

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN
PROFESIONAL EN DERECHOS HUMANOS**

CURSO

**Recursos para generar
la redignificación de víctimas
de violaciones a los derechos
humanos**

CONTENIDOS: Sandra Serrano García, Guillermo Enrique Estrada Adán, Aleida Hernández Cervantes y Virginia Archundia Bañuelos.

COORDINACIÓN DE CONTENIDOS: Mónica Martínez de la Peña, coordinadora del Servicio Profesional en Derechos Humanos; Rossana Ramírez Dagio, subdirectora de Formación Profesional, y Héctor Rosales Zarco, jefe de Departamento de Contenidos.

COORDINACIÓN ACADÉMICA DE CONTENIDOS: Jorge Peláez Padilla, profesor-investigador de la Academia de Derecho de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM); Carlos María Pelayo Möller, profesor-investigador; Mylai Burgos Matamoros, profesora de la Facultad de Derecho (UNAM/UACM), y Guillermo E. Estrada Adán, profesor de tiempo completo, Facultad de Derecho (UNAM).

EDITOR RESPONSABLE: Alberto Nava Cortez. CUIDADO DE LA EDICIÓN: Bárbara Lara Ramírez. DISEÑO DE PORTADA: Maru Lucero. DISEÑO Y FORMACIÓN: Maru Lucero y Ana Lilia González Chávez. CORRECCIÓN DE ESTILO: Karina Rosalía Flores Hernández y Haidé Méndez Barbosa.

Primera edición, 2012

D. R. © 2012, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
Av. Universidad 1449, col. Florida, pueblo de Axotla,
del. Álvaro Obregón, 01030 México, D. F.
www.cd hdf.org.mx

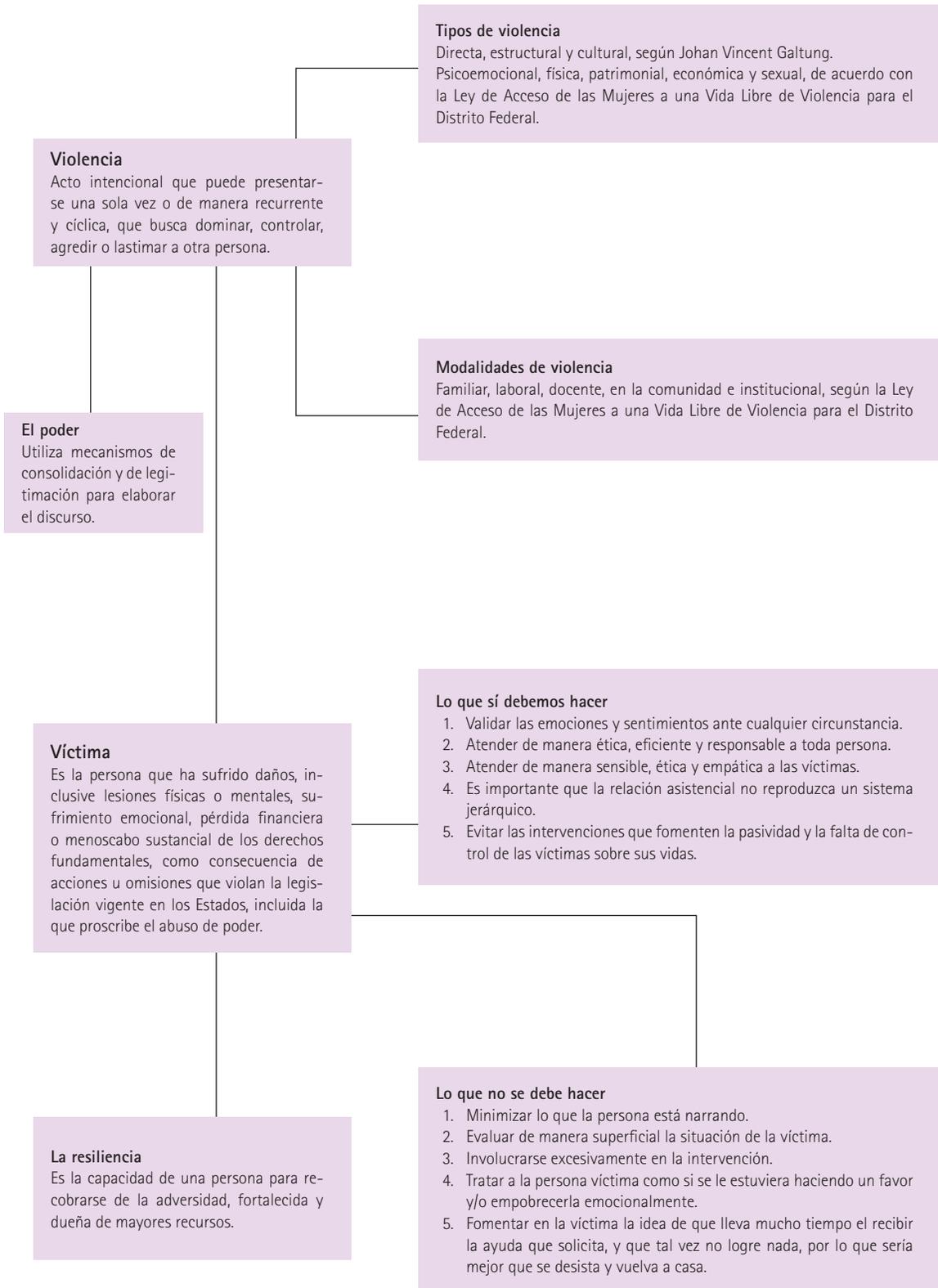
Se autoriza la reproducción total o parcial de la presente publicación siempre y cuando se cite la fuente.

CURSO IV.

Recursos para generar la redignificación de víctimas de violaciones a los derechos humanos*

MÓDULO I.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR VÍCTIMA Y VIOLENCIA?



Algunas reflexiones y definiciones acerca de la violencia

Hablar de violencia suele ser complejo debido a que no es un término que pueda ser entendido por todas las personas como una misma cosa. La manera de definirlo varía según las disciplinas, los supuestos teóricos y las creencias, y de acuerdo con ello puede haber definiciones muy breves o muy extensas.

