

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

Fase de actualización permanente

**La atención a víctimas
de violaciones a
los derechos humanos
con enfoque psicosocial**

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

PRESIDENTE

Luis González Placencia

CONSEJO

Mercedes Barquet Montané

José Antonio Caballero Juárez

José Luis Caballero Ochoa

Miguel Carbonell Sánchez

Denise Dresser Guerra

Manuel Eduardo Fuentes Muñiz

Patricia Galeana Herrera

Mónica González Contró

Nashieli Ramírez Hernández

José Woldenberg Karakowsky

VISITADURÍAS GENERALES

Primera Mario Ernesto Patrón Sánchez

Segunda Rosalinda Salinas Durán

Tercera José Antonio Guevara Bermúdez

Cuarta Guadalupe Ángela Cabrera Ramírez

Quinta Luis Jiménez Bueno

CONTRALORÍA INTERNA

Rosa María Cruz Lesbros

SECRETARÍAS

Ejecutiva José Luis Gutiérrez Espíndola

**Promoción de los Derechos Humanos
e Incidencia en Políticas Públicas** Gerardo Sauri Suárez

CONSULTORÍA GENERAL JURÍDICA

Fernando Francisco Coronado Franco

DIRECCIONES GENERALES

Quejas y Orientación Alfonso García Castillo*

Administración Irma Andrade Herrera

Comunicación por los Derechos Humanos Daniel Robles Vázquez

Educación por los Derechos Humanos Paz Echeñique Pascal

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SEGUIMIENTO

Montserrat Matilde Rizo Rodríguez

CENTRO DE INVESTIGACIÓN APLICADA EN DERECHOS HUMANOS

Ricardo A. Ortega Soriano

SECRETARÍA PARTICULAR DE LA PRESIDENCIA

Gabriela Gutiérrez Ruz

COORDINACIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA

Leonardo Mier Bueno

COORDINACIONES

Asesores María José Morales García

Interlocución Institucional y Legislativa Soledad Guadalupe López Acosta

Tecnologías de Información y Comunicación Rodolfo Torres Velázquez

Servicios Médicos y Psicológicos Sergio Rivera Cruz*

Servicio Profesional en Derechos Humanos Mónica Martínez de la Peña

* Encargado de despacho

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

Fase de actualización permanente

**La atención a víctimas
de violaciones a
los derechos humanos
con enfoque psicosocial**



CONTENIDOS: Ximena Antillón Najlis.

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), miembro del Colectivo en Estudios Críticos del Derecho (RADAR); Carlos María Pelayo Möller, doctorando en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); Mylai Burgos Matamoros, profesora de la Facultad de Derecho (UNAM/UACM), y Guillermo E. Estrada Adán, profesor de tiempo completo en la Facultad de Derecho (UNAM) y profesor en El Colegio de México.

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.

Agradecemos la colaboración de Alejandra González, Humberto Francisco Guerrero Rosales y Alfonso García Castillo en la elaboración de esta guía para hacerla más cercana y útil a las personas que trabajan en la CDHDF.

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

Ejemplar de distribución gratuita, prohibida su venta.

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

La atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicosocial*

* Ximena Antillón Najlis. Psicóloga social con especialidad en violencia política y catástrofes, ha trabajado en acompañamiento psicosocial a víctimas de graves violaciones de derechos humanos como desaparición forzada, feminicidio y, recientemente, con personas vulneradas en sus derechos fundamentales en la búsqueda de justicia. Ha realizado peritajes de impacto psicosocial ante el sistema interamericano de derechos humanos y tribunales nacionales. Todas las opiniones presentadas en este texto son responsabilidad exclusiva de la autora.

ÍNDICE

La atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicosocial

Ximena Antillón Najlis

Presentación	7
Introducción	9
Módulo I. El impacto de las violaciones a los derechos humanos y la perspectiva psicosocial	11
Modulo II. El primer contacto de la CDHDF con víctimas de violaciones a los derechos humanos	25
Modulo III. La atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicosocial	33
Bibliografía	51
Ejercicio	53
Autoevaluación	54
Clave de respuestas	57

PRESENTACIÓN

El Servicio Profesional en Derechos Humanos (SPDH) fue creado en el año 2005 con el propósito de responder a una demanda de especialización en el trabajo que desempeña la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) como organismo público autónomo.

A partir de la creación del SPDH, la Comisión ha realizado un esfuerzo significativo para la consolidación y el desarrollo de los procesos de ingreso y ascenso, capacitación, formación y gestión del desempeño.

Las distintas guías que comprenden la Fase de Actualización Permanente del Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos han sido elaboradas a partir del trabajo conjunto de la Coordinación del Servicio Profesional en Derechos Humanos de la CDHDF con las y los coordinadores académicos de las áreas modulares del SPDH y, desde luego, las y los autores de los cursos que componen el presente material, quienes serán las y los responsables de la impartición de los cursos presenciales a las y los miembros del Servicio.

La presente guía titulada *La atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicossocial* tiene por objetivo precisar la transcendencia y la forma de aplicar dicho enfoque en las diversas actividades que efectúan las y los servidores públicos de la CDHDF.

Esta primera edición representa un paso importante hacia la consolidación de una metodología *ad hoc* de enseñanza de los derechos humanos dirigida a las y los servidores públicos de los organismos públicos autónomos encargados de protegerlos, pues sin duda está encaminada a fortalecer la defensa y promoción de los derechos humanos en nuestro país.

Coordinación del Servicio Profesional en Derechos Humanos

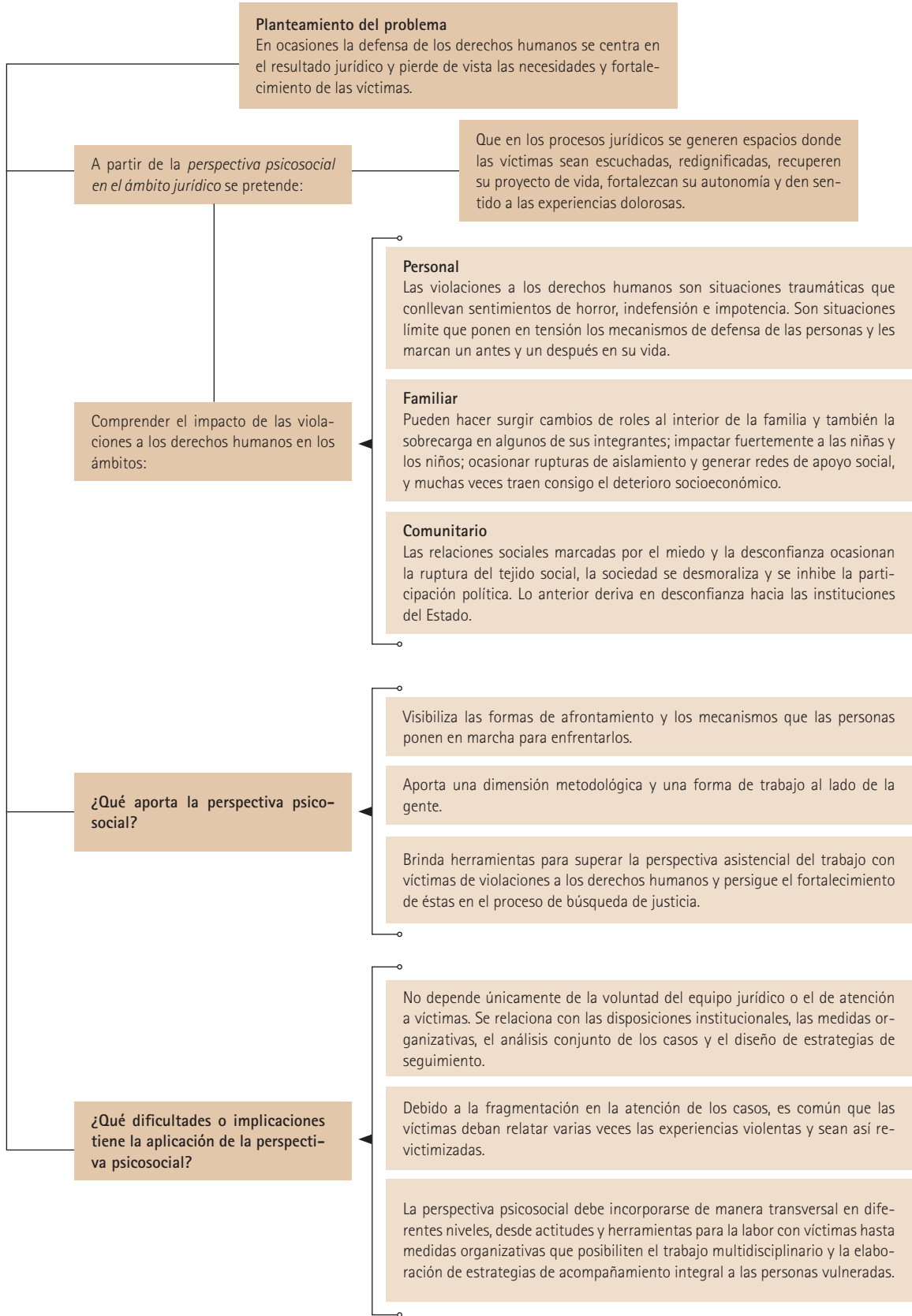
INTRODUCCIÓN

Actualmente existen valiosos materiales sobre la perspectiva psicosocial en el trabajo con víctimas de violaciones a los derechos humanos; sin embargo, la presente guía no busca retomar exhaustivamente dichos textos, sino recuperar los principales planteamientos de diversos autores para así ofrecer un panorama acerca del desarrollo que ha tenido el enfoque psicosocial en la atención a ese tipo de víctimas.

Es preciso decir que esta guía no está dirigida a psicólogos o psicólogas, su objetivo es brindar herramientas prácticas desde el enfoque psicosocial, de manera sencilla y accesible, a profesionales del derecho, trabajo social u otras disciplinas que laboran en la CDHDF atendiendo a víctimas de violaciones a los derechos humanos y a personas con problemáticas diversas que acuden a la institución en busca de apoyo.

MÓDULO I.

El impacto de las violaciones a los derechos humanos y la perspectiva psicosocial



Un enfoque para comprender la experiencia de las víctimas

Las personas que trabajan en la defensa y promoción de los derechos humanos están permanentemente en contacto con quienes han vivido situaciones difíciles que les marcan un antes y un después en su vida. Las violaciones a los derechos fundamentales tienen un impacto tan negativo en las víctimas que las categorías jurídicas no pueden explicarlo. Por ejemplo, ¿qué significa realmente para una mujer indígena me'phaa de Guerrero la siguiente afirmación?:

El Estado es responsable por la violación de los derechos a la integridad personal, a la dignidad y a la vida privada, consagrados, respectivamente, en los artículos 5.1 y 5.2, 11.1 y 11.2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en relación con los artículos 1.1 de la misma y 1, 2 y 6 de la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, así como por el incumplimiento del deber establecido en el artículo 7.a de la Convención Interamericana para Prevenir Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer en su perjuicio.¹

El párrafo anterior es un fragmento de la sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) sobre el caso de Valentina Rosendo

¹ Corte IDH, *Caso Rosendo Cantú y otra vs. México. Excepción Preliminar (Fondo, Reparaciones y Costas)*, Sentencia del 31 de agosto de 2010, serie C, núm. 216, pp. 95 y 96.

Cantú vs. México,² en la cual se señalan las violaciones a los derechos humanos que fueron cometidas por el Estado. Aunque la sentencia tiene un valor innegable en la lucha por la verdad, la justicia y la reparación, el lenguaje con el que está escrita no permite comprender los impactos que tuvieron esas violaciones en la vida de la víctima, además de que deja sin responder preguntas, tales como: ¿qué significaron los hechos para la familia de Valentina?, ¿qué efectos tuvieron en su comunidad?, ¿cómo afectaron a su proyecto de vida estas violaciones a los derechos humanos?, etcétera.

La experiencia de las víctimas va más allá de lo que en el lenguaje jurídico y en los instrumentos de derechos humanos se puede expresar. *El sentido que las violaciones a los derechos humanos tienen para las víctimas es único, depende de las experiencias previas, de las redes sociales de apoyo de las que la persona dispone, de características como el género, la pertenencia étnica y la edad, entre otras.*

La perspectiva psicosocial permite visibilizar el impacto de la impunidad en las víctimas y conocer los costos en términos del desgaste emocional.

Para profundizar en la comprensión de los impactos de las violaciones a los derechos humanos en la vida de las víctimas, así como en su ámbito familiar y comunitario, se ha incorporado la perspectiva psicosocial en los procesos de litigio. La perspectiva psicosocial permite visibilizar el impacto de la impunidad y los costos que la lucha por la justicia tiene para las personas victimizadas en términos de desgaste emocional, económico, social, así como la exposición a riesgos de seguridad, pues muchas veces reciben amenazas u hostigamiento. Es por ello que cada vez es más frecuente que se presenten ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) peritajes sobre el impacto psicosocial como parte de las pruebas que aportan los representantes de las víctimas. El sistema interamericano de derechos humanos ha sido pionero en incorporar la perspectiva psicosocial, y poco a poco esta tendencia empieza a tener presencia también en el ámbito doméstico.

En México, la CDHDF ha presentado informes que dan cuenta del impacto psicosocial de las violaciones que se cometen contra los derechos humanos. Estos informes o valoraciones aportan ángulos complementarios a la argumentación jurídica de las afectaciones, y brindan información valiosa a la formulación de recomendaciones que tienen sentido para las víctimas.³

La perspectiva psicosocial visibiliza las formas de afrontamiento y los mecanismos que las personas ponen en marcha para enfrentarlos.

