

Los mensajes que se intercambian en una comunicación transmiten un contenido, pero al mismo tiempo sirven a cada persona para ir comprendiendo y estableciendo cómo la otra está dispuesta a plantear la relación interpersonal. Se dice entonces que el mensaje metacomunica el nivel de relación, las normas para el desarrollo de la relación.



Por ejemplo, la expresión ¡ven aquí! supone un contenido determinado, pero el nivel de relación puede ser distinto según la intensidad, tono, expresión y contexto de la situación. Este nivel de relación influye directamente en cómo debe entenderse el contenido (supone por tanto una “metacomunicación”, es decir una comunicación o un proceso de influencia más allá de lo que se dice). Además existen algunos mensajes cuya función principal es definir la clase de relación, por lo que se denominan indicadores o calificadores del marco.

3ª regla: *Las personas hacen lecturas diferentes del desarrollo de los acontecimientos.*

La comunicación debe entenderse como una secuencia ininterrumpida de intercambios, en la que los participantes siempre introducen una cierta puntuación que organiza los hechos de una manera determinada. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de numerosos conflictos interpersonales y malentendidos.

Por ejemplo:

- Me cierro en mí mismo porque me regañas.
- Te regaño porque te encierras en tí mismo.

4ª regla: *Nos comunicamos mediante palabras y signos (comunicación digital) pero también por un lenguaje corporal (comunicación analógica). Ambos modos, fundamentalmente representados por la comunicación verbal y no verbal, están presentes en la comunicación.*

Se trata entonces de valorar si coinciden, divergen, o si está en relación lo que se dice con la voz, el gesto, la mirada, el movimiento... del cómo se dice. Esto da lugar también a distintos estilos de comunicación:



- **Tecnificante:** investido de autoridad, lenguaje verbal muy técnico, distante, que pone al otro en situación de subordinación.
- **Simplista:** devuelve una imagen del otro poco autónoma o infantilizada. - Catálogo: monótono, repetitivo, prescriptivo, lejano.
- **Escucha:** estímulo del feed-back, conocimiento y valoración de los problemas de la otra persona, ajuste al contexto.

5ª regla: *Cada intercambio comunicativo es simétrico o complementario, según esté basado en la semejanza o en la diferencia respectivamente.*

En el primer caso las personas tienden a mantener posturas similares, intentando igualarse en la comunicación. En el segundo, la conducta de una es complementaria a la de la otra. En las relaciones simétricas las personas tienden constantemente a igualar, tanto las conductas como la posición ocupada por cada una. Fácilmente se puede convertir en simetría competitiva. En las relaciones complementarias no hay equivalencia ni en las conductas ni en la posición en el marco de relación, y encajan una en otra (algunos autores hablan de relación metacomplementaria, para referirse a los casos en que una persona permite o fuerza a la otra a que sea ésta la que defina la relación).

Podíamos hablar entonces de dos tipos de *simetría (normal y competitiva)*, dos tipos de *complementariedad (rígida)* en la cual uno siempre tiene posición superior, o *flexible* basada en la *reciprocidad* y la variación de la complementariedad):

- **Complementariedad rígida:** caracterizado por una práctica comunicativa en la que una persona tiene el control sobre la actividad de la otra. La intervención es sobre todo unidireccional. Los cambios en la otra persona están sujetos a esta influencia externa. Es el modelo de la autoridad/dependencia, que genera situaciones de frustración, rigidez y distancia.
- **Simetría competitiva:** modelo basado por una relación de desconfianza, de desafío y centrada en una dinámica “comprador-vendedor”. Se da una apropiación competitiva del saber con frecuentes actitudes defensivas. Otras veces la relación se convierte en un trámite para conseguir otras cuestiones por parte de las personas.
- **Reciprocidad, colaboración activa:** cada una de las personas tiene un papel complementario a la otra, pero que varía en el tiempo y en las distintas situaciones. Existe un reconocimiento de las competencias y capacidades mutuas, dirigiéndose a la adquisición de las respectivas responsabilidades. Es un modelo abierto a la participación, entendida como la implicación en la adquisición de conocimientos y de mutua confianza en la capacidad de resolver problemas.

Entendemos por todo ello, la comunicación en el contexto del trabajo de derechos humanos como un proceso de comunicación basado en un estilo de escucha y un modelo de colaboración activa.

### Ejercicio práctico

#### Análisis de la comunicación

El siguiente ejercicio se centra en el proceso de comunicación como proceso de influencia, y en la dinámica que se establece entre dos interlocutores. Las dos personas no están hablando, sino que se describen los pensamientos de cada uno de ellos y de la interacción que se da siguiendo una evolución en el tiempo.

Raúl	Pablo
1. Estoy nervioso.	1. Raúl está nervioso.
2. Pablo está muy tranquilo, como si la cosa no le importara lo más mínimo.	2. Trataré de ayudarle mostrándome tranquilo y limitándome a escuchar.
3. Si le preocupara mi situación se mostraría más interesado y no con esa frialdad.	3. Cada vez está más nervioso, me mostraré cada vez más tranquilo.
4. Pablo sabe que su actitud me fastidia.	4. Me acusa de estarlo enfadando.
5. Si Pablo sabe que su actitud me fastidia, es que quiere molestarme a propósito.	5. Pero si en realidad estoy tratando de ayudarle.
6. Pero será cruel y sádico...	6. Sin duda me está atribuyendo cosas que no son.

#### Preguntas para la discusión

¿Se dan, y en su caso cómo se dan las reglas de la comunicación anteriormente descritas?

Hay básicamente dos malentendidos. Dos momentos en que alguno de los participantes no descodifica bien lo que está pasando, ¿dónde están? ¿por parte de quién?

Hay un momento en el que se rompe la base que les permitiría entenderse, ¿en cuál? Es decir, de que la cosa pasa de malentendidos a romperse el nivel de relación (regla 2) de forma importante.

¿Qué podrían hacer para entenderse? Describir de forma lo más concretamente posible. En el caso de que fueras Pablo y la situación estuviera en el punto 6, describe una forma de retomar la comunicación que permita abordar el problema de forma constructiva.

Algunos comentarios sobre estas respuestas para contrastar el ejercicio se encuentran en la guía de contraste K de la página 232. Antes de chequear las respuestas, realice el ejercicio individualmente. Si está trabajando en grupo, pase a una discusión colectiva que permita una respuesta de consenso. Posteriormente contraste sus respuestas con las de la hoja de contraste.

### 3. Teoría de la acción comunicativa y conflictos en la comunicación<sup>33</sup>

Habermas plantea cuatro claves para el análisis de la comunicación en sus estudios sobre la acción comunicativa. Por acción comunicativa entiende aquella que está orientada a lograr el entendimiento entre los participantes en la comunicación, a diferencia de la acción estratégica que está orientada al éxito.

Estas cuatro claves son por tanto pretensiones de validez de la comunicación. Dos hacen referencia al nivel de contenido y las otras dos al nivel de relación en la comunicación (2ª regla de la Teoría de la Comunicación). Es decir, al nivel de los objetos sobre los que se habla y al nivel de la intersubjetividad en el que dos personas hablan entre sí.

Las claves son:

- **Inteligibilidad:** Hace referencia a la comprensión del componente semántico-lingüístico.
- **Verdad:** Se refiere al grado de concordancia de lo expresado con la realidad o con las referencias compartidas de la misma.
- **Veracidad:** La comunicación incluye una intención en las personas, en la que está implicada su propia credibilidad.
- **Rectitud:** La acción comunicativa está orientada por unas normas cuya legitimidad debe ser compartida.

Los problemas o situaciones de conflicto en la comunicación, pueden entonces analizarse por el no cumplimiento de algunas de estas pretensiones de validez, o por el paso, en la confusión o distorsión, de una a otra.

Nos encontramos así con distintos tipos de problemas: en ocasiones la comunicación se distorsiona por la falta de una base lingüístico-cognitiva mínima (inteligibilidad); en otras porque no existe claridad sobre la verdad de las proposiciones, el conflicto se encuentra en saberes no compartidos, contradictorios o en su falta de sentido (verdad); cuando no se cumple la pretensión de veracidad en la intención de los participantes, la comunicación se encontrará sistemáticamente distorsionada (veracidad, sinceridad); y en ausencia de criterios normativos convenidos, la comunicación no se atiene a reglas que permitan el entendimiento (rectitud).

Estas claves ayudan a identificar situaciones de conflicto en la comunicación, que pueden pasar también de un nivel a otro. Por ejemplo, un problema puede empezar por la falta de comprensión de lo que se dice (inteligibilidad) al desacuerdo (verdad) o de esta discrepancia a la acusación de tener intereses personales (veracidad) o de haber roto las reglas de consenso (rectitud). Las situaciones de tensión o estrés y las dife-

---

<sup>33</sup> Habermas J. Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos. Ed. Cátedra, 1989.

rencias culturales o los estereotipos especialmente aumentan las posibilidades de esta distorsión.