Marta Torres Falcón, doctora en ciencias sociales, señala que la violencia es un acto u omisión intencional que nulifica una voluntad, transgrede un derecho, ocasiona un daño y busca el sometimiento y el control. La violencia es inseparable del poder, el cual, a su vez, se deriva de la conformación de la sociedad en sus diferentes espacios y estructuras, y que transcurre como evidencia. Esto último explica el que muchas formas de violencia en la pareja y la familia estén naturalizadas.¹

La filosofía considera al poder simbólico como aquél que no es visible y que, sin embargo, existe física y objetivamente, además de que se ejerce con la complicidad, clara o no, de quien lo padece. Esto último lo podemos considerar significativo dentro de la violencia simbólica, al verse como una forma válida de relación humana. En esta dinámica de desconocimiento y reconoci-

La violencia se define como un acto intencional que puede presentarse una sola vez o de manera recurrente y cíclica, con la intención de dominar, controlar, agredir o lastimar a otra persona.

¹ Marta Torres Falcón, *Al cerrar la puerta: Análisis y vivencias del maltrato en la familia*, Bogotá, Norma, 2006, p. 108.

Violencia cultural. Su función es legitimar la violencia directa y estructural. Es la discriminación (género, grupos étnicos) y todos los argumentos o conductas que justifican, validan y fomentan la violencia directa.

Violencia estructural. Es silenciosa, se sustenta a través de la desigualdad de poder, generando oportunidades de vida diferentes. Es invisibilizada y naturalizada. Por ejemplo: la explotación, marginación, la desigualdad y la injusticia social.

Todas las formas de violencia mencionadas se vinculan entre sí. La violencia directa sirve de parámetro para detectar el nivel de violencia estructural y cultural.

En México, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal identifica los siguientes tipos de violencia contra las mujeres:

Existen cinco tipos de violencia: física, psicológica, económica, patrimonial y sexual. Se pueden presentar una o más de ellas al mismo tiempo, de diversas maneras y en diferentes esferas, tanto de la vida pública como privada.

ARTÍCULO 6º. Los tipos de violencia contra las mujeres son:

- i. *Violencia psicoemocional:* Toda acción u omisión dirigida a desvalorar, intimidar o controlar sus acciones, comportamientos y decisiones, consistente en prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, insultos, amenazas, celotipia, desdén, indiferencia, descuido reiterado, chantaje, humillaciones, comparaciones destructivas, abandono o actitudes devaluatorias, o cualquier otra, que provoque en quien la recibe alteración autocognitiva y autovalorativa que integran su autoestima o alteraciones en alguna esfera o área de su estructura psíquica;
- ii. *Violencia física:* Toda acción u omisión intencional que causa un daño en su integridad física;
- iii. *Violencia patrimonial:* Toda acción u omisión que ocasiona daño o menoscabo en los bienes muebles o inmuebles de la mujer y su patrimonio; también puede consistir en la sustracción, destrucción, desaparición, ocultamiento o retención de objetos, documentos personales, bienes o valores o recursos económicos;
- iv. *Violencia económica:* Toda acción u omisión que afecta la esfera económica de la mujer, a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, en la restricción, limitación y/o negación injustificada para obtener recursos económicos, percepción de un salario menor por igual trabajo, explotación laboral, exigencia de exámenes de no gravidez, así como la discriminación para la promoción laboral;
- v. *Violencia sexual:* Toda acción u omisión que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de la mu-

jer, como miradas o palabras lascivas, hostigamiento, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación, explotación sexual comercial, trata de personas para la explotación sexual o el uso denigrante de la imagen de la mujer;

[...]⁶

Modalidades de violencia

Con base en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia local son todas las formas y los lugares en que se presenta y ocurre la violencia, se clasifican en:

ARTÍCULO 7º. Los tipos de violencia contra las mujeres son:

- i. Violencia familiar: Es aquella que puede ocurrir dentro o fuera del domicilio de la víctima, cometido por parte de la persona agresora con la que tenga o haya tenido parentesco por consanguinidad o por afinidad, derivada de concubinato, matrimonio o sociedad de convivencia;
- ii. Violencia laboral: Es aquella que ocurre en cuando se presenta la negativa a controlar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género.
- iii. Violencia docente: Es aquella que puede ocurrir cuando se daña la autoestima de las alumnas o maestras con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros.
- iv. Violencia en la comunidad: Es aquella cometida de forma individual o colectiva, que atenta contra su seguridad e integridad personal y que puede ocurrir en el barrio, en los espacios públicos o de uso común, de libre tránsito o en inmuebles públicos propiciando su discriminación, marginación o exclusión social.
- v. Violencia institucional: Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.⁷

⁶ Artículo 6º de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal.

⁷ Artículo 7º, *op. cit.*

La violencia es siempre un ejercicio de poder. La puede padecer cualquier persona, se vean o no sus efectos, y presentarse en alguna esfera de la vida, ya sea económica, doméstica, etcétera.

Uso y abuso de poder

El poder tiene diversos modos de manifestarse, es por ello que mediante un extenso abanico de posibilidades de forma y naturaleza se propaga en todas las relaciones humanas, ya sea entre padres, madre e hijo; hombre y mujer; docente y estudiante; médico(a) y paciente; hermana(o) mayor y hermana(o) menor; policía y civil; ricos y pobres, etc. Desde la visión de Michel Foucault podemos entender que el poder no lo posee una persona o grupos de estos en particular, sino que el poder es una relación social y está presente en todas las relaciones humanas, ya sea como saber, poder físico, religión, etc. Además está formado de una extensa tecnología que cruza el conjunto de relaciones sociales; produciendo efectos de dominación a partir de ciertas estrategias y tácticas específicas.

En todos los espacios donde se agrupan las diversas expresiones del poder difieren en sus dinámicas, pero desarrollan formas de perpetuarse a través de mecanismos de consolidación y de legitimación a partir de los cuales elaboran su discurso.

El poder llega a ser representado como prohibición, la ley como forma, y el sexo como materia de prohibición; esta ley juega tres papeles importantes:⁸

1. Permite valorar un esquema de poder que es homogéneo en cualquier nivel donde una persona se sitúe y en cualquier dominio, por ejemplo: familia o Estado, relación de educación o de producción.
2. Posibilita pensar en el poder solamente en términos negativos como rechazo, delimitación, barrera, censura. El poder es aquello que dice *no*. Y el enfrentamiento, con el poder así concebido, no aparece más que como transgresión.
3. Permite pensar la operación fundamental del poder como un acto de palabras: enunciación de la ley, discurso de la prohibición. La manifestación del poder reviste la forma pura de *no debes*.

Se puede observar que esta dinámica que se manifiesta en todas las áreas de la vida de cualquier persona, en mayor o menor grado, y que está determinada por las relaciones interpersonales entre las y los miembros de una colectividad, por la forma de operar de las instituciones, etc. De manera que el poder se expande de una persona a otra, a un grupo, e incluso se instala como un modo de relacionarse en una sociedad.

