



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

I. ACOMPAÑAMIENTO PASTORAL

Introducción:

El trabajo que hacemos como Iglesia por y con las víctimas es gracias a que, a pesar de nuestras debilidades personales e institucionales, ellas todavía depositan su confianza en nosotras y nosotros. Un alto porcentaje de las víctimas acompañadas por la Iglesia, no creen en el gobierno y solamente hay algunos movimientos ciudadanos con los que se sienten seguras; sin embargo, independientemente del motivo, las víctimas nos buscan (para un servicio religioso, una ayuda económica, un momento de escucha o una mirada de amor...). Somos un recurso al que acuden porque sienten confianza para buscar un auxilio inmediato. Por esto nos llegan muchos casos y por esto mismo estamos retados a acompañarlas.

Las víctimas se nos presentan con necesidades muy superiores al orden exclusivamente pastoral, sin embargo, la realidad más común en nuestras parroquias es que los recursos que inicialmente tenemos para atenderlas están asociados a los procesos pastorales de evangelización que llevamos en nuestras comunidades; por lo tanto ésta es la modalidad de acompañamiento que nos resulta más fácil de implementar en primera instancia.

De acuerdo con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH)¹: “toda persona que se encuentre en nuestro país tiene el derecho de profesar la religión o creencia filosófica que desee, inclusive puede cambiar de ésta. Además, todas las personas tienen derecho para practicar las ceremonias o ritos que les exija su religión”.

Sin embargo la realidad es que muchas víctimas de hoy no ejercen libremente este ni otros derechos puesto que las condiciones del contexto en que viven se los impiden (es el caso de muchas víctimas de violencia intrafamiliar que no se sienten seguras de pedir oración por su bienestar puesto que la mayoría de las veces estas violencias se viven escondidas al interior de los hogares y si se develan son mal juzgadas por nuestras comunidades, o el caso de los asesinatos por delincuencia común que muchas veces temen pedir el servicio religioso para el entierro por miedo a las represalias que puedan ser tomadas por quienes cometieron el daño, o el caso de víctimas de la pobreza socio-estructural, quienes viven en lugares muy alejados

¹De acuerdo con la reforma constitucional publicada en el *Diario Oficial* de la Federación el 13 de septiembre de 1999, la CNDH es un Organismo Nacional con plena autonomía de gestión y presupuestaria cuya función es proteger y defender los Derechos Humanos de todos los mexicanos.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

de los centros parroquiales donde ofrecemos nuestros servicios y no cuentan con recursos para movilizarse a buscarnos).

Nuestra misión como ciudadanas y ciudadanos es promover, defender y exigir el cumplimiento de nuestros derechos y, como Iglesia responsable de evangelizar, nuestra tarea es entonces generar nuevas alternativas, creativas y seguras para que nuestras víctimas puedan acceder a la Iglesia a pesar de las múltiples condiciones adversas que les rodean. Por lo que desde los equipos levadura nos venimos esforzando en crear estrategias orientadas a realizar un acompañamiento específicamente dirigido a atender las necesidades pastorales de nuestras víctimas.

Todas las demás guías de esta serie nos presentarán estrategias para acompañar a víctimas que no son necesariamente católicas, sin embargo, este primer capítulo nos habla de la modalidad de acompañamiento pastoral, que es una responsabilidad exclusiva de toda persona de iglesia y que puede ser brindada también, de manera específica, únicamente a aquellas víctimas que profesan nuestra fe.

¿Qué es el acompañamiento pastoral a víctimas de las violencias?

Son todas las acciones que se ofrecen a las víctimas y a las comunidades afectadas por las violencias como servicios específicamente eclesiales desde las diferentes dimensiones y proyectos contemplados en el Plan Arquidiocesano y/o en los planes parroquiales.

Las acciones que se pueden desarrollar en el ámbito del acompañamiento pastoral pueden ser del orden litúrgico, sacramental o del orden relacional. La finalidad del mismo es restablecer la conciencia de la dignidad divina y humana de las víctimas a través de su evangelización haciendo todos los esfuerzos que se requieran para llegar a ellas a pesar de las múltiples condiciones adversas que les rodean.

¿A quiénes se dirige el acompañamiento pastoral?

Todas las personas y comunidades que sean víctimas de los múltiples tipos de violencias que existen (intrafamiliar, de género, por crimen organizado, por delincuencia común, por desastres naturales...etc.) y que reconozcan que pertenecen a la Iglesia Católica, deben ser acogidas por esta modalidad de acompañamiento.

Es importante incluir y atender de manera específica las necesidades de niñas, niños, ancianos, familias, jóvenes y, en fin, todo tipo de características específicas



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

de la edad, sexo, ocupación y demás condiciones particulares de cada persona o grupo humano que, por ser católicos, requieren de esta modalidad específica de acompañamiento.

¿Cómo se hace el acompañamiento pastoral?

El acompañamiento pastoral a víctimas debe ser un proceso sólido y previamente planificado que debe partir de una decisión específica de la comunidad parroquial o instancia eclesial que lo ofrezca y que implica un compromiso serio respecto a la visibilización, atención y acogida de las necesidades que tienen, de forma muy particular, estas personas y grupos a quienes los diferentes tipos de violencias les han afectado sus derechos y han entorpecido su desarrollo integral.

Un primer paso que debe anteceder obligatoriamente a la implementación de esta modalidad en una parroquia o comunidad eclesial es la previa implementación de diversas acciones orientadas a la promoción y construcción de la paz y, por lo tanto, *todo el trabajo que se desarrolle con una intención específica de acompañamiento a víctimas debe ser independiente pero complementario a las acciones que desarrollen las comisiones de justicia, paz y reconciliación o las personas responsables del tema de la paz en cada lugar.*

En el momento en que el párroco o la persona líder del grupo eclesial decida iniciar un proceso de acompañamiento pastoral a víctimas lo primero que debe hacer es convocar y conformar un grupo de personas dispuestas a reconocer y aprender las diferentes necesidades y condiciones propias de este acompañamiento y que, además, cuenten con tiempo y capacidades suficientes para empezar diferentes acciones de acompañamiento directo en su parroquia.

Desde el momento en que nuestra Arquidiócesis empieza con el proyecto de Intervención en crisis se conforman los primeros grupos interesados en este camino y que por motivos pedagógicos y organizativos asociados a la misión que se espera de los mismos, se decide denominarles: equipos levadura².

Una vez que la parroquia o el grupo eclesial ya tenga un previo trabajo de promoción y construcción de paz en su comunidad, y se haya tomado la decisión respecto a emprender acciones de acompañamiento directo a víctimas y esté conformado un equipo de personas idóneo para tal fin, una ruta general acerca de los pasos que

²Mayor información acerca del para qué y el porqué de estos equipos se encuentra en el documento denominado "Propuesta plan de acción para el acompañamiento a equipos levaduras parroquiales y arquidiocesanos durante los meses de Diciembre de 2013 a Junio del 2014.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

se pueden seguir para el diseño y la implementación de un plan de acompañamiento es:

Paso 1.- Generar las condiciones materiales y humanas mínimas requeridas para el acompañamiento.

Paso 2.- Identificar a las personas y comunidades víctimas que estén presentes en el territorio y que profesen la fe católica.

Paso 3.- Acercarse de manera discreta y en actitud de respeto, amor y reconocimiento a las mismas al ver en ellas el rostro de Jesús sufriente en la cruz y a seres humanos que, a pesar del dolor, son capaces de mantener su dignidad como hijas e hijos de Dios.

Paso 4.- Implementar herramientas que ayuden a conocer la realidad contextual en que se viven las diferentes violencias en el territorio y a reconocer las necesidades y recursos específicos de los diferentes tipos de víctimas con los que tendremos contacto.

Paso 5.- Diseñar e implementar un plan de intervención que ofrezca un norte al acompañamiento previsto. Éste debe incluir la descripción de las actividades que se realicen y tener en cuenta las necesidades específicas de los diferentes tipos de víctimas que estén en el territorio. Prever los tiempos de preparación, seguimiento y evaluación de cada una de las acciones que se propongan.

NOTA: *La implementación de cada paso se puede llevar a cabo de manera paralela al desarrollo de otro; no se trata de la descripción de un camino en el que una acción lleva a la otra sino de una serie de indicaciones que, si se tienen en cuenta permanente, pueden ayudar a desarrollar firmemente todo el camino.*

4.1 Estrategias que podemos usar durante la implementación de cada uno de los pasos que conlleva el acompañamiento pastoral.

- *El Paso 1 nos invita a generar las condiciones materiales y humanas mínimas requeridas para el acompañamiento.*

Hacer acompañamiento a víctimas en medio de las situaciones de violencia que aún se viven en nuestras comunidades, exige que preveamos el diseño de un protocolo de seguridad³ que nos ayude a movilizar todas nuestras acciones de

³ Existe información acerca de cómo elaborar este tipo de protocolos en la oficina de la Pastoral Social de la Arquidiócesis, o se puede solicitar a través de algún miembro de los equipos levadura arquidiocesanos o del equipo operativo local del proyecto de intervención en crisis



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

acompañamiento. Tenemos que asegurarnos previamente de llevarlas a cabo teniendo en cuenta las condiciones de cuidado, protección y prevención que nos plantea el reconocimiento de cómo opera la violencia en nuestro contexto.

Lo anterior para evitar poner en riesgo a los equipos que realicen el acompañamiento y a las comunidades y víctimas que lo reciban. En el mismo sentido, es necesario prever las condiciones mínimas de seguridad y bienestar para el momento de la implementación de las actividades con las víctimas. Esto significa contar con espacios seguros, discretos y tranquilos que cuenten con recursos para propiciar el bienestar de las víctimas durante las diferentes iniciativas que les propongamos.

- Para el paso 2 es muy útil tener el conocimiento del sacerdote y de los diferentes líderes de cada comunidad eclesial pues de manera natural muchas víctimas se acercan a ellos o a personas de sus grupos pidiendo ayuda. Esas serán entonces nuestras primeras víctimas identificadas.

Es muy importante que se genere una estrategia para hacer un registro de los nombres, datos de contacto y características del hecho violento sufrido por esas personas y que toda esta información primaria sea resguardada en un lugar que cuente con altas condiciones de seguridad bajo la custodia de algún miembro del equipo que sea reconocido y autorizado por el líder del mismo para cumplir con esta tarea.

Esa información se debe mantener actualizada y se debe intentar hacer algún tipo de clasificación y conteo de la misma en relación con aspectos como el tipo de delito, el sexo y la edad de las personas afectadas; el lugar donde ocurrieron los hechos violentos... todo esto para poder aumentar la capacidad de comprensión a cerca de las múltiples necesidades específicas de la realidad que debemos atender en este proceso.

Otra fuente clave para la identificación de las víctimas son las comisiones de justicia, paz y reconciliación parroquiales; otros grupos eclesiales o civiles que tienen contacto permanente con personas que probablemente vivan situaciones de violencias y las actividades que cada una de estas instancias desarrolla. Es importante procurar la creación de caminos de comunicación que nos permitan acercarnos de manera segura y discreta a las víctimas que ellos conocen.

Finalmente, una fuente más para la implementación de este paso son las mismas víctimas pues es bastante probable que el acercamiento a una de ellas nos lleve,



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

de manera natural, al acercamiento con otras que ellas conocen por diferentes motivos.

- Para el *paso número 3* que es el acercamiento discreto, constante y seguro a las víctimas, existen múltiples estrategias por desarrollar; entre ellas:

A) El visiteo a las personas o familias casa por casa (previa concertación de una cita para el acercamiento a las mismas).

Este visiteo debe tener como misión inicial el reconocimiento de las víctimas como una parte fundante de la comunidad eclesial, el restablecimiento de la confianza y el amor de Dios aun en medio del dolor que atraviesan y el ofrecimiento de los servicios pastorales de la parroquia. Sin embargo, poco a poco, esta actividad puede tener también la misión de llevar la palabra de Dios o el compartir de la eucaristía a las víctimas que por alguna razón estén impedidas de acercarse a la parroquia.

B) La realización de actividades como horas santas, eucaristías, jornadas de reconciliación, celebraciones sacramentales, procesiones o vigiliadas dirigidas específicamente a la oración por las víctimas de las violencias.

Estas actividades van dirigidas a grupos relativamente amplios de personas que sean víctimas directas o indirectas de las violencias. La convocatoria a ellas debe hacerse pensando en las normas de seguridad que requiera cada contexto. Es muy importante separar y diferenciar estas actividades de otras similares que se hacen para orar y promover la paz y que son dirigidas a toda la comunidad en general.

En el caso de las horas santas, vigiliadas o eucaristías por las víctimas, éstas deben ser las principales y, en muchas ocasiones, las únicas invitadas a las ceremonias, y toda la preparación litúrgica que se haga debe tener presente el nombre y las necesidades de las víctimas.

Al principio, esas actividades pueden ser planeadas de manera indiscriminada y unir al mismo tiempo a las víctimas de todo tipo de violencia; sin embargo, a mediano plazo, resulta de gran valor pensar en algunas actividades que estén especialmente dirigidas a las necesidades particulares, por ejemplo: hacer retiros de parejas que han perdido a sus hijos a causa del narco, misas para niñas y niños huérfanos o con padres desaparecidos u horas santas para mujeres víctimas de maridos violentos, etc.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- C) El diseño, la implementación y gestión de la participación en talleres, pláticas o jornadas de reflexión con temas asociados a las necesidades específicas de las víctimas. Ejemplo:

Talleres vivenciales de sanación y perdón de heridas con miras a la celebración del sacramento de la reconciliación; pláticas para la promoción de valores como el respeto a las diferencias y la sana convivencia dirigidas a comunidades donde las diferentes manifestaciones de las violencias se vivan cotidianamente; grupos de apoyo de jóvenes para la reflexión compartida sobre los hechos violentos mediante una lectura del evangelio, etc.

Debido a la amplia variedad de necesidades que tienen las víctimas y a la diversidad de las condiciones en que se ofrece este acompañamiento, no existen fórmulas específicas que nos orienten sobre cuáles son las actividades que obligatoriamente debemos planear ni la forma que debemos ejecutarlas; la mejor guía para definir este camino es la reflexión, seguimiento y evaluación constante por parte de los equipos responsables del acompañamiento y la permanente disposición e interés por crear nuevas iniciativas que, de manera creativa, respondan a las necesidades de cada etapa del mismo⁴.

Nota: Siempre resulta importante que, en algún momento de cada una de las actividades antes mencionadas, se ofrezca a las víctimas la posibilidad de tener un espacio personalizado para la asesoría pastoral del párroco o la persona que guíe a la instancia eclesial que desarrolla esta acción y que, por lo tanto, esos líderes encuentren caminos concretos para poder priorizar en sus agendas el acompañamiento personalizado de quienes así lo requieran.

Cabe resaltar también que estos líderes (párrocos, religiosos y religiosas, seminaristas, diáconos o laicos comprometidos), no tienen que participar en la preparación y realización de cada una de las actividades que planeen los equipos, pero sí deben estar permanentemente dispuestos a asesorarlos y acompañarlos en lo que éstos requieren para lograr el objetivo.

Además, al principio del proceso es muy importante que tales líderes realicen las actividades que sean requeridas para dar a conocer a las personas que prestarán

⁴ Existen en todo caso algunos formatos básicos sobre cómo elaborar una hora santa, una eucaristía o una vigilia para el acompañamiento a víctimas, los cuales han sido elaborados en las parroquias focalizadas para la implementación de la primera fase del proyecto de intervención en crisis y que se encuentran a disposición de quienes lo requieran. Basta solicitarlos en la oficina de la Pastoral Social de la Arquidiócesis o a través de algún miembro de los equipos levadura arquidiocesanos o del equipo operativo local del proyecto de intervención en crisis.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

este servicio (manteniendo las condiciones de seguridad previamente acordadas por el equipo); se debe promover que la comunidad eclesial genere confianza en ellas y se sienta interesada y dispuesta a apoyarlas. Esta es una condición indispensable para favorecer el proceso de identificación y acercamiento a las víctimas.

- Para el desarrollo del *Paso 4* del acompañamiento pastoral que es implementación de herramientas que ayuden a conocer la realidad contextual de las víctimas, existen varios documentos que contienen información acerca del cómo los equipos pueden aplicar de manera constante estas iniciativas.

Algunas de estas herramientas: El mapeo de sectores y actores, el análisis de la realidad, el formato de registro de víctimas y el registro de documentación de casos⁵. La implementación y actualización de cada una de estas herramientas debe ser priorizada por quienes acompañan los distintos procesos pues sólo desde ellas podrán hacer un verdadero análisis acerca de las necesidades que deben ser atendidas con el acompañamiento y acerca de la evolución que tienen las comunidades después de algún periodo constante de intervención.

- Y para llevar a cabo el *Paso 5*, se diseñe e implemente un plan de intervención que ofrezca un norte al acompañamiento previsto. *El requisito más importante es tomar la decisión de pensar este trabajo como una actividad que exige un serio compromiso en términos de disponibilidad de tiempo no sólo para la ejecución indiscriminada de acciones que disminuyan los impactos en las víctimas que viven su situación de crisis sino que, al mismo tiempo, les lleven a superar tal condición y les ayuden a convertirse en agentes de cambio para sus comunidades.*

Esta meta sólo se logra en la medida en que las actividades que se desarrollan puedan tener un seguimiento y una continuidad en términos de garantizar la evolución del desarrollo integral de las personas acompañadas. Es decir, si una comunidad eclesial se propone la realización de vigiliat de oración por las víctimas cada dos meses y al mismo tiempo planea eucaristías y jornadas de reconciliación y talleres para las víctimas cada cierto tiempo, todas estas actividades deben ser previstas desde una mirada de interconexión que promueva el crecimiento pastoral de quienes asistan a las mismas.