Las posibilidades de distorsión aumentan cuando se cuestiona el nivel de relación (veracidad, rectitud) de la comunicación. Cuando esto sucede, sólo la llamada a la rectitud (buscar acuerdos en la convención sujeta a normas compartidas) puede ayudar a superar un conflicto que de otra manera se situará en la veracidad. Cuando *se altera la veracidad*, se generará fácilmente una comunicación *sistemáticamente distorsionada*. En esas circunstancias, sólo expulsando fuera de la propia relación al conflicto, metacomunicándose o situándolo en el nivel de falta de claridad, discrepancia legítima o desajuste a normas, puede superarse el conflicto.

### Ejercicio práctico

1. Analice el caso anterior del conflicto entre Raúl y Pablo con las claves de la comunicación de Habermas.
2. Elija tres o cuatro conflictos en la comunicación en su trabajo con las víctimas, organizaciones de derechos humanos u otros colegas. Señale en ellos donde identifica: a) cómo empezó el problema (por cuál de las pretensiones de validez de Habermas); b) hacia donde evolucionó y por qué; c) ¿cuál es la situación y cuáles podrían ser estrategias de solución?
3. Otra posibilidad es discutir en grupo sobre los casos o sobre los propios problemas de comunicación en el grupo en el caso de ser una organización de derechos humanos o un equipo legal.

## 4. Comunicación y Teoría del cambio<sup>34</sup>

En el marco de la teoría de la comunicación se ha propuesto una interpretación del problema del cambio en las relaciones interpersonales, así como algunas estrategias de intervención.

Hablamos aquí por tanto, del cambio mediado por la comunicación, en el que se plantean dos tipos de cambio. El cambio 1 tiene lugar dentro de un determinado sistema, y está orientado a mantenerlo, es un cambio necesario para mantener la estabilidad del sistema. En general, en el cambio 1 cuanto más cambian las cosas, más permanecen dentro de la misma realidad. Por ejemplo, la persona que tiene una pesadilla, puede hacer muchas cosas dentro de su sueño: correr, chillar... pero ninguno de esos comportamientos puede finalizar con la pesadilla.

El otro cambio, llamado tipo 2, tiene como característica que cambia no ya el Estado del sistema, sino el sistema mismo. Es por tanto un cambio del cambio. Hay cambios respecto a las reglas que gobiernan la estructura u orden interno. Este tipo de cambio

<sup>34</sup> Watzlawick P. Cambio. Ed. Herder.

es un cambio cualitativo, de otro orden y en ocasiones es introducido en el sistema desde el exterior, puede resultar paradójico o provenir de una acumulación crítica de perturbaciones<sup>35</sup>.

En muchas ocasiones lo que promueve el cambio es una desviación con respecto a la norma. Entonces el cambio deseado se verifica mediante la aplicación de lo contrario que produjo la desviación (calor contra frío...). Si esta acción correctora resulta insuficiente, la aplicación de “más de lo mismo” da eventualmente lugar al efecto deseado. Estamos en el caso del cambio 1.

Sin embargo, hay situaciones en las que el principio “más de lo mismo” no produce sorprendentemente el cambio deseado, sino que por lo contrario, la pretendida solución contribuye en gran medida a aumentar el problema y de hecho, se convierte en muchas ocasiones en el mayor problema (Ej. Problema: alcoholismo; solución: prohibicionismo; resultado: aumento del alcoholismo, corrupción, contrabando, etc.).

Es decir, hay ocasiones en las que “la solución” se convierte en el problema a resolver. El cambio 2 es aplicado sobre aquello que en la perspectiva del cambio 1 parece constituir la solución. Mientras el cambio 1 parece basarse más en el sentido común, el cambio 2 aparece muchas veces como extraño, desatinado, inesperado. La utilización de técnicas de cambio 2 libera la situación de la trampa creada por la autorreflexibilidad de la solución intentada y coloca el problema en una base diferente.

---

<sup>35</sup> Prigogine I. El orden a partir del caos, en ¿Tan sólo una ilusión? Una exploración del caos al orden. 1977.



## Capítulo 11

Habilidades para la comunicación intercultural



En este último capítulo se abordan algunos de los problemas de la comunicación intercultural, y las habilidades para una interacción más constructiva en contextos transculturales. Estas dificultades se dan especialmente cuando las diferencias entre las culturas de quienes participan en la comunicación son muy distantes, o cuando los participantes en la misma no tienen habilidad de interactuar con personas de otra cultura y se comportan de una manera muy centrada en su propia visión.

Además de las diferencias sociales en los tipos de poblaciones o personas afectadas por las violaciones de derechos humanos o las diferencias con los miembros de organizaciones de derechos humanos o equipos legales o de atención psicosocial, las diferencias pueden ser también culturales. Estas pueden ser importantes entre diferentes países (por ejemplo Argentina o Guatemala, o entre América Latina y Europa), incluso dentro del mismo país (zonas urbanas o industrializadas y rurales o campesinas) o entre distintas etnias (por ejemplo blancos o mestizos, indígenas o afrodescendientes).

El primer paso es ser conscientes de que muchas de las cosas que damos por hecho son cuestiones implícitas que forman parte de nuestra cultura, como por ejemplo en las culturas europeas pensar que el individuo es la unidad de base de la sociedad, hablar en términos abstractos, que los problemas se plantean directamente o que la resolución del problema es más importante que mantener buenas relaciones y armonía en el grupo.

## Algunas precauciones hablando de las diferencias culturales

La cultura es una producción social, y en muchos países que han vivido en un contexto de dominación política se han producido formas culturales de adaptación. Lejos de naturalizar los comportamientos sociales como parte de “la cultura”, muchas reacciones o actitudes colectivas pueden ser fruto de contextos sociales opresivos. El denominado “fatalismo latinoamericano” o la “cultura de la pobreza” son clichés que no tienen en cuenta las condiciones históricas que han sufrido muchos pueblos. Cuando se *naturalizan* esas respuestas, se pierde la perspectiva de la necesidad de cambio (Martín Baró, 1989).

La guerra y represión política han marcado muchas veces la vida de la gente. Las formas de adaptación a la violencia (por ejemplo, el silencio como respuesta en muchas comunidades mayas en México o Guatemala) pueden tener más importancia que las propias diferencias marcadas por las culturas tradicionales. Tener en cuenta el contexto, y no sólo una lectura en clave de diferencia cultural, puede ser importante para entender las reacciones de la gente.

Por otra parte, las generalizaciones inherentes a la discusión de las características culturales (*los caribeños son alegres...*) no pueden hacernos olvidar la variabilidad intracultural. Es decir, en la misma cultura existen diferencias personales, de clase, o de ámbito rural/urbano. Además, las culturas de las que se habla a continuación muestran algunas similitudes pero también muchas diferencias (por ejemplo, en América Latina, entre las culturas autóctonas indígenas o las afrodescendientes, con las criollas y mestizas).



Las diferencias culturales, de clase social y estatus socioeconómico también están asociadas a menudo a conductas de segregación de otros grupos. El racismo y la marginación social respecto a grupos indígenas (por ejemplo en Guatemala), poblaciones negras (por ejemplo, en Colombia) o grupos desfavorecidos (niños de la calle en Brasil), es evidente por parte de grupos socioeconómicos y étnicos dominantes.

En este campo de los procesos legales y la defensa de los derechos humanos, las interacciones transculturales están marcadas también por las imágenes y estereotipos, por los sistemas judiciales que frecuente son también lugares de discriminación, y la reproducción de ciertas condiciones sociales en las dificultades de acceso a la denuncia o las ayudas.

## 1. Identificar las situaciones que producen incertidumbre

Las diferencias interculturales pueden hacer que la persona se sienta incapaz de predecir actitudes, emociones, valores del otro (*¿cómo reaccionará Pedro cuando le diga que no podrá verlo cuando quiera sino que tendrá que pedir cita?*) o por no poder explicar las actitudes, emociones, valores del otro (*¿por qué reaccionó Elsa con sorpresa?*). Es decir, producen incertidumbre y ansiedad.

Esa ansiedad-tensión es normal cuando se dan diferencias culturales importantes o la gente tiene sentimiento de incompetencia para comunicarse con personas de otra cultura, especialmente en situaciones nuevas. Frente a esta situación las personas buscamos maneras de afrontar la ambigüedad de las situaciones nuevas, buscando información que reduzca la incertidumbre y la ansiedad. Sin embargo en otros casos las personas pueden aferrarse a prejuicios o estereotipos rígidos como una manera de disminuir la ambigüedad de la situación, lo que puede generar mayores bloqueos en la comunicación.

En el ámbito personal, algunos aspectos que han sido señalados para disminuir la distancia entre culturas y comunicar mejor son:

1. el conocimiento del idioma, o de las dificultades de expresión en él y las formas de comunicación no-verbal,
2. ser consciente de los estereotipos y prejuicios que caracterizan la comunicación entre personas de diferentes culturas,
3. desarrollar habilidades de comunicación necesarias, entre las que cabe destacar la capacidad de encontrar las similitudes y diferencias con el otro, la empatía y manejar la incertidumbre y ansiedad que genera la comunicación entre personas de diferentes culturas, cuando no se conocen o no tienen experiencia de interactuar juntos.