La perspectiva psicosocial aporta una dimensión conceptual que permite comprender los impactos de las violaciones a los derechos humanos. Entre las contribuciones más importantes para entender las secuelas psicológicas y

² A los 17 años Valentina Rosendo Cantú fue violada sexualmente por personal del Ejército y desde entonces ha luchado por el reconocimiento de la verdad de los hechos y la obtención de justicia.

³ Véase, Alejandra González, "Efectos psicosociales en víctimas de exhibición mediática por parte de la PGJDF", en *Dfensor*, núm. 5, mayo de 2012, pp. 59-62, disponible en <http://dfensor.cdhd.org.mx/DFensor_05_2012.pdf>, página consultada el 6 de julio de 2012.

psicosociales que dejan estas graves vulneraciones se encuentran la sistematización de experiencias y la producción teórica realizada por profesionales de la salud mental que trabajaron con víctimas de violaciones a los derechos humanos en el contexto de las dictaduras militares en el cono sur y los conflictos armados en centroamérica.⁴

Un enfoque de trabajo al lado de la víctima

La perspectiva psicosocial, además de ayudar a la comprensión de los efectos que tienen las violaciones a los derechos humanos en la vida de las personas, más allá del proceso jurídico, visibiliza las formas de afrontamiento y los mecanismos que las víctimas ponen en práctica para enfrentarlos. Es preciso decir que las personas no son víctimas pasivas de las violaciones a los derechos humanos, son sujetos activos que movilizan recursos frente a estas vulneraciones. Entonces, la perspectiva psicosocial brinda herramientas para superar el enfoque asistencial del trabajo con víctimas y busca el fortalecimiento de éstas en el proceso de búsqueda de justicia.

De este modo, la perspectiva psicosocial también aporta una dimensión metodológica, una forma de trabajo al lado de la gente.⁵ Al respecto, existen diversas experiencias de organizaciones no gubernamentales de derechos humanos que han incorporado en sus equipos de trabajo a profesionales de la psicología que laboran conjuntamente con equipos jurídicos para atender los impactos de las violaciones a los derechos fundamentales de las víctimas e incluyen las necesidades de éstas durante el proceso de litigio. Asimismo, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos propuso una estrategia psicojurídica que consiste en emplear una metodología que alienta el trabajo multidisciplinario entre profesionales de la psicología y del derecho, con la finalidad de desarrollar una visión integral en el proceso de acompañamiento a víctimas.⁶

El trabajo de defensa de los derechos humanos con perspectiva psicosocial busca hacer énfasis no sólo en el resultado del proceso jurídico –la elaboración de una demanda, llegar a una sentencia, la investigación de un expediente, el establecimiento de medidas de reparación, etcétera– sino también en el proceso. Es decir, que el proceso genere espacios donde la víctima sea escuchada y se le crea, en el que se le redignifique y ayude a recuperar su proyecto de vida, a fortalecer su autonomía y a encontrar otra manera de ver

La perspectiva psicosocial permite que la víctima recupere su proyecto de vida y fortalezca su autonomía para superar lo generado por la violación.

La incorporación de la perspectiva psicosocial se relaciona también con dispositivos institucionales y medidas organizativas que facilitan el análisis y diseño.

⁴ Al respecto, destacan las obras de Ignacio Martín-Baró, Elizabeth Lira y Carlos Beristain, entre otras.

⁵ Carlos Martín Beristain y Francesc Riera, *Afirmación y resistencia. La comunidad como apoyo*, Barcelona, Virus, 1993, disponible en: <http://www.psicosocial.net/es/centro-de-documentacion/doc_details/14-afirmacion-y-resistencia-la-comunidad-como-apoyo>, página consultada en mayo de 2012.

⁶ Véase Instituto Interamericano de Derechos Humanos, *Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: propuesta psicojurídica*, Costa Rica, IIDH-USAID-ASDI, 2009.

su experiencia dolorosa. Por ejemplo, para muchas víctimas la búsqueda de justicia a través de las medidas de no repetición es una oportunidad para darle un nuevo sentido a lo vivido, pues contribuyen a que otras personas no se vean vulneradas en sus derechos humanos. Suele suceder que quienes atraviesan por situaciones límite se convierten en defensoras y defensores de derechos humanos.

En palabras de Norma Ledezma, madre de Paloma Angélica Escobar Ledezma –víctima de feminicidio ocurrido en 2002–, y fundadora de la organización Justicia para Nuestras Hijas:

El trabajo psicosocial me mostró cómo estoy, y que no nomás soy yo. Pero además, te muestra tus herramientas y que las aprendas a usar. A no hacerte el pobrecito; a que viviste una situación pero depende de ti cómo la quieres seguir llevando. No gasta la energía en decirte que ya lo olvides, sino en entender, escucharte. Te enseña que tu reacción es una situación normal ante una situación anormal. Aquí uno mismo decide qué tanto quiere seguir o no. El trabajo psicosocial me ayudó internamente a ver mi radiografía y a ver que depende de mí hasta dónde puedo sanar, sin preguntas, sin cuestionamientos, sin interrogatorios.

A través del trabajo psicosocial puedo ver que otra persona está viviendo lo mismo que yo viví. Yo podría ser una empleada de maquiladora llorando amargada, pero cuando ves que puedes extender una mano a alguien más es muy satisfactorio. Entonces yo puedo decir: "sí, mi vida cambió, se ha marchitado", pero también sé que hoy soy lo que soy por el dolor y el amor que le tengo a mi hija [...] Ahora yo puedo hablar de Paloma con mucho orgullo, de lo que ella pudo haber sido y no fue, pero que pueden ser otras personas. Me dio claridad de que nadie iba a volver la situación como antes, y tienes que aprender que los demás también están sufriendo, a mirar el sufrimiento de los demás, y que también tengo mi hijo [...] Sé que eso no me la va a regresar, pero es un consuelo seguir luchando por ella, pero luchando dignamente, no revictimizándonos. Con fuerza, con dignidad, con energía!⁷

La incorporación de la perspectiva psicosocial se relaciona también con los dispositivos institucionales y medidas organizativas que facilitan el análisis y diseño.

Cuando la estrategia únicamente se centra en el resultado jurídico y pierde de vista las necesidades de las víctimas y su fortalecimiento se corre el riesgo de que ocurra lo que Carlos Martín Beristain denomina como: "ganar un caso, pero perder un proceso". El otro lado de la moneda es el miedo excesivo a la revictimización, el cual puede ser paralizador para los equipos jurídicos, pues estos terminan evitando el contacto con las víctimas con tal de no generar procesos de victimización secundaria.

⁷ Norma Ledezma, "El trabajo psicosocial es un nutriente para la lucha", en Carlos Martín Beristain, *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, 3ª edición, México, Serapaz/Fundar/CDHDF, 2011.

La incorporación de la perspectiva psicosocial no depende únicamente de la voluntad del equipo jurídico o de la atención a víctimas, también tiene que ver con que las disposiciones institucionales y medidas organizativas generen ciertas condiciones que faciliten el trabajo en equipo, el análisis conjunto de los casos y el diseño de estrategias de seguimiento. Por otro lado, debido a que en las instituciones de gran tamaño la coordinación es compleja, se requiere de ciertos mecanismos burocráticos para que las cosas funcionen. Por ello, es necesario buscar un equilibrio en el que las actividades administrativas no consuman demasiado tiempo ni energía, y que el personal de la CDHDF tenga espacios de formación y capacitación, a la vez que disponga del tiempo que se precisa para el trabajo con las víctimas.

Otra de las dificultades que enfrentan las instituciones con cierta complejidad es la fragmentación en la atención de los casos. Esto hace que en ocasiones las personas vulneradas tengan que relatar varias veces los hechos cuando pasan de un área a otra. Lo anterior se puede subsanar al elaborar fichas y mecanismos directos de comunicación entre las áreas.

Aún en contextos difíciles es posible incorporar la perspectiva psicosocial, esto en el sentido de propiciar condiciones encaminadas a que el contacto que se logre con una organización o institución resulte dignificante para las víctimas. Al respecto, quiero referir una ocasión en la que al platicar con una persona que laboraba en un albergue para migrantes le pregunté cómo es que lograban trabajar con ellas y ellos teniendo un contexto tan complicado, particularmente por las limitaciones de tiempo, pues generalmente están de paso y poseen pocos recursos económicos. Su respuesta fue: "El albergue está pensado para que el poco tiempo que los migrantes pasan ahí sea dignificante. Desde cosas tan sencillas como el que siempre haya alguien para recibirlos, que a cualquier hora que lleguen haya comida caliente, que siempre esté alguien esperándoles, encuentren un lugar para que se aseen, hasta brindarles información sobre sus derechos." Este testimonio nos refuerza que es posible incorporar la perspectiva psicosocial, aún en contextos complejos.

Sin duda, y como se verá más adelante, *la perspectiva psicosocial se debe incorporar de manera transversal en diferentes niveles: desde actitudes y herramientas para el trabajo con víctimas hasta medidas organizativas que posibiliten el trabajo multidisciplinario y la elaboración de estrategias de acompañamiento integral a las víctimas.*

La perspectiva psicosocial debe incorporar aspectos de índole actitudinal, herramientas para el trabajo, y la elaboración de estrategias.

Como se mencionó anteriormente, ha ido creciendo la conciencia sobre la necesidad de incorporar lenguajes multidisciplinarios para comprender la experiencia de quienes han visto afectados sus derechos humanos y generar procesos que garanticen su participación en la definición de medidas de reparación. Actualmente es común que se incluya el componente psicosocial a los programas de atención integral a víctimas.

Sin embargo, al mismo tiempo que la perspectiva psicosocial es más aceptada en el ámbito de los derechos humanos, encontramos que el término *psicosocial* se utiliza en diferentes contextos en los que no siempre tiene el mismo significado, o incluso en ocasiones no hay claridad sobre a qué se refiere. En ese sentido vale la pena distinguir que no todas las acciones dirigidas a las víctimas, aunque tengan un componente terapéutico, son acciones de acompañamiento psicosocial. Al respecto, véase el siguiente cuadro.

La perspectiva psicosocial	
No	Sí
No son acciones de asistencia a víctimas.	Puede incluir acciones de asistencia en las necesidades inmediatas de la víctima pero se centra en el empoderamiento de éstas para transformar las causas estructurales que permiten las violaciones a derechos humanos.
No sustituye a las víctimas en su proceso de búsqueda de justicia.	Promueve la recuperación de la autonomía de las víctimas y el fortalecimiento para tomar su proceso de búsqueda de justicia en sus manos.
No es una tarea exclusiva de psicólogas o psicólogos ni de profesionales de la salud mental o del trabajo social.	Es una herramienta que se debe incorporar transversalmente en el trabajo con las víctimas.
No significa lo mismo que <i>contención emocional</i> .	Puede incluir la contención emocional cuando las personas lo necesitan, pero va más allá. Busca establecer relaciones de confianza basadas en la escucha activa y en el reconocimiento de las capacidades de las víctimas.

Fuente: Elaboración propia.

La perspectiva psicosocial determina los impactos psicológicos de las violaciones a los derechos humanos.

Impactos psicosociales de las violaciones a los derechos humanos

La perspectiva psicosocial permite comprender los impactos psicológicos de las violaciones a los derechos humanos y las reacciones de las personas en relación con el contexto social y político en el que afectaciones se generan. Ignacio Martín-Baró acuñó el término *trauma psicosocial* y lo describió de la siguiente manera:

- a) El trauma tiene un carácter dialéctico, lo que no sólo significa que es originado por la sociedad –aunque el afectado principal sea el individuo–, sino que la naturaleza del trauma debe ubicarse en la particular relación social donde el individuo sólo es una parte. Precisamente porque el trauma debe explicarse desde la relación en la que se encuentra el individuo con su sociedad, no puede predecirse sin más que un tipo de situación social vaya a generar mecánicamente un trauma a cualquier persona, o que un determinado tipo de persona nunca sufrirá un trauma.

También es preciso destacar que la posibilidad de que circunstancias excepcionales, así como conduzcan al deterioro y lesión, lleven también al crecimiento y superación de las personas. En otras

Los eventos traumáticos generan en el individuo diversas reacciones como dificultad para relacionarse con otras personas, encontrar el sentido a las cosas, estar en estado de alerta permanente, etcétera.

- palabras, al afirmar el carácter dialéctico del trauma se afirma, necesariamente, su carácter histórico.
- b) Al hablar de *trauma psicosocial* se insiste en que el trauma es producido socialmente y, por lo tanto, su comprensión y solución no sólo requieren atender al problema del individuo, sino también a sus raíces sociales, es decir, a las estructuras o condiciones sociales traumatógenas.
 - c) Las relaciones sociales de las personas no son sólo las causantes de los traumas, sino que su mantenimiento es el que alimenta y multiplica los casos de individuos traumatizados.⁸

Algunos impactos frecuentes a nivel individual

Las violaciones a los derechos humanos son *situaciones traumáticas* que implican *sentimientos de horror, indefensión e impotencia. Son situaciones límite que ponen en tensión los mecanismos de defensa de las personas y marcan un antes y un después en su vida.* En este sentido, entre las reacciones que se presentan tras un evento traumático están:⁹ a) eludir los estímulos asociados a la experiencia, b) dificultad para conectarse emocionalmente con otras personas, o de encontrar sentido a cosas que antes eran significativas, c) estado de alerta permanente y d) reexperimentar la experiencia traumática a través de sueños o de la evocación involuntaria de imágenes. Estos síntomas pueden aparecer de manera diferida, es decir, no surgen inmediatamente después de la experiencia, sino meses después. Otras reacciones pueden ser que las personas no quieren comer, o comen de más, no logran dormir y el cansancio se acumula o, por el contrario, se aíslan en su casa y no sienten energía para salir de la cama. A veces empiezan a consumir sustancias como alcohol o fármacos como una manera de sobrellevar esa experiencia tan dolorosa. Cabe señalar que en contextos favorables generalmente estos síntomas desaparecen con el tiempo; por el contrario, en contextos de amenazas, marginación, estigmatización, etcétera, pueden agravarse.