En ocasiones la conducta violenta –entendida como el uso de la fuerza para la resolución de conflictos interpersonales– se manifiesta, reproduce y presenta en un contexto de desequilibrio de poder, ya sea permanente o momentáneo.

⁸ Michel Foucault, *Microfísica del poder*, Madrid, La piqueta, 1993, p. 179.

Puede llegar a ser sinónimo de abuso de poder cuando se utiliza para generar algún daño a otra persona.

Por lo anterior, en nuestra sociedad sólo reconocemos esta clase de poder, y no nos permitimos conocer e identificar otros tipos y formas de ejercerlo, así como la capacidad con la que cuenta cada persona para ello.

Definiciones de víctima

Es necesario tener en cuenta que no hay un concepto único de *víctima*, por lo que la definición que se tome dependerá siempre de la rama desde la que se enfoque la labor de las personas que la utilizan.

La primera persona que planteó una noción del término *víctima* y que le otorgó una dimensión trascendente fue Von Hentig –junto con Mendelsohn–, quien además se preocupó por los derechos victimales.⁹

Mendelsohn sostiene que lo que identifica a una víctima es la personalidad del individuo o de la colectividad, en la medida en que se encuentre afectada por las consecuencias sociales de un sufrimiento determinado por factores de muy diverso origen, es decir, factores de carácter físico, psíquico, económico, político o social, así como el ambiente natural o técnico.

A lo anterior Von Hentig agrega un elemento con el que sostiene que son "las personas que han sido lesionadas objetivamente en alguno de sus bienes jurídicamente protegidos y que experimentan subjetivamente el daño con malestar o dolor".¹⁰

La siguiente definición –y que sería importante retomar para los efectos del presente estudio– surge de los simposios internacionales que se desarrollaron en Milán en 1985, y que se plasmaron en la *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder* de las Naciones Unidas:

Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

⁹ Carlos María Alcover de la Hera, en Isabel Hoyo Sierra (coord.), *Introducción a la psicología del derecho*, Madrid, Dykinson, 2004, p. 142.

¹⁰ Luis Rodríguez Manzanera, *Victimología. Estudio de la víctima*, México, Porrúa, 2008, p. 65.

Podrá considerarse víctima a una persona, con arreglo a la presente Declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión "víctima" se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.¹¹

Diferencias entre las personas adultas y niñas y niños que son víctimas

Las víctimas sufren física, emocional, familiar, económica y socialmente como consecuencia de la agresión que enfrentan. Este sufrimiento trastoca todas las áreas de la vida de quien resulta agredida o agredido directamente, extendiéndose también a sus familiares.

Las repercusiones de la violencia en las mujeres y hombres afectados abarcan un amplio abanico de manifestaciones en el plano psíquico, entre ellas la indefensión aprendida y el trastorno de estrés postraumático. En ambos es posible observar trastornos de ansiedad, depresión, disminución de la autoestima, pasividad, aminoración de la capacidad de control sobre sus vidas y re experimentación de los sucesos traumáticos, asociados a sentimientos de culpa y vergüenza. En cuanto a la salud física, los efectos de la violencia tienen forma muy variable, desde contusiones, lesiones crónicas y, a veces, hasta el fallecimiento.¹²

Sin embargo, las personas adultas suelen tener más recursos o estrategias para hacer frente a la violencia. En algunas ocasiones pueden evitar la agresión y realizar acciones como: denunciar, huir de aquello que les está dañando, pedir ayuda a familiares y/o acudir a diferentes servicios de atención. Además, en la mayoría de los casos cuentan con el desarrollo intelectual y emocional para enfrentar un proceso legal.

En comparación con las personas adultas, las y los niños tienen una mayor probabilidad de convertirse en víctimas por su especial situación de vulnerabilidad debido, entre otras cosas, a las características propias de la infancia como: mayor dependencia de las y los adultos, poca autonomía, menor estatus social, debilidad física, ausencia de poder social adquisitivo e imposibilidad para defenderse por sí misma.

No siempre es posible pronosticar con exactitud qué efectos tendrá la victimización en la vida de una niña o un niño. Es sabido que dichos efectos muchas veces no son notorios o llegan a ser poco evidentes en algunos(as) niñas(os), lo cual genera que en varios casos la victimización pase desapercibida, y no se dé la atención adecuada, provocando que la afectación generada continúe y/o se incremente con el paso de los años.

¹¹ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder*, adoptada por la Asamblea General en su Resolución 40/34 del 29 de noviembre de 1985, disponible en <<http://www2.ohchr.org/spanish/law/delitos.htm>>, página consultada el 25 de enero de 2011.

¹² Ale del Castillo y Moisés Castillo, *Amar a madrazos. El doloroso rostro de la violencia entre jóvenes*, México, Grijalbo, 2010, pp. 40, 103 y 104.

Por lo anterior, es usual que la violencia que vive la niñez se mantenga en silencio como un problema oculto. Y también es común que niñas, niños y adolescentes sean fácilmente intimidados por las personas que les violentan debido a que son amenazadas y amenazados con represalias casi siempre de tipo afectivo, físico o emocional.

Aun cuando llegan a identificar que la conducta que tiene la persona adulta no les agrada o les genera dolor, miedo, y/o culpa, algunas niñas y niños lo mantienen en silencio durante años mientras que otras u otros sí piden ayuda. Sin embargo, en muchas ocasiones de nada les sirve su solicitud de auxilio pues ésta no es escuchada, ya que suele ocurrir que las y los adultos que están a su cuidado no les creen lo que relatan, o simplemente validan la agresión o la justifican. Esto imposibilita que las personas menores de edad puedan detener la agresión o huir de ella.

La resiliencia: desvictimizar a la víctima

Separar los efectos de la victimización de la propia identidad, le permite a la víctima la sensación de poder responder a las dificultades, recuperando su seguridad. Lo primordial para lograr esta separación es contextualizar el problema, externalizarlo y redefinirlo.

El día en que los discursos culturales dejen de seguir considerando a las víctimas como cómplices de la persona agresora o como reos del destino, el sentimiento de haber sido afectada o afectado será más leve.

Cuando los profesionales se vuelvan menos incrédulos, menos bromistas, o menos proclives a la moralización, las y los afectados emprenderán sus procesos de reparación con una rapidez mucho mayor a la que se observa en la actualidad.¹³

Si una persona que ha sido víctima percibe que no es tratada de modo adecuado a su situación y, más aún, por parte de quienes precisamente deberían cuidar de ella, se produce un grave daño psicológico. Este daño recibe el nombre de *revictimización* o *victimización secundaria*, y en ocasiones es más grave que el ocasionado la primera vez.¹⁴

La *resiliencia* puede definirse como la capacidad que tiene una persona para recobrase de la adversidad, fortalecida y dueña de mayores recursos. Producir resiliencia exige una negociación continua con el medio ambiente y aunque se considera como una dimensión personal, debido a que constituye una característica de las y los individuos, se adquiere sólo en los medios ambientes protegidos, lo cual favorece que quien tenga éxito al enfrentar la adversidad quede así fortalecido.¹⁵

¹³ Cfr. Boris Cyrulnik, *Los patitos feos. La resiliencia: una infancia infeliz no determina la vida*, Barcelona, Gedisa, 2005, p. 26.