## 2. Atención a la comunicación verbal y no verbal

Existen importantes diferencias culturales entre dos grandes tendencias. Hay culturas que llamamos de alto contexto, en la que predomina la información no-verbal o hay

muy poca en la parte explícita verbal del mensaje. Un extremo de esta tendencia se da en las culturas asiáticas o indígenas, pero en general es el patrón más frecuente en las culturas colectivistas, donde predomina la comunicación indirecta e implícita, y las afirmaciones suelen ser relativas. Por ejemplo cuando se dice “sí” no siempre significa “sí”, la negación o la duda pueden no expresarse directamente por el interlocutor para no rechazar a la persona, y se necesita aprender a entender la información del contexto (el énfasis con que lo dijo, la situación, etc.).

En las culturas de bajo contexto como típicamente las culturas individualistas (Europa, o EEUU) la mayor parte de la información es explícita, verbal, y se valora más la comunicación directa y explícita centrada en el mensaje (*ino sé por qué no ha venido si le dije que sí!*).

### Estilos de comunicación

Los estilos de comunicación verbal y no verbal pueden clasificarse teniendo en cuenta tres tipos extremos. El *estilo elaborado*, propio por ejemplo de las culturas árabes o afrodescendientes en América Latina, que usa una pluralidad de adjetivos, es vista frecuentemente como tendente a la exageración y en la que los acuerdos se hacen de forma explícita o insistente y la falta de repetición es síntoma de negativa. Los *estilos sucintos*, propios de culturas colectivistas asiáticas o indígenas, en las que predominan las expresiones modestas, el silencio y la importancia del contexto en la comunicación. Y los *estilos de exactitud* en las culturas euroamericanas industrializadas de países del Norte, en donde se valora la información “necesaria” solamente, la claridad en la comunicación y la expresión directa de lo que se piensa. Si bien estos son algunos ejemplos de las tendencias, las valoraciones de las diferencias culturales siempre son relativas (es decir, se dan más o menos según con qué se compare y no de forma absoluta) y las diferencias dentro de un propio país son también importantes (por ejemplo entre el norte y el sur; o la ciudad y el campo).

### 3. Identificar las similitudes y comprender las diferencias.

Dicho de otra manera, se trata de percibir las similitudes en relación con las diferencias, dado que el foco en la diferencia puede aumentar la percepción de dificultad, anticipar ansiedad, o disminuir la atracción interpersonal. Cuando iniciamos relaciones buscamos conocer al otro buscando las semejanzas. Sin embargo la diferencia puede asociarse a mayor atracción cuando se vive como curiosidad por el otro, sus costumbres y aprendizaje del intercambio.

Eso supone hacer explícitas muchas cosas que dentro de una cultura son implícitas y que comparten los interlocutores. Cuanto más explícita sea la comprensión de lo que se tiene en común y de la meta a alcanzar conjuntamente, menos amenazantes serán las diferencias.

Culturas más colectivistas y con mayor distancia al poder <sup>36</sup>	Culturas más individualistas y con menor distancia al poder
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensible al contexto.</li> <li>• Indirecta, sobreentendidos, mensajes implícitos.</li> <li>• Comunicar de forma más ambigua: dar a entender.</li> <li>• Postergar respuesta o aceptación poco entusiasta significa: no.</li> <li>• Importancia de deferencia, mostrar interés, reconocer estatus, mostrar acuerdo y sociabilidad.</li> <li>• Evitación del conflicto cuando afecta a la relación o expresión indirecta del mismo.</li> <li>• Repetición importante en elaboración.</li> <li>• Pensamiento narrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más sensible al contenido.</li> <li>• Directo, asertivo, se evitan los sobreentendidos.</li> <li>• Comunicación clara y poco ambigua.</li> <li>• Respuesta negativa: explicitar de forma amable.</li> <li>• Formalidad sujeta a conocimiento personal y menos al cargo.</li> <li>• Mayor aceptación del conflicto aún ante jerarquía. Menor importancia de salvar la imagen.</li> <li>• Manejo más instrumental del conflicto.</li> <li>• Repetición vista como exagerada</li> </ul>

### Ejercicio práctico

Autoconocimiento de las dificultades: ansiedad percibida y comunicativa<sup>37</sup>

El siguiente ejercicio sirve para que:

- a) Entender el concepto de ansiedad comunicativa;
- b) Autoevaluar tu nivel de incertidumbre comunicativa.

No hay respuestas buenas ni malas. Intenta ser lo más espontáneo y honesto en tus respuestas.

Evalúe la Ansiedad que siente cuando comunica con personas de otro país o cultura.

Elija el país o grupo cultural con el que trabaja o trabajara más frecuentemente.

Piense en una persona típica del grupo de otro país. Ponga el nombre del país

Piense en una persona típica de su propio país. Ponga el nombre del país.

Responda a cada frase indicando el grado en cree que esta se aplica cuando comunica con la persona de su propio país o grupo cultural y cuando comunica con una persona del otro país o grupo cultural. Si Nunca experimenta el contenido de la frase, ponga 1, si lo hace Casi Nunca, ponga 2, si le ocurre A Veces, ponga 3, si le ocurre Casi Siempre, ponga 4 y si experimenta Siempre el contenido de la frase ponga 5.

<sup>36</sup> Se habla de culturas con mayor o menor distancia al poder, para explicar la importancia que tiene en algunas el respeto a la jerarquía o mostrar deferencia, mientras que en otras culturas la estratificación social es menor o las relaciones sociales son más horizontales.

<sup>37</sup> Departamento de Psicología social y Metodología. Facultad de Psicología. Universidad del País Vasco (UPV/EHU).

	Persona de otro grupo	Persona de su grupo
1. Me siento tranquilo cuando hablo con...	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2. Me siento frustrado cuando hablo con...	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3. Me siento inseguro cuando comunicamos o hablamos con...	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4. No me altero, no me siento tenso cuando... me habla	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5. Me siento ansioso, nervioso cuando nos comunicamos o hablamos con...	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6. Me siento relajado cuando interactuamos y hablamos con...	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Evalúe sus respuestas con los criterios de la guía de contraste L de la página 232.

## Ejes de las interacciones transculturales

A continuación se resumen algunos de los ejes principales desde los que analizar las interacciones transculturales.

### 1. Respeto y trato en las relaciones

En general, en las culturas latinoamericanas se da un trato más formal entre las personas y un mayor valor a la deferencia con el otro en actividades de la vida cotidiana. Tanto en los saludos (por ejemplo, en una reunión presentarse con nombre completo y dando la mano a todas las personas presentes), como en el tratamiento (trato frecuente de usted, dar el tú es visto poco considerado, en Centroamérica incluso en la familia). Ese trato más formal y con muestras de amabilidad se presenta también en la comunicación escrita (importancia de mostrar interés por la situación de la persona, etc. antes de entrar al “tema”). La poca consideración de estos factores hace que las personas de países del Norte sean vistas frecuentemente como poco respetuosas.

Sin embargo, este trato está relacionado también con una mayor distancia de poder, es decir, una mayor aceptación de las relaciones sociales formales y la jerarquía, incluso en grupos que se podían considerar impregnados de valores más horizontales (como ONG, grupos de derechos humanos, etc. ). En culturas más colectivistas se dan más muestras de respeto en base a la posición social, edad o el género de las personas, por lo que es importante manifestar de forma más clara el respeto hacia los padres y ancianos de lo que se hace en las culturas individualistas.

### 2. Clima y sociabilidad

En las culturas colectivistas se da un mayor compartir el espacio propio (por ejemplo, invitación a cenar en la casa) que en culturas individualistas. Es muy importante mos-

trar simpatía y tratar de agradar al otro mostrando interés por su persona y una valoración positiva de la relación.

A pesar de que es relativamente fácil adaptarse a esas muestras de sociabilidad positiva, también es frecuente no darse cuenta de su importancia. Así, en las culturas colectivistas en las relaciones de trabajo es muy importante cuidar el clima (relación) y no sólo el objetivo (tarea). Una atención excesivamente puesta en el objetivo sin cuidar los aspectos de sociabilidad es más frecuente en las culturas euroamericanas del Norte.

También en las culturas latinoamericanas se da un mayor contacto corporal, sin embargo, eso no quiere decir que no existan ciertas barreras o distintos significados que hay que aprender a reconocer. Los roles de género, en general, son más rígidos en la relación entre hombre y mujeres, donde predominan los comportamientos basados en estereotipos asociados a lo “masculino” y “femenino”.

### **3. Las formas de comunicación**

En general en las culturas más colectivistas predomina el estilo indirecto de comunicación, es decir, especialmente los problemas, las expresiones críticas o cargadas de emociones negativas, no se dicen directamente (por ejemplo, se usa menos el no rotundo, y las formas de negación son más “blandas”: *más o menos, tal vez no sea buena idea*, etc.). Además, la negación puede verse como rechazo al otro y es frecuentemente evitada, lo cual es fuente frecuente de malentendidos (por ejemplo, una reunión que se convoca por la insistencia del que llega de fuera pero a la que acude poca gente, colaboraciones que se van posponiendo, etc.). Incluso el significado de algunas expresiones puede ser distinto (en Centroamérica, “bastante” quiere decir “mucho”, o “regular” quiere decir “mal”).