Además, las violaciones a los derechos humanos muchas veces implican *pérdidas irreparables* como las ejecuciones extrajudiciales o la dolorosa ausencia e incertidumbre por la desaparición forzada de familiares. Esto conlleva que las víctimas enfrenten procesos de *duelo complicado* por la circunstancia violenta

⁸ Ignacio Martín-Baró, "La violencia política y la guerra como causas del trauma psicosocial en El Salvador", en *Psicología social de la guerra: trauma y terapia*, San Salvador, UCA Editores, 1990.

⁹ Estos criterios están contenidos en el trastorno de estrés postraumático establecido en Asociación Psiquiátrica Americana, *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, texto revisado (DSM IV-TR)*, Washington, APA, 2002, así como en Organización Mundial de la Salud, *Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (CIE-10)*, aprobada en la 43ª Asamblea Mundial de Salud, Ginebra, mayo de 1990. Debido a que en el presente manual buscamos ampliar la perspectiva médica o psicopatológica, se sugiere consultar estos materiales con el fin de profundizar en la sintomatología.

e inesperada de la pérdida, o por la imposibilidad de conocer el paradero de sus familiares y la verdad sobre los hechos. También es frecuente que aparezcan *sentimientos de culpa* y fantasías relacionadas con expresiones tales como: "yo lo presentía" o "si yo hubiera hecho esto" o "no hubiera hecho aquello". Los sentimientos de culpa responden a la necesidad de dar sentido a la experiencia, aunque de una forma negativa y muy dolorosa. A la fantasía de haber podido evitar los hechos se le ha llamado *clarividencia retrospectiva*, lo que significa juzgar la conducta pasada con la información que se tiene en la actualidad.

Los daños a la salud, sean consecuencia directa de la tortura o debido a la aparición con el tiempo de enfermedades psicosomáticas, forman parte de los impactos que las víctimas deben afrontar.

En la mayoría de los casos la experiencia de victimización desencadena una *secuencia de violencia institucional* y se convierte en el primer eslabón de una cadena de *revictimización*.¹⁰ *Por esta razón cuando se habla del impacto psicosocial de las violaciones a los derechos humanos se debe tomar en cuenta el impacto traumático de la violación original a estos derechos, y los efectos de la impunidad y la revictimización.*

Además, las violaciones a los derechos humanos tienen una característica particular frente a otros hechos violentos que pueden ocasionar efectos traumáticos, y es que se trata de *actos de violencia extrema cometidos por otros seres humanos, directamente ejecutados o tolerados por quien debería protegernos: el Estado*. Esta característica genera la *ruptura de las creencias básicas sobre un mundo justo y predecible*, en el que las personas y las instituciones son dignas de confianza, y donde la persona tiene cierta capacidad de control sobre lo que le acontece. Frente a esto, las víctimas desarrollan la desconfianza ante las autoridades y en general frente a otras personas como un mecanismo de defensa.

Las violaciones a derechos humanos tienen otra particularidad que determina de forma importante el impacto en las víctimas, esto es que ante una violación a los derechos fundamentales, los agentes del Estado que son responsables se esfuerzan en *negar la verdad de los hechos e imponer la versión oficial*. A esto Martín-Baró lo llamó *la mentira institucionalizada*.¹¹

En esta insistencia por negar la verdad de tales sucesos o por minimizar sus consecuencias, las autoridades recurren a *culpabilizar y estigmatizar a las víctimas*, en este sentido destaca la criminalización de las personas vulnera-

¹⁰ Para profundizar en el tema de revictimización véase Virginia Archundia Bañuelos, "Curso IV. Recursos para generar la redignificación de víctimas de violación", en CDHDF, *Fase básica 1*, México, CDHDF (col. Cuadernos de capacitación), 2012, pp.194, 208 y 209.

¹¹ Martín-Baró, *op. cit.*

das con el argumento de: "algo habrán hecho". La culpabilización de las víctimas y el estigma se convierten en mecanismos para mantener la impunidad y ocasionan que se inviertan las responsabilidades, de manera que el Estado aparece como víctima y la persona que es víctima como la responsable de su propia victimización.

La *mentira institucionalizada* aumenta el sufrimiento de las víctimas, pues además de que lidian con las consecuencias psicológicas de la experiencia traumática, enfrentan el *descrédito frente a su comunidad y su propia familia, y la ruptura de las redes sociales de apoyo*. El estigma y la culpabilización generan un *contexto de falta de validación social de la experiencia y del dolor de la víctima, el aislamiento de su medio social y la privatización del daño*.¹² Es por eso que entre las medidas de reparación más importantes para las víctimas están *la verdad y la justicia*.

Otro de los impactos psicosociales que ocasiona tiene que ver con *la afectación al proyecto de vida*.¹³ Es decir, como producto de la violación a los derechos humanos y de los impactos psicosociales antes mencionados hay un cambio en los planes y objetivos vitales debido a la necesidad de *enfrentar las tareas relacionadas con la lucha por la verdad, la justicia y la reparación, pero también con el deterioro de las condiciones de vida de las víctimas en términos de salud, laborales, económicos y sociales, lo que influye negativamente en las posibilidades de alcanzar sus metas y objetivos vitales*.

Sin embargo, no siempre los cambios en el proyecto de vida constituyen consecuencias negativas. Muchas veces las víctimas de violaciones a los derechos humanos se comprometen con la lucha por la verdad, la justicia y la reparación no sólo para su caso, sino también con los de otras víctimas. Para quienes han visto vulnerados sus derechos una forma de dotar de un sentido positivo a una experiencia tan dolorosa es convertirla en algo útil para otras víctimas y contribuir para que estos hechos no se repitan en la sociedad en general. De este modo las víctimas se convierten en defensoras de derechos humanos, construyen relaciones basadas en la solidaridad y el apoyo mutuo, y aportan a la reconstrucción del tejido social a través de la organización.

¹² Esta problemática ha sido abordada de manera muy interesante por Elizabeth Lira en "Psicología del miedo y conducta colectiva", en *Boletín de la Asociación Venezolana de Psicología Social*, Chile, Asociación Venezolana de Psicología Social, 1989.

¹³ La Corte IDH ha considerado el proyecto de vida dentro del derecho a la vida, entendido no sólo como la prohibición de la privación, sino también como aquel relacionado con las condiciones para una vida digna y la seguridad e integridad de la persona humana. Asimismo, ha abordado el daño al proyecto de vida en el sentido de la afectación a la libertad entendida como el derecho de cada persona a elegir su destino. Véase Corte IDH, *Caso Loayza Tamayo vs. Perú (Reparaciones y Costas)*, Sentencia del 27 de noviembre de 1998, serie c, núm. 42, y *Caso de los "Niños de la Calle" (Villagrán Morales y otros) vs. Guatemala (Excepciones Preliminares)*, Sentencia del 11 de septiembre de 1997, serie C, núm. 32.

Como dijimos antes, la experiencia de las víctimas tiene que ver con la violación inicial a sus derechos humanos y con la respuesta de las autoridades frente a sus demandas. Es decir, los impactos de dicha vulneración están mediados por el acceso a la justicia o la persistencia de la impunidad. *La impunidad es una condición para mantener el status quo y evidentemente los perpetradores buscarán mantenerlo para no enfrentar sus responsabilidades en las violaciones a derechos humanos. Dado que los responsables forman parte del Estado o actúan con su complicidad o aquiescencia, tienen el poder de amenazar e intimidar a las víctimas para hacerlas desistir de su búsqueda de justicia. Por esta razón, otro de los impactos psicosociales de las violaciones a derechos humanos y de la impunidad se relacionan con las amenazas y el hostigamiento, y en éstos también está presente el miedo –no como un síntoma patológico sino como una reacción fundada en un peligro real– y el desplazamiento –cuando las personas se ven forzadas a abandonar su lugar de residencia para salvar su vida o la de su familia.*

De este modo se observa que en la experiencia de las víctimas concurren los impactos psicosociales por la experiencia traumática de las violaciones a los derechos fundamentales y el impacto de la culpabilización, el estigma, las amenazas y el deterioro de su situación laboral y socioeconómica.

Impactos psicosociales en personas víctimas de exhibición por la PGRDF en medios de información sin averiguación previa de por medio
1. Sentimientos de terror, indefensión y pérdida de control al momento de la detención arbitraria, la cual se realizó mediante el sometimiento con armas, golpes y amenazas, y fue ejecutada por personas no identificadas en vehículos particulares.
2. Incertidumbre sobre su situación jurídica y su destino; angustia y estrés.
3. Ataques a su dignidad, cuestionamiento de su identidad y reputación a través de la exhibición en medios, lo cual les produjo sentimientos de confusión, vergüenza, desesperanza e ira. Estos sentimientos se acrecentaron cuando sus familiares les comentaron que los habían visto en diversos medios de comunicación, donde habían sido señalados como delincuentes.
4. Síntomas de estrés post traumático, tales como: re-experimentación de los hechos traumáticos vividos; alteraciones del sueño y de la alimentación; cuadros de angustia; embotamiento emocional; evitar persistentemente los estímulos asociados con los eventos traumáticos, entre otros. Estas reacciones perduran con el tiempo y se vinculan a la impunidad y a la falta de atención psicológica.
5. Los impactos psicosociales de la estigmatización varían según el sexo de la persona. Mientras para las mujeres los impactos más importantes estuvieron asociados al ámbito familiar (en relación con la opinión de hijos, pareja y padres), para los hombres estos los estuvieron a su ambiente laboral (propiciando que en algunos casos fueran despedidos o se les negaran ciertos derechos laborales). Evidentemente la estigmatización ocasionó el deterioro de sus condiciones económicas y afectó su autopercepción y valía personal.

Fuente: Elaboración propia con información tomada de Alejandra González, "Efectos psicosociales en víctimas de exhibición mediática por parte de la PGRDF", en *Dfensor*, núm. 5, mayo de 2012, pp. 59-62, disponible en <http://dfensor.cdhd.org.mx/DFensor_05_2012.pdf>, página consultada el 6 de julio de 2012.

Algunos impactos frecuentes a nivel familiar

A continuación se presentan algunos de los impactos psicosociales más comunes documentados a nivel familiar y derivados de violaciones a los derechos humanos:

La *reestructuración familiar* para hacer frente a la nueva situación. En muchas ocasiones esta reestructuración surge debido a la ausencia del padre del hogar y, por lo tanto, significa que la madre debe asumir la responsabilidad económica de la manutención de la familia, además de realizar las tareas que tienen que ver con la búsqueda de justicia o el paradero de la persona desaparecida. Esto deriva en un *cambio de roles al interior de la familia y la sobrecarga de tareas en algunos de sus integrantes*.

El impacto traumático por violaciones a los derechos humanos *afecta de manera particular a las o los integrantes más vulnerables de la familia que dependen de alguien, es decir, a niñas, niños y personas adultas mayores*. Se tiene la creencia de que las y los niños no entienden lo que sucede a su alrededor, pero muchas veces ocurre que tampoco cuentan con explicaciones adecuadas a su edad que les haga comprender lo que está pasando, lo cual profundiza su vivencia de angustia y desamparo.

El *estigma* del que hablamos recae también sobre la familia, lo que genera *la ruptura de las redes de apoyo y el aislamiento social*. Además, la familia también es objeto de *amenazas y hostigamiento*, por lo que uno de los mecanismos adaptativos que ésta pone en marcha es *el silencio* en torno a los hechos derivados de las violaciones a los derechos humanos y sus consecuencias. Sus integrantes evitan hablar de lo sucedido como una forma de protegerse. El silencio ocasiona que, a pesar de que los miembros de la familia coexistan en la misma casa, vivan en soledad las consecuencias de las vulneraciones, situación que dificulta la elaboración de la experiencia –particularmente en las niñas, los niños y las y los jóvenes–, lo cual produce un *impacto transgeneracional* a largo plazo.

También es frecuente que las familias enfrenten un proceso de *deterioro socioeconómico*, pues las violaciones suelen implicar la pérdida del empleo o la necesidad de asumir gastos importantes para afrontar los procesos legales.

Finalmente, en ocasiones la familia es obligada a desplazarse. El *desplazamiento forzado* se suma a los impactos antes descritos y con él se añaden las tareas de adaptarse a un medio social distinto, de superar la pérdida de las anteriores redes sociales de apoyo y de construir nuevas.

El impacto traumático por violaciones a derechos humanos afecta de manera particular a los integrantes más vulnerables de la familia.