⁵ Para acceder a la información acerca de cómo implementar estas herramientas se puede hacer la solicitud a la oficina de la Pastoral Social de la Arquidiócesis o a través de algún miembro de los equipos levadura arquidiocesanos o del equipo operativo local del ya mencionado proyecto.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

No tendrá ningún sentido que sean las mismas víctimas las que asisten a todas las actividades todas las veces y que después de participar reiteradamente, sigamos viendo en ellas las mismas limitaciones relacionadas con los impactos generados por la violencia en su vida. Es importante por eso hacer un seguimiento de la evolución del proceso de crecimiento individual de las mismas y llevarlas poco a poco al acercamiento a las otras modalidades de acompañamiento o a la incorporación en otros equipos de pastoral o a la vinculación con agrupaciones civiles donde puedan seguir creciendo como testigos y ser testimonio de transformación desde la fe.

¿Para qué se realiza el acompañamiento pastoral?

La reconciliación interna de las víctimas con Dios, con su historia de violencia y con sus semejantes, ha de ser el centro y fin de cada una de las acciones que se realizan desde esta modalidad.

El crecimiento en la fe y la conversión de las víctimas en testigos de cambio, unido a la consolidación de una conciencia comunitaria eclesial en la que las víctimas sean protagonistas de los diversos procesos de evangelización propuestos por la Iglesia, han de ser los grandes frutos que se produzcan durante este proceso.

¿Quiénes pueden hacerlo?

Sacerdotes, religiosas, religiosos, diáconos, laicas y laicos que tengan una vida activa en la Iglesia y que, por tanto, conozcan de manera experiencial los valores de la fe que les facultan para caminar y transmitir, a las víctimas y comunidades afectadas, tales creencias y vivencias.

Algunas de las actitudes y aptitudes esperadas en estas personas:

- *Que sean amables, capaces de escuchar y acoger sin prejuicios las diversas emociones, ideas y actitudes de las víctimas que acompañan.*
- *Que sean discretas, que tengan un sincero interés por las personas y sus necesidades.*
- *Que tengan la capacidad de hacer una mirada amplia de todas las circunstancias tanto positivas como negativas que rodean los hechos violentos y que se concentren en su rol de ayudar a mejorar las condiciones de bienestar general de aquellos que acompañan. (perfil)*

Su función es brindar apoyo para que las víctimas encuentren la tranquilidad y paz perdida, ayudándoles a encontrar soluciones a sus problemas, siempre desde una



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

mirada de fe en la que la principal fortaleza es la certeza en el poder de Dios Nuestro Señor.

A modo de inspiración

“Cuando fui invitada a participar en la primera reunión para formar el equipo, no me imaginé la magnitud y el alcance de él y sin pensarlo mucho, acepté, movida por la gran angustia, miedo, horror y el gran dolor de ver cómo en la sección policiaca de los diarios era una matanza diaria en esta ciudad que lloraba sangre.... lo primero que aprendí fue a reconocerme víctima de esta violencia; de ahí siguió todo el proceso de saber que, como persona, tengo habilidades y conocimientos que puedo poner al servicio de los hermanos que sufren; saber que soy vulnerable ante el peligro; dejar de pensar: ‘eso “a mí no me puede pasar”’. Ahora sé que todos estamos expuestos a cualquier acto de violencia. Tengo más cuidado en las actividades que realizo. Me he hecho más sensible al dolor de quienes sufren, los escucho con más atención y sin juicios; siento más empatía con las víctimas.”
Testimonio de una de nuestras agentes comprometidas en el equipo levadura de una de las parroquias piloto del proyecto.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

II. ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL

Objetivo:

Ofrecer los elementos básicos sobre el acompañamiento espiritual a víctimas de las violencias para ayudarles a reconocer sus recursos espirituales y a fortalecerse en su proceso de sanación espiritual.

Introducción

En el contacto pastoral con víctimas de las violencias, he descubierto que muchas de ellas recurren a la dimensión espiritual en su etapa de crisis, como un salvavidas que les sostenga y les abra un camino para superar el dolor. Reconocen que este dolor tiene que ser abordado desde lo más hondo de la persona, es decir, desde el ámbito espiritual o, incluso, sobrenatural. **Las violencias tienen resonancias espirituales que necesitan identificarse para ser atendidas.** Las personas violentadas viven experiencias dolorosas que buscan respuestas en dos formas. Primera, que alguien escuche lo que pasa en su interior y que les ayude a encontrar explicaciones a su dolor, y segunda, que alguien les ayude a ponerse en contacto con su dimensión espiritual para recibir consuelo y para hallar sosiego. Muchas víctimas buscan ayuda en la religión, otras no lo hacen, pero recurren a respuestas espirituales como oportunidad para sanar sus heridas. Por eso es muy necesario poner atención a las necesidades espirituales que tienen las víctimas, las que manifiestan y las que no manifiestan.

¿Qué es?

Es la relación de ayuda que busca atender las necesidades espirituales que las víctimas manifiestan y que son distintas de las necesidades psicosociales, aunque están muy unidas. Hay que tomar en cuenta que lo espiritual es una dimensión del ser humano, de todos los seres humanos, cualquiera que sea su condición moral, religiosa, intelectual o social. Lo espiritual es la dimensión humana desde la que se plantean las preguntas sobre la existencia más fundamentales, como la del origen y la del destino de la vida. También hay preguntas sobre el dolor y el sufrimiento, preguntas sobre el mal y el bien. Sobre el sentido de las experiencias más hondas de la vida. Las víctimas se preguntan tantas cosas en el momento de la crisis porque necesitan procesar el sentido de las cosas, sobre todo de su dolor.

Las víctimas se preguntan: ¿Por qué a mí, a nosotros? ¿Por qué no a los demás? ¿Por qué lo permitió Dios? Y estas preguntas buscan respuestas en dos niveles



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

diferentes que pueden ir muy unidos: el espiritual y el religioso. Hay víctimas que tienen una visión y una práctica religiosa y, por lo mismo, buscan respuestas ligadas a su manera de vivir la religión. Por otro lado, hay víctimas que no son religiosas y sólo buscan respuestas espirituales a su dolor. El acompañamiento espiritual se define **a partir de la situación de cada víctima, de su situación religiosa y espiritual**. Hay que adecuarse a su propia experiencia espiritual. Es diferente acompañar a una persona católica y a otra protestante, a una que es practicante de su religión a otra que no es practicante o no es creyente.

¿A quién se dirige el acompañamiento espiritual?

Se ofrece a las víctimas (personas o familias) de la violencia que buscan o aceptan esta forma de ayuda con la intención de apoyarse en recursos espirituales y/o religiosos en su situación de crisis. Se ofrece a todos pero únicamente se desarrolla con quienes aceptan este acompañamiento.

¿Cómo se hace?

Podemos señalar algunos pasos o elementos que hay que tomar en cuenta para un proceso de acompañamiento espiritual.

Primero. Escuchar a la persona de manera integral. Escuchar su lenguaje verbal y no verbal, su lenguaje corporal y emocional. Y, escuchar su lenguaje espiritual, es decir, entrar en contacto con su dimensión espiritual, en la medida en que lo permita. Este lenguaje se relaciona con las preguntas que se hace sobre el significado del acontecimiento violento y de su dolor y con su esfuerzo por asimilar la experiencia de una manera positiva. También se relaciona con la búsqueda de trascender la experiencia, de ir más allá para sanarla, con la búsqueda de interioridad y de conectarse consigo misma.

Segundo. *Ayudarle a detectar sus fortalezas y debilidades espirituales, para identificarlas, reconocerlas y tocarlas, según convenga. Puede reconocer los recursos espirituales que aún posee como la esperanza, la fe, la amistad de las personas o una comunidad de referencia en la que desarrolla su espiritualidad. Puede ser un grupo de oración, una comunidad de amigos, un movimiento religioso. Esos recursos espirituales son los que pueden mantener en pie de lucha a la víctima, que se da cuenta que tiene capacidades que no ha perdido. Por otra parte, hay que tocar las debilidades para trabajarlas de manera que esté en condiciones de sanar su dolor.*



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Tercero. Acompañarle en el esfuerzo por asimilar su experiencia desde lo espiritual. En el caso de quienes no son creyentes, la relación de apoyo, de empatía, de ayuda desinteresada y gratuita, fortalece. En el caso de quienes son católicos, puede recurrirse a la ayuda de la oración, de la escucha de la Palabra de Dios, de la participación en los sacramentos. Hay necesidades espirituales que la víctima tiene que ir cubriendo y en las cuales tenemos que ir apoyando: el consuelo, la esperanza y el perdón, por ejemplo.

¿Para qué es?

El acompañamiento espiritual, como parte del acompañamiento integral a las víctimas de las violencias, puede ser decisivo para ayudarlas a integrar su experiencia, que está dispersa o hecha pedazos por el miedo o el odio. Este acompañamiento facilita actitudes fundamentales que conducen a la sanación espiritual. Sanar el miedo, sanar el odio, sanar el enojo, sanar la desesperanza. Generando confianza interpersonal y confianza en Dios se va caminando.

El acompañamiento espiritual es para **consolar**. El consuelo es fundamental para avanzar. Sin el consuelo no se puede avanzar hacia el perdón, la reconciliación y la sanación espiritual. El consuelo es fruto de la búsqueda y del encuentro con Dios, que es quien consuela. El encuentro supone la aceptación del hecho violento ya consumado y la decisión de abrirse a la voluntad de Dios.

El acompañamiento espiritual es para fortalecer la **esperanza**. La desesperación va aniquilando a la persona por dentro y necesita ser revertida. Reconociendo los propios recursos espirituales, la víctima va reconociendo que tiene razones para esperar y se va abriendo al futuro. Si reconoce su fe, sus ganas de vivir, si reconoce a sus amistades que le ofrecen apoyo, si reconoce a Dios que le acompaña y le abre el futuro, se hace capaz de superar la prueba y de sanar el dolor. Sin esperanza no hay lucha ni hay camino ni hay futuro.

El acompañamiento espiritual es para ayudar a **perdonar**. No es fácil el camino del perdón. Cada persona tiene sus propias condiciones que le facilitan o le complican este proceso. El perdón es una necesidad fundamental para la sanación espiritual y para la reconstrucción de la persona; es un asunto de higiene que cuida y sana el espíritu. La violencia que genera un daño a la persona afecta tres aspectos de la existencia: la confianza en sí mismo, el significado de la propia vida y la capacidad de socializar o relacionarse con los demás. El perdón libera de la rabia, del rencor y del deseo de venganza.

¿Quiénes pueden hacerlo?



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

El acompañamiento espiritual puede hacerlo quien ha cultivado su propia experiencia espiritual, quien haya hecho ya un camino de sanación de los agravios recibidos y, por lo mismo, esté en condiciones de ayudar a otras personas en sus procesos espirituales. Pueden ser personas que tengan una vida espiritual activa, laicos vinculados a las comunidades eclesiales que, además, hayan recibido un entrenamiento básico, religiosas o sacerdotes que dispongan de amplio espacio de tiempo para escuchar y acompañar.

Mensaje inspirador

"Hay una luz que ilumina más allá de todas las cosas de la tierra, más allá de todos nosotros, más allá de los cielos, más allá de los más altos, incluso el más alto de todos los cielos, esta es la luz que brilla en nuestros corazones.

Hay un puente entre el tiempo y la eternidad, y este puente es el amor, el espíritu en el hombre". *Upanishad Chandogya* (800 años a. C.)

Esta realidad espiritual es inherente al ser humano y no exclusiva a una sola creencia religiosa, y por lo tanto es una necesidad que amerita ser atendida, aún más en una situación de crisis donde la incertidumbre y el dolor se apoderan de la persona.

Si no se atiende el dolor del espíritu la persona sufre de manera permanente, y al acompañar y sanar ese dolor puede emanar la luz que ilumina la vida personal y social.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

III. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL

Introducción:

El estado de Guerrero ha vivido diversos tipos de violencias (intrafamiliar, de género, por conflictos de tierras, delincuencia común, entre otras) desde muchas décadas atrás, sin embargo, las manifestaciones y los impactos de las mismas se quedaban en el ámbito privado, familiar, de pareja o comunitario y las acciones gubernamentales, civiles o eclesiales para la prevención y la atención de las mismas era mínimo.

Estos hechos, unidos a la realidad política y social del país, el conflicto entre los carteles del narco, la soterrada y corrupta vinculación de los organismos de seguridad federal y local con los mismos y la estratégica posición geográfica de este territorio, generó un caldo de cultivo ideal para que, a partir del 2006 se empezaran a develar públicamente una oleada de asesinatos, decapitados, mutilados, extorsiones, secuestros y desapariciones que obligaron a la sociedad a mirar de frente la violencia, sacándola del ámbito privado y colocando en boca de todas y todos las enormes debilidades existentes en el tejido mental, emocional y comunitario de los pueblos.

Es a partir de ese momento cuando las víctimas de las violencias salen a la luz y con ellas las y los guerrerenses se ven obligados a mirar la realidad de dolor y miedo que hasta el momento rondaba aparentemente sólo a las familias y comunidades directamente afectadas por los otros tipos de violencias.

Desde ese entonces y hasta hoy las relaciones inter e intrapersonales se rigen por la presencia de emociones como la tristeza, el miedo y el enojo y son acompañadas por pensamientos y sentimientos como la soledad, impotencia, ideas de minusvalía, deseos de venganza, de ejercer justicia con la propia mano, conciencia de injusticia y corrupción. En medio de tal ambiente de insalubridad mental y emocional es apenas natural que se incrementan conductas como el aislamiento, la tendencia a desahogarse o desquitarse con otras personas de forma violenta, la desconfianza y otra serie de comportamientos que hacen de la violencia una cadena ininterrumpida cuyo grosor es cada vez mayor.

La modalidad de acompañamiento psicosocial que será presentada a lo largo de este subsidio tiene como finalidad promover el sano reconocimiento de tales ideas, emociones y comportamientos y ayudar a las personas y comunidades a transformar sus propias experiencias en nuevos recursos de aprendizaje que enriquezcan su desarrollo integral.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Cabe anotar además que, de acuerdo con la Constitución Política Mexicana y con los múltiples tratados de protección de derechos que el país ha firmado a nivel internacional, todas y todos los habitantes del territorio mexicano tenemos derecho a disfrutar de un medio ambiente sano y a contar con garantías para acceder al cuidado de la salud integral; sin embargo, en la actualidad no se cuenta con verdaderas condiciones para la protección y exigibilidad de los mismos.

Es por tanto, una obligación ciudadana y un compromiso con el propio bienestar humano, instaurar, potenciar y promover todos los esfuerzos que sean necesarios para acompañar tanto a las personas y comunidades que han sido afectadas de manera directa por los diversos tipos de violencias, como a aquellas que, a pesar contar con la fortuna de no haber vivido un hecho violento, son víctimas indirectas de las violencias pues viven agobiadas por emociones, sentimientos, pensamientos y conductas semejantes a aquellas que han sufrido los delitos directamente.

¿Qué es el acompañamiento psicosocial a víctimas de las violencias?

Son todas aquellas acciones que ofrecemos para ayudar a que las víctimas reconozcan y gestionen adecuadamente las emociones, pensamientos y comportamientos que hayan experimentado antes, durante y después del hecho violento en relación con ellas mismas, con los otros y las otras, con el entorno y con Dios.

Para esto entendemos por:

Emoción: Parafraseando a D. Goleman⁶ podemos decir que las emociones son el conjunto de reacciones fisiológicas que se desencadenan en el cuerpo humano como una respuesta natural para afrontar adecuadamente las diversas situaciones del contexto en que vivimos. Cada emoción nos predispone de un modo diferente a la acción, señalándonos una dirección que, desde el más sabio pasado de la raza humana, ha permitido a hombres y mujeres resolver adecuadamente los innumerables desafíos a los que se han visto sometidos.

Existen múltiples teorías que hablan de las diversas emociones, sin embargo, para efectos prácticos hablaremos de 4 básicas que son: alegría, miedo, enojo y tristeza. Sólo a manera de ejemplo podemos decir que el enojo aumenta el flujo sanguíneo a las manos, haciendo más fácil empuñar un arma o golpear a un enemigo; también aumenta el ritmo cardíaco y la tasa de hormonas que, como la adrenalina, generan

⁶ Autor del a teoría de inteligencia emocional que rige hoy diversas programas orientados a la promoción y el fortalecimiento de la salud emocional y mental en el mundo.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

la cantidad de energía necesaria para acometer acciones vigorosas. *En el caso del miedo en cambio, la sangre se retira del rostro* (lo que explica la palidez y la sensación de «quedarse frío») y fluye a la musculatura esquelética larga —como las piernas, por ejemplo- favoreciendo así la huida. Al mismo tiempo, el cuerpo parece paralizarse, aunque sólo sea un instante, para calibrar, tal vez, si el hecho de ocultarse pudiera ser una respuesta más adecuada.

Pensamiento: Son todas aquellas ideas o creencias que tenemos frente a las diferentes cosas que existen en el mundo (interpretaciones y juicios que hacemos frente a una situación específica, una persona, un lugar, o incluso frente a nosotros mismos). Ejemplos: “Pienso que no es bueno llorar porque eso nos hace débiles”, “Pienso que soy capaz de salir de esta situación aunque ahora vea todo muy difícil”, “Pienso que esa señora tiene razón porque desea matar a los que le arrebataron la vida de su esposo”.

Dichos pensamientos pueden ser nuestros mejores aliados para salir adelante en los momentos de dificultad a los que nos exponen las violencias o por el contrario, pueden ser nuestros mayores aliados para no encontrar salidas adecuadas ante ellas. Es por esta razón que resulta de gran utilidad que hagamos conciencia del tipo de pensamientos que nos acompañan diariamente, de los beneficios o daños que éstos nos causan y que aprendamos estrategias que nos ayuden a mantener y promover ideas útiles para nuestro propio bienestar integral.