Eso supone que hay que poner mayor atención al contexto en que se dicen las cosas y a la comunicación no-verbal, que en muchas ocasiones son las portadoras de un significado más real. La gente tiende a suponer que en el cómo dicen las cosas entregan mucha información a quien les escucha y que es fácil que se entienda lo que quieren decir. Otras diferencias son el ritmo al hablar, en general muy rápido en contraste con los latinos, o las formas de discutir los problemas, como el hecho de que todo el mundo tiene que hablar en una reunión porque no se considera sólo como una aprobación al debate, sino como expresión de la posición personal (mucha gente acaba diciendo: “es mi palabra”, “es lo que tengo que decir”).

### **4. Gestión del conflicto**

Los estilos de afrontar problemas también varían en distintas culturas. Así, las expresiones con carga emocional negativa (usar palabras “fuertes” en una discusión, por ejemplo) están mal vistas en el contexto latinoamericano, donde predomina el estilo indirecto al enfrentar los desacuerdos. Esta gestión indirecta es también fuente frecuente de conflictos, ya que es más probable que entren en una dinámica evitativa que haga difícil abordarlos o que los significados que adquieren para participantes de culturas distintas sean diversos (una “bronca” puede ser vista por uno como una necesidad de descarga y por otro como una ruptura de la confianza). Las personas lati-

nas están relativamente menos dispuestas a competir abiertamente y la competición explícita se ve como algo amenazante.

Además es muy importante no atentar contra la imagen social del interlocutor. En las culturas colectivistas, más que en las individualistas, la imagen individual está ligada a la pertenencia colectiva y al rol social. Las críticas realizadas en presencia de otros interlocutores pueden dañar esa imagen y ser vistas como una enorme desconsideración, por lo que es preciso buscar el contexto adecuado y evitar las formas, abiertas o sutiles, de descalificar al otro.

## 5. Gestión del tiempo

La gestión del tiempo es más flexible en las culturas colectivistas y está en relación con la sociabilidad. Esta gestión del tiempo también se traduce en los horarios más flexibles o diferencias en la puntualidad en las citas. Una falta de adecuación a los ritmos puede hacer que para personas acostumbradas a una gestión horaria más rígida, los atrasos, o los tiempos que se alargan, sean experiencias frustrantes (en México “ahora” significa “dentro de poco”). Lo que para unos es una hora fija, para otros es una aproximación o la hora de inicio de un encuentro posterior (a partir de...).

Una gestión del tiempo más flexible también implica una competitividad menos abierta (eso no quiere decir que la competitividad no exista, ya que puede expresarse de otras maneras). Por otra parte, en las culturas campesinas, la gestión del tiempo está ligada a los ritmos de la naturaleza. Además de en la flexibilidad horaria eso tiene importancia en el modo de organizar la vida cotidiana. En el caso de las culturas indígenas, el tiempo es una concepción circular y no lineal, es cíclico, y la distinción entre pasado-presente y futuro de una manera secuencial no es tan clara. Por ejemplo, las poblaciones mayas (Guatemala y México) y mapuches (Chile) hablan del tiempo de la violencia como un ciclo que puede volver a repetirse y que se relaciona con cataclismos anteriores, de tipo natural o político, vividos por los indígenas; también hablan de sus antepasados como si fuera un pasado próximo, concepción que tiene que ver con su memoria colectiva.

### Ejercicio práctico

#### ¿Incidentes culturales?

Las siguientes situaciones están sacadas de casos reales, en las que se han dado problemas de comunicación, incertidumbre o conflicto entre personas de distintas culturas. Algunas ocurren en el trabajo en otros países, otras en nuestro país. Unas se dan en el marco del trabajo de ayuda o acompañamiento, otras tienen que ver con situaciones de la vida cotidiana. Aunque no tienes todos los datos del contexto, y puede haber varias respuestas posibles, señala la que consideras más correcta entre las cuatro que se proponen en cada uno de los casos.

En página correspondiente se encuentra una síntesis de las soluciones (guía de contraste M) que puede ser consultada después de realizar el ejercicio. Se recomienda hacerlo individualmente, y luego si es posible discutirlo con otras personas o en grupo, de forma que pueda enriquecerse la discusión y el contraste de puntos de vista.

1

*Estás en Colombia. Llegas a Bogotá para realizar una investigación en las áreas marginales. El día siguiente es de presentaciones y encuentros. Cada vez que te presentan a alguien, o viene llega alguien a la casa te saludan muy alegres y atentos. Siempre hacen varias preguntas: ¿qué tal? y tu respondes. Y luego: ¿cómo te va? y sigues con otra respuesta. Y después preguntan. ¿Y qué más? ¿Cómo te acaba de ir?*

- a) Para qué preguntan si no escuchan.
- b) No te entienden como hablas, y por eso vuelven a preguntar.
- c) Es su forma de mostrar interés, tienen muchas ganas de que les cuentes cosas.
- d) No le interesa lo que respondas, es la forma de empezar.

2

*Después de tres días de viaje, llegas a tiempo para hacer la actividad prevista desde hace un mes, en unas comunidades que se encuentran muy alejadas, aunque suelen ser visitadas por organizaciones humanitarias. Estás contenta porque podrás hacer el trabajo rápido y volver para terminar las cosas que dejaste pendientes. Pero cuando llegas para reunirte con los representantes de la comunidad para evaluar cómo se va a hacer la denuncia, la gente no está.*

- a) No sabían si ibas a llegar y la hora que te dijeron era aproximada.
- b) Son así, llegan tarde siempre. No tienen consideración con la persona que llega.
- c) Habrán tenido otros problemas y ya nadie se acuerda de la reunión.
- d) Hay que estar siempre insistiéndoles para lograr algo.

3

*Una representante de una ONG sensibilizada con el sufrimiento de las comunidades indígenas del altiplano de Guatemala, ofrece a sus representantes material escolar suficiente para dotar varias aulas, sin ninguna contraprestación. Es un regalo. Solo pone una condición, que la respuesta se la den en 24 horas, porque ella tiene que salir al día siguiente para Estado Unidos. Se compromete a hacer la gestión inmediatamente y sin que les cueste nada. Está esperando todo el día en su hotel, pero no le llaman.*

- a) La gente no actuó con inteligencia, podían haber dicho que sí y luego hacer lo que quisieran con el material.
- b) No les pareció que ese material podía ser interesante, y no supieron como decirle que no.
- c) No le entendieron lo de las veinticuatro horas y esperaron su llamada.
- d) Lo pensaron, pero cuando decidieron que sí habían pasado dos meses.

4

*Vas de visita a la casa de José Dos Santos, campesino de Brasil. Has venido para hablar del problema de la comunidad con los terratenientes. Aunque a la entrada dices que no tienes mucho tiempo, José y su compañera te empiezan a contar sus problemas por la falta de tierra y te ofrecen de beber y comer. El tiempo pasa y no consigues entrar en el tema.*

- a) No quieren hablar sobre el problema y empiezan a contarte otras cosas para des-pistar o hacer tiempo.
- b) No han entendido a qué has venido y como son gentiles te ofrecen de comer.
- c) Te ofrecen de comer y te cuentan sus problemas, para ver si les apoyas en algo.
- d) Están conversando y viendo si eres de confianza.

5

*La reunión dura ya dos horas en la comunidad indígena paraguaya donde se discute del reparto de la reparación económica de la sentencia. Cada vez que parece que ya se está de acuerdo, alguien vuelve otra vez para atrás. Piensas que así no hay forma de llegar a nada. Todo el mundo quiere opinar, y cuando la gente toma la palabra le cues-ta soltarla. La cosa se alarga. Al final, una persona toma la palabra y se acepta lo que dice, terminándose la reunión.*

- a) La gente estaba ya cansada y aceptan lo que sea con tal de acabar.
- b) La persona que habló al final era la que tenía la autoridad y por eso se aceptó.
- c) Para evitar ese problema, la siguiente vez propones un método: que los que hablen expresen concretamente la idea, y no se explayan tanto.
- d) Siempre discuten así, es una forma de evaluar las alternativas.

6

*Un investigador europeo viaja a un país de América Latina y contacta a un grupo de profesionales del país con el fin de proponerles una investigación conjunta. El grupo le invita a una de sus reuniones oficiales y durante tres horas debaten. Nunca hubo investigación conjunta, aunque el europeo había insistido desde el inicio en que se reunieran “únicamente si había posibilidades reales de trabajo conjunto”.*

- a) Habían decidido de antemano no colaborar, pero, como es habitual, recibieron atentamente al europeo y luego le dieron largas.
- b) No tuvieron consideración, no escucharon las condiciones mínimas puestas por el español para reunirse.
- c) Los latinos pensaron en hacer la reunión para ver si iban a colaborar, aunque el europeo lo había puesto como condición previa.
- d) Es lógico pensar que, puesto que convocaron la reunión, habían aceptado la propuesta.