Algunos impactos frecuentes a nivel colectivo

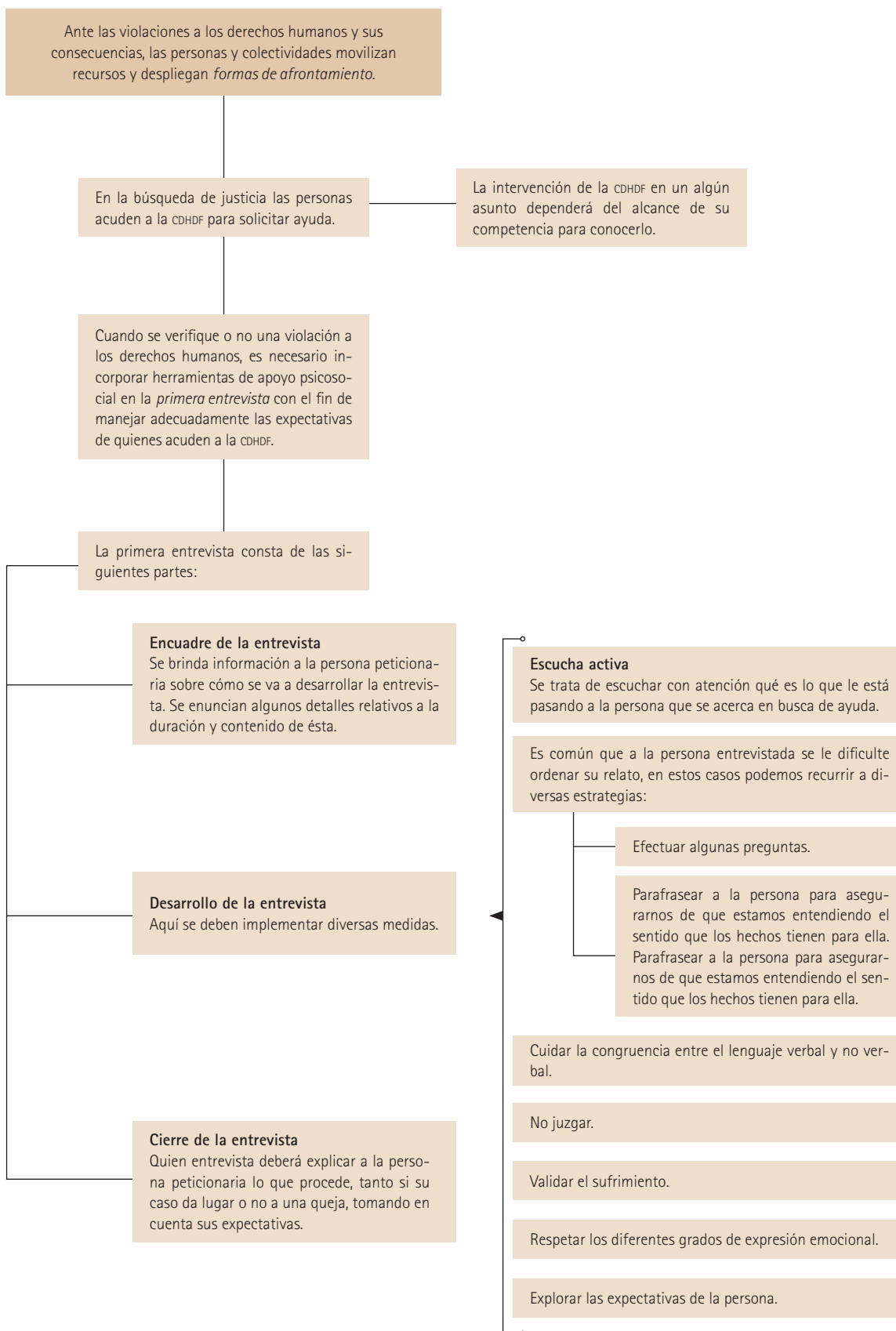
Las transgresiones a los derechos humanos y la impunidad tienen consecuencias en la convivencia de toda sociedad. La represión y la impunidad envían un mensaje ejemplificador para la población, el cual ocasiona la *desmovilización social e inhibe la participación política* como una manera de evitar las represalias. Lo anterior afecta el derecho a la participación de la sociedad civil y la posibilidad de incidir, lo que debilita el ejercicio de todos los demás derechos. De este modo, el terror producido por la acción del Estado se convierte en un mecanismo de control social.

La impunidad mina la confianza en las instituciones del Estado y alimenta las reacciones de *justicia por propia mano*, como por ejemplo, los linchamientos.

Las relaciones sociales marcadas por el miedo y la desconfianza generan una ruptura del tejido social que dificulta la respuesta organizada de la sociedad civil para enfrentar las violaciones a los derechos humanos y prevenir que se repitan en el futuro.

MÓDULO II.

El primer contacto de la CDHDF con víctimas de violaciones a los derechos humanos



Formas de afrontamiento

Como se expresó anteriormente, las personas no son víctimas pasivas frente a los eventos traumáticos; por el contrario, ante las violaciones a los derechos humanos y sus consecuencias, individuos y colectividades movilizan recursos y despliegan formas de afrontamiento que, en muchas ocasiones, desconocían que eran capaces de realizar.

A través de la búsqueda de justicia se permite a la víctima reivindicar su dignidad y recuperar el sentido de la vida.

Entre las modalidades de afrontamiento más importantes está la *búsqueda de justicia*. La justicia es la posibilidad de reivindicar la dignidad de la víctima, pero también de recuperar el sentido de un mundo justo en el que las personas son dignas de confianza. En muchos casos la víctima se compromete con la lucha por la justicia no sólo en su caso particular, sino con los de otras y otros, generando con ello *procesos organizativos y de apoyo mutuo*.

En diversas ocasiones las víctimas establecen un *fuerte compromiso con la no repetición de los hechos*, esto como una forma de convertir una experiencia dolorosa en algo positivo para la sociedad. A partir de su propia vivencia y de conocer otras, quienes han visto vulnerados sus derechos reconocen patrones de victimización e identifican las causas estructurales que generan que ocurran tales violaciones. Así, con este conocimiento, las víctimas *impulsan cambios estructurales* que benefician a la sociedad, ya sea en la legislación, la procuración y administración de justicia, la atención a vícti-

mas, etc. Además se convierten en piezas clave para *mantener la memoria histórica*.

También las creencias espirituales son parte importante en las formas de afrontamiento.

Herramientas de apoyo psicosocial desde la primera entrevista

La CDHDF recibe un gran número de mujeres y hombres que acuden a solicitar ayuda ante una situación particular, por lo que para cumplir eficientemente la labor que tiene encomendada tiene establecido un primer filtro, cuyo objetivo es determinar si la persona realmente está enfrentando una violación a sus derechos humanos o si son conflictos de otra índole y, en su caso, la canaliza hacia los servicios adecuados donde se atienda su problemática específica.

De este primer filtro se pueden determinar las siguientes situaciones:

a) Que sí existen violaciones a los derechos humanos

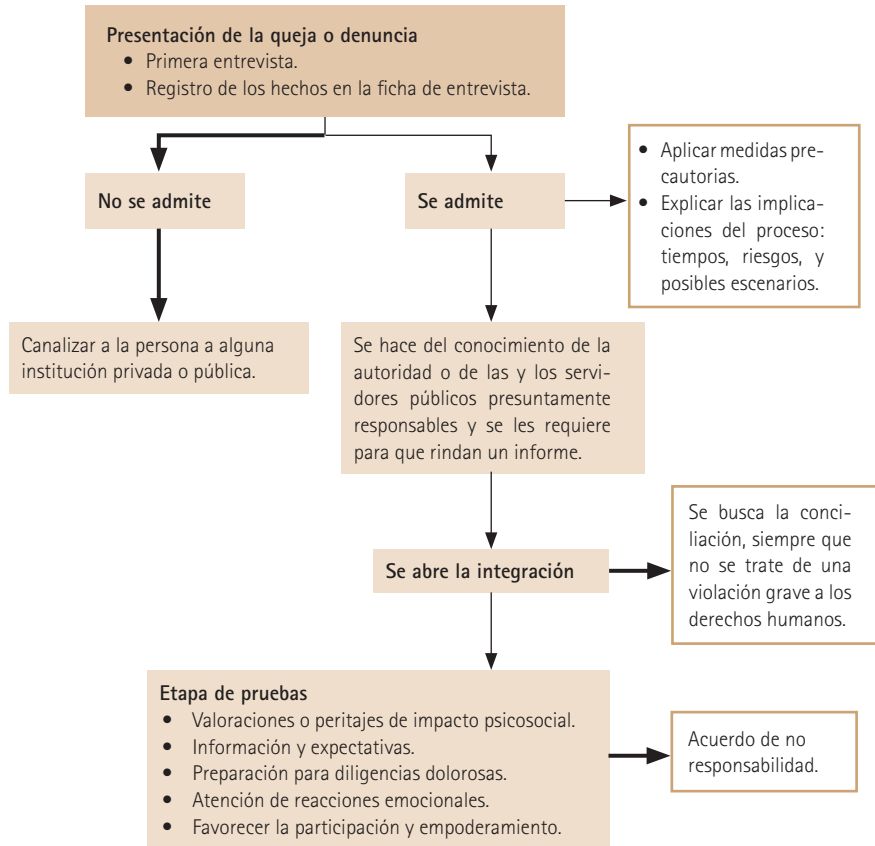
Esto da lugar a que se active el circuito de atención que implica realizar varias acciones, entre éstas: documentar las violaciones, sistematizar la información, investigar los hechos, elaborar las recomendaciones, establecer contacto con las autoridades responsables, etcétera.

También se requiere incorporar la perspectiva psicosocial en las diferentes fases del trabajo, desde la documentación, la valoración de los daños y hasta la elaboración de recomendaciones y el seguimiento. En los siguientes módulos se ofrecen sugerencias prácticas para añadir esta perspectiva en tales actuaciones.

b) Que no existen violaciones a los derechos humanos

Existen numerosos casos en los que el equipo encargado de recibir por primera vez a la persona determina que no existen violaciones a los derechos humanos. Sin embargo, esto no significa que aquella no tenga necesidades y expectativas sobre la atención de la CDHDF. Lo anterior ocasiona el planteamiento de algunos desafíos, por ejemplo: ¿cómo apoyar a la persona sin generar falsas expectativas?, ¿cómo brindar información clara y sencilla sobre derechos humanos?, ¿qué hacer cuando no contamos con los servicios públicos o privados para canalizar a la persona? En estos casos también es fundamental fortalecer al equipo de trabajo con herramientas de apoyo psicosocial que permitan explorar las expectativas y necesidades de la víctima, aclarar las posibilidades de apoyo y acompañamiento que ofrece la Comisión y remitirla a las instituciones públicas o privadas adecuadas, entre otras.

Por último, vale la pena destacar la importancia de hacer el seguimiento con el fin de verificar que las personas obtengan la atención adecuada a sus necesidades y que no se cometan violaciones a sus derechos humanos cuando asiste a las instituciones públicas. Por ejemplo, la falta de atención adecuada en salud mental para personas con discapacidad psicosocial es una violación a su derecho a la salud.



Tanto si se verifica que existe una violación a los derechos humanos como cuando no, es necesario incorporar las herramientas de apoyo psicosocial en la primera entrevista con la finalidad de manejar adecuadamente las expectativas que tienen las personas peticionarias de la CDHDF y, en su caso, establecer las bases para el acompañamiento jurídico y psicosocial.

La primera entrevista

La manera como una persona conduce la entrevista tiene que ver con su experiencia previa y propio estilo, es por ello que las siguientes sugerencias no son una receta, pero sí constituyen herramientas que cada quien puede adaptar según lo considere conveniente. Desde el punto de vista psicosocial en la entrevista deben estar presentes estos elementos:

En el encuadre se precisan el objetivo y la manera como habrá de efectuarse la entrevista.

Encuadre: es la parte inicial en la que se informa a la persona peticionaria sobre cómo se desarrollará la entrevista y se le explica el objetivo que ésta tiene:

Esta entrevista nos va a servir para saber si lo que usted está viviendo es una violación a sus derechos humanos o si se trata de un conflicto u otra situación que le está afectando, pero que no involucra la responsabilidad del Estado (y se le explican los escenarios en ambos casos).

También se establece la duración y el contenido de la entrevista, de tal forma que la o el peticionario pueda prepararse y sentir que tiene cierto control, evitando así la percepción de estar sometido a un interrogatorio:

Escucha activa: se trata de escuchar con atención qué es lo que le está pasando a la persona que se acerca a la CDHDF.

Durante la entrevista vamos a hablar de una experiencia difícil, y pueden aparecer recuerdos dolorosos para usted. Si hay algo sobre lo que preferiría no hablar, sienta la libertad de decirme o de interrumpir la entrevista en el momento en que lo necesite.

*Escucha activa:*¹⁴ significa escuchar con atención qué es lo que le pasa a las personas que se acercan en busca de ayuda. A veces están sufriendo los impactos de las violaciones a sus derechos humanos y no pueden relatar lo sucedido de manera cronológica, saltan de una parte a otra o no lo recuerdan todo. Esta es una reacción normal y parte del trabajo del personal del CDHDF es ayudar a la persona peticionaria a ordenar el relato y hacerle preguntas para asegurarse de que está entendiendo cómo ocurrieron los hechos:

Usted está hablando de una experiencia muy dolorosa para la que ninguna persona está preparada, y por eso es normal que le sea difícil relatar los hechos. Para mí es muy importante entender lo que le pasó para poder pensar qué hacer, por eso necesito hacerle algunas preguntas y así asegurarme que le estoy entendiendo. Usted dice que primero pasó X y después Y.

Además de formular preguntas, se puede parafrasear a la o el peticionario para asegurarse de que se está entendiendo el sentido que los hechos tienen para él o ella. Por ejemplo:

Le voy a decir lo que entiendo para que usted me diga si es así, y si no lo es me corrige. Usted dice que lo que más le preocupa en este momento es la seguridad de su familia, pues ha recibido amenazas. ¿Es correcto?

Durante la entrevista es importante cuidar la congruencia entre el lenguaje verbal y no verbal, mantener el contacto visual y evitar ubicarse detrás de una computadora o escribir todo el tiempo sin mirar a la persona. Si la entrevista se

¹⁴ Para profundizar en el tema de la escucha véase Virginia Archundia Bañuelos, *op. cit.*, pp. 200 y 201.

grabará debe pedirse autorización a la víctima y garantizarle la confidencialidad sobre aspectos sensibles de su relato. Cabe señalar que se deben evitar las interrupciones o las llamadas telefónicas durante la realización de la entrevista.