Comportamiento: Es la forma en la que las personas se expresan físicamente por medio de todo su ser, las acciones que emprenden o dejan de hacer y el cómo las hacen, los movimientos y posturas físicas que realizan en cada momento. Ejemplos: Llorar o correr cuando se asustan, quedarse quieto sin poderse mover, temblar, gritar cuando se enoja o se asusta, entre otras más.

Nota: Todos los comportamientos que llevan a cabo los seres humanos están altamente dirigidos por los pensamientos que tienen asociados a tales emociones; esto explica el por qué algunas víctimas y comunidades que viven expuestos a las violencias reaccionan con aislamiento ante la tristeza natural de la muerte, otras se postran en cama y en cambio otras sacan sus lágrimas, buscan ayuda y salen adelante a pesar del dolor.

¿A quiénes se dirige el acompañamiento psicosocial?

PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Son objeto de esta modalidad de acompañamiento todas las personas, familias y comunidades que sean víctimas de los múltiples tipos de violencias que existen (intrafamiliar, de género, por crimen organizado, por delincuencia común, por desastres naturales...etc) y que necesiten y acepten trabajar en el reconocimiento del cómo sus propias emociones, pensamientos y comportamientos les ayudan a transformar y superar los impactos causados por las violencias sufridas.

Es fundamental que esta modalidad de acompañamiento promueva una amplia variedad de actividades orientadas a atender las necesidades emocionales, mentales y comportamentales específicas de las personas según la realidad correspondiente a su edad, sexo, religiosidad, condición socioeconómica, tipo de delito del cual son víctimas y demás aspectos diferenciales que tenemos todos los seres humanos.

¿Cómo se hace el acompañamiento psicosocial?

Esta modalidad de acompañamiento puede realizarse en varios *formatos*, según las necesidades de las víctimas. Las formas más conocidas son: individual, grupal, familiar o comunitaria. Cabe anotar que una misma persona puede ser acompañada en uno o más de estos formatos y esto resulta ideal puesto que la multiplicidad de formas puede servir para atender, de manera complementaria, diferentes tipos de necesidades.

Para la implementación de cualquier iniciativa en esta modalidad es fundamental atender especialmente, dos aspectos que podríamos denominar como *características* inherentes a la misma:

- a) La promoción de espacios para la *escucha empática* de las necesidades, capacidades y temores de las víctimas y las comunidades afectadas por las violencias. Y,
- b) La construcción y afirmación de una *relación de ayuda*⁷ a través de la cual las víctimas puedan restablecer la confianza en sí mismas y en quienes les prestan este servicio.

⁷ En contextos de violencia como los que se viven en México, una de las primeras y más grandes manifestaciones de insalubridad psicosocial es la aparición del miedo como una emoción que habita de manera soterrada en la cotidianidad de las personas y las comunidades, convirtiéndose en la nueva guía de todas las relaciones que se establecen entre las personas y de estas con las instituciones y las estructuras en que están inmersas.

El reto de la relación de ayuda es llevar a las víctimas a reconocer y visibilizar este miedo como una emoción de fuerza cuya misión natural es ayudar a los seres humanos a afrontar el peligro y a cuidar de sí mismos y de su entorno, permitiéndoles desbloquear y aprovechar la emoción y minimizando los daños que se generan cuando ésta se mantiene presente desde una oscuridad que parece condenar a todas y todos al silencio, la soledad y la desesperanza. *En todas las acciones que desarrollamos desde un enfoque de construcción de paz el centro de nuestro trabajo es el bienestar integral de los seres humanos, lo cual implica que la relación de ayuda se oriente a movilizar, al mismo tiempo, tanto el bienestar de las víctimas como el bienestar de quienes les acompañan.*



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Una explicación más amplia acerca de las implicaciones de tales características inherentes a esta modalidad se puede encontrar en otras guías de esta serie de subsidios y en diferentes documentos de trabajo elaborados en el marco del Proyecto de intervención en crisis que lleva adelante la Pastoral Social CARITAS Arquidiocesana.

Acerca de los formatos en que puede brindarse esta modalidad podemos decir:

En lo individual se trata de realizar una serie de sesiones de aproximadamente una hora de duración en las que se ayuda a la persona al afrontamiento y superación del hecho violento, mediante la implementación de diversas técnicas psicosociales que deben conllevar a la promoción de las habilidades propias.

El acompañamiento familiar, como su nombre lo indica, se refiere a realizar sesiones de escucha, gestión y afrontamiento del hecho con familias que hayan sido afectadas por las violencias; la intención en este formato es que sea posible escuchar y acompañar a cada uno de los y las integrantes de la familia y a la familia como unidad.

El acompañamiento psicosocial que puede realizarse con grupos y/o comunidades afectadas es cuando se reúnen personas de una misma comunidad o de un mismo sector poblacional (comunidad afectada) que han sido víctimas de las violencias en un mismo espacio y en un mismo tiempo, para ser acompañadas en conjunto por una o varias personas que coordinen dicho espacio y para, al mismo tiempo activar las capacidades que cada una de las personas del mismo grupo tiene, para poder acompañar a otras desde sus propias experiencias, capacidades y habilidades.

4.1 Algunas estrategias que pueden ser aplicadas en los diferentes formatos para la implementación de esta modalidad son:

- ✚ Talleres grupales vivenciales, en donde se pueden trabajar diferentes aspectos emocionales o mentales que hayan sido impactados por el hecho violento, ejemplo: talleres para trabajar el duelo, la gestión de emociones o la sanación de heridas, entre otros. El grupo mismo es una fortaleza para que las víctimas se animen a expresar lo que están sintiendo y puedan encontrar apoyo, aliento y esperanza en otras personas con las que pueden sentirse identificadas al compartir sus historias.
- ✚ Grupos de autoayuda; se trata de espacios de libre reunión y libre dirección en los que personas que tienen alguna característica común puedan reunirse periódicamente para compartir sus experiencias acerca ¿Qué hacer? y ¿cómo



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

actuar? para superar los impactos que los hechos violentos han dejado en su vida.

Ejemplo: grupos de mujeres viudas que se reúnen para dialogar acerca de cómo viven su duelo o crían a sus hijos e hijas, o grupos de adultos mayores que dialogan sobre las formas como la comunidad puede continuar cuidando el territorio aun en medio de tanta violencia, en fin... espacios para compartir historias donde unas y otros puedan ver reflejada la esperanza y el sentimiento de que, efectivamente, si se puede hacer algo para transformar y mejorar su propia situación.

✚ Grupos ocupacionales y/o formativos; su principal finalidad es potenciar las capacidades que tienen las víctimas para su desarrollo personal integral y promover su formación y/u ocupación en pequeños oficios y habilidades que les puedan servir, además, como medios para mejorar su sustento económico y para incrementar su calidad de vida en tanto ayudan a mejorar la propia autoestima.

La participación en estos espacios ayuda a las víctimas a modificar su dinámica o rutina de vida que, la más de las veces, se centra en la visualización del hecho violento. Tener tiempos dedicados a pensar, hablar y hacer cosas diferentes a las directamente relacionadas con la superación de los impactos de las violencias, ayuda a las víctimas a minimizar los propios pensamientos fatalistas que suelen rondar la cotidianidad de sus vidas y les motivan a pensar en formas más creativas, gozosas y constructivas.

✚ Intervenciones Familiares; en donde se pueda establecer contacto directo con la totalidad de un núcleo familiar que haya sido afectado por la violencia ¿Qué cambios se han producido en las relaciones de la familia después de ocurrido el hecho violento? ¿Cómo ha vivido cada uno de los miembros los diferentes impactos de este hecho?

Se trata de propiciar espacios comunes para que la familia encuentre formas de comunicación efectivas acerca de las emociones, pensamientos y actitudes que han surgido tanto de manera individual como colectiva, ayudando a que se expresen libremente y se develen las necesidades, temores y retos que cada miembro de la familia tiene ante las nuevas exigencias que les impone la vida. Visibilizar de manera respetuosa estas diferencias, con ayuda de alguien especializado en esta forma de acompañamiento, ayuda a que las familias puedan restaurar sus relaciones y se reconozcan como un grupo de soporte y ayuda mutua, donde cada miembro está al pendiente de acompañar las necesidades emocionales, actitudinales y mentales de



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

las y los otros. Estas intervenciones pueden realizarse en las mismas casas de las familias o en espacios seguros y de fácil acceso para todas las personas del hogar.

✚ Intervenciones a Comunidades Afectadas; Se realizan cuando se identifica alguna comunidad afectada por hechos de violencia común a un alto porcentaje de sus miembros, ejemplo: desplazamientos masivos, sectores donde ocurren una alta cantidad de secuestros y extorsiones o donde la violencia de género rige la gran mayoría de relaciones intrafamiliares, territorios donde se realizan y/o depositan frecuentemente personas asesinadas...etc. En este caso *la meta es develar las necesidades, temores e ideas que se han generado en el total de la comunidad y en los diferentes miembros de la misma, promover algunas estrategias para la protección de la población y para minimizar el riesgo de repetición, además de restaurar la confianza, la capacidad de divertirse en comunidad y potenciar relaciones de ayuda mutua.*

En este acompañamiento se pueden realizar las acciones arriba mencionadas y/o promover la realización de encuentros comunitarios para acciones celebrativas o conmemorativas como por ejemplo la realización de un festejo para visibilizar las acciones que se desarrollan a favor de la promoción de la no violencia contra la mujer el 25 de noviembre o una celebración especial para el reconocimiento de los hijos desaparecidos en el día del padre, entre otras...

✚ Procesos de intervención individuales; *Sesiones estructuradas para el acompañamiento procesual a víctimas de diferentes edades o sexos, con el fin de ayudar a que cada persona gestione las emociones que alberga a raíz del hecho violento, promover el reconocimiento de las fortalezas, habilidades y recursos con los que cuenta para salir adelante y propiciarle herramientas emocionales, mentales y comportamentales para que aprenda nuevas formas de afrontar la vida a pesar del hecho ocurrido.*

NOTA: Es de vital importancia incluir en esta modalidad de acompañamiento *intervenciones para promover el autocuidado y realizar la contención emocional de quienes acompañan a las víctimas.* Existen múltiples herramientas que se pueden implementar fácilmente a fin de promover la cultura de ayudar a quien ayuda, desde la asignación de espacios específicos para que las personas que acompañan hablen entre ellas acerca de las cosas que está pasando en su vida cotidiana hasta sesiones orientadas por terceros para compartir y desahogar los sentimientos de impotencia, enojo, frustración y dolor que naturalmente se despiertan al acompañar a las víctimas.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Igualmente es necesario programar periódicamente espacios de esparcimiento y dispersión que promuevan la relajación, la activación física, la alegría y la tranquilidad. Algunas ideas son: caminatas por la playa, salidas para correr o practicar algún deporte, promoción de espacios para comer sano, balanceadamente y a las horas adecuadas, paseos a lugares bellos y tranquilos, fiestas... etc.

¿Para qué se realiza el acompañamiento psicosocial?

Para promover y generar en las personas, familias y comunidades, capacidades y condiciones que favorezcan un benéfico afrontamiento de todas las emociones, ideas y comportamientos que puedan vivir como víctimas durante y de frente a los hechos violentos.

El fin último es ayudarlas a que superen (sin olvido) las limitaciones generadas por los múltiples impactos sufridos en su condición de víctimas y ayudarlas a reconocerse como agentes de cambio que cuentan con habilidades, capacidades y recursos para seguir generando acciones a favor del mejoramiento de sí mismas y de sus comunidades, desde una nueva mirada de esperanza y una conciencia de corresponsabilidad en los procesos de prevención y minimización de la violencia y en la construcción de la paz.

¿Quiénes pueden hacerlo?

Este tipo de acompañamiento lo pueden realizar tanto las y los especialistas en el área de la psicología y áreas con formación terapéutica para el desarrollo humano, hasta personas no profesionistas que cuenten con formación y habilidades.

El contenido emocional, mental, espiritual o físico que suele aparecer en las sesiones de acompañamiento psicosocial es de una profunda trascendencia y por lo tanto, quien ejecuta este trabajo debe tener herramientas claras para abrir y cerrar adecuadamente los procesos que se puedan desatar en cada sesión. Es por esta razón que este acompañamiento lo pueden implementar únicamente aquellas personas que hayan recibido formación especializada para el mismo.

A modo de inspiración

«Imagínate que Dios quiere llenarte de miel [símbolo de la ternura y la bondad de Dios]; si estás lleno de vinagre, ¿dónde pondrás la miel? » El vaso, es decir el corazón, tiene que ser antes ensanchado y luego purificado: liberado del vinagre y de su sabor. Eso requiere esfuerzo, es doloroso, pero sólo así se logra la capacitación para lo que estamos destinados (Spe Salvi).



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

IV. ACOMPAÑAMIENTO JURIDICO

¿QUÉ ES EL ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO?

El componente Jurídico de acompañamiento a víctimas de las violencias, que se propone desde el “Programa de Acompañamiento a Víctimas de las Violencias” (PAVV), *para acompañar integralmente a las víctimas de las violencias, consiste en una serie aspectos encaminados al acompañamiento de las víctimas en los procesos de, exigibilidad, defensa y acceso a la justicia.*

*En primer lugar, es fundamental el conocimiento de **la verdad**, acogiendo lo que las personas dicen, escucharlas y documentar los hechos desde sus experiencias, con un compromiso de confidencialidad plena y en condiciones de seguridad, que permitan comprometerlos a ser centinelas de sus verdades.*

En segundo lugar, este trabajo exige el **reconocimiento y la promoción de los Derechos Humanos** como base fundamental de todo proceso de justicia, lo que supone que las víctimas puedan visibilizar con claridad y certeza, los derechos que les han sido violados y puedan exigir su vigencia y aplicación.

La verdad, como valor humano ¿Qué implicaciones tiene? El acompañamiento Jurídico debe visualizarse, ante todo, como un medio para lograr la paz. en este sentido lo más importante será siempre la persona humana entendida desde su integralidad (física, espiritual, emocional y mental) continuando con esta premisa, un dinamismo fundamental para acceder a la estabilidad como persona es el conocimiento de la verdad, el hombre como ser supremo de la creación se distingue precisamente por su capacidad de preguntarse ¿él porque suceden las cosas? ¿Por qué el dolor? ¿Por qué el sufrimiento? ¿Hacia dónde se orienta su vida? Como tal es necesario reconocer la verdad, ésta no puede ocultarse porque de pretender hacerlo, genera una cadena interminable de resentimientos y odios que no desaparecen en el tiempo, de ahí la importancia de la verdad como condición indispensable para ser libres.

Un instrumento que puede ser útil para conocer la verdad.

Monitoreo de la realidad. En contextos de violencia e inseguridad como el que se vive en México y de manera particular en el Estado de Guerrero, los agentes sociales que tienen la encomienda de realizar acciones de acompañamiento jurídico a víctimas de las violencias, deben instrumentar una buena estrategia de monitoreo de la realidad, que permita conocer con más claridad los comportamientos y las tendencias de los efectos que causa la violencia y cómo estos afectan a las



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

personas, por ejemplo ¿Qué ha provocado el asesinato masivo de Jóvenes en una región?, ¿Por qué han desaparecido a más personas en una zona? o ¿Qué perfil tienen las víctimas? etc. Este monitoreo debe ser lo más sistematizado que sea posible.

Conocer la verdad, es muy importante porque en el caso de las víctimas de las violencias, el daño causado debe ser conocido y reconocido, el conocimiento de la verdad permite sanar la memoria y garantizar la no repetición, caminos indispensables para alcanzar la paz.

Los derechos humanos, un elemento fundamental para el acceso a la Justicia. En el proceso de acompañamiento Jurídico, es importante que las víctimas de las violencias puedan ver su hecho trágico con ojos de derechos humanos, lo que supone las siguientes consideraciones:

Una conceptualización:

- Los derechos humanos son derechos **inherentes** a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son **interrelacionados, interdependientes e indivisibles**.
- El principio de la **universalidad** de los derechos humanos es la piedra angular del derecho internacional de los derechos humanos.
- Los derechos humanos son **inalienables**. No deben suprimirse, salvo en determinadas situaciones y según las debidas garantías procesales
- Todos los derechos humanos, sean éstos los derechos civiles y políticos, como el derecho a la vida, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión; los derechos económicos, sociales y culturales, como el derecho al trabajo, la seguridad social y la educación; o los derechos colectivos, como los derechos al desarrollo y la libre determinación, todos son derechos **indivisibles, interrelacionados e interdependientes**. El avance de uno facilita el avance de los demás. De la misma manera, la privación de un derecho afecta negativamente a los demás.

En términos generales, este es el contenido del componente de acompañamiento jurídico que ofrece el PAVV como parte del acompañamiento integral.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

¿A QUIÉNES SE DIRIGE EL ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO COMO HERRAMIENTA PARA EL ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL?

Se ofrece a todas las víctimas (personas o familias) directas o indirectas de los diferentes tipos de violencia que buscan o aceptan esta forma de ayuda. Se ofrece a todos pero únicamente se desarrolla con quienes aceptan este acompañamiento.

MARCO DE REFERENCIA

Para comprender esta modalidad de acompañamiento es importante conocer los marcos de referencias que se tienen, los cuales consisten en un documento emitido por la Conferencia del Episcopado Mexicano (CEM) la Exhortación Pastoral “Que en Cristo Nuestra Paz, México tenga Vida Digna”, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Ley General de Víctimas de México.

La Exhortación Pastoral “Que en Cristo Nuestra Paz, México tenga Vida Digna”

La Exhortación Pastoral es un documento escrito por los obispos mexicanos (Conferencia del Episcopado Mexicano) en el año 2010 y publicado en el mismo, en el cual se muestran tres aspectos importantes:

1. Un diagnóstico sobre los actuales factores de la violencia en México.
2. Una visión cristiana de la paz y de cómo construirla.
3. Una estrategia pastoral desde la perspectiva de la Iglesia.