## 7

*Una mujer europea trabaja en un grupo de acogida a inmigrantes. La mayor parte de ellos son hombres que vienen de África Subsahariana. Ella siente que no le hacen caso: cada vez que propone alguna actividad de integración social, ellos no acuden, sin embargo la invitan muchas veces a bailar.*

- a) Los refugiados se aburren en las actividades programadas y prefieren algo más lúdico, necesitan divertirse.
- b) Quieren tener una relación con ella, es lo que les interesa realmente.
- c) No admiten que una mujer les diga lo que tienen que hacer para buscar trabajo.
- d) La acogida por parte de una mujer es vista como una propuesta de relación.

## 8

*Trabajas en ONG de derechos humanos conformada por un grupo multicultural. Hay una situación de conflicto entre dos personas del grupo. Un sueco, que lleva mucho tiempo, y una mujer de Cabo Verde que acaba de llegar. El sueco no ve que la caboverdiana tenga iniciativa, le parece que está siempre esperando al grupo, la ve poco segura y no se fía de su capacidad. Cada vez que se piden voluntarios para ir a un lugar conflictivo, ella dice que podría ir si los demás lo ven bien. Al final siempre se queda a limpiar la casa.*

- a) El sueco es un machista y prepotente, quiere mantener su poder en el grupo.
- b) La mujer es sumisa y acepta lo que le dice el hombre con más experiencia.
- c) El sueco habla fuerte y directo, y la caboverdiana lo interpreta como un autoritario. Ella no lucha por su espacio, y él se reafirma en que no tiene capacidad.
- d) La mujer de Cabo Verde acepta quedarse a hacer los trabajos en casa que nadie quiere hacer, porque le parecen importantes para la vida del grupo.

## 9

*Estás haciendo una investigación sobre violaciones de derechos humanos, y le pides a un amigo tuyo africano, quien supones que conoce algunas experiencias duras en su país, hacerle una entrevista. Acepta y acude a la cita. En la entrevista casi no habla, dice algunas formalidades que tu sabes no son ciertas, y a algunas preguntas no quiere responder.*

- a) Nunca ha hablado delante de una grabadora, está nervioso.
- b) Una cosa es hablar en confianza, al hilo de una conversación, y otra ser entrevistado.
- c) Esa información te la contaba a ti, pero no desea que se use para difundirla.
- d) Te dijo que sí porque eres su amiga, pero no sabía lo que suponía hacerlo.

10

*Estás de despedidas. Tienes una reunión con los responsables del trabajo de estos meses en El Salvador. El director del programa te atiende muy formal, te invita a café, y habla sin parar sobre la importante del trabajo y de la difícil situación del país. Tú quieres una evaluación más concreta, y, en cuando puedes, le preguntas directamente qué valoración hacen ellos concretamente del trabajo. Entonces te dice que ha sido bastante interesante.*

- a) Te sientes decepcionado porque esperabas que dijera muy bien, excelente.
- b) Después de todo el trabajo que te has tomado, parece que no les ha gustado mucho.
- c) Se sintió en una situación embarazosa, y ante una pregunta tan directa te contestó lo primero que se le ocurrió.
- d) Seguro que tienen otro concepto del “bastante”.

11

Una mujer campesina de 27 años, nacida en Sudán y refugiada en Europa, acude a la organización para una revisión del seguimiento de su caso. Ese día su abogado no estaba disponible, por lo que la visita la llevó a cabo el sustituto. Al entrar en la estancia el abogado extendió su mano para saludarla. La mujer de forma educada declinó el ofrecimiento, pero no explicó el motivo de su comportamiento. La consulta se desarrolló de una forma tensa y disfuncional.

- a) La mujer estaba enojada porque no fue atendida por el abogado que le había visto las otras veces.
- b) El abogado se molestó porque la mujer no respondió a sus muestras de amabilidad.
- c) La mujer quiso evitar el contacto físico con un abogado hombre que no conocía y eso generó tensión.
- d) La mujer venía enojada por otras razones y por eso no quiso saludarlo y se encontraba tensa.

12

Un profesor de una universidad de México tiene un nuevo estudiante de doctorado procedente de un país asiático. En la primera semana, después de almorzar con otros colegas y estudiantes de derecho, el nuevo estudiante en el café toma en su mano la bolsita de azúcar y empieza a agitarla delante de cada uno de los comensales.

- a) Es una forma de saludo en su país, una forma de deferencia con cada persona.
- b) Al finalizar la comida es importante para él un signo de amistad.
- c) Ha visto hacer eso a otros cuando toman la bolsita de café y cree que es una forma de saludo, por eso lo hace con todos.
- d) No hay quien lo entienda, tiene ese tipo de comportamientos extraños.







## Guía de contraste A. Catástrofe de armero

Según la investigación realizada (Saavedra, 1996), “además de los aspectos ligados al trauma, la razón del aumento del impacto hay que verla en que a las consecuencias de la experiencia se sumaron las de la situación posterior: pérdida de empleo, falta de solidaridad actual, vida en campamentos, y pérdida del control de sus propias vidas. Los sobrevivientes permanecieron en campamentos y carpas durante mucho tiempo (hasta dos años) y eso significó un cambio completo de la cotidianidad, con un efecto dañino en la salud emocional de las personas: vida compartida impuesta, falta de autonomía, cotidianidad convertida en escaparate del mundo, hacinamiento, actividades colectivas que rompen la dinámica familiar.

Otras explicaciones psicológicas posibles como: a) duelo diferido, b) contención de problemas emocionales por la emergencia y expresión posterior u otras, no explicarían la evolución ascendente del impacto.

Hay que tener en cuenta que cuando se apagan los focos informativos los problemas no desaparecen, y que muchos hechos traumáticos, con efectos catastróficos en la vida de la gente, suponen un empeoramiento de las condiciones de vida que aumentan el impacto posterior.

## Guía de contraste B. Culpa y búsqueda de sentido

Este hecho tuvo que ver con la culpabilización externa, es decir las acusaciones y propaganda contra la comunidad por parte del ejército, y con los intentos de dar sentido a lo sucedido por parte de la población afectada. En la búsqueda de sentido es frecuente que muchas víctimas se culpabilicen, con una manera de entender la situación: aunque sea muy auto destructivo, ayuda a salir de la incertidumbre. También hay fenómenos endogrupo/exogrupo, en donde tiende a verse los aspectos positivos del propio grupo y los negativos del otro, en una comunidad que todavía estaba en un proceso de integración. O frecuentemente se busca un chivo expiatorio, otro a quien se puede acusar del hecho, tratando de poner la responsabilidad en algún sitio que haga la situación más controlable. Además hay que considerar que en un contexto de impunidad y de enorme poder del ejército, las posibilidades de un debate público más abierto sobre la responsabilidad están limitadas por el miedo.

Para entender esa división hay que entender que era una comunidad en construcción, con importantes diferencias culturales y prácticas. La forma en cómo los retornados habían defendido su vida, era una forma mucho más proactiva y con un componente político importante, afirmándose colectivamente con la defensa de los derechos humanos de forma abierta. Los de Ixcamán, en cambio, se habían defendido durante diez años adaptándose a un contexto hostil, tratando de no confrontar (si pasaba el ejército le daban café, a ver si se iban rápido y les dejaban en paz).

Unos y otros estaban dando sentido al hecho desde las estrategias que habían desarrollado para enfrentar la situación. Quienes se dieron cuenta de todo esto fueron los promotores de salud. Ellos llevaron a gente de Ixcamán y a gente de los retornados a las reuniones que se hacían para que cada quien contara su historia, cómo se habían defendido, cómo habían enfrentado la situación. Eso ayudó a ver las diferentes formas de resistencia y a poner puentes donde se estaban abriendo abismos.

#### **Pasos de Xamán para hacer frente a la criminalización**

- Explicaciones sobre lo sucedido en visitas informales a las comunidades vecinas
- Reactivación de los proyectos entre Aurora y las comunidades vecinas.
- Denuncias públicas ante medios de comunicación y ante las instituciones
- Información y explicación entre los grupos étnicos de la comunidad.
- Recuperación de la historia de lucha y de resistencia de retornados y grupo de Ixcamán.
- Difusión de los acuerdos con el gobierno sobre garantías para el retorno de los refugiados.
- Consenso comunitario de no responder a actitudes provocativas o de confrontación.
- Medidas de precaución para no dejarse involucrar en conflictos de tierras cercanos ya existentes.

## **Guía de contraste C. Las formas de afrontamiento**

### **Las formas de afrontamiento**

En el contexto tan hostil y límite como la tortura, muchas personas sobrevivientes han descrito algunos de los mecanismos que les han ayudado a defenderse y proteger su integridad. En la primera columna se incluyen algunas de ellas. En la segunda se muestran algunas de las formas de afrontamiento que pueden ser más constructivas si la persona sobrevive, y vuelve a su casa su medio familiar o su organización,

Un problema muy importante de estas situaciones es que lo que puede ayudar a la persona en el primer contexto no tiene mucho que ver con lo que le puede ayudar en el segundo. Un problema frecuente de los sobrevivientes es la dificultad de cambiar las formas de enfrentar la situación, aún mucho tiempo después.