No juzgar: quienes han sufrido violaciones a sus derechos humanos generalmente también han padecido un proceso de estigmatización, por esta razón están muy sensibles a los juicios de otras personas, sean voluntarios o involuntarios. Las víctimas pueden interpretar algunas preguntas, aun cuando no tengan esa intención, como juicios sobre su conducta. También se deben evitar cuestionamientos como "¿por qué no hizo X cosa?"; es preferible preguntar: *¿ha pensado en hacer X cosa?*

Validar el sufrimiento: como ya se señaló, quienes han visto violentados sus derechos fundamentales también enfrentan secuencias de victimización secundaria, por ejemplo, el cuestionamiento de la veracidad de su testimonio o la culpabilización. Por esta razón es trascendental para las víctimas encontrar un espacio en donde sean escuchadas, su testimonio sea validado y se reconozca el sufrimiento ocasionado por la transgresión a sus derechos humanos. Una forma de validar el sufrimiento es a través de frases sencillas como: *Debe haber sido muy difícil para usted,* o *Es indignante lo que usted me está contando.*

En la escucha debe validarse el sufrimiento de la víctima.

Respetar los diferentes grados de expresión emocional: mientras algunas personas bloquean sus sentimientos como parte de sus mecanismos de defensa para hacer frente a la situación, otras tienden a comunicar más sus emociones a través de expresiones emocionales como el llanto. Ambas formas son igualmente válidas y deben ser respetadas. En ningún caso constituyen un indicador de la veracidad del testimonio.

Si la o el peticionario al momento de la entrevista comienza a llorar *no hay que reaccionar con alarma ni interrumpir la entrevista para buscar ayuda psicológica ni pedirle que deje de hacerlo.* Es una reacción normal con la que todas y todos estamos familiarizados. Cuando ocurra esto puede esperar en silencio a que la persona se recupere, ofrecerle un pañuelo desechable o validar su expresión emocional a través de alguna frase como: *Todavía es muy difícil para usted hablar de esto, seguramente esto le trae recuerdos muy dolorosos.*

Reconocer las formas de afrontamiento: esta fase posibilita formular preguntas que ayuden a la persona peticionaria a reconocer las cosas que ha hecho para enfrentar la situación, por ejemplo: *¿Qué hizo usted en ese momento?*

Esto ayuda a la persona a verse a sí misma como sujeto activo del proceso y no como víctima pasiva, y en ese sentido tiene un componente reparador.

Explorar las expectativas de la persona: implica preguntar explícitamente lo que la persona desea recibir por respuesta: *¿Qué es lo que usted espera de la CDHDF?, De acuerdo con lo que me cuenta, ¿usted espera que nosotros hagamos X o Y?*

Ofrecer información: conlleva aprovechar el espacio de la entrevista para ofrecer información en torno a los derechos humanos y a temas relacionados con la situación de la o el peticionario que se atiende. Se pueden preparar materiales didácticos previamente para este fin, considerando las problemáticas más frecuentes que presentan quienes acuden a la CDHDF.

El cierre de la entrevista muestra a la persona el procedimiento que deberá seguir después de la entrevista.

Cierre de la entrevista: junto con el encuadre, el cierre es la parte más activa para la persona que entrevista, pues el resto del tiempo deberá procurar escuchar atentamente más que hablar. En el cierre, la o el entrevistador deberá explicar a la persona peticionaria lo que sucederá en adelante, tanto si su caso da lugar a una queja como si no es así, tomando en cuenta sus expectativas. Por ejemplo, le dirá: *De acuerdo con lo que usted cuenta, efectivamente se trata de una violación a sus derechos humanos, por lo que la CDHDF puede intervenir en este asunto.*

En este caso, la víctima requiere de información básica sobre cómo está organizada la CDHDF, quién le atenderá, qué le van a preguntar, etcétera.

La ficha de entrevista

En la ficha de registro de la entrevista deberá anotarse no solamente el relato de los hechos, sino también se deben documentar ampliamente los impactos psicosociales de las violaciones a los derechos humanos en la vida de las personas y en todos los niveles: individual, familiar y comunitario.

Esta ficha es un elemento clave para el proceso de acompañamiento debido que permitirá que se comparta información entre las diferentes áreas involucradas y, en la medida de lo posible, se evitará que la víctima repita los hechos dolorosos o humillantes en una nueva entrevista.

MÓDULO III.

La atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicosocial

Atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicosocial

La lucha por la verdad y la justicia que las víctimas emprenden no sólo es para resolver una controversia de tipo jurídico, sino que debe formar parte de su proceso de recuperación psicosocial.

La vida de la persona no se reduce a un proceso jurídico, pero éste en cierto momento puede impactar su vida.

El acompañamiento o apoyo psicosocial es aquél orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático de las violaciones a derechos humanos y a promover el bienestar y apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades.

Esta perspectiva debe incorporarse a las acciones de recepción, investigación y seguimiento de una queja o denuncia por violaciones a los derechos humanos.

Efectuar un adecuado acompañamiento psicosocial comprende:

Acciones para incluir el enfoque psicosocial en la atención a víctimas

Deben identificarse las fuentes de las amenazas e implementar o solicitar medidas de seguridad y protección.

El manejo del miedo es fundamental para poner en marcha medidas de seguridad.

Comprobada la violación debe buscarse que el Estado responda integralmente por los impactos que esta ocasiona, romper el ciclo de deterioro y generar las condiciones para que la víctima retome el control sobre su vida y se reintegre a la sociedad.

El trabajo de defensa de derechos humanos implica una fuerte carga emocional para las y los servidores públicos.

Ello, debido a que sus actividades involucran escuchar experiencias dolorosas y lidiar con la impunidad, las dificultades de la investigación y la falta de voluntad política de las autoridades.

Deben atenderse estas circunstancias a partir del autocuidado para evitar el síndrome de *burnout* (cansancio emocional extremo y la adopción de mecanismos de defensa como distancia emocional, cuestionamiento de los propios valores, etcétera).

Indignarse.

Construir un contexto favorable para la atención.

Construir una relación de confianza.

Ofrecer un trato digno y restitución de derechos.

Entender los impactos y comprender las reacciones.

Identificar y fortalecer los recursos y formas de afrontamiento de las víctimas.

Brindar información oportuna a las víctimas.

Confrontar las expectativas de las víctimas con las posibilidades reales.

Evitar la revictimización o victimización secundaria.

El enfoque psicosocial en la atención a víctimas

Atender a las víctimas a partir de enfoque psicosocial significa incorporar el acompañamiento o apoyo psicosocial a las acciones de recepción, investigación y seguimiento de una queja o denuncia por violaciones a los derechos humanos.

Retomando el planteamiento de Carlos Martín Beristain, se entenderá por *atención, apoyo o acompañamiento psicosocial*

el proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático de las violaciones de derechos humanos y promover el bienestar, apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades [...] Hablamos de atención psicosocial, más que de psicológica, para hacer énfasis en que no se puede desvincular el impacto individual de una perspectiva social dado el carácter político de las violaciones a derechos humanos, la importancia del contexto y las respuestas institucionales tanto en la forma como se manifiestan las consecuencias y el sufrimiento, como en las circunstancias que ayudan o no a la recuperación.¹⁵

¹⁵ Carlos Martín Beristain, *Acompañar los procesos con las víctimas*, Colombia, Programa Promoción de la Convivencia/PNUD, 2012.

No quiere decir que se sobrecargará con nuevas tareas o actividades a los equipos jurídicos –que generalmente ya están saturados de trabajo–, ni que las y los abogados se conviertan en psicólogos o terapeutas. La idea es incorporar el enfoque psicosocial a las funciones que ya realizan considerando dos estrategias: el desarrollo de actitudes y herramientas personales, y el fortalecimiento del trabajo multidisciplinario entre las diferentes áreas y equipos involucrados en la atención de víctimas de violaciones a los derechos humanos.

En este sentido, dicho enfoque no es una fórmula que se aplique de forma mecánica. Incorporar el enfoque psicosocial significa comprender ampliamente los impactos psicosociales en las víctimas, y reflexionar sobre cómo tomar en cuenta sus necesidades y expectativas en la estrategia jurídica. El proceso jurídico debe promover el fortalecimiento de la autonomía de la persona vulnerada y favorecer que participe de manera informada durante éste.

La vida de la víctima no se circunscribe al caso, por el contrario, el caso forma parte de la vida de la víctima.

La importancia del proceso jurídico en la recuperación psicosocial

Vale la pena destacar que *la lucha por la verdad y la justicia que las víctimas emprenden, forma parte de su proceso de recuperación psicosocial*. Como se expresó anteriormente, muchas veces las víctimas sufren pérdidas irreparables, pero la verdad y la justicia son elementos que pueden ayudar a resignificar esas pérdidas, redignificando a las víctimas y contribuyendo a darle un nuevo sentido a la experiencia, a través de la transformación de aquellas condiciones estructurales que dieron pie a las violaciones a los derechos humanos y estableciendo garantías de no repetición.

La vida de la víctima no se reduce al caso, por el contrario, éste forma parte de la vida de la víctima, y el proceso debe tener sentido en su vida. Como sabemos, los procesos judiciales generalmente son largos, costosos y desgastantes. En la medida en que el proceso tenga sentido para la víctima, esta podrá enfrentar los desafíos que plantea la búsqueda de justicia. El significado que para cada persona tiene esta búsqueda es único y, aunque existen elementos comunes que se pueden anticipar para brindar un acompañamiento integral, es necesario conocer cuál es el sentido que ese proceso tiene para quien ha sido vulnerado en sus derechos humanos.

De lo anterior se desprende que el proceso jurídico está cargado de un significado simbólico para la víctima, el cual se expresa en expectativas y emociones que surgen en cada una de las etapas que éste tiene. Por lo tanto, es normal que durante los diferentes momentos del proceso se activen en las víctimas los recuerdos traumáticos, las respuestas emocionales o los sentimientos de frustración. Los representantes legales o los equipos de apoyo deben estar preparados para comprender y acompañar a la víctima en tales etapas. Así-

mismo, es necesario considerar las necesidades concretas de las víctimas durante todo el proceso.

Por ejemplo, la primera comparecencia ante un organismo público de derechos humanos puede representar para la víctima la oportunidad de ser reconocida como tal por primera vez y que, después de meses, o incluso años, de negación de los hechos y estigmatización ante otras autoridades, su verdad sea validada frente a la instancia gubernamental responsable de la vulneración. Cabe señalar que la denuncia de los hechos ante una institución como la CDHDF puede significar que el riesgo para la víctima se eleve y que sea necesario reforzar las medidas de seguridad. Incorporar el enfoque psicosocial en este caso implica tener en cuenta estos aspectos y también pensar en medidas para potenciar las consecuencias positivas y hacer frente a las posibles consecuencias negativas.

Acciones para incorporar el enfoque psicosocial en la atención a víctimas¹⁶

INDIGNARSE

El trabajo de apoyo a víctimas de violaciones a derechos humanos no se realiza desde la neutralidad. Existe una dimensión ética del trabajo que pone en el centro a los derechos fundamentales, así como una posición crítica sobre las injusticias y las violaciones sufridas. La indignación no significa guiarse por respuestas impulsivas o padecer las mismas consecuencias que la víctima, sino que la experiencia de la persona vulnerada toca la dignidad humana. La indignación es la energía del trabajo transformador y creativo que se requiere para enfrentar las violaciones a los derechos humanos y generar un vínculo de compromiso con la víctima.

CONSTRUIR UN CONTEXTO FAVORABLE PARA LA ATENCIÓN

Esto incluye desde contar con un espacio físico para la atención (que sea un espacio agradable, con privacidad, de preferencia sin interrupciones) hasta disponer de otras medidas que permitan el trabajo con la víctima, por ejemplo las condiciones de seguridad. Si la persona vulnerada enfrenta amenazas o riesgos para su seguridad, es necesario poner en marcha medidas concretas de protección como el primer paso de la atención.

Generar en la víctima un ambiente de confianza le permite sentirse escuchada y comprendida.

¹⁶ *Ibidem*, capítulo 3.

CONSTRUIR UNA RELACIÓN DE CONFIANZA

Brindar un trato digno a la víctima es fundamental para evitar la revictimización.

Las personas que acuden a la CDHDF a presentar una queja han vivido violaciones a sus derechos, por lo que es normal que presenten desconfianza frente a las autoridades o funcionarios públicos. Una relación de confianza no se construye de manera inmediata, se requiere de tiempo y surge a partir del trabajo. Para que esto suceda es muy importante la concordancia entre lo que decimos y lo que hacemos frente a la víctima.

La confianza tiene varias dimensiones. La primera es la *confianza personal*, donde la víctima se siente escuchada y comprendida por quien le atiende. La segunda es la *confianza técnica*, que se relaciona con la capacidad que la persona tiene al realizar su trabajo. Y la tercera es la confianza social que tiene que ver con la comprensión política de los hechos.¹⁷

TRATO DIGNO Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS

En el trato digno hacia la víctima durante la atención intervienen aspectos que se relacionan con la forma y el fondo. Por ejemplo, cuidar que los tiempos de espera sean razonables; mantener una comunicación directa; respetar los ritmos de la víctima y saber cuándo está en condiciones para hablar de sus sentimientos acerca de la violación; escuchar la experiencia de la persona y comprender los impactos y las necesidades; garantizar la confidencialidad y el manejo cuidadoso de su testimonio; compartir información clara y accesible, e involucrarla en la toma de decisiones sopesando las ventajas y desventajas. Asimismo, evitar la exposición de la víctima en actividades de denuncia para las que no está preparada o sin tomar en cuenta los costos que le implica.