Asumiendo entre otros, los siguientes compromisos:

- a) “Implementar medidas curativas a los efectos de la violencia, particularmente en el cuidado y **atención de las víctimas de la violencia**, acompañándoles en el proceso cristiano del duelo o del perdón para que en ellas no anide el odio y el resentimiento que mueven a la venganza...”
- b) **Promover la profundización de la dimensión antropológica, ética y jurídica de los derechos humanos**, con el fin de asegurar su pleno respeto.

Entendiendo el perdón como uno de los elementos fundamentales para la paz.

Es importante saber y reconocer los cuatro componentes fundamentales para la paz **la verdad, la justicia, el perdón y la reconciliación**. Porque para que haya justicia debe haber verdad, y habiendo justicia se puede dar el perdón y si hay perdón puede existir la reconciliación.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Entre los compromisos de la exhortación pastoral está la atención a las víctimas de la violencia, así mismo resalta la importancia de la verdad y la justicia, plasmada en los siguientes numerales.

Caridad y Verdad

«La caridad en la verdad, de la que Jesucristo se ha hecho testigo con su vida terrenal y, sobre todo, con su muerte y resurrección, es la principal fuerza impulsora del auténtico desarrollo de cada persona y de toda la humanidad.»⁹⁹ La paz tiene su fundamento en la apertura de las conciencias a la verdad; ésta hace posible que cada persona encuentre su verdad en el proyecto que Dios tiene sobre ella, verdad que hay que defender, proponer con convicción y testimoniarla en la vida. La verdad hace resplandecer la caridad, es luz que le da sentido y valor, es la luz de la razón y de la fe, por medio de la inteligencia llega a la verdad natural y sobrenatural de la caridad, percibiendo su significado de entrega, acogida y comunión. (Numeral 169, Que en Cristo Nuestra Paz, México tenga vida digna)

Caridad y Justicia

La caridad en la verdad se concreta en la justicia que es un criterio orientador de la acción moral. La caridad va más allá de la justicia, porque amar es dar, ofrecer de lo «mío» al otro; pero nunca carece de justicia, la cual llega a dar al otro lo que es «suyo», lo que le corresponde en virtud de su ser y de su obrar. Quien ama con caridad a los demás, es ante todo justo con ellos. La justicia es inseparable de la caridad, es su medida mínima. La caridad exige la justicia, el reconocimiento y el respeto de los legítimos derechos de las personas y de los pueblos. (Numeral 172, Que en Cristo Nuestra Paz, México tenga vida digna)

En la exhortación pastoral el reconocimiento de la verdad es fundamental para la reconciliación, tal y como se plasma en el mismo.

“La reconciliación social tiene vínculos estrechos con la *verdad*. No omite, sino exige la verdad acerca de los derechos humanos violados. El mal causado debe ser conocido y reconocido. La disposición a la reconciliación ayuda a superar la obsesión insaciable de la búsqueda de la verdad que nos hace prisioneros del pasado.” (Numeral 223, Que en Cristo Nuestra Paz, México tenga vida digna)



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Declaración Universal de los Derechos Humanos (DDHH)

Siempre han existido los derechos humanos, pero no fueron reconocidos hasta el 10 de Diciembre de 1948 cuando se reconoce La Declaración Universal de los Derechos Humanos, con el fin de evitar las grandes tragedias que sufrió la humanidad durante muchos años. Este documento establece una serie de Derechos que toda persona tiene por el simple hecho de estar vivo, sin importar nacionalidad, condición económica, religión, raza, grupo étnico, cultura, lugar de residencia, sexo, etc. Y su realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de cada persona que vive en sociedad jurídicamente organizada. Estos derechos, establecidos en la Constitución y en las leyes, deben ser reconocidos y garantizados por el Estado.

Los derechos humanos se basan en el principio de respeto por el individuo. Su suposición fundamental es que cada persona es un ser moral y racional que merece que lo traten con dignidad. Se llaman derechos humanos porque son **universales**. Mientras que naciones y grupos especializados disfrutan de derechos específicos que aplican sólo a ellos.

Los DDHH tienen características específicas ya que son inalienables, intransferibles, universales, interrelacionados, interdependientes e indivisibles mismas que ya fueron descritas en la primera parte de este subsidio.

La defensa o la protección de los Derechos Humanos tiene la función de:

- Contribuir al desarrollo integral de la persona.
- Delimitar, para todas las personas, una esfera de autonomía dentro de la cual puedan actuar libremente, protegidas contra los abusos de autoridades, servidores públicos y de particulares.
- Establecer límites a las actuaciones de todos los servidores públicos, sin importar su nivel jerárquico o institución gubernamental, sea Federal, Estatal o Municipal, siempre con el fin de prevenir los abusos de poder, negligencia o simple desconocimiento de la función.
- Crear canales y mecanismos de participación que faciliten a todas las personas tomar parte activa en el manejo de los asuntos públicos y en la adopción de las decisiones comunitarias.

Estos se clasifican en:



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- ✓ Derechos civiles y políticos.
- ✓ Derechos económicos, sociales y culturales.
- ✓ Derechos para impulsar el progreso social y elevar el nivel de vida.

Una referencia sobre la aplicación de los mismos.

- Los derechos humanos los viola exclusivamente el Estado. Toda agresión contra una persona en su integridad, en sus bienes o propiedades, es responsabilidad del estado, en el entendido que la razón de ser del Estado consiste en dar seguridad a los ciudadanos, todo atropello a la vida de los individuos, cuando es el caso, constituye una violación en sus derechos humanos. Los derechos humanos los viola el estado por:

Comisión. *Cuando el Estado a través de sus representantes de manera directa (Funcionarios y representantes), viola las garantías individuales de sus gobernados.*

Por omisión. *Cuando tolera que otros individuos lastimen o atenten contra la vida y la integridad de las personas. Las corporaciones de seguridad hacen caso omiso ante el fenómeno de la violencia en comunidades.*

Por aquiescencia. Cuando el Estado de manera pasiva, consciente que otros grupos u organizaciones afecte a la población, por ejemplo; el Estado de manera pasiva convive con grupos armados de la delincuencia organizada que desarrollan actividades ilícitas contra la población.

Todos estamos obligados a respetar los Derechos Humanos de las demás personas. Sin embargo, según el mandato constitucional, quienes tienen mayor responsabilidad en este sentido son las autoridades gubernamentales, es decir, los hombres y mujeres que ejercen la función de servidores públicos.

Ley General de Víctimas (LGV)

La Ley General de Víctimas de reciente creación, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de enero del año 2013, con la última reforma publicada el 03 de mayo del 2013. Responde a un enfoque integral de **justicia restaurativa** para que las víctimas de violaciones a **derechos humanos o víctimas del delito** tengan **derecho a la verdad, el derecho a la justicia, la reparación integral y las garantías de no repetición**. Así mismo establece acciones concretas para garantizar la **protección, atención y reparación del daño** a las víctimas.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

La LGV tiene las siguientes características:

1. Facilita la **determinación** de la calidad de las víctimas, al distinguir entre **víctimas directas** (las que han sufrido una agresión directamente) y **víctimas indirectas** (familiares y personas que tengan una relación inmediata con una víctima directa y cuyos derechos peligren).
2. **Reconoce** un amplio catálogo de **derechos de las víctimas**: recibir ayuda y trato humanitario, atención para ellas y sus familiares, **conocer la verdad**, impartición de justicia, reparación del daño y conocer el proceso penal contra sus agresores.
3. Crea **instancias para la atención de las víctimas**: el Sistema Nacional de Víctimas, encargado de supervisar los programas de atención; la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, que fungirá como órgano de vigilancia; y un Órgano de Asesoría Jurídica de Atención a Víctimas.
4. Establece un **Registro Nacional de Víctimas**, para facilitar el acceso de las víctimas a las medidas de asistencia y apoyo.
5. Integra un **Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y no repetición)**, a fin de contar con los recursos necesarios para garantizar la concreción de las acciones previstas en la ley.

La LGV obliga a las autoridades de los tres niveles de gobierno, y de los tres Poderes Constitucionales, así como a cualquier oficina, dependencia, organismo o institución pública o privada que vele por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral.

¿CÓMO SE HACE EL ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO?

Se trata de realizar acciones como:

1) Documentación, asesoría y seguimiento de casos de hechos violentos.

1.1 Documentación.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Consiste en llenar un formato con datos generales de la víctima directa (persona que sufre directamente el daño) o víctima indirecta (puede ser el familiar de la víctima directa), así como una breve reseña del hecho violento y datos que permitan saber si la persona denunció el hecho violento ante alguna autoridad o si existe violación de derechos o queja ante instituciones de Derechos Humanos. Es importante la autorización de las víctimas para la documentación del caso, la cual se expresa mediante la firma que plasma en el documento. Nunca se deberá documentar sin el consentimiento y autorización expresa de la víctima.

Se recomienda que la documentación del caso se realice una vez que las personas conozcan el PAVV y hayan recibido algún tipo de acompañamiento, ya que esto daría mayor claridad y objetividad (a la persona que proporciona la información) al narrar los hechos.

1.2 Asesoría

1.3 Seguimiento de casos *Consiste en orientar y/o asesorar a las víctimas sobre la exigibilidad de justicia, mostrándoles de una manera sencilla el camino para la exigencia de justicia, es decir, de qué delito fue víctima, ante qué instancias acudir (autoridad ante quien denunciar), qué derechos le fueron violados y derechos establecidos en la Ley General de Víctimas (Justicia Restaurativa).*

Cuando se haya remitido a una persona a diversos organismos (instituciones, organizaciones civiles, despachos, etc.) para la asesoría o representación en procesos, es importante dar seguimiento a dicha remisión es decir, si efectivamente ha sido atendida, si fue un trato digno y respetuoso, si los acuerdos establecidos entre el PAVV y el organismo fueron cumplidos y si los acuerdos establecidos entre la víctima y el organismo fueron cumplidos.

Es fundamental observar el servicio que brindan los organismos a las personas que remitimos y hacerles sentir a las personas que acompañamos que no han sido abandonadas a pesar de haber sido remitidas. Deben seguir sintiéndose acompañadas por el equipo del PAVV y sentir la confianza de expresar cualquier inconformidad que tengan por algún mal servicio. Por eso es importante mantener el contacto con las víctimas, ya sea vía telefónica o mediante visitas.

Un proceso judicial es muy desgastante, sobre todo para una víctima, por eso es de suma importancia seguir acompañándola en cualquier otra modalidad de acompañamiento (espiritual, pastoral y psicosocial) cuando ésta decide llevar dichos procesos, especialmente cuando tenga que rendir declaraciones o carearse con el victimario.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

2) *Análisis y monitoreo de la realidad*

Consiste en observar los diversos hechos ocurridos en los contextos de violencia – factores de violencia y factores de paz- y de las relaciones existentes entre los actores de los mismos y los hechos, con una mirada profunda, crítica y esperanzadora de los mismos. Con la finalidad de conocer la verdad de los diferentes actores.

El monitoreo puede ser de dos maneras:

Monitoreo de medios: *Consiste en monitorear los medios de comunicación (prensa escrita, radio, televisión, medios electrónicos, etc.) con la finalidad de observar la realidad de nuestras comunidades, haciendo una base de datos mensual para el análisis de la información.* Este monitoreo debe incluir nombre de la víctima, ocupación, fecha del suceso, lugar (dónde sucedió el hecho, de dónde era la persona y para algunos casos dónde lo encontraron), tipo de hecho violento (homicidio, secuestro, extorsión, desaparición, etc.), edad, sexo, entre otros datos que ayuden al análisis del contexto de nuestras comunidades. Este monitoreo nos ayuda para conocer lo que se está viviendo en nuestras comunidades y planear acciones estratégicas para poder incidir en las mismas.

También se monitorean acciones de paz, para este caso es importante saber qué actividades se realizan, quién las realiza, con qué frecuencia las realiza, hacia quién van dirigidas, nivel de participación de la sociedad, la intención de la actividad, entre otros datos que nos permitan hacer una análisis de contexto.

Monitoreo parroquial: Consiste en monitorear las situaciones de violencias que pasan en nuestras comunidades, haciendo una breve reseña de lo acontecido en cada caso, es decir, de todo eso de lo que nos enteramos que pasa en nuestra comunidad y que no sale en los medios de comunicación, además de recabar los datos del monitoreo de medios, se plasma como es que fueron los hechos. A diferencia del monitoreo de medios, este monitoreo nos permite conocer más la verdad de los hechos; este monitoreo se puede realizar mediante formatos sencillos de tal manera que cualquier persona pueda llenarlos.

3) *Promoción, implementación, seguimiento y acompañamiento a procesos de recuperación de la memoria histórica de las víctimas, las familias y las comunidades.*



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Este proceso consiste en realizar acciones a través de las cuales se construya poco a poco la Memoria Histórica de nuestra comunidad, ciudad, estado o país, con la finalidad de conocer nuestra historia y no olvidar lo que se vivió, para no volver a repetirlo, conociendo y reconociendo la verdad de las víctimas.

La Memoria Histórica es un esfuerzo de las y los protagonistas de la historia, por recuperar y dignificar su Verdad, valorándola y tratándola con respeto. Incluyendo en ella todos los elementos de valor emocional, relacional, cultural y espiritual que las personas y las comunidades refieren en sus discursos cotidianos; recuperando los nombres propios, colectivos e íntimos de todos los sitios y las personas que han participado en la historia.

La memoria es importante como una forma de justicia, ya que al conocer la verdad de los hechos pueden crearse las condiciones para que esta verdad sea reconocida y conduzca a acciones de reparación del daño. Como una forma de reparación que complementa pero no sustituye las obligaciones de reparación del Estado y la sociedad. Como un mecanismo de empoderamiento de las víctimas. Y como el derecho a la memoria y el reconocimiento de la verdad como derechos inalienables de las víctimas y de la sociedad.

En el PAVV se hace mediante talleres de Memoria Histórica (ver subsidio de *Memoria Histórica y guía para realizar Taller de Memoria Histórica*).

4) Orientación, asesoría y seguimiento de procesos de acceso a la justicia y/o exigibilidad y defensa de derechos con miras a una reparación integral.

Para el caso de que las personas decidan denunciar y llevar un proceso judicial o procesos para la exigencia de justicia, es importante dentro de la vinculación tener relaciones (instancias, instituciones, Barras, Colegios o Despachos de abogados, etc.) confiables y seguras para la canalización de casos, es decir, tener la certeza de que dicho organismo a donde remitiremos a las personas que acompañamos dará la debida atención a las mismas y el debido seguimiento a sus casos.

Para el caso de asesoría y representación de procesos judiciales, en el estado de Guerrero existe una Delegación Federal de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, encargada de garantizar la representación y participación directa de las víctimas y organizaciones de la sociedad civil. Es el órgano operativo del Sistema Nacional de Víctimas, ambos establecidos en la LGV.

La CEAV es uno de los caminos para la exigibilidad de la justicia y la reparación integral de las víctimas.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Cada estado de la república mexicana deberá tener su Ley Estatal de Víctimas y su Comisión Estatal de Atención a Víctimas.

En contextos de violencia como el que se vive en México, teniendo en cuenta que la Iglesia es una de las pocas Instituciones en las que todavía existe confianza por parte de la sociedad civil, es nuestra obligación ética buscar caminos de Justicia que permitan incubar procesos sociales y comunitarios de recuperación de la memoria histórica y, al mismo tiempo trabajar para que - a mediano y largo plazo- existan relaciones profundas y firmes con plataformas sociales y eclesiales que generen estrategias de incidencia que movilicen y/o garanticen nuevas condiciones legales a favor de las víctimas.

Todas las acciones que se desarrollen en este tipo de acompañamiento implican un análisis previo y un acondicionamiento concreto de las condiciones de seguridad que protejan a las personas, comunidades y organizaciones vinculadas en el mismo (víctimas y quienes les brinden la ayuda) y a los procesos que ellas mismas se encuentren implementando.

¿PARA QUÉ ES O SE REALIZA EL ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO?

1. RECUPERAR LA MEMORIA HISTÓRICA

Recuperar la Memoria Histórica permite a los protagonistas de dicha historia recuperar y dignificar su verdad, valorándola y tratándola con respeto.

Para recuperarla es preciso incluir en ella todos los elementos de valor emocional, relacional, cultural y espiritual que las personas y las comunidades refieren en sus discursos cotidianos; recuperando los nombres propios, colectivos e íntimos de todos los sitios y las personas que han participado en la historia.

La narración de los hechos está cargada de la subjetividad de los actores que la relatan. Los hechos tienen una eficacia propia. Se producen, así no correspondan con la subjetividad de los actores que los interpretan.

Por ello el ejercicio de construir memoria histórica debe ser:

- **Responsable:** analizando los hechos en su conjunto, recopilando no solamente aquellos aspectos loables de nuestras comunidades de pertenencia, sino también los desaciertos y los errores cometidos.

- **Democrático:** reconociendo y respetando la diversidad de voces y de subjetividades en su interpretación.

- **Ético:** documentando, evaluando y reconociendo públicamente todos los hechos violentos, cometidos por los actores del conflicto, en particular aquellos hechos que infringen el Derecho Internacional Humanitario o violan los derechos humanos.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

2. HACER EFECTIVA LA JUSTICIA RESTAURATIVA.

En nuestra sociedad asumimos generalmente un tipo de justicia: la punitiva, que busca el castigo y sufrimiento del agresor o delincuente, a través de penas sociales o legales; esto más que contribuir a la paz social genera nuevas situaciones de violencia, una tras otra, que se traduce en un espiral de violencia, donde el odio, el resentimiento y el deseo de venganza enferman a las personas y dañan las relaciones humanas, y por ende, el tejido social.