<b>Diferencias en el afrontamiento: tortura y reintegración</b>	
Mecanismos de defensa y afrontamiento en medio de condiciones extremas como la tortura.	Formas de afrontamiento para los sobrevivientes en su reintegración familiar o social
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconfianza extrema.</li> <li>• Conocer los métodos de manipulación y tortura.</li> <li>• Tratar de controlar la situación: proteger algunas áreas de su vida o toma de decisiones pequeñas como forma de afirmación personal</li> <li>• Aferrarse a las propias convicciones para mantener su actitud e integridad.</li> <li>• Negación de que le está afectando, mostrarse entero.</li> <li>• Proteger su yo más íntimo, a veces disociándose: “me golpeas mi cuerpo pero no puedes destruirme como persona”.</li> <li>• Usar la fantasía como forma de protección (imaginar que sale de la tortura, usar los sueños como interpretación de protección).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en la gente cercana.</li> <li>• Flexibilidad con sus reacciones y con la imagen de sí mismo.</li> <li>• Hablar o compartir con otros de confianza.</li> <li>• Evaluar los impactos cuando sea posible, con cierta distancia emocional y valorar las formas de enfrentarlos.</li> <li>• Pedir ayuda en caso necesario.</li> <li>• Reintegrarse en su medio social u organización sin negar lo sucedido.</li> <li>• Postura activa, teniendo en cuenta su propio ritmo y no reglas rígidas o exigencias del contexto.</li> <li>• Ser reconocido por los demás como resistente, sin convertirse en un objeto de admiración o de victimización.</li> </ul>

## Guía de contraste D.

### Análisis de entrevista sobre impacto de la violencia política

#### a) Tipos de hechos:

- Asesinatos.
- Amenazas.
- Zonas militarizadas.

#### b) Impacto

- Miedo. Temor.
- Insomnio.
- Pensamientos repetitivos.
- Dolor de cabeza.
- Enojo.
- Llanto.
- Pasividad, falta de iniciativa.
- Bloqueo.
- Incapacidad de tomar decisiones.
- Culpa.



- Pérdida de autoestima
- Tensión y problemas grupales.

c) Afrontamiento

Positivas:

- Confianza para poder hablar de los problemas.
- Buscar una explicación a los hechos.
- Colectivo: organizarse, luchar por cambiar la situación.
- Reevaluación del miedo.
- Actividades distractoras y gratificantes (para evitar la focalización excesiva).
- Acompañamiento emocional.
- Analizar la situación (objetivar el grado de amenaza).
- Pensamientos positivos con reevaluación (*al ejército no le conviene hacerlo, si lo hace ahora...*).
- Resolver las necesidades prácticas de grupos más afectados.

Negativas:

- Borrachera para olvidar.

## Guía de contraste E. impacto en diferentes grupos

a) Impacto

- Miedo. Temor.
- Recuerdos traumáticos y pensamientos repetitivos.
- Pérdida de interés.
- Enojo, cólera.
- Llanto.
- Pasividad, falta de iniciativa.

b) Grupos más afectados

- Los que vieron las masacres (testigos directos).
- Familias que han perdido el padre.
- Las viudas: impacto y menor apoyo
- Los ancianos: experiencias previas, impacto acumulativo, menor resistencia.
- Jóvenes (por militarización y mensajes para que dejen las comunidades: riesgo de ruptura comunitaria).

d) Afrontamiento

Positivas:

- Confianza para poder hablar de los problemas.

- Buscar una explicación a los hechos.
- Consejos y criterios de los ancianos.
- Colectivo: organizarse, luchar por cambiar la situación.
- Rituales y formas de recuerdo colectivas y familiares.
- Afrontamiento religioso: coordinación, consejos y sentido a la experiencia.
- Reevaluación de la situación (jóvenes) y de las estrategias del ejército.
- Preparación y manejo de la seguridad.

Negativas:

- Borrachera para olvidar.
- Imposibilidad de dar sentido.

## Guía de contraste F. Acompañamiento psicosocial durante el proceso judicial

Acercándose a la experiencia de la víctima Relación entre hechos, impacto y afrontamiento.			
Hechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tortura</li> <li>• Violación sexual</li> <li>• Detención arbitraria</li> </ul>	Impacto físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fractura de esternón y mala consolidación.</li> <li>• Dolores residuales limitan la capacidad funcional.</li> <li>• Fractura dental y maxilar.</li> <li>• Infección como consecuencia de las prácticas de tortura con asfixia en aguas pútridas.</li> </ul>
Afrontamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de evitación</li> <li>• Autocontrol</li> <li>• Asertividad</li> <li>• Reevaluación de formas de afrontamiento y toma de conciencia de sí misma.</li> </ul>	Consecuencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aguantar cercanía física.</li> <li>• Anestesia emocional.</li> <li>• Incapacidad de expresar emociones de afecto.</li> <li>• Pesadillas y momentos de pánico.</li> <li>• Alteración de la visión de sí misma.</li> <li>• No relaciones sexuales o afectivas.</li> <li>• Incapacidad de defenderse de la agresión (impotencia aprendida).</li> </ul>

## Guía de contraste G.

### Impacto y participación de las víctimas en procesos judiciales

La siguiente guía de contraste sintetiza el análisis del impacto del proceso judicial en el caso de la masacre de Xamán (Guatemala, 1995-2005). Las diferencias entre afectados, testigos y el resto de la comunidad se aprecian en el nivel de impacto, las formas de afrontamiento y la valoración sobre el proceso judicial.

A. Diferencias entre personas afectadas directamente (víctimas) y miembros de la comunidad no directamente afectados. Las personas más afectadas muestran:

1. Mayor estrés

- Mayor ansiedad y preocupación. La experiencia del juicio fue estresante y con más implicaciones para las víctimas.
- Mayor percepción de menosprecio durante el juicio. Actuaciones negativas tienen un impacto mayor en las víctimas. Necesidad de respeto y dignificación.

2. Mayor acuerdo con evitación: de que es mejor olvidar.

- *La experiencia del juicio fue más estresante para las víctimas, asociada a recuerdos o vivencia recurrente de la pérdida.*

3. Mayor impacto-cuestionamiento de creencias básicas-mundo

- Las víctimas tienen una visión de que el mundo más difícil predecir y mayor percepción de que hay gente malévola.

4. Mayor re-evaluación positiva lucha colectiva

- También muestran el sentido y los beneficios de participar en juicios y demandas en violación de DDHH, aún en las condiciones negativas en que se dio éste.

B. Diferencias entre testigos y miembros de la comunidad que no participan como testigos. Los testigos muestran:

1. Menor estrés general pero mayor durante el proceso.

- Menor miedo a la venganza, que puede deberse a que se seleccionaron las personas con más valor, pero también a los cambios de cambios en la percepción a partir de la participación que se dieron en ellos.
- Mayor vivencia de desprecio, dado que el juicio es una experiencia estresante en contextos de racismo e impunidad. Todo ello muestra la necesidad de protección y apoyo.

2. Mayor acuerdo con “compartir social” y percepción de más cohesión.

- En mayor medida se piensa que hablar ayudó enfrentar el juicio.
- Mayor apoyo de la comunidad, unidad y fortaleza durante juicio.
- Ambas respuestas muestran la necesidad de apoyo y trabajo grupal con testigos, así como la importancia del sentido colectivo del juicio.

3. Mayor cuestionamiento de las creencias básicas sobre el mundo
  - Mayor decepción expectativas de paz, probablemente por mayor implicación en los procesos colectivos y esperar más de ese proceso.
  - Aunque mostrando los beneficios de participar en juicios y demandas, aún en condiciones negativas
4. Mayor re-evaluación positiva lucha colectiva y de la experiencia del juicio como resistencia.