A partir de que las víctimas asumen procesos de denuncia o presentan una queja por violaciones a sus derechos humanos, empiezan a ampliar su conocimiento sobre cuáles son esas prerrogativas y cómo ejercerlas. También la restitución de los derechos debe estar presente durante el proceso y no sólo como el objetivo al final del camino.

ENTENDER LOS IMPACTOS Y COMPRENDER LAS REACCIONES

Es normal que ciertas diligencias activen los recuerdos de hechos traumáticos o revivan sentimientos de tristeza, coraje y frustración. Por eso es importante prever con antelación un tiempo para la preparación de la víctima y otro posterior a la diligencia, con la intención de hablar con ella y saber cómo se siente.

¹⁷ Carlos Martín Beristain, *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, op. cit., p. 153.

Preparar a la persona que ha sido vulnerada conlleva a describirle cómo se llevará a cabo la diligencia. En algunos casos le se pueden mostrar, incluso, fotos del lugar en el que se efectuará. Por ejemplo, si se realizará una gestión de acompañamiento por parte del personal de la CDHDF para realizar una diligencia ante la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, es importante que previamente se explique a la o las víctimas la naturaleza de la diligencia, cuál es su finalidad, cómo se desarrollará ésta, qué personas intervendrán, en qué lugar se llevará a cabo, las cosas que puede solicitar o decir así como el tiempo aproximado de su duración. Se puede preguntar a la víctima cómo es que se siente ante dicha diligencia y explicarle cuáles son los posibles escenarios, las probables actitudes de las autoridades, o de los perpetradores en el caso de que se dé algún careo. Después de la diligencia se puede conversar con la víctima para saber cómo se sintió y también para explicarle qué es lo que sigue. Es importante estar en contacto con la persona vulnerada durante los días posteriores y, en el caso de que se detecte la necesidad de apoyo, se le debe poner en contacto con el equipo de atención psicosocial.

Las diligencias por lo general activan memorias de hechos traumáticos o sentimientos de tristeza, por ello es conveniente explicar a la víctima el objeto y la manera como habrá de efectuarse dicha diligencia.

A veces las víctimas expresan sentimientos intensos de ira o frustración en general. El equipo de apoyo debe saber que estos sentimientos se originan por la violación a sus derechos humanos y la impunidad, y que no son ataques personales.

IDENTIFICAR Y FORTALECER LOS RECURSOS Y FORMAS DE AFRONTAMIENTO DE LAS VÍCTIMAS

Cuando se trabaja con personas que han sido violentadas en sus derechos es importante revisar las ideas propias que se tienen en torno a la víctima. Si no se realiza este trabajo interno, se corre el riesgo de poner en la práctica las ideas estereotipadas de las víctimas, como que son pasivas o muy demandantes. Estos estereotipos, aunque estén ocultos, refuerzan las consecuencias de la victimización, como la indefensión y la falta de control sobre el proceso.

Las víctimas son personas que atraviesan por una experiencia difícil, pero que también tienen recursos propios y han hecho cosas para enfrentar la experiencia. Por eso hay que preguntarse: ¿qué recursos ha desplegado la persona vulnerada, cómo pueden fortalecerse?, ¿de qué manera ayudarle a retomar el control de su vida?, ¿cómo garantizar que participe de forma informada en la toma de decisiones?

BRINDAR INFORMACIÓN OPORTUNA A LAS VÍCTIMAS

La información es fundamental para que la víctima pueda retomar el control de su vida, y del proceso jurídico. Muchas veces los procesos legales tienen lapsos de inactividad, suceden cuando se está en espera de una respuesta o resolución. Incluso en esos casos es necesario informar que no hay nada que informar, y de este modo prevenir que la ansiedad suba y se generen rumores.

CONFRONTAR LAS EXPECTATIVAS DE LAS VÍCTIMAS CON LAS POSIBILIDADES REALES

Las víctimas tienen expectativas que pueden rebasar las posibilidades reales del proceso jurídico, y esto poder originar que surja en ellas la frustración y el desánimo. Por ello, es necesario conocer cuáles son las expectativas de las víctimas y así poder brindarles información sobre los distintos escenarios, positivos y negativos. Por ejemplo, una víctima o persona peticionaria puede tener la expectativa de que con la intervención de la CDHDF, a través de una queja, su caso se resolverá; imaginemos que se trata de una víctima que espera que el probable responsable del delito en su contra sea privado de su libertad de forma inmediata. En este caso el personal que asesore jurídicamente a la víctima debe explicarle claramente los alcances y límites de una queja, así como otros aspectos legales que pueden influir en el cumplimiento o no de su expectativa.

FORTALECER LA AUTONOMÍA DE LAS VÍCTIMAS

Las y los representantes legales o las personas que apoyan a las víctimas en el proceso jurídico realizan un papel de guía o referente y tienen la responsabilidad de elaborar la estrategia jurídica, de orientar y acompañar a las víctimas en las diferentes gestiones y diligencias, pero también de incorporar un elemento pedagógico en su trabajo que implica explicar a las personas vulneradas –con un lenguaje adaptado– qué y por qué se está haciendo tal acción, resolverles las dudas que tengan, de forma tal que éstas se vaya involucrando cada vez más, si así lo desean. Durante todo el proceso, las víctimas son quienes deben tomar las decisiones y valorar los pros y contras de cada situación. Hay acciones que pueden favorecer al caso, pero tener impactos negativos posteriores para la víctima.

EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN Y LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

La revictimización se relaciona con la exposición de las víctimas a nuevas violaciones. En ese sentido el análisis periódico de los riesgos y las medidas de seguridad –políticas, organizativas y personales– son fundamentales. La victimización secundaria se refiere a que la persona vulnerada sufre nuevos golpes en su búsqueda de justicia, como estigmatización, cuestionamientos sobre su conducta o reputación, o poner en duda su testimonio.

Documentación de casos con enfoque psicosocial

En la documentación de casos están presentes dos aspectos: *a)* la necesidad de recoger información útil para el proceso jurídico o de elaboración de una queja y de una recomendación, y *b)* las necesidades de las víctimas y su proceso de recuperación psicosocial. De este modo, se necesita construir un

marco que permita atender a ambos aspectos de la documentación. Algunos elementos para tomar en cuenta son los siguientes:

- Iniciar el proceso con una explicación clara sobre los objetivos y el procedimiento, evitando términos técnicos innecesarios, y dejando suficiente tiempo para responder las dudas que se formulen. Explicar qué es lo que se va a hacer con el testimonio y de qué manera se manejará la información sensible.
- Explorar las expectativas de las víctimas y adecuarlas a las posibilidades reales previsible. Asimismo, explorar los miedos y, en su caso, poner en marcha medidas de seguridad y protección.
- Tratar de recoger la información lo más completa posible en la fase inicial para evitar la reiteración del testimonio en las diferentes etapas del proceso. Se recomienda la grabación y transcripción para evitar entrevistas sucesivas sobre los mismos aspectos.¹⁸
- Normalizar las reacciones emocionales después de la entrevista (con frases como: *Es probable que después de dar su testimonio vengan recuerdos o se sienta triste, tal vez le surjan dudas sobre el proceso, y en ese caso llámenos con toda confianza*) y, de ser posible, realizar algunas llamadas de seguimiento en los días posteriores a ésta.
- Reuniones de seguimiento con la víctima para explicarle la evolución de los aspectos legales, planificar las diligencias anticipando la movilización emocional que pueden generar éstas y dando un espacio para la preparación de la víctima.
- El proceso de la queja termina con la elaboración de las recomendaciones, las cuales incluyen medidas de reparación. Sin embargo, este no es el punto final porque todavía falta el cumplimiento efectivo de dicho instrumento recomendatorio. Es importante que la víctima tenga esta perspectiva y se acuerden mecanismos para el seguimiento de las recomendaciones.

Es importante valorar cómo era la persona antes de que viviera la violación y después observar de qué manera la impactaron los hechos; lo anterior es trascendente para encausar el proceso de recuperación.

Valoración del impacto psicosocial de las violaciones a los derechos humanos (peritajes)¹⁹

Desde el punto de vista psicosocial, los peritajes de impacto psicosocial o valoración del daño forman parte de las pruebas que aportan los representantes de las víctimas. Los peritajes de afectación psicosocial no prueban por sí solos los hechos, sino que ayudan a correlacionar los impactos que la víctima presenta con las consecuencias documentadas de las graves violaciones a los

¹⁸ Carlos Martín Beristain, *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, op. cit., p. 158.

¹⁹ Para profundizar en este tema véase Nieves Gómez Dupuis, *Peritaje psicosocial por violaciones a derechos humanos*, Guatemala, ECAP (col. Psicología Social, núm. 6), 2009.

derechos humanos. Los peritajes permiten conocer de qué manera los hechos afectaron la vida de la víctima, tomando en cuenta los tres niveles: individual, familiar y comunitario. Algunos de los aspectos a considerar son la aparición de síntomas psicológicos y el impacto en el proyecto de vida. Estos peritajes deben ser realizados por profesionales de la salud mental con experiencia en el trabajo con víctimas de violaciones a los derechos humanos.

Como dijimos antes, cuando se evalúan los impactos psicosociales de hechos traumáticos, como lo son las graves vulneraciones a los derechos fundamentales, se deben tener presente el *antes* y el *después* en la vida de la víctima. Es decir, es necesario entender cómo estaba la persona antes de ser vulnerada –también en relación con su entorno familiar y social–, cómo la impactó la afectación a sus derechos, y de qué manera el contexto posterior –de impunidad, estigmatización, revictimización o por el contrario, el acceso a la justicia– influye en su recuperación psicosocial.

Además de formar parte de las pruebas, los peritajes cumplen la función de aportar a la recuperación psicosocial de la víctima. Las entrevistas que se realizan para documentar los impactos psicosociales de las violaciones también pueden servir a la persona vulnerada para ver su experiencia con cierta distancia, comprender sus reacciones como normales frente a una situación anormal y reconocer sus formas de afrontamiento. Asimismo, es importante explorar con la víctima qué cosas serían reparadoras para ella, para su familia y para la comunidad. Esto brinda información valiosa para la formulación de las medidas de reparación.

En este sentido, se sugiere realizar un ejercicio de análisis con las víctimas –compartiendo otras experiencias de reparación, valorando los pros y contras– que les permita determinar qué puede ser reparador tras haber vivido alguna violación a sus derechos humanos. Esto posibilita enriquecer el trabajo jurídico de la CDHDF y darle voz a las víctimas, como se realizó en la Recomendación 3/2012.

Asimismo, se recomienda utilizar preferentemente guías de entrevistas elaboradas previamente, en vez de *tests* o pruebas psicológicas para la realización de peritajes. Las pruebas psicológicas en general se enfocan en la personalidad de la víctima y no en los impactos de las violaciones, por lo que desgastan a la persona vulnerada y no ofrecen información relevante para el caso.

La metodología de entrevista semiestructurada permite evitar la sensación de estar en un interrogatorio, pues ésta se desarrolla como una conversación en la que la víctima puede hablar de forma libre a partir de preguntas generales, y el o la perito introduce los cuestionamientos sobre los temas específicos que no se han abordado.

Finalmente, es trascendental que la persona entrevistada tenga la oportunidad de revisar el borrador final del peritaje para identificar aspectos de su testimonio que no desea que se hagan públicos, así como evaluar con ella las posibles reacciones y consecuencias de la publicación de la información.

Medidas de seguridad y protección para la víctima

Desde el punto de vista psicosocial, el manejo del miedo es fundamental para poner en marcha las medidas de seguridad necesarias. En este sentido el primer paso es reconocer el miedo y analizarlo. El miedo es una reacción normal frente al peligro y brinda información valiosa sobre los riesgos. La persona puede tener un sentimiento de miedo difuso o angustia como producto de la violación, pero también enfrentar riesgos reales. Es preciso identificar las fuentes de las amenazas e implementar o solicitar medidas de seguridad y protección.

Algunas de las medidas de seguridad y protección que comúnmente se solicitan desde la CDHDF para las víctimas son las siguientes:

- Dar un número telefónico del jefe de sector para emergencias (implementada por la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, SSPDF).
- El Código ciudadano, que consiste en hacer rondines alrededor del domicilio de la víctima durante varias veces al día (implementada por la SSPDF).
- Dar un aparato de radiolocalización a la víctima para facilitar la comunicación.
- Escolta personalizada (implementada por Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, PGJDF).
- En los casos de violencia contra las mujeres que implican una situación de riesgo se canalizan al Centro de Apoyo Socio-jurídico a Víctimas del Delito Violento (Adevi) de la PGJDF para que la víctima permanezca en una casa de seguridad.

Este tipo de medidas significan cierta intrusión en la privacidad de las víctimas y sus familias, y su pertinencia debe ser valorada con ellas. Por otro lado, existen otras consideraciones que se relacionan con el contexto de las amenazas. Por ejemplo, ¿qué tan adecuado resulta solicitar rondines cuando se presume que la policía está involucrada en las amenazas? o ¿qué significa para el barrio o la comunidad la presencia de policías? Es preciso señalar que estas medidas presentan desafíos, como la coordinación de las instancias involucradas y la falta de continuidad después de un tiempo. Además, dichas medidas deben complementarse con otras, tales como el cuidado en el manejo de la información sensible dentro de la institución y con las autoridades, y las medidas personales de seguridad.