La Magistrada adscrita al Noveno Tribunal Colegiado en Materia Penal del Primer Circuito, Emma Meza Fonseca, señala que "En un Estado de Derecho Democrático, todos debemos ser partícipes en la solución de conflictos penales para crear un verdadero espacio de convivencia social. Por ese motivo se pretende resaltar la importancia que reviste la implementación de una justicia restaurativa en la que el inculpado asuma su responsabilidad frente al daño causado, así como ante la víctima u ofendido, mientras que la sociedad ha de orientarse a reintegrarle a la convivencia cívica, como un "ciudadano pro social"."

"La justicia restaurativa tiene como finalidad principal restablecer la paz social; pero durante el proceso de restauración de las relaciones sociales, violentadas por el hecho delictivo, cobra relevancia la participación de la víctima u ofendido, el inculpado y la comunidad en la solución del conflicto penal."

"Esta clase de justicia parte de la premisa de que el hecho reprobable no sólo causa daños a la víctima u ofendido, también la colectividad se ve afectada; pues reciente un grado de inseguridad y desconfianza en el funcionamiento del ordenamiento jurídico e, incluso, el victimario sufre las consecuencias de su actuar."

"Con la justicia restaurativa la víctima tiene la oportunidad de encararse con el infractor y manifestarle de manera directa cómo ha afectado su actuar en su vida; lo cual produce un gran impacto psicológico en el inculpado al enfrentar de manera directa la magnitud de sus actos respecto de la víctima y no sólo de manera escrita —como ocurre en nuestro actual sistema penal—. Además, el impacto psicológico resulta aún más relevante, cuando el infractor, por medio del diálogo, toma conciencia de la manera en que repercutió el acto delictivo en su núcleo familiar y seres queridos, así como en la comunidad, en la familia de la víctima y cómo le afectó a él y, una vez que acepta la responsabilidad de su actuar, resulta poco probable la reincidencia delictiva."

"La justicia restaurativa es un proceso donde las partes involucradas resuelven de manera colegiada cómo tratar las consecuencias del delito y sus implicaciones para el futuro, estimulando la capacidad del colectivo para resolver sus conflictos a través del diálogo pacífico y generando en la comunidad un ambiente de civilidad, en donde cada persona asuma la plena responsabilidad de sus actos; lo cual incrementa la satisfacción de la víctima y reduce el índice de criminalidad. Uno de



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

los medios para establecer esta forma de justicia es, sin duda, la mediación como instrumento para arribar a la conciliación de los intereses en disputa."

Por su parte, los obispos de México, en la Exhortación Pastoral que en Cristo Nuestra Paz México tenga vida digna señalan en los números 172 y 173 respectivamente:

"La justicia exige el reconocimiento y el respeto de los legítimos derechos de las personas y de los pueblos."

*"La justicia, al mismo tiempo virtud moral y concepto legal, debe ser vigilante para asegurar el equilibrio entre los derechos y deberes, así como promover la distribución equitativa de los costos y beneficios. **La justicia restaura, no destruye; reconcilia en vez de instigar a la venganza**"*

Por ello el acompañamiento jurídico, como parte de un proceso que busca construir la paz y por consecuencia la reconstrucción del tejido social, promueve esta justicia restaurativa.

3. PROPONER EL PERDÓN Y LA RECONCILIACIÓN COMO UN CAMINO QUE CONDUCE A LA PAZ.

Si la justicia se hace efectiva, se crean las condiciones para que la víctima viva un proceso de perdón lo cual lo puede preparar si él o ella así lo deciden, a la reconciliación. A su vez, si el victimario, asume responsablemente las consecuencias de sus actos y la necesidad de reparar el daño cometido, se encontrará también en condiciones de recibir el perdón y acceder a la reconciliación.

Los obispos de México nos señalan la importancia del Perdón y la Reconciliación, recordándonos que "Jesús rechazó la violencia como forma de sociabilidad y lo mismo pide a sus discípulos al invitarlos a aprender de su humildad y mansedumbre (Cf. Mt 11,29)."

También nos recuerdan, en la Exhortación Pastoral que en Cristo nuestra Paz, México tenga vida digna que "El amor al enemigo es expresión de la regla de oro, no es masoquismo; es señal de una reciprocidad fundamental en el comportamiento de las personas. Con el amor al enemigo se espera que éste cambie de actitud, que alcance a captar la diferencia entre su comportamiento destructor y la actitud sanante de quien más allá del resentimiento es capaz de responder con la fuerza del amor y del perdón. Quien perdona, no cierra el futuro al adversario o al enemigo; confía en que la persona puede cambiar. Y si no hay cambio, por lo menos se cierra el paso de la violencia. (No. 133 y 134).



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

"La reconciliación está en el corazón de la vida cristiana; la reconciliación fraterna presupone la reconciliación con Dios, fuente de gracia y perdón, que se expresa y realiza en el sacramento de la Penitencia"(No. 156)

El acompañamiento jurídico tiene como horizonte el perdón y la reconciliación, los cuales son caminos que propician la construcción de la paz.

¿QUIÉNES PUEDEN HACERLO?

Este modalidad de acompañamiento lo pueden realizar tanto las y los especialistas en el área del derecho y áreas afines, con formación y experiencia en temas de Derechos Humanos (DDHH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH), hasta personas con formación básica en determinados conceptos del derecho, Justicia Restaurativa y/o con herramientas y habilidades para la promoción y orientación sobre el acceso y la defensa de los mismos. El nivel de expectativa que se genera con estos procesos de exigibilidad y defensa de derechos suele ser muy alto y con frecuencia va acompañado de igualmente altos niveles de ansiedad, miedo, frustración, impotencia y enojo.

A MODO DE INSPIRACIÓN

"Y conocerán la verdad y la verdad os hará libres" (Jn. 8:32). Desde el contexto de nuestra Iglesia católica ésta Verdad que libera es la Verdad de Jesús, esa que se funda en el Amor Verdadero y que por lo tanto evita todo juicio y todo daño, una Verdad que reconoce los hechos ocurridos en su justa medida y que, unida a lo que dice el Salmo 85 "La misericordia y la verdad se encontraron; La justicia y la paz se besaron", brotará de la tierra y traerá a la Justicia desde los cielos.

V. GUIA PARA EL DISEÑO DE UN PROTOCOLO DE SEGURIDAD.

1. Introducción:

Necesidad / ¿A qué responde?

La situación de violencia e inseguridad que se vive en todo México, constituye un verdadero signo de los tiempos que debemos discernir. *En este contexto la Iglesia católica ha hecho la opción por la construcción de la paz e invita a la ciudadanía en general a sumarse a la misma finalidad y empeñar todos los recursos institucionales, comunitarios y personales que se tengan para entre todos(as) lograr lo cometido.*



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

¿Qué es construir la paz? La construcción de la paz es el mejor antídoto para contrarrestar la grave situación de violencia e inseguridad que se vive en la sociedad; en este sentido, lo primero que conviene clarificar para trabajar la elaboración de un protocolo de seguridad es “qué se entiende por construcción de paz”. Esa cuestión necesita ser respondida por todos(as) los(as) ciudadanos(as) y las comunidades en general con el propósito de dar a todo lo que hacemos el enfoque de paz. Para el fin que se propone, podemos decir que **la construcción de la paz es la creación de procesos para que converjan múltiples actores y acciones que logren transformar las relaciones y los sistemas en los que están inmersos para reducir las violencias y alcanzar mayores niveles de justicia. Es la creación de relaciones humanas constructivas.**

¿Qué hacer y cómo hacer? son dos de las cuestiones que hay que responder siempre. De hecho todo trabajo o actividad por más sencillo y apegado a la legalidad que sea, entraña dificultades y riesgos más cuando vivimos en un contexto de violencia y de inseguridad como es el nuestro.

En este sentido tenemos el gran desafío de mantener nuestro compromiso de hacer y trabajar en medio de nuestras comunidades azotadas por la violencia y buscar las mejores condiciones para no dejar de hacer lo que tenemos que hacer. Es muy fácil ponernos en riesgo con lo que hacemos o decimos incluso por nuestra manera de estar presentes, y tenemos que ser “astutos como la serpiente” para generar las condiciones de seguridad durante y después de nuestras acciones. Aun en estos tiempos de suma violencia e inseguridad, no podemos como ciudadanos(as), quedar estáticos(as) y encerrados(as), tenemos la necesidad de seguir trabajando y construyendo relaciones sociales con nuestros(as) vecinos(as) y comunidades para alcanzar la Paz, la tranquilidad, seguridad, confianza, la justicia, la equidad. Más bien hay que reconocer las formas y los modos que hay que asumir para disminuir los riesgos que provienen de la falta de prevención o de una intervención mal planeada. Si bien corremos riesgos todos los días en cada acción que hacemos, necesitamos aprender a hacerlo disminuyendo los que se derivan de la improvisación o de la imprudencia.

2. ¿Para qué se realiza el Protocolo de Seguridad?

Es importante conocer y ser conscientes de la realidad en la que actuamos, así como del entorno en el que trabajamos e incidimos. Si bien es cierto que en estos tiempos todas las personas corremos más riesgos y podemos ser vulnerables; pasar por situaciones y hechos violentos, también es cierto que quienes actuamos con un enfoque de construcción de la paz, o en algún sector en particular de nuestra



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

sociedad, podemos estar más expuestos y vulnerables a sufrir hechos violentos. Por otra parte, también es cierto que no podemos permanecer indiferentes ante las violencias y ante sus consecuencias como el dolor, el miedo, ira, la impotencia, la frustración y el sufrimiento de todas y todos. Por eso resulta primordial contar con medidas de seguridad en nuestro actuar; es decir medidas para hacer sin exponerse, sin riesgo y sin daño para uno(a) mismo(a) y para los(as) demás.

Hay una urgencia de contar con herramientas claras que permitan actuar disminuyendo riesgos y, si es posible, sin riesgos.

Objetivo: Contar con un método que visualice los requerimientos y los pasos necesarios para elaborar un protocolo de seguridad que ponga condiciones para identificar, disminuir o eliminar los riesgos en los procesos de construcción de paz y, de manera particular, en el trabajo o actividad que cada quien desempeñe.

Un hecho: Hay riesgos que no siempre son vistos e identificados y por lo mismo, nos ponen en condiciones de sufrir algún tipo de violencia de manera directa o indirecta. Carecemos de la capacidad para visibilizar y prevenir los riesgos a los que estamos expuestos. De aquí se derivan acciones temerarias o imprudentes que pueden causar daños fatales.

3. ¿Qué es un Protocolo de Seguridad?

Es una herramienta que ayuda a visibilizar los riesgos que se tienen en la vida cotidiana y en el trabajo que se realiza. Nos ayuda a definir un conjunto de acciones y estrategias orientadas a prevenir que esos riesgos sean menores o no existan. En otras palabras favorece implementar acciones de intervención comunitaria para la construcción de la paz, sin riesgo y sin daño.

4. ¿Para quiénes es?

Es para cualquier persona que, dentro de un trabajo, servicio o labor y fuera de ellos, en su vida cotidiana y de convivencia bien sea familiar o social, pueda realizar las medidas de seguridad particulares que requiera, con la intención de minimizar los riesgos que le pueden colocar en situación de vulnerabilidad; ya sea por su labor, su condición, sus círculos sociales, los tiempos de servicio o el lugar en donde vive, entre otros.

También es para que grupos de personas que se desarrollen en un mismo ámbito, puedan entre ellos contar con medidas seguras y comunes de intervención; de actuar en un contexto de violencia e inseguridad, estableciendo a manera de Acuerdos que permitan tanto visibilizar los riesgos con los que se enfrentan, como,



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

entre todos, encontrar formas de minimizarlos para que puedan seguir realizando sus funciones o servicio.

Es decir, los protocolos de seguridad son importantes para todo(a) ciudadano(a) que por el contexto en el que viven pueden estar expuestos a la vulnerabilidad, a un hecho violento, y también para aquellos que por realizar una actividad específica y que tiene la intención de construir la Paz pueden ser más visibles, por lo que corren un riesgo mayor.

5. ¿Cómo se hace un Protocolo de Seguridad?

Pasos por seguir:

Para diseñar la estrategia que cada persona, grupo o comunidad va a implementar a fin de minimizar los riesgos y generar su propio protocolo de seguridad es necesario considerar que, si bien no es un trabajo sencillo y rápido, sí es un trabajo que rendirá los frutos que esperamos, y será también de gran ayuda para vivir y servir en mejores condiciones. Ayuda, por ejemplo, a bajar la tensión durante el servicio, así como el sentirse más seguras y seguros, reduciendo el nivel del miedo y de la angustia a la hora que se realiza su servicio cotidiano.

Para generar el Protocolo de Seguridad se requiere considerar y realizar lo siguiente:

1. Determinar el espacio humano de seguridad. Cada sujeto tiene que hacer su propio protocolo de seguridad, según sus propias circunstancias. Ya sea por grupos o trabajos personales; por ejemplo, se pueden tener protocolos de seguridad entre compañeros de trabajo o entre familias, vecinos, barrios, etc., así como protocolos individuales de acuerdo a las actividades de cada uno. Este protocolo debe hacerse de manera participativa por quienes están participando de una misma acción o proceso de manera que sea resultado de acuerdos.

2. Analizar y monitorear la realidad⁸. Éste tiene que ser completo y detallado. Pueden utilizarse herramientas tales como el Árbol de Problemas, la Cartografía Social y el Mapeo de Actores y Sectores. En este Análisis de Realidad no sólo se identificarán los riesgos a los que están expuestos de acuerdo al servicio, al trabajo de cada quien y a la zona o comunidad en donde se desarrollan e interactúan; también ayuda para identificar las personas y los sectores de la comunidad con las que se puede contar para realizar nuestro servicio de manera que podamos

⁸ Para hacer un análisis de la realidad hay que revisar el documento de Herramienta de Análisis de Realidad, en donde explica, paso a paso, cómo se hace.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

identificar a los aliados, a los sectores vulnerables y los factores de riesgo en torno a la construcción de la paz y a nuestras funciones particulares.

Hacer un análisis de la realidad de manera detallada, ayuda para encontrar rutas de acción y lugares de intervención así como los riesgos y las ventajas de cada lugar y de cada acción. A partir del análisis de la realidad, podemos identificar los pasos o las rutas por seguir en cada lugar y correr los menores riesgos.

3. Detectar los riesgos. Pueden ser de distintos tipos:

- a. *Actitudes*: imprudencia, temeridad, descuido, improvisación, protagonismos excesivos, falta de atención a su medio, desinterés, excesiva confianza, altanería, etc.
- b) *Expresiones verbales*: Hablar con ligereza, provocar, señalar personas o grupos; injuriar, usar lenguaje acusador, hablar de ciertos temas con extraños, dar opiniones polarizadas del tema de las violencias, juzgar, etc.
- a) *Actividades*: Acompañar a víctimas, visitar comunidades aisladas, entrar en territorio controlado o en disputa entre grupos criminales.
- b) *Forma de intervención*: Actuar de manera aislada, incomunicada, etc.
- c) *Personas*: extraños, desconocidos, halcones, criminales, etc.
- d) *Grupos*: armados (militares, policías, sicarios), etc.
- e) *Lugares*: aislados, donde se encuentran grupos armados, lugares controlados, etc.
- f) *Tiempos*: algunas horas del día o de la noche, tiempos socioculturales y políticos que se están viviendo en la comunidad.

4. Detectar el impacto de nuestro trabajo. Es necesario detectar los alcances y los impactos que pueden tener nuestras palabras o nuestras acciones para prever los riesgos a los que nos podemos exponer en cada caso. En la medida en que el impacto es mayor, alcanza a un mayor número de personas o afecta intereses ilegítimos de personas o de grupos. En esa medida podemos prever los riesgos que puede acarrear nuestro trabajo.

5. Establecer acuerdos precisos y detallados sobre la forma de intervenir. Detectados los factores de riesgo (actitudes, expresiones, actividades, formas de intervención, personas, grupos, lugares, tiempos) hay que determinar las formas precisas de intervención de manera que contemos con las mejores condiciones de seguridad. Si trabajamos en grupo, hay que establecer los acuerdos necesarios con



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

todas las personas involucradas en el grupo en cuanto a relación, a comunicación y a información.

6. Establecer la coordinación y comunicación como factores de seguridad. Es importante que entre las diferentes personas, grupos y áreas de trabajo, se establezcan acuerdos precisos referentes a la comunicación entre ellos; es decir, entre los equipos de trabajo es importante saber y tener el conocimiento de qué es lo que hacen los demás miembros del equipo; en dónde, cómo y qué, con la finalidad de tener una red de comunicación y estar al pendiente de las personas, de los equipos y de su seguridad.

7. Definir el manejo de la información. También es necesario tener claro las actividades que se están realizando o se piensan realizar ¿cómo y a quién se va a informar? Esto para no dar información confidencial o que ponga en riesgo a las personas, grupos o comunidades a las que se sirve. Es importante determinar cómo manejar la información sobre lo que hacemos o pensamos hacer que nos pueda poner en riesgo. Hay que definir las rutas de información para mantener condiciones de seguridad.

8. Establecer acuerdos y acciones de auto cuidado y contención. De acuerdo al trabajo que se realiza o se quiere realizar es necesario contar con acciones de auto cuidado y contención que ayuden y sirvan para mantener y restablecer el equilibrio psicosocial (emociones, pensamientos y comportamiento) de todos los ciudadanos que viven en un contexto de mucho estrés; laboral, social, económico, familiar, entre otros. Este tipo de acciones son necesarias en cualquier momento y en cualquier tipo de trabajo, por lo cual es evidente que en las circunstancias de violencia y de inseguridad es más urgente contar con diferentes acciones que ayuden a mantener y a recuperar el equilibrio psicosocial; acciones enfocadas a bajar el nivel de estrés, a tranquilizar, a desahogar, a liberar emociones, pensamientos y comportamientos que se generan por un alto grado de exigencia, de trabajo y de estrés.