## Guía de contraste H. Escala de discusión

### Dilemas éticos y manejo de denuncias y litigio en casos de violaciones de derechos humanos

<p>1. Deben primar los intereses de las víctimas sobre los nuestros como abogados de DDHH porque ante todo somos sus representantes.</p>	<p>Los intereses de las víctimas ocupen un papel central en el litigio, pero además de representantes de la víctima muchos abogados de grupos de derechos humanos operan como factor de cambio social, más allá del caso concreto para tener una incidencia en la prevención u en otros casos. Por ejemplo, ¿quiere/queremos una solución amistosa en menos tiempo o un caso con impacto más colectivo? Estas dos perspectivas son complementarias pero hay ocasiones en que pueden ser contradictorias, como por ejemplo en la toma de decisiones sobre si seguir con un caso ante la Corte o no, el tiempo y posible cansancio de la gente.</p>
<p>2. Una persona que ha sufrido violación de derechos humanos siempre debe ser considerada víctima independientemente de las circunstancias</p>	<p>Las circunstancias no son las que hacen a la persona víctima o no sino haber sufrido una violación de sus derechos humanos y el sufrimiento e impacto asociado a estas. Las experiencias traumáticas marcan pero no puede considerarse a la víctima como pasiva o sin capacidad de recuperación, Por el contrario, un objetivo es que la persona que ha sido victimizada se recupere. Muchas víctimas se reconocen mas como sobrevivientes, enfatizando en esa capacidad y rescatando una visión más positiva de sí mismas. Sin embargo, cuando la gente no tiene reconocimiento social considerarse como víctima puede no ser una forma de dependencia sino de defender sus derechos o visibilizar la situación de que ha sido objeto. Pero Hay que evitar la victimización como adquisición de una identidad de víctima de la que la persona no puede salir y que domina su interacción con el medio, los otros y su visión de sí misma.</p>

<p>3. Durante todo el proceso lo más importante es que la víctima sienta nuestro compromiso y apoyo moral con ella.</p>	<p>El apoyo moral puede ser visto de varias maneras. Como un consuelo frente al desborde emocional. Como una respuesta superficial de decir “estoy con usted”. Como un vínculo comprometido con la persona, haciéndole ver que no está sola frente al problema o que vamos a hacer todo lo posible para apoyarla. Esta frase puede cuestionar el sentido de la relación profesional: la dimensión del <i>estar con</i> puede ser visto como un planteamiento que rebasa los límites, pero una falta de empatía y el refugio en los criterios y ritmos técnicos puedes mostrar distancia y no generar confianza en las víctimas.</p>
<p>4. La justicia es de por sí reparadora.</p>	<p>Que se haga justicia es lo que las víctimas buscan con la denuncia. El sentido de que se ha hecho justicia es en sí mismo reparador de los vínculos sociales y canalizar la rabia, así como contribuir a acabar con la impunidad. Puede ofrecer a las víctimas y la sociedad medidas que ayuden a la prevención y la reparación. Sin embargo la mera realización de un juicio u obtención de una sentencia favorable puede ser en sí misma reparadora si reconoce la verdad de las víctimas, pero puede no es suficiente para hacer frente al impacto de los hechos o las necesidades de las víctimas o familiares, o haber nuevas frustraciones si no hay cumplimiento. Por otra parte el proceso de búsqueda de justicia puede ser muy estresante para los familiares que se confrontan con procedimientos, versiones de los hechos o situaciones que cuestionan su sentir o les sobrecargan emocionalmente especialmente en contextos de impunidad.</p>
<p>5. La víctima no tiene por qué saber todo sobre su caso.</p>	<p>Hay algunos aspectos técnicos del litigio de un caso que la mayor parte de las víctimas no conocen debido a que son aspectos técnicos jurídicos o no es relevante que conozcan. Sin embargo esto depende también del grado de involucramiento de los familiares o víctimas en los aspectos de litigio. Las víctimas tiene no solo el derecho pero también la necesidad de saber en qué van las cosas, los avances o retrocesos, y entender el momento actual y el conjunto del proceso de litigio. Para ello se necesita compartir información con ellas y tenerlas en cuenta en la toma de decisiones relevantes respecto su caso. La definición de estas cuestiones debería ser objeto de una discusión más abierta.</p>
<p>6. Por principio hay que creer siempre a la víctima.</p>	<p>Por principio, como criterio ético general. Eso no significa que no haya que contrastar los datos e informaciones, y en su caso sopesar los sesgos presumibles. La construcción de la relación de confianza es el elemento fundamental de cualquier trabajo de derechos humanos, las diferentes acciones tienen que evaluarse también desde esta perspectiva. Puede haber elementos del testimonio que estén asociados a estigma u ocultamiento activo por parte de la víctima, en los que se necesite valorar su relevancia o no para la investigación.</p>

<p>7. La voluntad de la víctima es lo clave para decidir si se lleva o no una investigación adelante</p>	<p>La voluntad de la víctima y no la de los abogados es lo más importante para definir en términos generales el proceso. Sin embargo los abogados pueden tener una agenda más amplia que puedes ser diferente o entrar en contradicción con algunos aspectos individuales que deberían ser discutidos abiertamente y evitar comportamientos que puedan incluir manipulación o falta de veracidad respecto a los intereses del litigio. Las investigaciones “de oficio” tienen que tener en cuenta estas cuestiones.</p>
<p>8. Sin condiciones de seguridad no hay que llevar adelante los procesos.</p>	<p>En la mayor parte de las ocasiones son las víctimas o testigos quienes pueden sufrir las consecuencias de una denuncia o acción, y tienen que tener claridad sobre la demanda y respetarse su proceso al respecto. La primera regla ética es no hacer daño. La evaluación de las cuestiones de riesgo debe ser un elemento siempre a tener en cuenta. Se debería incluir el apoyo psicológico, la recogida de información, el análisis de vulnerabilidades y un mecanismo de información permanente.</p>
<p>9. Es mejor centrarse en lo que la víctima puede tener a corto plazo que esperar a que haya una decisión mejor pero incierta.</p>	<p>La determinación de lo que es mejor corresponde al acuerdo de los abogados con las víctimas. ¿Es mejor para quien, para la víctima, para los resultados jurídicos del caso, para el país, para los abogados? Prolongar el proceso sometiendo a las víctimas a nuevos factores de tensión, como el paso del tiempo o la sobrecarga afectiva o social, sin que sea asumido por ellas puede ser muy negativo. Por otra parte, las respuestas inmediatas a necesidades de reparación que no tengan en cuenta el impacto del caso en el país o en el cambio de las políticas públicas, pueden ser vistas como un arreglo individual que no tenga en cuenta los criterios de derechos humanos manejados por el sistema o los abogados. Pueden darse muchas diferencias entre abogados que actúan como representantes de clientes o quienes forman parte de organizaciones con criterios más amplios de derechos humanos.</p>
<p>10. Si nos identificamos mucho con las víctimas corremos el riesgo de no ser eficaces.</p>	<p>La identificación, entendida como empatía es una energía muy importante para establecer una relación con la víctima y la eficacia de la comunicación y trabajo. Pero hay que aprender a poner algunos límites para que la situación no nos involucre demasiado y perdamos capacidad de ayuda. En esto no hay fórmulas, dado que la identificación es un mecanismo de ida y vuelta: a veces te identificas mucho, incluso puedes llorar o sentirte muy afectado con el otro, pero después hay que aprender a poner una cierta distancia que te ayuden a ver más objetivamente el problema y proporcionar apoyo.</p>

## Guía de contraste I.

### Lista de chequeo respecto a los aspectos a tener en cuenta para los peritajes

#### 1. La valoración de los hechos

¿El perito tiene en cuenta los aspectos particulares de las violaciones?

- Muestra las características de los hechos y cómo estas condicionan el impacto o la vivencia de la víctima.
- Incluye las percepciones individuales sobre los hechos, y en su caso colectivas, relativas a la cultura.

#### 2. Valoración de los impactos de las violaciones

El perito debe de ser preciso e identificar los aspectos concretos del caso. Hay que presentar los impactos vividos desde el momento de los hechos hasta la actualidad:

- ¿Qué ha cambiado en la vida de las víctimas y sus familiares y de qué forma?
- ¿Qué consecuencias directas o indirectas han traído los hechos?
- ¿Cuáles los impactos a nivel familiar? Cómo ha afectado la estructura de las relaciones familiares y sociales?
- ¿Qué cambios, impactos en el ámbito profesional, su proyecto de vida o integración social?
- ¿Cuáles de estas consecuencias fueron a corto y medio plazo? ¿Cuáles se muestran aún en la actualidad?
- ¿Han contado con apoyo y qué consecuencias ha tenido su falta de apoyo? Si la víctima y familiares tuvieron apoyo social o capacidad de resistencia, ¿cómo ha influido eso en la situación actual o los impactos sufridos?
- ¿Son atendidas las particularidades culturales en la forma de ver, o las consecuencias de las violaciones?
- ¿Hay impactos colectivos e individuales que deben de ser identificados separadamente?
- ¿Se ha atendido a las demandas de confidencialidad de la víctima y se ha cuidado con respeto la información delicada? Por ejemplo narrar sentimientos íntimos conflictivos, detalles escabrosos o humillantes, u otros aspectos improcedentes en una evaluación del impacto en contexto judicial.
- Muestra el nexo de relación causal entre los hechos y los daños (físicos o psicológicos encontrados) sufridos por las víctimas.

### 3. Valoración de la Reparación

El perito debe tener el conocimiento y la responsabilidad de facilitar un criterio profesional sobre las demandas de reparación de las víctimas relacionando estas con los impactos identificados.

- ¿Se tiene en cuenta lo que las víctimas y familiares señalan como reparador, y por qué?
- ¿Son identifican algunos criterios que ayudarían a determinar las medidas de reparación, en el caso de que los jueces así lo decidan?
- ¿Se tienen en cuenta los límites de la figura del perito o el mandato de la Corte o se extralimita en sus funciones?
- ¿El perito tiene conocimientos que le permitan adecuar los criterios técnicos al contexto local o nacional?
- ¿La información que proporciona es adecuada y clara para facilitar la toma de decisiones sobre el cumplimiento o seguimiento?