Las reparaciones

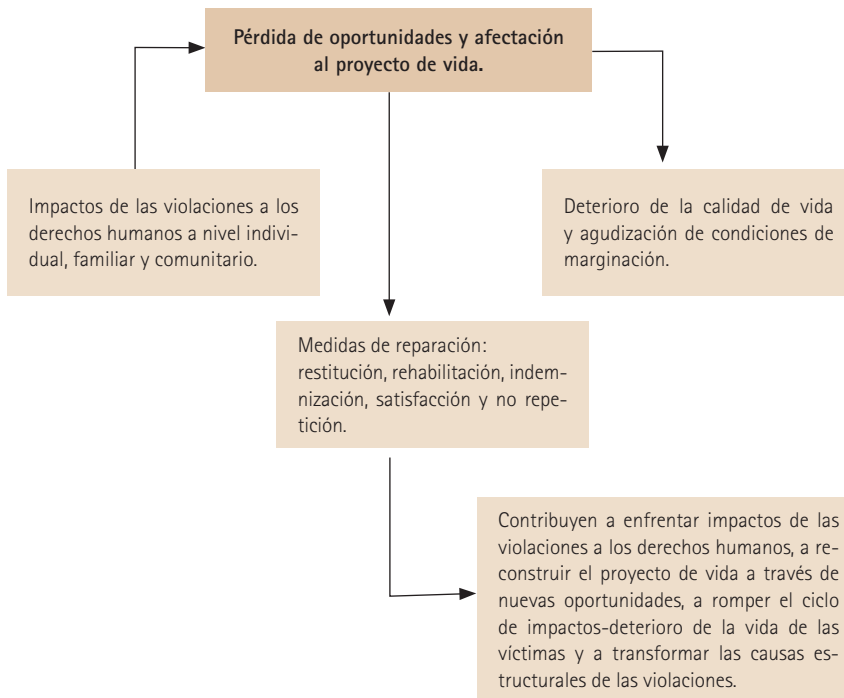
En el presente apartado se abordarán las reparaciones desde el punto de vista psicosocial,²⁰ haciendo énfasis en recomendaciones concretas para la CDHDF.

Como se mencionó antes, las personas que han sufrido vulneraciones a sus derechos humanos enfrentan consecuencias traumáticas, pero también un deterioro de su vida a nivel personal, familiar y comunitario, que es producto de las secuelas de la transgresión y de otros procesos como la estigmatización, lo cual se agrava con la impunidad. Del mismo modo, las víctimas sufren un deterioro socioeconómico como resultado de la pérdida del empleo o la necesidad de asumir diferentes gastos (sea de tipo médico, de representación legal, etc.). De estos daños se deriva la obligación de la reparación integral por parte del Estado, responsable por acción, omisión o aquiescencia de las violaciones.

Muchas veces los impactos psicosociales de las violaciones a los derechos humanos se retroalimentan y generan un círculo vicioso, produciendo cada vez un mayor deterioro en la vida de las personas, por ello, las medidas de reparación deben responder integralmente a los impactos de la violación y a romper este ciclo de deterioro, con el fin de generar las condiciones que permitan a la víctima retomar el control sobre su vida y reintegrarse a la sociedad.

²⁰ Para una visión más amplia de la reparación desde el punto de vista psicosocial véase Carlos Martín Beristain, *Diálogos sobre la reparación. Experiencias en el sistema interamericano de derechos humanos*, Costa Rica, IIDH, 2008.

Reparación integral del daño



La reparación integral del daño tiene cinco dimensiones complementarias (restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y no repetición). La coherencia entre las diferentes medidas es lo que da un carácter reparador a las acciones. En otras palabras, no basta con determinar las medidas de reparación integral, es necesario el seguimiento al proceso de reparación para garantizar que en la práctica tenga un sentido positivo para las víctimas y mejore sus condiciones de vida. Desde el punto de vista psicosocial es importante tomar en cuenta el *qué* (las medidas concretas) y el *cómo* (de qué manera se implementan, si se favorece la participación de las víctimas, etcétera).

De este modo, las medidas de reparación deberán ser específicas en relación con los impactos que la víctima ha sufrido, por lo que se necesita una previa valoración del daño, tanto en víctimas individuales como colectivas. Además de mejorar las condiciones concretas de vida de la persona que ha sido vulnerada, la reparación tiene un potencial transformador de las condiciones que dieron origen a las violaciones a los derechos fundamentales.

En este sentido, la reparación integral del daño es una oportunidad para el Estado de establecer una nueva relación con las víctimas y recuperar la confianza de la sociedad. Sin embargo, esto depende de la voluntad política del Estado y de la capacidad de las víctimas para hacer presión a través de la organización o de la denuncia pública.

Las reparaciones tienen sentido desde el momento en que la restitución, la compensación, rehabilitación, satisfacción y no repetición llevan una coherencia y un seguimiento positivo para mejorar sus condiciones.

A continuación se presentan algunos ejemplos de medidas de reparación emitidas por la CDHDF en diferentes recomendaciones durante 2011:²¹

Recomendación	Tipo de medida	Puntos recomendatorios (medidas de reparación)	Estado
1/2011	Restitución	"Ordene la suspensión de la obra denominada Supervía Poniente hasta que se lleve a cabo una consulta pública [...]."	No aceptada/ No cumplida
1/2011	Satisfacción	"(6) Que en un término menor a treinta días naturales se emita un boletín de prensa en el que, con la finalidad de evitar la estigmatización de las personas que se oponen al proyecto de la Supervía Poniente, se reconozca que ejercen el derecho legítimo a defender sus derechos."	Aceptada/ Cumplida
2/2011	No repetición	"Que establezca y expida en un plazo no mayor a 30 días, las disposiciones necesarias [...] para que, de manera interna se especifique la vía de solución para la eliminación del arraigo como práctica de investigación por parte del Ministerio Público."	Parcialmente aceptada/ Parcialmente cumplida
4/2011	Rehabilitación	"Que en un plazo de 15 días naturales [...] adopte las medidas necesarias y realice los trámites correspondientes, con el fin de proporcionar al agraviado, como parte de su rehabilitación, el tratamiento médico, psicológico o de cualquier otra naturaleza que requiera [...]."	No aceptada/ No cumplida
8/2011	Indemnización	"(5) Se ofrezca a las víctimas de la presente Recomendación una justa indemnización con base y de acuerdo a los estándares internacionales."	Parcialmente aceptado/ Parcialmente cumplida

ALGUNOS DESAFÍOS QUE PLANTEAN LAS REPARACIONES

1. *El cumplimiento depende de la voluntad política de las autoridades.* Las reparaciones no son la conclusión del proceso de litigio. Una vez dictadas dichas medidas es necesario invertir tiempo y energía en el seguimiento. La falta de voluntad política de las autoridades puede ser un obstáculo para el cumplimiento de éstas.
2. *Falta de integralidad.* Las autoridades no perciben las medidas de reparación como un conjunto integral, por lo que *eligen* qué medidas cumplir, generalmente en función del costo político de éstas. Por esta razón suele ser más difícil el cumplimiento de medidas de satisfacción como el perdón público, o las relacionadas con la verdad y la justicia. La falta de coherencia entre las medidas puede generar la revictimización. Por ejemplo, cuando se otorga una indemnización o se realiza un acto de reconocimiento de responsabilidad pero no hay avances en las investigaciones, la víctima puede tener un sentimiento de haber sido burlada, o de percibirse presionada para abandonar su búsqueda de justicia.

La falta de coherencia entre las medidas de reparación puede generar la revictimización.

²¹ Al momento de la elaboración de la presente guía estas recomendaciones se encontraban sujetas a seguimiento.

3. *Imprecisión en las medidas y falta de criterios.* Cuando las medidas no son concretadas desde la recomendación pueden dar lugar a interpretaciones ambiguas y a la discrecionalidad en el cumplimiento.
4. *Dificultad para dar seguimiento.* Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones representa un desafío, pues requiere de recursos humanos, tiempo y energía. La experiencia muestra que el incumplimiento de las autoridades genera un proceso de desgaste en las víctimas, lo cual provoca que terminen abandonando el proceso. Por esta razón, la CDHDF cuenta con un equipo encargado de dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.

Por parte de los organismos públicos de derechos humanos, los obstáculos más recurrentes para dar seguimiento a las recomendaciones tienen que ver con la actitud de la autoridad frente a éstas. En algunos asuntos, de entrada, la autoridad puede discrecionalmente rechazarlas en su totalidad, con lo cual se limita al máximo las posibilidades de seguimiento. Pero aún en los casos donde la autoridad ha aceptado total o parcialmente una recomendación, podemos encontrar una actitud *litigiosa* frente al asunto; es decir, la autoridad asume que el cumplimiento de la recomendación es una nueva oportunidad para litigar o negociar los términos de la recomendación, cuestionando o tratando de modificar incluso las conclusiones substanciales de la misma. Lo anterior puede suceder en casos donde se ha concluido la existencia de una violación a los derechos humanos; por ejemplo, en un caso de tortura, la autoridad responsable de la violación en la fase de cumplimiento trata de desvirtuar dicha afirmación por el hecho de que no existe una resolución judicial que establezca la responsabilidad penal de un servidor público por los hechos. Situaciones así únicamente generan revictimización, ya que de nueva cuenta se cuestiona la historia de los hechos referida por la víctima, por lo tanto, organismos como la CDHDF deben cuidar que, en el seguimiento a las recomendaciones, la negociación del cumplimiento no deje a la víctima en una situación donde una vez más se ponga en duda la veracidad de lo que aconteció.

ALGUNOS ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA

1. *La reparación es proporcional al daño.* Es recomendable realizar una valoración del daño para justificar las medidas de reparación planteadas.
2. *Promover una visión amplia de la reparación.* Existe una visión reducida de la reparación, entendida únicamente como *indemnización*. Muchas veces este manejo por parte de las autoridades da lugar a nuevos procesos de estigmatización (suelen inferir: "sólo quieren dinero", "se vendieron") y división dentro de las familias u organizaciones. Por eso se sugiere plantear la indemnización como un derecho de las víctimas, entre otras modalidades de reparación.

Para determinar una medida de reparación con un sentido positivo es necesaria la participación de la víctima.

3. *Participación de las víctimas y manejo de las expectativas.* La participación de las víctimas es fundamental para determinar medidas de reparación con un sentido positivo para ellas. Se debe preguntar explícitamente qué cosas serían reparadoras para la víctima, y se pueden aportar algunos ejemplos de medidas de reparación en casos similares para que ésta pueda imaginarse a qué se refieren.

Asimismo, se deben explorar las expectativas de las personas vulneradas y confrontarlas con las posibilidades reales. Por ejemplo, es difícil plantear una medida de reparación que no tenga conexión con el daño, o medidas de satisfacción que dependen de la buena voluntad de los perpetradores.

4. *Cuidar los tiempos de cumplimiento y prevenir el desgaste emocional.* Los tiempos en que las medidas se cumplen tienen que ver con su sentido reparador. El retraso en el cumplimiento puede ser desgastante para la víctima y generar cuestionamientos sobre el sentido del propio proceso.
5. *Apropiación del sentido de las medidas para las víctimas.* Es importante trabajar con las víctimas el sentido de las medidas, en particular las medidas de satisfacción y preparar el cumplimiento para que efectivamente cumpla con este sentido.
6. *Evitar la revictimización en el proceso de cumplimiento.* En general los funcionarios encargados del cumplimiento deberán estar capacitados en temas de derechos humanos, en particular sobre el deber del Estado de reparar el daño y el derecho a la reparación de las víctimas.

Todas las personas que trabajan en la atención a víctimas de violaciones de derechos humanos deben aplicar técnicas de autocuidado para evitar el síndrome de *burnout*.

El autocuidado en los equipos

El trabajo de defensa de derechos humanos implica una fuerte carga emocional debido a que se relaciona directamente con escuchar experiencias dolorosas, lidiar con la impunidad, enfrentar dificultades en la investigación y la falta de voluntad política de las autoridades. Estos impactos en los equipos de trabajo deben abordarse para prevenir el desgaste o el llamado síndrome de *burnout* (cansancio emocional extremo y la adopción de mecanismos de defensa como distancia emocional, cuestionamiento de los propios valores, etc.). Carlos Martín Beristain²² distingue tres niveles de estrés que enfrentan las y los defensores de derechos humanos:

- a) *El estrés día a día.* Se relaciona con el volumen de trabajo y las dificultades del litigio o del trabajo con víctimas. Este estrés mientras sea manejable puede ser positivo para enfrentar las exigencias del trabajo.

²² Para ampliar esta información véase Carlos Martín Beristain, *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos, op. cit.*, capítulo 7. Impacto traumático en representantes legales y defensores/as de derechos humanos: cuidado y prevención.

- b) *Estrés acumulativo*. Surge cuando las situaciones que enfrentamos rebasan nuestros recursos personales o emocionales y se producen signos de fatiga y sobrecarga emocional como son: dificultades de concentración, rigidez, focalización del pensamiento en determinados problemas, incapacidad de tomar decisiones, ausentismo, refugio en tareas fáciles o repetitivas, uso de alcohol, comportamientos de riesgo y pérdida de interés en el trabajo que genera una distancia con la gente.
- c) *Estrés organizativo*. Las y los defensores de derechos humanos en contextos organizativos complejos tienen que realizar su trabajo con las víctimas y a la vez responder a necesidades de la institución que implican que una gran parte del tiempo sea dedicado al trabajo burocrático o de oficina. Otros factores relacionados con el estrés organizativo son:

- La distancia jerárquica y la falta de autonomía para la toma de decisiones.
- El ambiente burocrático del trabajo, con excesiva reglamentación y trámites.
- Los conflictos con el mandato –sea porque es muy rígido o muy ambiguo.