El auto cuidado tiene que ser pensado para la persona de manera integral al tomar en cuenta la atención de cuatro dimensiones básicas, como son: lo corporal, emocional, mental y espiritual. Esto significa que se requiere atender al propio cuerpo, las emociones, los pensamientos y la vida espiritual, con el fin de mantener las condiciones de salud básicas, de manera que el trabajo o el servicio se realicen con menores riesgos. Por ejemplo, si no tenemos equilibrio emocional, podemos perder el control y podemos poner en riesgo nuestro servicio o la seguridad de las personas y las comunidades.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Ejercicio 1: Hacer un ejercicio de análisis de la realidad. Grupo 1: Árbol de problemas; Grupo 2: Cartografía social y Grupo 3: Mapeo de actores y sectores. Se ejecuta el ejercicio y se comparten los aprendizajes. El punto es: ¿cómo nos ayuda esta herramienta a detectar los riesgos ordinarios en la acción pastoral?

Ejercicio 2: Una vez detectados los riesgos más visibles, determinar las reglas que, en su conjunto, constituyen un protocolo de seguridad. Se comparten los aprendizajes.

6. ¿Quiénes lo pueden realizar?

Cualquier persona que vea la firme necesidad de hacer algunas acciones que le ayuden a minimizar los riesgos a los que se encuentra expuesto ya sea por su labor, trabajo, servicio, el lugar en donde vive, los tiempos en los que presta su servicio, entre otros y que además esté interesado(a) desde lo que hace en realizar acciones de construcción de paz.

Grupos de personas que se desarrollen en un mismo lugar, ámbito, sector o servicio y que debido a lo que hacen o por la realidad tan dura que viven, y que además conciben la necesidad de protegerse y de minimizar los riesgos a los que están expuestos. Entonces es cuando se requiere diseñar y acordar las medidas de seguridad que les permitan seguir actuando con las acciones que determinen para así actuar con mayor seguridad.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

VI. RUTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ESCUCHA

El presente documento tiene como finalidad conocer el proceso que se ha seguido en las parroquias focalizadas de la Arquidiócesis de Acapulco en marco del proyecto “Promoción de Cultura de Paz, Participación y Reconciliación” en tema de Atención a Víctimas de la Violencia con enfoque de Construcción de Paz (AVV) y la necesidad de la creación de un Centro de Escucha a Víctimas de las Violencias. El trabajo que se ha realizado por todos y todas nosotros, además de conocer lo referente al Centro de Escucha (CE).

Para esto se vio necesario partir desde unas preguntas que permitieran guiar el trabajo para la creación de los hoy conocidos Centros de Escucha (CE), dichas preguntas son las siguientes:

¿Qué es un centro de escucha para atención a víctimas de la violencia?

Un centro de escucha es lugar destinado y equipado (tanto con materiales y mobiliarios como con personas de buena voluntad) para proporcionar un acompañamiento espiritual, pastoral, psicosocial y jurídico, que de consuelo a las víctimas que así lo requieran. En este momento al estar hablando de acompañamiento a Víctimas, es decir, que dentro de los espacios destinados como Centros de Escucha se brindará un acompañamiento a las víctimas de cualquier tipo de violencia.

¿Cómo se piensa un Centro de Escucha de Atención a Víctimas de la Violencia? Imaginamos que sea un lugar no solo físico, sino también en ambiente y en personas que han respondido al llamado de Dios

A partir de la respuesta de estas preguntas resultó necesario tener y contar con una organización para la creación de dichos espacios.

Para iniciar dicha organización, la primera tarea es identificar y definir la misión, visión y los objetivos a alcanzar, es decir, ¿Cuál es la razón de aperturar dichos espacios?, ¿Cuál es el alcance de los mismos? ¿Para qué se requieren los Centros de Escucha?, así pues, en el proyecto AVV se dio la tarea de primero definir y estipular estos puntos antes mencionados y para este proyecto en la arquidiócesis de Acapulco lo que se identifica en esta parte es lo siguiente:

- I. **Misión:** Ofrecer y ejecutar un acompañamiento integral (espiritual, psicosocial, pastoral y jurídico), multidisciplinario, especializado y cualificado



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

a las personas, parejas, familias y grupos, considerando sus situaciones de condición de vulnerabilidad (género y edades) que hayan sufrido violencia para desarrollar procesos de apoyo para que superen su situación de víctima y se conviertan en constructores de paz.

- II. **Visión:** Convertirse en un centro de escucha, a partir de los valores de calidez, honradez, honestidad, discreción y confidencialidad, con la capacidad de ofrecer a las víctimas de las violencias su plena recuperación para integrarse a la comunidad y contribuir a la construcción de la paz en la sociedad, a la vez que en un referente local y regional sobre el tema del acompañamiento integral a las víctimas de la violencia, mediante la documentación, la capacitación y el apoyo a otros centros afines.

III. **Objetivos Estratégicos:**

1. *Atender y escuchar a las personas remitidas para un proceso más profundo e integral de acompañamiento a las víctimas de la violencia para que recuperen las capacidades de superar su dolor y de convertirse en constructores de la paz.*
2. *Generar subsidios y herramientas para el acompañamiento integral a personas, parejas, familias y grupos.*
3. *Fortalecer capacidades mediante talleres continuos en el grupo de apoyo del centro de escucha y en los equipos levadura.*
4. *Establecer vínculos y construir redes con instituciones y organizaciones públicas, privadas y sociales que puedan respaldar al centro de atención a víctimas.*

Después de tener definidos tanto la misión, como la visión y los objetivos estratégicos de los centros de escucha, se genera la necesidad de formar un grupo especializado el cual sea el responsable de coordinar y de impulsar las actividades propias del Centro de Escucha.

- a) Para esto en nuestra experiencia se escogieron personas de los mismos equipos parroquiales, es decir, personas que se han venido formando en los procesos, metodología y pedagogía en Atención a Víctimas de las Violencias con enfoque de construcción de Paz, dichas personas fueron seleccionadas por sus habilidades particulares de tener más facilidad de apropiarse y formarse en procesos psicológicos en coordinación con los sacerdotes de las parroquias y se consiguió un grupo de personas especialistas en psicología



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

y no solo especialista sino también personas con habilidades para desarrollar ciertas capacidades en el área psicológica.

Al contar con un equipo para el CE, es importante primero capacitar y fortalecer al equipo del CE con temas necesarios para la atención a las Víctimas de las Violencias, desde las necesidades que requieren las víctimas a atender como las personas que van a atender a esas víctimas, es decir, identificar qué es lo que requieren las personas que acompañarán para cubrir las necesidades de las víctimas. Para esto se realizó:

- a) Un diagnóstico específico de la situación y de la realidad del equipo coordinador del CE y después plantear algunas estrategias para desarrollar las diferentes capacidades y habilidades.
- b) Un plan de Fortalecimiento⁹, en el cual es necesario precisar para quienes está dirigido, tener una meta a la cual se quiere llegar con dicho fortalecimiento, el fortalecimiento en la experiencia de Acapulco se piensa desde las necesidades que se requieren atender

Otra de las acciones a seguir ya con un equipo conformado y en camino claro para formarse y fortalecerse, conjuntamente es necesario establecer medidas de seguridad para evitar riesgos durante el servicio realizado, es también importante resaltar que un Protocolo de Seguridad puede y debe de ser modificado de acuerdo a la realidad y a las necesidades que se presenten. Para esto en el proyecto AVV en la Arquidiócesis de Acapulco se pensó en diseñar:

- a) Un protocolo de seguridad¹⁰, en donde se tiene presente los riesgos que se pueden tener durante la prestación del servicio y se establecen reglas a seguir durante el servicio para realizar un trabajo sin riesgos y sin daños durante todo el proceso de Acompañamiento.

Así como la realización de un protocolo de seguridad resulta importante también que tanto el equipo especializado para la atención directa a las víctimas como también las otras personas de los equipos levaduras y de las demás pastorales tengan una forma segura, efectiva y factible para que las víctimas puedan ser remitidas y recibidas en los Centros de Escucha.

⁹ En el trabajo realizado en la Arquidiócesis de Acapulco se realizó un plan de Fortalecimiento completo el cual se encuentra en un documento aparte, que lleva como título "Plan de Fortalecimiento"

¹⁰ Para el proyecto AVV en conjunto con el equipo del CE se establecieron puntos específicos que fueron considerados para el diseño y desarrollo del protocolo de seguridad.

PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- a) Para esto dentro del equipo del CE se pusieron a ver las diferentes formas en cómo podría una víctima desde el ser identificada como el ser ya atendida en los CE y como segundo paso,
- b) Después de analizar las diferentes formas se pensó en una ruta segura y viable, la cual se diseñó y formuló en lo que hoy en la experiencia de Acapulco se conoce como Protocolo de Canalización¹¹.

Una vez que se ha identificado la forma en cómo se identificarán a las víctimas y por fin enviadas a los CE, es necesario pensar en la forma en cómo serán atendidas, los alcances que se tendrán y la modalidad de intervención que se tendrá en los CE, esto resulta importante debido a:

- a) Tanto las personas de los equipos como las víctimas necesitan conocer los alcances de su acompañamiento desde un inicio esto para no generar falsas expectativas y no hacer una acción con daño.
- b) Estos alcances en el proyecto de AVV en la experiencia de Acapulco se establecieron y se tienen en un documento nombrado Protocolo de Intervención.¹²
- c) Para enriquecer el Protocolo de Intervención en algunas de las reuniones que se tienen con el equipo del CE se destinaron para el diseño de estrategias a implementar para la atención de Víctimas, es decir, que no solo se den atenciones psicológicas individuales, sino también el diseño de otras estrategias para la atención psicosocial a las víctimas. En la experiencia de Acapulco se contemplaron la realización de diferentes estrategias mismas que están iniciando a implementarse, de acuerdo como se van desarrollando y diseñando, las estrategias mencionadas son:
 - Atenciones Psicosociales Individuales: Para la cual se formuló un protocolo de Intervención.¹³
 - Atenciones Psicosociales Grupales:
 1. Diseño de proceso de Intervención Familiar: En el cual hay que definir el protocolo de Intervención con familias.¹⁴

¹¹ Existe un documento creado para el trabajo en la Arquidiócesis de Acapulco referente al Protocolo de Canalización.

¹² También se trabajó en un Protocolo de Intervención propio para el proyecto de AVV en la Arquidiócesis de Acapulco, el cual contiene las modalidades de acompañamiento y los alcances del mismo, el cual se encuentra con los miembros de los equipos del CE principalmente.

¹³ El protocolo de Intervención Individual establece las modalidades de intervención y condiciones a tener para brindar el acompañamiento, así como lo que se requiere evaluar en el proceso de las víctimas.

¹⁴ Es necesario también formular un protocolo de intervención con Familias para contar con los parámetros a evaluar durante el proceso de las familias, así como las modalidades de intervención.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

2. Diseño e implementación de Talleres Vivenciales en temas como:
 - I) Talleres vivenciales para ayudar en el proceso de Superación del Hecho¹⁵.
 - II) Talleres vivenciales para la recuperación de Memoria Histórica
3. Diseño y creación de Grupos de Autoayuda para las Víctimas.
4. Diseño y creación de Grupos Ocupacionales para las Víctimas.
5. Diseño y creación de Talleres grupales de corto tiempo (2 o 3 horas) en donde se puedan ver temas de gestión de emociones o temas relacionados a Tanatología y superación de eventos, dichos talleres son con modalidades cortas para ser implementados, ya sea cada 8 o 15 días con pocas personas (20 personas).
6. Realización de atenciones de contención y autoayuda a los equipos parroquiales.¹⁶

¹⁵ El formato de diseño de dichos talleres se encuentra con el equipo del CE, en el cual se especifica tanto los objetivos a alcanzar como las finalidades del taller y las actividades a realizar, así como los tiempos, en una Carta Descriptiva.

¹⁶ Existe ya una herramienta de Auto contención con diferentes Actividades que pueden ser realizada por los diferentes equipos y grupos.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

VII. Escucha Empática.

Herramienta de trabajo para la implementación de un proceso de Acompañamiento Integral a personas y comunidades víctimas de las violencias.

Introducción

“Una de las cosas que más me dolió cuando mataron a mi hijo fue la habladuría de la gente (rostro enojado, manos y brazos empuñadas, respiración entrecortada). Muchas personas dijeron cosas que no eran ciertas sobre mi niño. Él era bueno, pero... (llanto fuerte). Yo por eso mejor me quedo en la casa para no tener que verles las caras ni saludar tanta hipocresía. Hay gente terrible. Tengo mucha rabia y prefiero callar mejor (lleva las manos a la cabeza. Antes había dicho: “desde que eso pasó, mi cabeza me duele casi todo el tiempo”)” Antonia¹⁷, 35 años, madre de Juan de 17 años. El cuerpo aparece descuartizado en calles de la colonia donde ella y su familia viven hace más de 40 años.

Desde pequeños aprendemos a comunicarnos mediante palabras, gestos, silencios o sonidos y a expresar nuestros gustos, inconformidades, anhelos, necesidades, nuestra forma de ver y pensar de lo que nos rodea; incluso si somos personas con capacidades físicas diferentes, aprendemos formas alternas para comunicarnos.

Nuestra construcción de relaciones fraternas (o no) depende en gran medida de las diferentes formas de comunicación que usamos con otras personas, por esto aprender a comprender a profundidad los mensajes que emitimos al hablar, gemir, gesticular o callar, es uno de los principales retos de nuestro acompañamiento.

Uno de los impactos¹⁸ más profundos que siembran las violencias es la *pérdida de la confianza en nosotros y nosotras mismas y en todas las personas y cosas que nos rodean*. Las bases de la comunicación en medio de las violencias suelen ser entonces, la desconfianza y el miedo. La guía que acompaña la construcción de las

¹⁷Todos los nombres de personas y lugares que aparecen en este texto han sido modificados por asuntos de seguridad y bienestar integral para las víctimas y agentes que les acompañan.

¹⁸Esta palabra es empleada frecuentemente en el argot técnico del acompañamiento a víctimas para referirnos a la multiplicidad de consecuencias emocionales, físicas, mentales, materiales, espirituales y relacionales que trae consigo una acción violenta. Es tarea de quienes acompañamos a las víctimas centrarnos en la identificación, minimización o prevención de tales impactos. En el caso de que los impactos traigan consigo alguna connotación positiva es importante también ayudar a las víctimas a convertirlos en recursos y potenciarlos. Ejemplo: Julián, de 18 años, dice que era muy tímido y no le gustaba casi salir de casa, pero cuando mataron a su papá y vio que su madre y sus hermanos estaban muy mal decidió moverse, buscar trabajo y ayudarles a todos. Ahora es jefe de 15 cajeros en un supermercado, cosa que nunca se hubiera imaginado hacer antes.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

relaciones en ambientes de violencias es la falta de fe en las y los otros y en nosotros mismos. Así, cada ser humano empieza a acuñar sus propias verdades, imponiéndolas o callándolas según el lugar de la cadena de violencia en el que se encuentre y entonces, en la cotidianidad de la vida, nuestros estilos de comunicación, siguen nutriendo este gran ciclo de dolor, impotencia y enojo del que todas y todos somos corresponsables.

De acuerdo con la legislación nacional e internacional, todas las mexicanas y mexicanos son iguales ante la ley y gozan de derechos como la libre expresión de sus ideas, la libre movilidad por los diferentes lugares del país o la libre asociación y reunión. Sin embargo, en el caso de las víctimas de las violencias es bastante común escuchar testimonios que evidencian la violación a tales derechos.

Es el caso de Juan, comerciante de 53 años, desplazado forzosamente; víctima indirecta del secuestro de su esposa Lupe, quien estuvo retenida por 8 meses hasta que lograron reunir el dinero que pedían para su liberación: *“...cuando se llevaron a mi esposa nos tocó empezar a callar. Dijeron que denunciáramos, pero como usted sabe los del gobierno también se juntan con los malos... no sabíamos a quién confiarle nada y por eso nos tocó decidir que lo mejor era salir del barrio donde habíamos nacido. Desde que estamos en este nuevo sitio al menos empezamos mis hijos y yo a movernos con más tranquilidad porque aquí nadie nos conoce de antes...”*

Los Equipos Levadura Parroquiales, al reconocer la gran responsabilidad que nos otorgan las víctimas que se acercan a nuestros centros eclesiales buscando ayuda y al reconocer nuestro propio rol en medio de la gran cadena de violencia de la que también nos sabemos parte, decidimos centrar nuestro trabajo en el fortalecimiento de las capacidades de todos y de los agentes de pastoral y demás personas dispuestas e interesadas en escuchar a las víctimas.

El objetivo final de este subsidio es motivar a las y los lectores a utilizar la escucha empática para hacer un acompañamiento intencionado, comprendiendo a las víctimas, sintonizando con ellas, con sus pensamientos, sentimientos y actitudes; procurando que las víctimas reconozcan sus habilidades para continuar con su proyecto de vida.

“Lamentablemente no podemos regresar el tiempo y evitar la muerte, la desaparición o la sangre derramada... lo único que podemos hacer inicialmente es escuchar el dolor, reconocer sin juicios el resentimiento de las víctimas, acoger sus enojos o sus silencios. Esa es nuestra tarea. Que se despojen de las cargas



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

emocionales y mentales que les dejaron los delitos. Eso, aunque parezca muy simple, es una de las cosas que más sana. A mí me sirvió mucho poder hablar tranquila cuando me acompañaron. Ahora voy a las casas y me siento a gusto viendo cómo tantas otras víctimas agradecen lo mismo porque uno siente como que descansa...” (Luisa, 37 años, víctima del asesinato de su esposo, hoy es parte de un equipo levadura de las parroquias focalizadas).