¹⁴ Cfr. Ferrán Lorente G., *Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias*, Madrid, Arán, 2008, p. 27.

¹⁵ Froma Walsh, *Resiliencia familiar. Estrategias para su fortalecimiento*, Buenos Aires, Amorrortu, 2005, p. 26.

La posibilidad del desarrollo resiliente depende de un temperamento personal, una significación cultural y un sostén social. Si el llamado *temperamento* se constituye en las interacciones precoces, lo que define la posibilidad de un proceso resiliente –según Boris Cyrulnik– son los relatos que el sujeto, su entorno cercano y el ámbito social hacen sobre los eventos padecidos.¹⁶

Así, los comentarios de otras personas pueden generar sentimientos de vergüenza, culpa u orgullo, entre otros.

La atención a víctimas supone abordar situaciones de gran complejidad para quien lo vive, ya que implica un extenso recorrido por instituciones sociales (sistemas sanitario, social, policial, judicial, educativo, e informativo) y por ello es importante reflexionar y cuestionarse sobre los riesgos de reproducir situaciones de violencia, en este caso simbólica, si desde dichos sistemas se brinda una atención de muy baja calidad, cargada de prejuicios, desinterés y apatía.

Si no nos capacitamos y sensibilizamos para su detección existe el peligro de perpetuar la violencia en silencio y mantener el problema invisible. Para ello es necesario revisar nuestro desempeño profesional.

Importancia de brindar una atención adecuada a una víctima

Como se expresó con anterioridad, es muy importante la intervención que se tenga con las víctimas, pues una mala orientación o un inadecuado acompañamiento de nuestra parte como profesionales podrían generar un fuerte impacto en las personas que solicitan la atención. Al respecto, es útil seguir lo que se enuncia en el siguiente cuadro.

Recomendaciones para la atención adecuada a una víctima	
Lo que no se debe de hacer	Lo que sí debemos hacer
Minimizar lo que la persona está narrando.	Validar las emociones y sentimientos ante cualquier circunstancia.
Evaluar de manera superficial la situación de la víctima, canalizándola a otra institución en la que volverá a explicar su situación y será evaluada de nuevo.	Atender de manera comprometida, ética, eficiente y responsable a toda persona que presente quejas y denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas por cualquier autoridad o persona.
Identificarse con la víctima a tal grado de involucrarse excesivamente en la intervención, ya que puede resultar intrusiva y confusa respecto de quién debe tomar las decisiones.	Atender de manera sensible, ética y empática a las víctimas que requieren ser escuchadas y respaldadas para enfrentar la problemática que le aqueja.

¹⁶ Luis Rodríguez Manzanera, *op. cit.*, p. 17.

Recomendaciones para la atención adecuada a una víctima	
Lo que no se debe de hacer	Lo que sí debemos hacer
Colocarse ante la persona víctima como la o el servidor público que le está haciendo el favor de ayudarla y/o empobrecerla emocionalmente.	Tomar en cuenta que las relaciones agresor-víctima se encuentran basadas en el dominio y la sumisión, por lo que es importante que la relación asistencial no reproduzca un sistema jerárquico.
Fomentar en la víctima la idea de que la ayuda que solicita es muy tardada y que tal vez no logre nada por lo que lo mejor sería desistir y volver a casa.	Evitar las intervenciones que fomenten en la víctima la pasividad y la falta de control sobre su vida.

No podemos dejar de lado otras actitudes profesionales como la apatía; la descalificación; la desvalorización; la poca empatía; la imposición de ritmos y/o formas de actuar, etc., que también fomentan y/o incrementan la revictimización.

Por una parte, en el acompañamiento o asesoramiento profesional no se debe tratar a las personas con conmisericordia, juicios de valor o etiquetarlas por las experiencias que han vivido y/o padecido. Se deben evitar situaciones recurrentes como la falta de comprensión, de apoyo, o mostrar rechazo, ya que la víctima tiene una necesidad de validación social del sufrimiento que vive, la cual debe ser considerada.

Es importante decir que no se puede generalizar el proceso de atención. Si se atiende y asesora a cada caso como único y diferente a otros, esto permitirá diversificar las posibilidades de tratamiento. Para ello, se sugiere prestar atención al momento por el que pasa la persona que ha solicitado atención a su historia, y a explorar cuáles son sus creencias e ideas y las del medio que la rodea en torno a lo que está viviendo.

MÓDULO II.

**¿CÓMO CONTENER A LAS VÍCTIMAS
DE VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS
A PARTIR DE LA SENSIBILIZACIÓN Y LA ESCUCHA?**

Redignificación

Es la posibilidad de pasar de la posición de impotencia y desvalimiento (sentirse víctima), a una posición de persona capaz de ser responsable de su recuperación.

Sensibilidad y respeto

Debe tratarse a la víctima con sensibilidad y respeto a su dignidad, a sus derechos y ejerciendo las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico, así como su intimidad y la de su familia.

Contención

Es el hecho de acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio.

Empatía

Es la habilidad de una persona para colocarse momentáneamente en el lugar de otra y, desde ese lugar, lograr entender su contexto, sus sentimientos, su forma de pensar y su manera de actuar, con la finalidad de hacerle saber que se le comprende.

Escucha

Escuchar a la víctima de violencia produce en ella un sentimiento de acompañamiento y reconocimiento, y provoca la sensación de apoyo, lo que redanda en un aumento de recursos que le permiten afrontar su situación y lograr certezas que promuevan su recuperación individual y comunitaria.

**Aspectos trascendentales
en el proceso de
contención**

Importancia de contar con profesionales sensibles en la atención a víctimas

La sensibilidad es indispensable para brindar un trato digno. Por ello es necesario que durante el proceso de denuncia y enfrentamiento a situaciones amenazantes o estresantes se evite exponer a las víctimas a acciones, narraciones o confrontaciones que propicien la repetición de los hechos victimizantes, pues esto llevaría a generar una *victimización secundaria*, entendida como las diversas formas de estigmatizar, maltratar o de irrespeto de derechos de las víctimas durante la atención.