## Guía de contraste J.

### Acompañamiento psicosocial durante el proceso judicial

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

## Guía de contraste K.

### Ejercicio capítulo 10

1. Las reglas se dan: 1. Están comunicándose aunque no están hablando, porque se da un proceso de influencia. 2. El contenido en este caso es el nivel de relación ya que la comunicación se refiere a su propia comunicación. 3. La comunicación es en este caso un sistema cerrado, cuanto más cambia más permanece en lo mismo. 4. La comunicación es no verbal pero no tenemos la filmación para identificar su adecuación o no. 5. La relación empieza como una colaboración, como una relación de ayuda en el punto 1 pero pasa inmediatamente a una simetría competitiva.
2. El primer malentendido está en el punto 2 de Raúl y el segundo en el punto 3 de Pablo.
3. Punto 4, se rompe lo mínimo del nivel de relación, ya no se trata solo de malentendidos.
- 4 y 5. Metacomunicarse, en este caso hablar de cómo se están comunicando. Aplicar los criterios que se encuentran en el ejercicio anterior del feed-back útil y efectivo.

## Guía de contraste L.

### Ejercicio capítulo 11

Invierta las puntuaciones de las preguntas 1, 4 y 6. Si tienes un 1 pon un 5, si tienes un 2, pon un 4, si tienes un 3 pon un 4 y si tienes un 1 pon un 5. Suma tus respuestas

Otro Grupo: 1 .....+2 .....+3 .....+4 .....+5 .....+6 ..... = Total = .....

Tu Grupo: 1 .....+2 .....+3 .....+4 .....+5 .....+6 ..... = Total = .....

Diferencia = .....

El rango de respuesta es de 6 a 30. A mayor puntuación, más experimentas ansiedad cuando comunicas con otras personas. Puntuaciones superiores a 26 indican una ansiedad muy importante. Sin embargo la ansiedad no siempre es negativa, aunque la comunicación sea positiva si la diferencia cultural es importante más se percibe ansiedad comunicativa. Puntuaciones muy bajas (6-9) pueden sugerir una gran habilidad de comunicación, pero también falta de interés o motivación de comunicar con personas de otras culturas.

## **Guía de contraste M. Correcciones a los incidentes interculturales**

1. c y d Simpatía cultural.
2. a Concepción tiempo y experiencia práctica de dificultades.
3. d Toma de decisiones y ritmo temporal más lento.
4. d Evaluación confianza y sociabilidad.
5. d Forma de discusión relacionada con la sociabilidad.
6. a Confrontación indirecta.
7. c Diferencias de género y confrontación indirecta.
8. c Diferencias entre cultura individualista y colectivista en confrontación directa e indirecta.
9. d Confrontación indirecta c diferencia entre relación cara a cara y formal.
10. d El significado del bastante como mucho.
11. c Diferencias de género y reglas de contacto corporal.
12. c Ejemplo de falta de comprensión cultural y búsqueda de integración.

# Bibliografía



- Allport, G. (1954). *The nature of prejudice*. Addison-Wesley: Reading Mass.
- Amnistía Internacional (2001), *Crímenes de odio, conspiración de silencio. Tortura y malos tratos basados en la identidad sexual*, Madrid, Editorial Amnistía Internacional.
- Arnos M, Bilbao y Páez, D. (in press) *Violencia colectiva y creencias básicas sobre el mundo, los otros y el yo. Impacto y reconstrucción*.
- ASFADDES (2001). *Veinte años de lucha*. Bogotá: ASFADDES.
- Avia, M.D. y Vázquez, C. (1998). *Optimismo inteligente. Psicología de las emociones positivas*. Madrid: Alianza.
- Bettelheim, B. (1973). *El Corazón bien informado. La autonomía en la sociedad de masas*, México: Fondo de Cultura económica.
- Brandom Hamber. *Narrowing the micro and the macro: a psychological perspective on reparations in societies in transition /Chapter 16*. En Pablo de Grief (Ed) *The Handbook of Reparations*. International Center for Transitional Justice. Oxford University Press Inc. 2006.
- Cabrera Pérez-Armiñan, M. L. (2006). *Violencia e impunidad en comunidades Mayas de Guatemala: La masacre de Xamán desde una perspectiva psicosocial*. ECAP, Guatemala.
- CEH (1999). *Memoria del Silencio*. NNUU, Guatemala.
- Corte IDH (2005). *La Corte Interamericana de Derechos Humanos. Un Cuarto de Siglo: 1979-2004*. San José: Corte Interamericana de Derechos Humanos (p.854).
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*. New York: The Free Press.
- Eisenbruch, M. (1990). *Cultural bereavement and homesickness*. En S. Fisher y C.I. Cooper (Eds) *On the move: The psychology of change and transition*. England: John Wiley and Sons.
- Fernández-Liria, A. Rodríguez, B. y Diéguez, M.s (2004). *Intervenciones sobre duelo. En Varios Autores. Psicoterapia de Respuestas Traumáticas*. Vol 2. Madrid: Pfizer/lepala/AEN/GAC.
- Fernández-Liria, A. *Habilidades de entrevista para psicoterapeutas (2 vols)*. Desclée de Brouwer, Bilbao: 2002.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. New York: Prentice Hall.
- Jacobson, D.E. (1986). *Types and timing of social support*. *Journal of Health and Social Behavior*, 27, 250-264.
- Levav, I.; Friedlander, Y. et al. (1988). *An epidemiologic study of mortality among bereaved parents*. *New England Journal of Medicine*, 319, 457-461.
- Martín Baró, I (1990). *Psicología social de la guerra*. El Salvador: UCA.

- Martín Beristain, C. y Riera, F. (1993). *Afirmación y resistencia: La comunidad como apoyo*. Barcelona: Virus.
- Martín Beristain, C. (2008). *Diálogos sobre la reparación. Experiencias en el sistema interamericano*. IIDH, San José.
- ODHAG, Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala: Informe Proyecto InterDiocesano de Recuperación de la Memoria Histórica (1998). *Guatemala: Nunca Más. Vol. I, II y III. Impactos de la Violencia*. Tibás, Costa Rica: LIL/Arzobispado de Guatemala.
- ONUSIDA (2003). *Marco conceptual y base para la acción: estigma y discriminación relacionados con el VIH-SIDA*. Suiza.
- Páez, D., Valencia, J., Pennebaker, J., Rimé, B. & Jodelet, D. (Eds) (1997). *Memoria Colectiva de Procesos Culturales y Políticos*. Lejona: Editorial de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Pennebaker, J. W. (1990). *Opening Up*. New York: Morrow and co.
- Pennebaker, J. W. (1995). *El arte de confiar en los demás*. Madrid: Alianza.
- Pérez Sales, P. (2009). Peritación psicológica y psiquiátrica de maltrato y tortura en solicitantes de asilo. Uso del Protocolo de Estambul. *En Violencia y salud mental* (I. Markez, A. Fdez. Liria y P. Pérez Sales (coord.). Asociación Española de Neuropsiquiatría. Estudios/42, Madrid.
- Perren-Klinger (1996). Human reactions to traumatic experience: from pathogenic to salutogenic thinking (7-28). *Trauma: From Individual Helplessness To Group Resources*. Vienna: Paul Haupt Publishers Berne.
- Prigerson, H.G. et al. (1995). *Complicated Grief and Bereavement-related Depression as distinct disorder*. American Journal of Psychiatry, 152, 22-30.
- Punamaki, R.L. (1989). Political violence and mental health. *International Journal of Mental Health*, 17, 315.
- Rosenblat, P.C. (1997) *Grief in small-scale societies*. En C. Murray, P.Laungany y D. Young. *Death and Bereavement across cultures*. London: Rotledge.
- Saavedra, M. del R. (1996). *Desastre y riesgo: actores sociales en la reconstrucción de Armero y Chinchiná*. Bogota, Colombia: Centro de Investigación y Educación Popular.
- Silver, R.C. y Wortman, C. (1990). Effective mastery of bereavement and widowhood. En P.B. Baltes y M.M. Baltes (Eds.): *Successful Aging*. Londres: Cambridge.
- Stroebe, N. & Stroebe, M. S. (1995). *Social Psychology and Health*. Buckingham: Open University Press.
- Sveass, N. (1995). *The psychological effects of impunity*. En *An Encounter at the crossroads of human rights violations and mental health*. Centre for Refugees. Oslo: University of Oslo.
- Thompson, P.(1988). *La voz del pasado*. Valencia: Alfons el Magnanim.

*UNHCR (1994). Guidelines on the evaluation and care of victims of trauma and violence. Utrech Consultation. Geneva: WHO.*

*Uprimny, R. y Saffon, M.P. (2007) Plan Nacional de Desarrollo y reparaciones. Bogotá: Dejusticia.*

*Weiss, R. S. & Richards, T. A. (1997). A scale for predicting quality of recovery following the death of a partner. Journal of Personality and Social Psychology, 72, 885-891.*

*Worden, J.W. (1991). Grief Counselling and Grief Therapy. Londres:Routledge.*