¿Qué es la escucha empática?

Es la escucha según la cual una persona experimenta de un modo empático ('como si' lo estuviese viviendo) lo que la otra persona está experimentando a nivel cognitivo, afectivo, físico, espiritual y conductual, al tiempo que mantiene un distanciamiento que le permite captar el significado de la experiencia de la otra persona - sin 'confundirse' con ella - y, al mismo tiempo, se muestran evidencias de comprender y ser empático (ponerse en el lugar del prójimo) con tales vivencias.

No basta con oír a las víctimas. Es necesario escucharlas profundamente, descubrir sus intenciones, afectos, simpatías, disgustos, dolores, proyectos, recursos, necesidades. Es necesario ir más allá de lo que indican los sonidos que emiten con sus palabras. Ser uno con ellas.

¿A quiénes se dirige la escucha empática como herramienta para el acompañamiento integral?

A todas las personas, familias y comunidades que sean víctimas directas o indirectas de todo tipo de violencias. Siempre que una persona se nos acerque a solicitarnos algún tipo de orientación, apoyo material, espiritual, emocional...etc., y que acepte nuestro acompañamiento, debe ser escuchada empáticamente.

Como veremos en apartados más adelante en este subsidio, lo ideal es que contemos con una cantidad específica de tiempo y con una serie de condiciones de calidad en relación con el espacio físico en el que emprenderemos *la relación de ayuda*¹⁹. Sin embargo, la escucha empática es fundamentalmente un conjunto de

¹⁹*Relación de ayuda* es el nombre que damos al establecimiento y la consolidación de una relación interpersonal (víctima – acompañante) que tiene como base la promoción del desarrollo integral de las víctimas y el restablecimiento de la capacidad de confianza de ellas (en sí mismas y en quienes les rodean). En todas las acciones que desarrollamos desde un enfoque de construcción de paz, el centro somos los seres humanos, lo que implica: al mismo tiempo en que la relación de ayuda se orienta a movilizar el bienestar de las víctimas, se propicia, de manera paralela, el bienestar de quienes les acompañan.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

actitudes que dependen especialmente de la disponibilidad de quien la brinda y, por lo tanto, en todo momento y lugar, podemos ser creativos y generar el mínimo de condiciones internas (personales) y externas (del contexto) básicas para ofrecerla.

Al conocer y comprender las verdaderas necesidades y expectativas de las víctimas (teniendo en cuenta sus diferencias de edad, sexo, estilos de vida, tipos de delito del que fueron objeto, etc.), podremos saber qué decirles (y qué no) y sobre todo qué y cómo preguntarles para ayudarles a ver lo que tienen y lo que necesitan. Ofrecerles una orientación, una voz de aliento, un cálido gesto de aceptación incondicional; actitudes que ayuden a todas las víctimas a recordar y recobrar su propia valía como seres humanos.

¿Cómo se hace la escucha empática?

La escucha empática es la puerta que abre todo tipo de acompañamiento que tenga como finalidad el reconocimiento de la dignidad de las víctimas, el respeto de sus decisiones y el fortalecimiento de sus propios recursos para salir adelante en medio de la crisis.

Para poder hacer una escucha empática es necesario privilegiar los siguientes aspectos de la comunicación:

Centrarse sobre las palabras de las personas, la entonación de las mismas, los silencios, las manifestaciones verbales o corporales de malestar y los gestos físicos que manifiestan.

Tener la convicción y la disposición para escuchar profundamente, conscientes de que lo que hacemos tiene como fin comunicarnos con la raíz de las necesidades y anhelos de las víctimas, y ayudarlas a crecer integralmente al ser capaces de descubrirse a sí mismas a través de nuestra escucha.

1.1. Algunas de las condiciones personales (internas) que exige la escucha empática de parte de quien la brinda son:

-Tener disponibilidad total para la atención. Contar con un espacio apropiado, con buena luz y ventilación, que brinde comodidad y seguridad para ambas partes. Evitar distracciones de computadoras, periódicos, tv, teléfonos, personas alrededor, ruidos, interrupciones, y muy especialmente, acallar el ruido de los propios pensamientos, esos que nos alejan de lo que dice la víctima que tenemos a nuestro lado y nos llevan al mar de nuestras propias interpretaciones y necesidades. Hacer



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

cualquiera otra cosa mientras la persona nos habla es restarle atención a lo que verdaderamente nos requiere en ese momento.

-Contar con una verdadera actitud de interés. No basta con querer centrar nuestra atención en las personas, nuestras actitudes deben indicar también que tenemos ganas de acompañarlas; entusiasmo por recibir lo que tienen para contarnos. Abrir espacios específicos en nuestras agendas para este fin. Asegurarnos de que estamos disponiéndonos para escuchar a las víctimas del mismo modo como nos gustaría a nosotros ser escuchados, como lo haría Jesús si estuviera en nuestro nombre. Mostrar interés en la conversación con las víctimas, implica que contamos con una total disposición física y mental para prestar atención a los mensajes centrales del discurso que ellas nos comparten.

- Conocer y modular de manera privilegiada nuestra propia gestualidad.

Asegurarnos de *ofrecer una mirada cálida y atenta* que transmita a la víctima la certeza de que estamos escuchando y acogiendo todo lo que nos dice. Mirar dulce y constantemente a las personas mientras hablan, implica un alto nivel de conexión y permite que las víctimas comiencen a sentirse comprendidas y valoradas. Por el contrario, evadir la mirada o dirigir la vista para diferentes lados mientras escuchamos, suele generar en las víctimas una mayor sensación de desconfianza e inseguridad.

Realizar gestos que muestren energía e interés en lo que nos comunican. Demostrar que estamos escuchando, hacer pequeños gestos de afirmación con la cabeza, la sonrisa, la mirada o con pequeñas expresiones verbales que ayuden a afirmar a las víctimas nuestro interés por lo que nos dicen. Ser sensibles ante las necesidades, sentimientos, dolores y actitudes de la persona a la que escuchamos.

Es importante en todo caso, modular nuestros gestos de manera que evitemos interrumpirlas o agobiarlas con los mismos y, al mismo tiempo, evitar transmitirles desánimo, desinterés, distracción, pereza o apatía al estar demasiado tiempo quietos o en silencio.

Atender a nuestro tono de voz y a nuestras palabras. Es importante que el tono de nuestra voz sea medio, ni muy bajo, ni muy alto, para proporcionar confianza y calma a la persona que va a solicitar nuestra ayuda, y estar atentos a utilizar palabras de fácil comprensión para las víctimas, evitando costumbrismos, tecnicismos o expresiones coloquiales con doble sentido que puedan resultar incomprensibles e incluso cuestionables para ellas.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

-Crear y mantener un ambiente de confianza. Durante todo el tiempo de escucha, debemos *crear todas las condiciones que sean necesarias para que las víctimas se sientan confiadas en el absoluto respeto y confidencialidad que damos a aquellos que nos comparten*. Dedicar el tiempo de escucha que sea necesario para mostrar calidez, amabilidad y una acogida incondicional de las personas a través de nuestros gestos, acciones o palabras, mantener la cordialidad desde el principio hasta el fin de toda la conversación.

Es importante verificar que al momento de cerrar el espacio de escucha, la persona se sienta lo suficientemente acogida y cómoda y ofrecer la posibilidad de un posterior acompañamiento dependiendo de las necesidades y el contexto en que brindemos la ayuda.

1.2. Acerca del tipo de expresiones verbales y el tipo de preguntas que debemos realizar en una sesión de escucha empática.

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) La tarea de quien escucha es comprender el mensaje de la víctima (no interpretarlo). Por eso debemos escuchar con una intención constante de ponernos en su lugar, intentando sentir y pensar como ellas para verdaderamente comprenderlas y acogerlas incondicionalmente.
- b) Evitar hacer el juicio personal frente a lo que nos compartan. Evaluar, juzgar o descalificar son tendencias humanas que deben ser totalmente controladas y contenidas por parte de quien escucha a una víctima.
- c) Centrarse sobre las experiencias interiores de las víctimas; sobre lo que dicen sentir y pensar frente a lo ocurrido. Atender igualmente a las conductas exteriores de la persona. Ayudarles a ver la relación que existe entre aquello que dicen sentir o creer y aquello que expresan con su cuerpo: muchas veces las víctimas dicen sentirse débiles y vulnerables y sus conductas durante el diálogo nos indican lo contrario. Ayudarles a ver lo que no ven (sin emitir nuestras interpretaciones al respecto) es una de nuestras principales tareas durante un espacio de escucha empática.
- d) A fin de evitar nuestras dudas acerca de lo que las víctimas nos transmiten es importante procurar la retroalimentación durante el diálogo y así ir poco a poco verificando y clarificando nuestra comprensión de la información. Para



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

éste fin contamos con dos estrategias de entrevista que resultan fundamentales:

Paráfrasis: Se trata de extraer las ideas, emociones y gestos principales que la víctima nos ha transmitido durante su diálogo y repetirlas a ellas a través de la construcción de frases cortas. Se busca resumir lo dicho por la persona y rescatar los mensajes centrales de lo que nos comunica. Esta estrategia nos permite además recordar, junto con la víctima, cuáles son las ideas, emociones y actitudes que se han puesto de manifiesto durante el diálogo y visibilizar cuáles son las dimensiones que se vieron afectadas por el hecho violento.

Verbalización: Consiste en ayudar a poner en palabras aquello que vemos que las víctimas intentan decir a través de gestos, sonidos, dolores o silencios y que, por diferentes razones, no logran expresar abiertamente con palabras. Con frecuencia se trata de emociones o sentimientos que la misma víctima aún no sabe conscientemente que los tiene o que le cuesta aceptar como parte de su historia. Esta estrategia implica que construyamos preguntas o frases cortas que, sin implicar juicios ni afirmaciones, ayuden a las víctimas a ver aquello que nosotr@s creemos estar viendo en su historia.

- e) La escucha empática debe ayudar a la víctima y a nosotros mismos a ver más allá de nuestras propias ideas y emociones limitantes, por eso durante un espacio de diálogo, resulta fundamental evitar ofrecer soluciones inmediatas; es importante que la persona vea en ella sus propios recursos y darle orientaciones acerca de cómo puede acceder a los recursos que necesita.

Es tarea de la Iglesia y de la sociedad civil en general generar estrategias para que el Estado cumpla con sus obligaciones con respecto a los temas de atención a las necesidades fundamentales de las víctimas y evitar reemplazarlo en sus funciones. Sin embargo ante casos de extrema crisis es igualmente importante crear redes y condiciones que les permitan a las víctimas acceder a los recursos que necesitan de manera inmediata.

La finalidad de la escucha empática es, en todo caso, ayudar a crear en las víctimas nuevas miradas de esperanza frente a su propio futuro, nunca resolver los problemas por ellas sino, al contrario, empoderarlas para que ellas mismas lo hagan.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- f) Las preguntas son una de las habilidades que debemos adquirir y practicar con mayor destreza durante un espacio de escucha empática y por lo tanto se requerirá de un subsidio adicional para este tema. De manera general, sin embargo, podemos decir que: siempre debemos realizar preguntas abiertas que ayuden a las víctimas a ampliar la información que nos comparten y que nos permitan concretar o verificar la información que nos están dando. Evitar aquellas preguntas que llevan como respuesta implícita el sí o el no pues estas reducen nuestra posibilidad de adquirir más información e igualmente, evitar preguntas que conlleven en su formulación nuestras afirmaciones o juicios acerca de lo que creemos que las personas nos dicen o creemos que necesitan.

¿Para qué se realiza la escucha empática?

La escucha empática es la herramienta que nos permite ver y acoger la verdad que habita el corazón de quienes han sido víctimas de tantas violencias más allá de sus palabras y silencios y es, al mismo tiempo, la llave que puede abrir la puerta a posteriores espacios de reparación integral en los que tales verdades sean reconocidas comunitaria y públicamente por el Estado en caso de que las mismas víctimas así lo exijan.

Al finalizar el espacio de escucha empática es siempre importante que los y las acompañantes hayamos logrado entender la diferente visión del mundo que pueden tener las víctimas que hayamos escuchado y que las personas escuchadas se sientan menos pesadas, más confiadas y totalmente reconocidas.

La libertad de expresión y el derecho a la verdad de las víctimas son algunos de los temas que más interés personal causan en ellas. La recientemente aprobada Ley Nacional de víctimas²⁰ dice tener como objeto “reconocer y garantizar los derechos de las víctimas...en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, *verdad*, justicia, reparación integral...” (Artículo 2 parágrafo1) y, de acuerdo con la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos²¹, “el derecho a la verdad pertenece a las víctimas y sus familiares y también a la sociedad en general”.

Es por tanto, obligación de todas y todos, escuchar a las víctimas, ayudarlas a reconocerse como sujetos de derecho y acoger sus verdades. La escucha empática

²⁰Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013

²¹ Órgano principal y autónomo de la Organización de los Estados Americanos (OEA) encargado de la promoción y protección de los derechos humanos en el continente americano.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

nos permite conocer, reconocer y validar la verdad profunda de las víctimas, abarcando la totalidad de sus expresiones.

Finalmente, podemos decir que la escucha empática abarca un conjunto de actitudes que ayudan a las víctimas a:

- Sentirse valoradas, respetadas y dignas de consideraciones especiales por parte del Estado y de todas las ciudadanas y ciudadanos. Se les ayuda a reconocerse como personas con derechos, deberes y capacidades para salir adelante a pesar de todo.
- Expresar sus sentimientos y mirar con nuevos ojos su realidad; reconocer sus propias necesidades, sentimientos y actitudes y darse cuenta que existen otras personas que viven situaciones semejantes, genera en ellas una sensación de fortaleza antes apocada por el peso del propio dolor en su historia.
- Vivenciar una adecuada comunicación interpersonal al ponerlas en sintonía con la posibilidad de que, a pesar de lo ocurrido, aún pueden contar con personas que les ayudan a conectar de manera transparente con sus pensamientos y emociones.
- Incrementar su disponibilidad para crear o proseguir la construcción de nuevos espacios de comunicación profunda con sus propios familiares o personas cercanas al ofrecerles herramientas que tienden a favorecer la construcción de relaciones profundas y fraternas.

¿Quiénes pueden hacerlo?

Personas de todas las edades que se encuentren dispuestas y hayan sido previamente fortalecidas en las habilidades requeridas para este fin: adultos mayores, jóvenes y si se dan las condiciones necesarias, es posible formar a niñas y niños mayores de 7 u 8 años en habilidades básicas para escuchar empáticamente a otros pares.

Estamos en un momento de la historia en que resulta urgente contar con cada vez más personas interesadas y preparadas en escuchar a las víctimas, pues los constantes actos de violencia que vivimos en la sociedad, suelen traer como consecuencias la intimidación y el aislamiento, factores fundamentales para la distorsión y rompimiento de la comunicación.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

El compromiso de escuchar empáticamente las voces de las víctimas implica, en todo caso, un compromiso con el escuchar y acoger las voces de nuestras propias historias más ocultas...

Formarnos en habilidades para brindar la escucha atenta, prestar atención a la expresión corporal y centrar la energía necesaria para comprender a las víctimas, son entonces tareas obligadas de todas y todos los mexicanos. Se busca con esto dar atención a tantas personas que viven en un ambiente de constante violencia e inseguridad que influye de manera negativa en el bienestar de toda nuestra sociedad.

A modo de inspiración

“Después de que nos pasó todo, yo pensé que mi vida nunca iba a ser igual... he vivido muchas lágrimas y mucho enojo, pero ahora puedo decir que gracias a la ayuda que nos han dado acá y sobre todo a la forma como la psicóloga, el padre y las personas que iban a mi casa nos escucharon y nos atendieron a mí, a mi mamá y a mis hijos, ahora por fin estamos de nuevo saliendo adelante y viendo la luz”. Marcelina, 38 años, su esposo fue secuestrado y se encuentra desaparecido desde hace 4 años y 7 meses.

VIII. CUARTA PARTE: HERRAMIENTAS

PSICOSOCIALES

PROTOCOLO DE CONTENCIÓN Y AUTOCUIDADO

Introducción:

El servicio que da la
acompañar a las
violencias en su
proceso de salir y
se realiza con un
Construcción de
transformación



iglesia de
víctimas de las
dolor y en su
continuar adelante
enfoque de
Paz y de
Social, basada en

dos principios fundamentales que son: la pastoral de la consolación y la pastoral de la esperanza. Mismos que se implementan en cada una de las cuatro diferentes modalidades de acompañamiento integral: Espiritual, Pastoral, Psicosocial y Jurídico.

Al realizar esta labor con el enfoque de Construcción de Paz se pone como centro de toda actividad el bienestar de la integralidad de la persona, por lo cual resulta fundamental recordar que tanto las personas que se atienden, como las que acompañan son igualmente importantes para el desarrollo de un trabajo orientado a generar verdaderos cambios que lleven a la transformación social de las comunidades donde habitan las víctimas acompañadas.

En este sentido, teniendo en cuenta que es inevitable que todas y todos resultemos vulnerables a las realidades de violencias en las que vivimos y, además, quienes



acompañamos a las víctimas estamos directamente expuestas y expuestos a innumerables historias y anécdotas de profundo dolor, llega a ser necesario y prioritario no solo atender y acompañarlas a ellas y ellos en su dolor, si no también crear estrategias y acciones claras y sencillas de cómo acompañar a quienes les

acompañamos para que, también nosotras y nosotros “estemos bien”, es decir, para ayudar a mantener un equilibrio emocional, mental, corporal y espiritual en todas las personas que acompañamos a las víctimas en su caminar.