Como profesionales que trabajamos en pro de las víctimas de violaciones a sus derechos humanos tenemos la obligación de tratar a cada una de ellas con sensibilidad y respeto a su dignidad, a sus derechos y ejerciendo las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico, su intimidad y la de sus familias, así como buscar que los procedimientos jurídicos y administrativos realmente brinden una reparación del daño y no den pie a un nuevo trauma, evitando en todo momento la revictimización y generando un trato digno.

Es importante resaltar lo anterior, considerando que, de acuerdo con la experiencia, cuando las víctimas solicitan ayuda de cualquier índole (asesoría legal, atención psicológica, etc.), en constantes ocasiones suelen ser nueva-

El proceso de redignificación puede entenderse como la posibilidad de pasar de la posición de impotencia y desvalimiento (sentirse víctima), a una posición de persona capaz de ser responsable en su recuperación.

mente victimizadas. Por ello, es trascendental que las y los servidores públicos profesionales que atienden a las víctimas conozcan qué hacer, cómo orientarlas y de qué manera abordarlas para brindarles un trato justo, con consideración, respeto, equidad y sin discriminación alguna.

Contención: definición y técnica

Para poder brindar información a una persona que está en una crisis emocional por haber sido víctima de alguna violación a sus derechos humanos, y que además fue revictimizada, no sólo se requiere que la o el servidor público tenga el conocimiento y las habilidades prácticas, sino que implica que se lleve a cabo una contención de emociones que favorezca la protección adecuada de la víctima.

Se entiende por *contención* al hecho de acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, y respetando su propio ritmo y espacio; es decir, aportando orientación a la víctima que a corto plazo le clarifique las acciones a seguir y la comprensión de la situación que está viviendo, con la finalidad de favorecer su empoderamiento.¹⁷

Por lo tanto, la contención consiste en facilitar la expresión de los sentimientos, mediante la actitud de escucha activa y empática, proporcionando así un punto de apoyo para el mundo emocional de la víctima. Con esta actitud se favorece que la persona exprese y elabore de manera menos dolorosa lo que está viviendo. Una manera muy útil y práctica para llevar a cabo la contención es verbalizar y validar el sentir de la persona afectada.

La contención no siempre es fácil de realizar, requiere de sensibilización, ética y experiencia por parte de las y los servidores públicos, ya que deben prepararse para contener sus propias emociones que surgen, como en todo ser humano, ante el sufrimiento ajeno y la impotencia de ver la impunidad o injusticia que está viviendo la persona que solicita el apoyo.

Al escuchar a la víctima de manera atenta y sin juicios es posible rescatar datos importantes que pudieron ser minimizados o descalificados inicialmente, que pueden ser de gran ayuda a su proceso y con ello se evitará revictimizar a la persona.

Importancia de las habilidades de observación, acompañamiento y escucha

En muchas ocasiones generar la expresión verbal de las experiencias victimizantes puede ser positivo, pues implica confianza, seguridad y capacidad de contención, pero también conlleva un impacto psicológico, el cual se debe afrontar con técnicas de apoyo. No se debe olvidar que es indispensable respetar el ritmo de la persona para hablar de sus experiencias.

¹⁷ *Idem.*

Es preciso que las y los profesionales responsables de la atención directa a las víctimas tengan conciencia de lo impactante que resulta para cada individuo lo que está viviendo, por lo que se necesita apoyo desde el acompañamiento, la escucha y la contención.

No se debe forzar a las víctimas a hablar de sus vivencias, pues este es un proceso para el cual no todas las personas están preparadas, por lo que lo ideal es que lo lleven a cabo una vez que se sientan con la confianza de hacerlo.

Las actitudes básicas de escucha requieren: disponibilidad de tiempo, apertura emocional y cognitiva, habilidades de protección, evitar juzgar a quien habla y garantizar la continuidad del apoyo. Escuchar a las víctimas de violencia genera en ellas un sentimiento de acompañamiento y reconocimiento, y provoca la sensación de apoyo, lo que redundará en un aumento de recursos que le permitan afrontar su situación y lograr certezas que promuevan su recuperación individual y comunitaria.

Definición y función de la empatía en la atención a víctimas

Cuando hablamos de empatía nos referimos a la habilidad de una persona para colocarse momentáneamente en el lugar de otra, y desde ese sitio lograr entender su contexto, sentimientos, forma de pensar y manera de actuar, con la finalidad de hacerle saber que se le comprende. Si realmente logramos ser empáticas o empáticos podemos entender lo que la o el afectado está expresando, así como identificar el significado e implicación afectiva, cognitiva y conductual, en su vida.

Si no se logra ser empática o empático se puede generar en la víctima una sensación de no haber sido escuchada y/o comprendida, y tal vez se llegue a sentir juzgada, con miedo y/o maltratada otra vez, lo cual podría agravar la impunidad y la violencia.