El estrés afecta las relaciones al interior de los grupos generando irritabilidad, falta de comunicación y valoraciones rígidas sobre otras personas.

El estrés afecta las relaciones al interior de los grupos, generando irritabilidad, falta de comunicación y valoraciones rígidas sobre las otras personas.

- d) *Confrontarse con el dolor y situaciones extremas*. Parte del trabajo tiene que ver con la confrontación con situaciones de extrema pobreza, dolor y muerte. Esto puede conllevar mayor estrés o generar trauma vicario –donde la persona que ayuda se encuentra muy afectada– o una sobreidentificación y proyección de las propias vivencias en las experiencias de las víctimas.

ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO PERSONAL DEL ESTRÉS

- Autoobservación y autoconocimiento para detectar de forma temprana los signos de estrés acumulativo y prevenir el *burnout* o que la persona se quemé.
- Aceptar y reconocer sentimientos escondidos. Por ejemplo, el derecho a tener miedo o a descansar sin sentir culpa.
- Afirmar la propia vitalidad a través de actividades significativas (compartir tiempo con personas importantes, familia), placeres saludables y sentido del humor.
- Cuidado de la alimentación, el sueño suficiente, ejercicio físico.
- Compartir las experiencias con personas de confianza o escribir sobre éstas.

ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA EL APOYO MUTUO EN LOS EQUIPOS

- Generar espacios para hablar de los problemas o dificultades, de tal forma que todos y todas puedan aportar su punto de vista y aclarar malos entendidos.
- Dedicar tiempo a recoger la vivencia de cada persona para reconstruir un significado y una visión conjunta que fortalezca la cohesión del grupo.
- Tener un punto de vista constructivo: pensar qué hacer y cómo seguir adelante.
- Recuperar los aprendizajes y replantear los objetivos y las estrategias.
- Fortalecer la participación del equipo en la toma de decisiones.
- Construir entre todas y todos un sentido de grupo que posibilite integrar las experiencias vividas, reconstruir relaciones y retomar el trabajo.

OTRAS MEDIDAS PARA EL CUIDADO INSTITUCIONAL

Las medidas de autocuidado a nivel individual deben complementarse con otras a nivel institucional, las cuales permitan disminuir y enfrentar el estrés y el desgaste relacionado con el trabajo de defensa de los derechos humanos. Algunas de estas medidas se encaminan a: clarificar los roles dentro de los equipos; mejorar la comunicación y la participación de sus integrantes en la toma de decisiones; crear espacios de formación, supervisión externa y apoyo –sobre todo después de eventos estresantes o movilizadores emocionalmente–; generar cambios en la organización del trabajo –como rotar trabajos de mayor estrés, abrir espacios grupales de reflexión y discusión–, así como ofrecer apoyo psicológico específico para las personas que lo requieran.

BIBLIOGRAFÍA

- Archundia Bañuelos, Virginia, "Curso IV. Recursos para generar la redignificación de víctimas de violación", en CDHDF, *Fase Básica 1*, México, CDHDF (col. Cuadernos de capacitación), 2012, pp.194, 208 y 209.
- Asociación Psiquiátrica Americana, *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales*, texto revisado (DSM IV-TR), Washington, APA, 2002.
- Beristain, Carlos Martín, y Francesc Riera, *Afirmación y resistencia. La comunidad como apoyo*, Barcelona, Virus, 1993, disponible en: <http://www.psicosocial.net/es/centro-de-documentacion/doc_details/14-afirmacion-y-resistencia-la-comunidad-como-apoyo>, página consultada en mayo de 2012.
- Beristain, Carlos Martín, *Diálogos sobre la reparación. Experiencias en el sistema interamericano de derechos humanos*, Costa Rica, IIDH, 2008.
- _____, *Acompañar los procesos con las víctimas*, Colombia, Programa Promoción de la Convivencia/PNUD, 2012.
- _____, *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, 3ª edición, México, Serapaz/Fundar/CDHDF, 2011.
- CDHDF, Alejandra González Marín, "Efectos psicosociales en víctimas de exhibición mediática por parte de la PGJDF", en *Dfensor*. núm. 5, mayo de 2012, pp. 59-62, disponible en <http://dfensor.cd hdf.org.mx/DFensor_05_2012.pdf>, página consultada el 6 de julio de 2012.
- Corte IDH, *Caso de los "Niños de la Calle" (Villagrán Morales y otros) vs. Guatemala (Excepciones Preliminares)*, Sentencia del 11 de septiembre de 1997, serie C, núm. 32.
- _____, *Caso Loayza Tamayo vs. Perú (Reparaciones y Costas)*, Sentencia de 27 de noviembre de 1998, serie c, núm. 42.
- _____, *Caso Rosendo Cantú y otra vs. México. Excepción Preliminar (Fondo, Reparaciones y Costas)*, Sentencia del 31 de agosto de 2010, serie C, núm. 216.
- Gómez Dupuis, Nieves, *Peritaje psicosocial por violaciones a derechos humanos*, Guatemala, ECAP (colección Psicología Social, núm. 6), 2009.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos, *Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: propuesta psicojurídica*, Costa Rica, IIDH-USAID-ASDI, 2009.
- Lira, Elizabeth, "Psicología del miedo y conducta colectiva", en *Boletín de la Asociación Venezolana de Psicología Social*, Chile, Asociación Venezolana de Psicología Social, 1989.

Martín-Baró, Ignacio, "La violencia política y la guerra como causas del trauma psicosocial en El Salvador", en *Psicología social de la guerra: trauma y terapia*, San Salvador, UCA Editores, 1990.

Organización Mundial de la Salud, Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (CIE-10), aprobada en la 43ª Asamblea Mundial de Salud, Ginebra, mayo de 1990.

Fuente informática

Grupo de Acción Comunitaria, <<http://www.psicosocial.net/>>.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos, <<http://www.iidh.ed.cr/>>.

EJERCICIO

*¿Qué tanto me cuido?*²³

Objetivo: Reconocer y estimular las formas de enfrentar el estrés.

Instrucciones: 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. Identifique las estrategias que no emplea actualmente pero que podrían serle útiles.
3. Elabore un plan de autocuidado considerando las estrategias que ya ha empleado y las que podría utilizar en el futuro. Es importante que el plan sea sencillo y realista.
 - Aceptación de los propios sentimientos
 - Reconocer los límites
 - Potenciar cosas que disminuyen mi sentimiento de vulnerabilidad. Describirlas
 - Dar sentido a la experiencia y reconocer las motivaciones
 - Cuidado básico de la alimentación
 - Descanso y sueño
 - Descansos cortos después de actividades estresantes
 - Desconexión: actividades sobre *apagar el interruptor*
 - Actividades para evitar la focalización excesiva como hablar reiteradamente sobre lo mismo
 - Actividades gratificantes, como oír música, cantar, salir a pasear, ir al cine, etcétera
 - Placeres saludables
 - Ejercicio físico
 - Compartir problemas y sentimientos con personas de confianza (descarga y aceptación)
 - Escribir sobre las experiencias (expresión y creatividad)
 - Ejercicios de relajación. Humor
 - Reorganización del trabajo y descanso
 - Otras (describa)

²³ Carlos Beristain, *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, op. cit., p. 146.

AUTOEVALUACIÓN

De acuerdo con el contenido abordado en la presente guía, seleccione la opción que completa mejor la frase.

1. **El enfoque psicosocial en derechos humanos permite _____**
 - a) conocer los efectos psicopatológicos de las violaciones a los derechos humanos.
 - b) profundizar en la comprensión de los impactos de las violaciones a los derechos humanos en la vida de las víctimas, en su familia y en su comunidad.
 - c) realizar peritajes sobre graves impactos psicológicos de las violaciones a los derechos humanos.
 - d) conocer las consecuencias psicosociales de las dictaduras militares en la sociedad.

2. **Entre los impactos psicosociales de las violaciones a los derechos humanos están:**
 - a) La ruptura de las creencias básicas o representaciones sobre el mundo como justo, predecible, en el que las otras personas son dignas de confianza y la persona tiene el control de su propia vida.
 - b) La ruptura de las creencias básicas sobre el mundo como justo y predecible, y la desconfianza en las instituciones del Estado.
 - c) Las respuestas patológicas, como el miedo.
 - d) La exposición en medios de comunicación sin mediar averiguación previa.

3. **Entre las formas en que las personas afrontan las violaciones a los derechos humanos destacan:**
 - a) La creación de leyes que condenen moralmente las violaciones y contribuyan a que los hechos no se repitan.
 - b) La búsqueda de justicia, organización, apoyo mutuo, impulso de cambios estructurales en la sociedad y procesos de memoria histórica para que los hechos no se repitan.
 - c) Las estrategias psico-jurídicas para la búsqueda de la verdad y la justicia.
 - d) La búsqueda de justicia por propia mano.

4. **Las herramientas de apoyo psicosocial se deben incorporar en la atención a víctimas en la CDHDF a partir de _____**
 - a) que se determina que sí existen violaciones a los derechos humanos.
 - b) que se emite una Recomendación y se dictan medidas de reparación.
 - c) la primera entrevista.
 - d) se realizan diligencias emocionalmente movilizadoras para la víctima.

5. **Las víctimas de violaciones a derechos humanos enfrentan pérdidas muchas veces irreparables. Ante esto, la búsqueda de la verdad y la justicia forma parte del proceso de recuperación psicosocial porque _____**
 - a) ayuda a olvidar los hechos y permite mantener siempre un espíritu positivo.
 - b) contribuye a redignificar a la víctima y a que pueda darle un nuevo sentido a la experiencia, convirtiendo hechos dolorosos en el motor de cambios estructurales que generan garantías de no repetición.
 - c) añade una carga simbólica al proceso jurídico y activa recuerdos traumáticos durante el proceso.
 - d) permite manejar las emociones efusivas.

6. **El trabajo de defensa de los derechos humanos y acompañamiento a víctimas implica una posición ética debido a que _____**
- a) la defensora o el defensor se siente tan afectado como la víctima.
 - b) pone en el centro una posición crítica sobre las injusticias y las violaciones a los derechos humanos sufridas por la víctima, y el compromiso de transformar las estructuras sociales y políticas que las hacen posibles.
 - c) permite la confidencialidad de la información y el manejo de la normativa institucional.
 - d) ayuda a comprender las reacciones de las víctimas.
7. **En la documentación de casos con enfoque psicosocial es importante cuidar dos aspectos:**
- a) Que la víctima tenga los medios económicos para acercarse a dar su testimonio, y que la persona que registra el testimonio esté capacitada.
 - b) No interrumpir las entrevistas con llamadas telefónicas o distracciones, y dejar tiempo suficiente para que la víctima pueda plantear sus dudas.
 - c) Recoger información útil para el proceso jurídico o para la elaboración de una queja o de recomendaciones, y atender las necesidades de las víctimas en su proceso de recuperación psicosocial.
 - d) Explorar las expectativas y miedos de las víctimas, y protegerlas de los efectos dañinos de su entorno.
8. **Cuando una víctima de violaciones a los derechos humanos presenta miedo es importante _____**
- a) tranquilizarla, explicándole que el miedo es una reacción normal frente a lo que ha vivido y tiene que aprender a evitarlo para que no interfiera en el proceso de búsqueda de justicia.
 - b) analizarlo, identificar qué cosas corresponden a las secuelas psicológicas de la violación de los derechos humanos y qué otras representan riesgos reales para, en su caso, echar a andar medidas de seguridad y protección.
 - c) no perder el tiempo y poner en marcha las medidas de seguridad y protección, tales como los rondines de la Policía alrededor del domicilio de la víctima y una escolta personalizada.
 - d) identificar que el riesgo es normal en la lucha por los derechos humanos y las víctimas y personas defensoras deben aprender a vivir con éste.
9. **La reparación del daño por violaciones a los derechos humanos es un derecho de las víctimas y una obligación del Estado. La reparación integral del daño contempla:**
- a) La determinación de una compensación pecuniaria que incluya el lucro cesante y el daño emergente en las víctimas.
 - b) Las medidas de restitución, rehabilitación, indemnización, satisfacción y no repetición.
 - c) Todas aquellas medidas derivadas de las sentencias de tribunales internacionales, como la Corte IDH.
 - d) Las medidas elementales para que las víctimas enfrenten las consecuencias de las violaciones a los derechos humanos y eleven su calidad de vida.

10. El trabajo de defensa de derechos humanos y el acompañamiento a víctimas implica una fuerte carga emocional para las personas y los equipos de trabajo. Para prevenir el desgaste profesional es importante:
- a) Identificar los síntomas de *burn out* y reprimirlos.
 - b) Buscar espacios para distraerse y evitar pensar en lo mismo, por ejemplo: realizar actividades lúdicas, asistir a fiestas y no consumir alcohol.
 - c) Generar espacios para hablar de los conflictos al interior de los equipos de trabajo y tratar de evitar que surjan otros.
 - d) Combinar medidas de manejo personal del estrés, de apoyo mutuo en los equipos y medidas a nivel institucional que permitan enfrentar y disminuir el estrés y el desgaste.

CLAVE DE RESPUESTAS

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

Fase de actualización permanente.
La atención a víctimas de violaciones a los derechos
humanos con enfoque psicosocial.
se terminó de editar en agosto de 2012.
Para su composición se utilizaron los tipos
Futura y Rotis Sans Serif.

En el marco del Programa de Derechos Humanos y Medio Ambiente
y comprometida con la ecología y el cuidado del planeta,
la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
edita este material en versión electrónica para
reducir el consumo de recursos naturales, la generación
de residuos y los problemas de contaminación.

**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