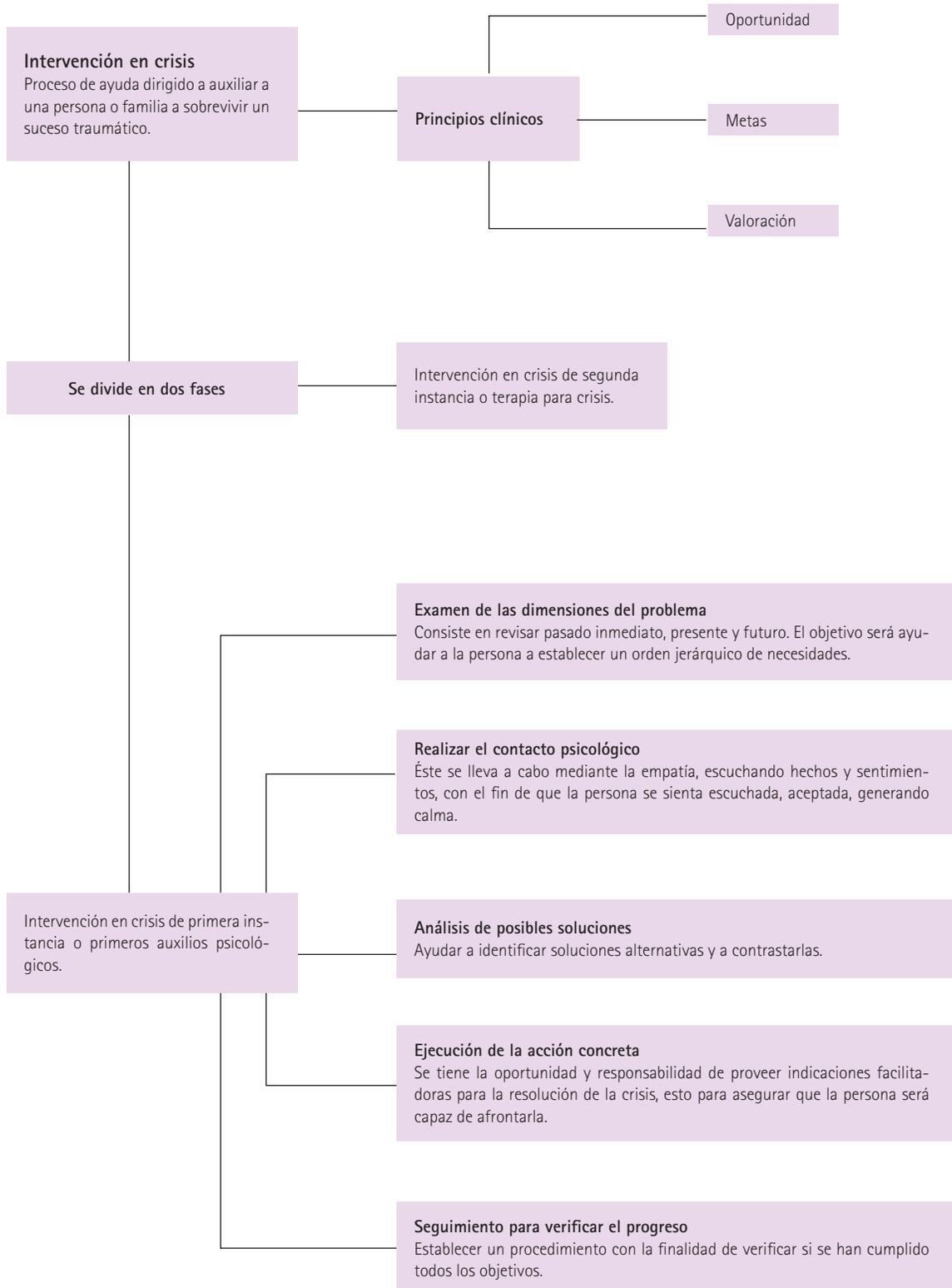
En consecuencia, se generaría desconfianza hacia la posibilidad de hacer justicia. Por ello, es necesario promover condiciones de seguridad, mostrar capacidad de empatía e identificar las muestras de desconfianza, como reacciones válidas y normales en las víctimas.

Las y los servidores públicos encargados del trato a las víctimas deben tener la capacidad de contener la rabia, el enojo y las tensiones o dificultades de las víctimas durante el proceso.

Para generar la confianza es de suma importancia mostrar coherencia y consistencia entre lo que se dice y lo que se hace, también se debe tener continuidad en los procedimientos de apoyo, mantener extrema confidencialidad sobre la información referida y respetar la voluntad de las víctimas y su capacidad de decisión.

MÓDULO III.

¿CÓMO DEBO ACTUAR ANTE UNA VÍCTIMA DE VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS?



Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis

La intervención en crisis se define como: "un proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir a un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes (estigmas emocionales, daño físico) se minimiza y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas y opciones en la vida) se maximiza".¹⁸

Cabe señalar que un estado de crisis se puede manifestar en una o varias personas (familia, grupos, comunidad, etc.) y puede ser generado por diversos eventos, como una agresión sexual, maltratos, desastres naturales y guerras, entre otros.

No importa el tipo de crisis que se presente, el evento es emocionalmente significativo e implica un cambio esencial en la vida de las personas afectadas. Hay que recordar que la o las personas, según sea el caso, en este momento enfrentan un problema ante el cual los recursos que habitualmente le servían para enfrentar y adaptarse no funcionan.

¹⁸ Karl A. Slaikeu, *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación*, México, El Manual Moderno, 1996, p. 6.

La intervención puede subdividirse en dos fases:

1. *Intervención en crisis de primera instancia o primeros auxilios psicológicos.* Esta primera ayuda abarca la asistencia o apoyo inmediato. Es un procedimiento que toma poco tiempo (minutos u horas según la gravedad), y pueden proporcionarlo un gran número de asistentes comunitarios (maestros, policías, enfermeras, padres de familia, etc.). Se ofrecen en ambientes informales (calle, casa, escuela, etc.) y su meta es restablecer el equilibrio, dar apoyo de contención, evitar riesgos, mortalidad y generar enlaces con recursos profesionales de ayuda.
2. *Intervención en crisis de segunda instancia o terapia para crisis.* Hace referencia a un proceso psicoterapéutico breve y se encuentra encaminada a facilitar la resolución de la crisis. Ello no sólo requiere más tiempo (semanas o meses), sino que además precisa más especialización y entrenamiento, por lo que la proporcionan terapeutas y consejeros con conocimiento específico en técnicas de evaluación y tratamiento.¹⁹

La intervención en crisis cuenta con tres principios clínicos que es necesario considerar:²⁰

- *Oportunidad.* Entre más corto sea el tiempo en el que se haga la intervención y se otorgue la ayuda, se brindará una mayor oportunidad para que las personas puedan recuperar el equilibrio después del incidente, buscando reducir el peligro y, al mismo tiempo, capitalizar la motivación de la víctima para hallar un nuevo planteamiento que le permita enfrentarse a las circunstancias de la vida.
- *Metas.* A través de la escucha, la empatía y las habilidades necesarias se ayude a la víctima para que recupere un nivel de funcionamiento equilibrado, como el que tenía antes del incidente que precipitó la crisis, o incluso pueda generar nuevos recursos que le permitan superar el momento crítico.
- *Valoración.* Es importante que ésta abarque tanto la fortaleza como la debilidad de cada uno de los sistemas implicados en la crisis. La tarea es determinar cuáles variables ambientales precipitaron la crisis. Las fuerzas y recursos sociales pueden y deben utilizarse para ayudar a una persona a arreglárselas con la crisis (En este caso se hace imprescindible tener en cuenta el perfil CASIC: conductual, afectiva, somática, interpersonal y cognitiva).²¹

¹⁹ *Ibidem*, pp. 109 y 110.

²⁰ *Ibidem*, pp. 104 y 105.

²¹ *Ibidem*, p. 155.

Perfil de la personalidad casic	
Conductual	Patrones (trabajo, juego, ocio, ejercicio); hábitos (alimenticios, sueño).
Afectivo	Sentimientos sobre las conductas expresadas arriba: ansiedad, cólera, etcétera.
Somático	Funcionamiento físico en general.
Interpersonal	Naturaleza de las relaciones con familia amigos, etc.; número de amigos, frecuencia de contacto, etcétera.
Cognoscitivo	Autoimagen, creencias, filosofía de vida, percepción de su pasado, presente y futuro.

En todo momento se deben tener en cuenta los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos:²²

- a) *Realizar el contacto psicológico.* Se lleva a cabo mediante la empatía, escuchando hechos y sentimientos, y se realiza con la finalidad de que la persona se sienta escuchada, aceptada, y generando en ella calma.
- b) *Examen de las dimensiones del problema.* Consiste en revisar el pasado inmediato, el presente y el futuro de la persona. El objetivo es ayudarla a establecer un orden jerárquico de necesidades, es decir, a detectar los conflictos que necesita manejar de manera inmediata y los que se puede dejar para después.
- c) *Análisis de posibles soluciones.* Implica ayudar a la persona a identificar soluciones alternativas y contrastarlas.
- d) *Ejecución de la acción concreta.* Es la oportunidad y responsabilidad de proveer indicaciones facilitadoras para la resolución de la crisis, esto para asegurar que la persona será capaz de afrontarla.
- e) *Seguimiento para verificar el progreso.* Es establecer un procedimiento con la finalidad de verificar si se han cumplido todos los objetivos.

Asertividad en la canalización a una víctima

La eficiencia y eficacia de los procedimientos aplicados en intervenciones con víctimas de cualquier delito depende en gran medida de la identificación de las necesidades de atención que tienen dichas personas. Antes de llevar a cabo cualquier procedimiento de atención es conveniente realizar un ejercicio de valoración de las necesidades específicas de cada una de las personas, familias o grupos para elegir las alternativas más adecuadas de intervención.

²² Véase Juan Carlos García Ramos, *Primeros auxilios psicológicos para intervenir con personas en crisis emocional*, disponible en <[http://www.uaq.mx/psicologia/primeros auxilios](http://www.uaq.mx/psicologia/primeros%20auxilios)>, página consultada el 25 de enero de 2011.

Podemos comenzar identificando a las víctimas:

- Las que están sumamente afectadas y por ello necesitan atención especializada, incluso pueden necesitar ser canalizadas a otros servicios de apoyo para tratamiento psicoterapéutico o médico por personal capacitado.
- Las que llegan a manifestar algún tipo de problema psicológico generado durante la denuncia o en el evento de agresión o daño vivido, y que necesitan contención, atención psicológica y seguimiento.
- Las que muestran fortaleza y claridad durante el proceso, ya que al parecer han asimilado el impacto traumático, lo que hace que sus prioridades de atención e inquietudes giren en torno al proceso y el apoyo respecto a sus necesidades.

En todo momento es necesario tomar en cuenta que la atención no sólo debe enfocarse en el evento traumático, ya que éste también ha generado otros aspectos conflictivos y negativos en las vidas de las víctimas. Cuando la atención es selectiva y sólo se abordan los problemas que se suponen son derivados de la agresión, se limita el sentido integral de la atención.

También se debe evitar la continua repetición de los hechos, especialmente si la problemática es atendida en múltiples instituciones o frente a diversas servidoras o servidores públicos. No se deben perder de vista las diferencias culturales, las formas de expresión emocional y el idioma de las víctimas. Es imprescindible contar con personal capacitado que pueda brindar confianza.

Los objetivos deben ser precisos y adecuados a las necesidades de las víctimas. Lo óptimo es garantizar la congruencia entre sus necesidades y las acciones que se seguirán. Para atender a las víctimas es necesario definir una estrategia de atención, intervención o acompañamiento junto con ellas.

Perfil esperado de la y el servidor público de la CDHDF para evitar la revictimización

Con todo lo expuesto anteriormente es posible reconocer el gran compromiso que conlleva ser servidora o servidor público de la CDHDF, ya que se debe estar al pendiente de las acciones que se efectúan para no revictimizar a las personas que solicitan su asesoría, y además brindar una atención digna y respetuosa.

Aspectos que se deben desarrollar y mantener al brindar atención	
Aspectos	Tips
El acompañamiento y escucha	Recuerde que la confianza que brinde y la disposición que tenga para escuchar, será clave para una excelente canalización.
La atención personalizada	No olvide que ninguna situación es igual a otra, siempre aborde las problemáticas como únicas.
El respeto por el tiempo	Evite demoras innecesarias en las actuaciones, agilizando los procesos y la asistencia integral de las víctimas.
La sensibilidad y empatía	Es muy importante que tenga presente las implicaciones emocionales, cognitivas y conductuales que tiene el proceso de enfrentamiento para cada persona.
La contención	Al dar contención evite comentarios como "pobre de usted" o "eso no es tan importante", pues esto solo generaría inseguridad.
Saber primeros auxilios psicológicos	Confíe en quien es usted y lo que es capaz de hacer, esto le permitirá dar los primeros auxilios de manera exitosa.
La actualización profesional	Siempre manténgase en constante actualización académica, esto le dará mejores herramientas para el trabajo con víctimas.
El análisis personal	Cada día revise su sentir, con respecto a las personas que atendió, con la finalidad de no mezclar sus emociones con las de ellas y ellos. Así evitará ser intrusiva o intrusivo en el proceso de la víctima.

BIBLIOGRAFÍA

- Cyrułnik, Boris, *Los patitos feos. La resiliencia: una infancia infeliz no determina la vida*, Barcelona, Gedisa, 2005.
- Del Castillo, Ale, y Moisés Castillo, *Amar a madrazos. El doloroso rostro de la violencia entre jóvenes*, México, Grijalbo, 2010.
- Domínguez, Roberto *et al.*, *El estado de la paz y la evolución de las violencias*, Montevideo, Trilce, 2000.
- Foucault, Michel, *Microfísica del poder*, Madrid, La piqueta, 1993.
- García Ramos, Juan Carlos, *Primeros auxilios psicológicos para intervenir con personas en crisis emocional*, disponible en <[http://www.uaq.mx/psicología/primeros auxilios](http://www.uaq.mx/psicología/primeros_auxilios)>.
- Hoyo Sierra, Isabel (coord.), *Introducción a la psicología del derecho*, Madrid, Dykinson, 2004.
- Lorente Gironella, Ferrán, *Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias*, Madrid, Arán, 2008.
- Rodríguez Manzanera, Luis, *Victimología. Estudio de la víctima*, México, Porrúa, 2008.
- Slaikeu, Karl A., *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación*, México, El Manual Moderno, 1996.
- Torres Falcón, Marta, *Al cerrar la puerta: Análisis y vivencias del maltrato en la familia*, Bogotá, Norma, 2006.
- Vázquez García, Francisco, *Pierre Bourdieu: La sociología como crítica de la razón*, España, Intervención Cultural, 2002.
- Walsh, Froma, *Resiliencia familiar. Estrategias para su fortalecimiento*, Buenos Aires, Amorrortu, 2005.

Legislación

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal.

Fuente informática

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General en su Resolución 40/34 del 29 de noviembre de 1985, disponible en <<http://www2.ohchr.org/spanish/law/delitos.htm>>.

EJERCICIO

A continuación se presenta la narración del caso de una joven de 17 años que solicita su ayuda. Una vez que lo haya leído describa cuál sería su manera de proceder y qué tomaría en cuenta para brindarle un trato digno y no revictimizarla.

Ana es una joven de 17 años, está recién llegada a la ciudad de México procedente de Río Grande, Zacatecas. Llegó al Distrito Federal con apoyo de una vecina debido a que su padre la golpeaba físicamente y la violentaba sexualmente desde que tenía nueve años de edad. Ana se quejaba con su mamá de su situación, pero ésta le decía que él era su padre y que no podían hacer nada.

Hace dos años Ana intentó huir, pero su hermano mayor la alcanzó antes de salir del pueblo y le pegó tan fuerte que en varios días no pudo levantarse. Pocos meses después Ana descubrió que estaba embarazada como producto de las continuas violaciones de su padre. Cuando la familia se enteró de ello la obligaron a no salir de su casa y a no hablar con sus amigas hasta después de que naciera el bebé.

Ana dio a luz a una niña. Ella manifiesta que pese a que no fue un embarazo deseado, una vez que nació su hija decidió hacerse cargo de la niña. Sin embargo, el maltrato y la violencia hacia ella se intensificaron por parte de su familia y la amenazaban con quitarle a su hija.

Ante tal situación se puso de acuerdo con su vecina y ambas escaparon del pueblo llevándose a la pequeña. Sin embargo, cuando el padre se dio cuenta de ello se dio a la tarea de buscarla en compañía de un grupo de hombres y al encontrarla le arrebató a la niña y amenazó con matarla si intentaba regresar o recuperar a su hija.

Ana está desesperada, pidió ayuda a la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal para que le ayuden a recuperar a su hija. En esta ciudad no cuenta con familia y carece de casa, dinero y trabajo.

Describe el abordaje que usted daría al caso a partir de su intervención:

AUTOEVALUACIÓN

1. **Las modalidades de violencia se clasifican en:**
 - a) Violencia directa, cultural y estructural.
 - b) Violencia familiar, laboral, en la comunidad, institucional y feminicida.
 - c) Violencia física, psicológica, económica, sexual, patrimonial.
 - d) Discriminación, injusticia, maltrato.

2. **Puede definirse como la capacidad de una persona para recobrase de la adversidad fortalecida y dueña de mayores recursos.**
 - a) Resiliencia.
 - b) Empatía.
 - c) Escucha activa.
 - d) Contención.

3. **La _____ es entendida como nuevas formas de estigmatización o de irrespeto de derechos de las y los afectados en el curso de la atención.**
 - a) Violencia.
 - b) Discriminación.
 - c) Victimización secundaria.
 - d) Impunidad.

4. **Consiste en facilitar la expresión de los sentimientos mediante la actitud de escucha activa y empática, proporcionando así un punto de apoyo para el mundo emocional de la víctima.**
 - a) Empatía.
 - b) Acompañamiento.
 - c) Resiliencia.
 - d) Contención.

5. **Las actitudes básicas de escucha requieren:**
 - a) Disponibilidad de tiempo, apertura emocional y cognitiva.
 - b) Capacitación, manejo de emociones y sensibilidad.
 - c) Habilidades de protección, juzgar a quien habla y garantizar la continuidad del apoyo.
 - d) Apertura emocional, evitar juzgar a quien habla y cuidar que la escucha no rebase los 15 minutos.

6. **El proceso que se puede utilizar para auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático se llama:**
 - a) Contención.
 - b) Escucha.
 - c) Intervención en crisis.
 - d) Canalización a la autoridad competente.

- 7. Puede entenderse como la posibilidad de pasar de la posición de impotencia y desvalimiento a una posición de actor decisivo en su recuperación.**
- a) Resiliencia.
 - b) Proceso de redignificación.
 - c) Intervención en crisis.
 - d) Acompañamiento.
- 8. Principios de la intervención en crisis:**
- a) Conductual, afectivo, somático, interpersonal, cognitivo.
 - b) Oportunidad, metas y valoración.
 - c) Realización del contacto psicológico.
 - d) Relajación, introspección y condescendencia.
- 9. El análisis de las dimensiones del problema consiste en:**
- a) Establecer un procedimiento con la finalidad de verificar si se han cumplido todos los objetivos.
 - b) Lograr que la persona se sienta escuchada y aceptada a través de la escucha de hechos y sentimientos, y el establecimiento de la empatía.
 - c) Revisar el pasado inmediato, el presente y el futuro, ya que nuestro objetivo será ayudar a la persona a establecer un orden jerárquico de necesidades.
 - d) Ayudar a identificar soluciones y a contrastarlas, con el fin de que la persona se sienta menos afligida.
- 10. Son aspectos que se deben desarrollar para brindar una atención digna y respetuosa.**
- a) Respeto por el tiempo y atención personalizada.
 - b) Decidir por las víctimas que no pueden hacerlo y tener compasión.
 - c) Recordarle que no pasa nada, hay casos peores.
 - d) No involucrarse con la víctima.

CLAVE DE RESPUESTAS

1	b
2	a
3	c
4	d
5	a
6	c
7	b
8	b
9	c
10	a

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
DEL DISTRITO FEDERAL**

Oficina sede

Av. Universidad 1449,
col. Florida, pueblo de Axotla,
del. Álvaro Obregón,
01030 México, D. F.
Tel.: 5229 5600

Unidades desconcentradas

Norte

Payta 632
col. Lindavista,
07300 México, D. F.
Tel.: 5229 5600, ext.: 1756

Sur

Av. Prol. Div. del Norte 5662,
Local B, Barrio San Marcos,
del. Xochimilco,
16090 México, D. F.
Tel.: 1509 0267

Oriente

Cuauhtémoc 6, 3er piso,
esquina con Ermita,
Barrio San Pablo,
del. Iztapalapa,
09000 México, D. F.
Tels.: 5686 1540, 5686 1230
y 5686 2087

Centro de Consulta y Documentación

Av. Universidad 1449,
edificio B, planta baja,
col. Florida, pueblo de Axotla,
del. Álvaro Obregón,
01030 México, D. F.
Tel.: 5229 5600, ext.: 1818

www.cd hdf.org.mx