Dentro del Proyecto de Intervención en Crisis y Acompañamiento a Víctimas de las Violencias con enfoque de Construcción de Paz ya se ha enfatizado la importancia de tener y realizar acciones de Contención y Autocuidado entre las personas que realizan el acompañamiento, en cualquiera de sus modalidades ya sea pastoral, espiritual, psicosocial y jurídico, tan cierto es que en el “Protocolo establecido y se decretó la necesidad de tener momentos específicamente a destinados a Autocuidado y realizar trabajos de contención de las personas que pertenecen a los equipos levaduras, para promover y mantener su salud mental y su equilibrio emocional, corporal y espiritual.”²²

Pastoral de Consolación

Y

Pastoral de la Esperanza

Recordando, como se mencionó antes, el acompañamiento integral que se brinda está basado en *la Pastoral de la Consolación*, que nos invita a escuchar de manera profunda (al estilo de Jesús) a todas las personas que se acercan y/o que encontramos en nuestro caminar. Con la única intención de reconocerlas en la plenitud de sus expresiones y de entregarles, a través de nuestra escucha, la certeza de ser amadas como las hijas e hijos predilectos de Dios, independientemente de las historias que existan en su vida. Y en *la Pastoral de la Esperanza* que nos invita a ayudar a ver con ojos nuevos la propia realidad, a ver



²² El “Protocolo de Seguridad” es una herramienta que debe ser implementada en todos los equipos levadura del presente proyecto. Existe un documento base, elaborado en acuerdo con el equipo levadura general del mismo en el año 2010, que ha servido como guía para la elaboración de los protocolos particulares. El propósito de esta herramienta es acordar con todos los y las acompañantes de las víctimas, cuáles son las medidas de seguridad que es obligatorio tener cuando se realiza el acompañamiento integral a las mismas. Referente al tema de Autocuidado y Contención se hicieron acuerdos que se pueden leer en el punto 5 de ese “Protocolo general de Seguridad del proyecto piloto”.

PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

que siempre hay luces aun en las circunstancias más oscuras, recordando cuáles son sus propios recursos, esos con los que han contado aún en los momentos más difíciles del hecho violento, así como las diversas personas con las que cuenta a su alrededor.



Son éstos mismos principios que guían el acompañamiento que se brinda a las víctimas de las violencias, los que estamos llamados a realizar para nosotros y nosotras mismas y para las y los compañeros del proyecto y del servicio que se desempeña.

Objetivo General:

- ✚ Visibilizar en los equipos parroquiales la importancia y la necesidad de promover y realizar acciones de contención y autocuidado de las personas que brindan el acompañamiento, para de ahí crear estrategias y acciones concretas, que puedan realizarse periódica y sistemáticamente en diferentes espacios, ya sea de manera individual o en grupo, para ayudar a mantener un equilibrio emocional, mental, corporal, espiritual y relacional entre las personas que están brindando el servicio de acompañamiento integral a personas y comunidades víctimas de las violencias.

Finalidades:

Gracias a la lectura e implementación de las estrategias y actividades propuestas en el presente protocolo, las y los integrantes de los equipos levadura parroquial, diocesana y el equipo coordinador local:



- ✚ Contarán con la información y formación básica necesarias para asumir las acciones de Autocuidado y contención como primordiales en su labor de acompañar a las víctimas de las violencias.
- ✚ Se verán llamados y llamadas a destinar periódicamente un tiempo específico para la realización de diferentes acciones de autocuidado y contención, siendo conscientes de la importancia del cuidado de su propio bienestar integral en el servicio hacia las y los más necesitados.

PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- ✚ Podrán disfrutar del servicio que realizan, con mayor impacto y eficiencia al estar en un estado de bienestar personal, manteniendo un equilibrio en las diferentes dimensiones de la persona, esto debido a que se minimizarán los riesgos de que el servicio y el acompañamiento que brindan a las víctimas les sea agobiante, cansado y desconsolador.
- ✚ Experimentarán los beneficios del autocuidado y la contención y serán capaces de difundir la importancia de estos aspectos del acompañamiento a las víctimas de las violencias.
- ✚ Promoverán la realización de estrategias como éstas durante todas las actividades de acompañamiento a otras personas, indicándoles la importancia de que, ellas mismas, continúen implementando acciones similares para propiciar su bienestar integral en la vida cotidiana.
- ✚ Podrán visibilizar la importancia y los beneficios que se tienen a nivel personal, familiar y relacional al procurar el bienestar de una y uno mismo, teniendo como una prioridad de igual importancia el servicio que se realiza como el autocuidado que se proporciona, permitiendo tener una vida más equilibrada, con mayores beneficios, más satisfacciones y mejores resultados en todos los aspectos de la persona.



Glosario:

Autocuidado: Toda acción y energía que una persona dirige y destina a mantener, promover, y/o fortalecer el equilibrio emocional, mental, espiritual y corporal de su propio ser. Es decir, son acciones que destina una persona en el cuidado de sí misma.

Estas acciones se desarrollan de manera *preventiva*, antes de tener un desequilibrio en cualquier área de la persona.

En este sentido, algunos de los ejemplos pueden ser: Leer un libro, ver una película, ir a revisión médica, realizar ejercicio u alguna actividad física, consentirse con algún



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

alimento o bebida o con algún momento de cuidado persona (ir a un spa, temascal, algún tratamiento de belleza, entre otros).

Contención: Toda acción enfocada a recuperar y gestionar el desahogo psicosocial de las personas para promover y recuperar el equilibrio emocional, mental, espiritual, comportamental y relacional. Son acciones que se desarrollan cuando ya existe un desequilibrio en la persona y es necesario intervenir para recuperar y promover el equilibrio personal.

Autocuidado: Toda acción y energía que una persona dirige y destina a mantener, promover, y/o fortalecer el equilibrio emocional, mental, espiritual y corporal de su propio ser. Es decir, son acciones que destina una persona en el cuidado de sí misma.

La contención *la puede hacer* cada persona para intervenciones individuales (Autocontención) o la puede realizar alguien ajeno que le ayude a facilitar la gestión y el desahogo del otro(a), también puede ser un grupo el que ayude a gestionar dicho desequilibrio (contención).

Algunos ejemplos de Autocontención pueden ser, escribir lo que nos aqueja, correr, golpear un cojín para sacar el enojo o la tristeza...

Y, algunos ejemplos de contención pueden ser: recibir abrazos de un compañero o compañera después de que hagamos una intervención con víctimas compartir lo que se siente, se piensa y se necesita cuando nos percibimos “bloqueados” ante situaciones específicas

Algunos factores de riesgo a los que nos exponemos al realizar el acompañamiento a víctimas de las violencias.

En la actualidad en el proceso de Acompañamiento a las víctimas y comunidades afectadas por las violencias con enfoque de construcción de Paz, en la Arquidiócesis de Acapulco se cuenta con 7 equipos levadura parroquiales que ya se han capacitado en el Proyecto de intervención en Crisis y Acompañamiento a Víctimas de las Violencias, 8 equipos parroquiales que están en proceso de



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

formación, un equipo coordinador local, dos equipos levadura diocesanos y un equipo levadura de los centros de escucha parroquiales.

La difícil realidad en la que vivimos actualmente en nuestros territorios hace que estemos expuestos y expuestas físicamente, como la mayor parte de la población de este país, a ser víctimas

directas de las violencias en cualquiera de sus diversas manifestaciones y, adicionalmente cada una de las personas que pertenecemos a estos equipos somos emocional, mental y espiritualmente vulnerables al estar permanentemente expuestas a las historias de dolor e injusticia que nos cuentan las víctimas que acompañamos.

Contención: *Son acciones que se desarrollan cuando ya existe un desequilibrio en la persona y es necesario intervenir para recuperar y promover el equilibrio personal.*

Algunos de los factores de riesgo propios de nuestro que hacer son:

Emocionales: sentimiento de tristeza relacionados al dolor de las víctimas que son escuchadas, soledad ante la idea de ser pocas personas las que hacen algo por las víctimas y muchas las que requieren del apoyo, desolación e indignación ante la aparente indiferencia de algunas personas y autoridades, angustia, miedo, impotencia, enojo y sentimiento de hacer poco ante una realidad desgarradora y que rebasa las acciones.

Relacionales: se deja de frecuentar con la misma periodicidad a algunos amigos y familiares, se está menos en casa, se sale más a diferentes servicios incluso en días festivos o de descanso, debido a que nos sobrecargamos de trabajo y nos podemos llenar de múltiples actividades y cargos pastorales por el deseo de querer acompañar y hacer más de lo que se hace.

Comportamentales: Aislamiento, tics, dificultades para comer y dormir ya sea por fatiga de tanto trabajo o por los diferentes sentimientos generados al escuchar a las víctimas, dejar de ir a ciertos eventos o lugares porque no les sacamos tiempo y nos sobre exigimos en el servicio que se realiza.



Mentales: Ideas paranoides y de persecución asociadas al miedo que se genera al conocer las historias de las víctimas y el temor de ser propensos de pasar por situaciones similares, estrés, sobre exigencia de cumplimiento, pensamos con demasiada frecuencia en los pendientes que se tienen debido a la carga del trabajo, a las múltiples actividades y el deseo de hacer más a favor de las víctimas, olvidamos cosas que antes nos eran muy importantes y enriquecedoras.

Físicos: Defensas bajas, dificultad para asimilar los alimentos, desnutrición, fatiga, dolores de cabeza, dolores físicos, incremento de los síntomas de algunos padecimientos existentes, los cuales pueden estar asociados al estrés generado por el servicio que se realiza y la falta de descanso.

Espirituales: Dudas de la trascendencia, dudas en creer que la realidad puede cambiar asociadas a la desilusión al no encontrar un sentido de lo que se hace debido a la realidad tan dura en la que se vive.

¿Qué se puede hacer para minimizar estos riesgos?:

Algunas de estas **estrategias** se pueden desarrollar **en equipo**, como son:

1. Para iniciar el trabajo de **contención**, es necesario *medir los niveles de tensión y trabajo periódicamente* (puede ser cada semana, quince días o un mes) entre los integrantes de los equipos. Realizando un registro de todo lo que se hace y de la información obtenida, esto visibilizará, no solo el trabajo y los impactos obtenidos en cada actividad, sino también la carga de trabajo y la fatiga emocional, mental, corporal y espiritual que presentan.

Dicho registro puede realizarse en los mismos espacios que se asignan a las diferentes actividades, destinando un tiempo para hacer esas observaciones, registros o mediciones, desde las evaluaciones que se hacen, incluir y no olvidar evaluar la parte emocional y personal de quienes desarrollaron cada actividad.

Otra forma puede ser que cada integrante de los equipos realice un diario (diario de campo) en donde cada quien, en sus espacios y tiempo anote lo que ha realizado y como se ha sentido o lo que ha implicado para él o ella dicha actividad y esto se pueda compartir periódicamente en un espacio con el equipo levadura al que pertenece.



2. Dejar como decreto que cada que se vean entre las personas de los equipos, es prioritario *preguntarse ¿Cómo están?, ¿Qué han hecho (en su vida en general)?, ¿Cómo se han sentido?* y si se tienen algo que contar, lo que sea, de su vida en general, no solo del servicio que prestan en la iglesia, contarle y no creer que es algo que tal vez luego pasa o no es necesario contar.

Realizar este tipo de preguntas también referente a las actividades específicas que se tienen en el acompañamiento que están brindando, *saber ¿cómo se sintió durante su preparación, realización, evaluación y seguimiento posterior?*, Es decir, recordar que en el enfoque de Construcción de Paz lo más importante son las personas y el equilibrio en las cuatro dimensiones y no la agenda.

3. En las oraciones de las reuniones se puede aprovechar para tener ese momento de paz, de tranquilidad, de estar en sintonía con Dios y con los compañeros y compañeras; para compartir y acoger, así como para entregar en manos de Dios todas las situaciones que se están viviendo, de las cuales se sienta que son mucha carga o no se sabe cómo enfrentarlas.

4. Así mismo, dentro de las evaluaciones que se realizan de las actividades tomar las preguntas anteriormente descritas como prioritarias. Esto favorecerá en no crear espacios diferentes y por lo tanto tener más actividades a realizar y ayudará a regular los niveles de equilibrio emocional.

5. *Destinar días y momentos específicos y periódicos para realizar alguna actividad de contención y autocuidado en equipo*, por lo menos una vez al mes. Por ejemplo, en el equipo en alguna reunión que se tenga, se puede celebrar los cumpleaños de las y los compañeros compañeras, al igual que cuando se ha tenido momentos de mucho qué hacer, celebrar y reconocer el trabajo realizado, agradeciendo el resultado de lo realizado y la participación de todas y todos.



Otros momentos para celebrar pueden ser algunas fechas especiales, como el día internacional del voluntario que es el 5 de diciembre, el día internacional de la mujer 8 de marzo, el día internacional del hombre 19 de noviembre, el día del psicólogo 20 de mayo, ya que todas y todos están haciendo un poco de la labor de esta profesión, entre otras fechas.

Otra forma de destinar espacios específicos puede ser organizar salidas a correr juntos, irse a jugar algún deporte, puede ser también un deporte en la playa, se pueden planear encuentros deportivos de los equipos o entre los equipos parroquiales.

Nota: Es fundamental brindar la misma importancia a estas actividades que cuando se tienen algunas otras destinadas al trabajo y acompañamiento a las víctimas de las violencias.

Por lo cual es importante tener registradas estas acciones e incluso ver los logros alcanzados, los impactos en las personas del equipo levadura y las necesidades que aun existen. La idea es que ayuden a bajar el estrés, quitando el agobio y cansancio de tanto que hacer, así que si llegan a ser pesadas estas acciones es mejor revalorar y cambiar por algo que sirva mejor para todas y todos.

Algunas de las *estrategias* que se pueden realizar como parte del Autocuidado son:

1. Cada una de las personas pueda elaborar una lista de posibles actividades a realizar para auto cuidarse y buscar contención, de acuerdo a lo que a cada una le ayude y le sirva. *Esto es, atenderme a tiempo, promover mi bienestar, recordar que cuando yo estoy bien conmigo mismo todas las cosas de la vida fluyen mejor.*



2. Fomentar el compromiso de cada una de las personas integrantes de los equipos para que destine un tiempo específico por lo menos cada 15 días (idealmente cada semana) para realizar una actividad de autocuidado y contención de forma personal, tratando de evitar esperar a hacer algo hasta que las personas se sientan desbordadas y ya no puedan más. *Esto es, incluirte en tu propia agenda y priorizarte, recordar que tú eres lo más importante para ti mismo.*

3. Cuando se sienta o se requiera de platicar con alguien o de ser acompañada o acompañado, se hablará inmediatamente y se le hará del conocimiento a alguno de los miembros del equipo, con el que cada uno se siente más a gusto o se desee hablar, para comentar todo eso que le aqueja y que siente del servicio que se realiza. *Esto es, saber pedir ayuda, ser humilde y amoroso conmigo mismo, recordar que vivimos rodeados de ángeles que nos quieren ayudar, basta que les demos la oportunidad de hacerlo.*

*Ejemplos de algunas
Actividades que pueden
realizarse para generar
Contención y Autocuidado*

Las actividades a realizar para la contención y el Autocuidado pueden realizarse en equipos o en forma individual, es importante mencionar que también pueden ser diferentes, dependiendo de la dimensión de la persona que se quiere ayudar o intervenir, es por eso que a continuación se describen algunas posibles actividades a desarrollar, aclarando que son solo algunas, habiendo muchas otras más para



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Implementar de acuerdo a las condiciones, habilidades y realidades de cada equipo levadura parroquial, diocesano o coordinador y de cada persona de dichos equipos.

Para las emociones

- a. *Buscar espacios y tiempos para desahogarse*, sacar todo lo que uno piensa o siente, sin importar que se diga o como se diga, es necesario que las personas puedan liberarse de todo eso que se han estado guardando cuando realizan el acompañamiento, ayudando y favoreciendo el restablecimiento del equilibrio emocional, como forma de Autocontención.

Otra forma para desahogarse es escribiendo todo eso que siente que le está afectando, para sacarlo de uno y liberarse de esa carga.

- b. *Hacer algún tipo de actividad física* como caminar, correr, ejercicio en la playa, al aire libre o un Gimnasio si se desea, realizar algún tipo de deporte. Esta actividad la pueden hacer individualmente o en los equipos haciendo ejercicios juntos.
- c. *Frecuentar a personas que no tengan que ver con el proyecto o el trabajo* para que puedan hablar y compartir cosas que son totalmente diferentes, preocupaciones y anécdotas de su día a día dejando de lado y olvidando los temas relacionados con el servicio que se realiza, es decir, desconectarse del todo.
- d. Realizar y/o participar en talleres vivenciales de gestión de emociones o desarrollo personal.
- e. Buscar acompañamiento psicosocial de forma individual para realizar un trabajo personal y profesional.

Para el cuerpo

- a. Descansar adecuadamente, respetar los tiempos de descanso como importantes.
- b. Dormir bien, antes de recostarse para descansar intentar aquietar la mente, el cuerpo, el espíritu y los sentimientos, respirar profundamente y soltar lo que

PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

podimos resolver en el día, para que los sueños sean más tranquilos y placenteros y se pueda descansar bien.

- c. Alimentarse bien, llevar una dieta balanceada, ayudando al buen funcionamiento del cuerpo. Consumir, proteínas, vitaminas, antioxidantes de forma natural.



- d. Estar atentas y atentos de posibles infecciones o padecimientos y tener visitas periódicas al médico o cuando sea necesario. Sentir y escuchar al cuerpo, cuando nos habla a través de síntomas como:

Dolores de cabeza por tantas preocupaciones al conocer parte de la realidad que aqueja a la comunidad y en especial a las personas que han sido víctimas de las violencias y que pone de manifiesto la vulnerabilidad de todas y todos.

Dolores de cuello y espalda, al sentir el peso y la responsabilidad que genera el que las víctimas que se acompañan depositen su confianza en uno.

Las torceduras del cuerpo, ya sea del cuello o de los pies, generada por el estrés de tanto que hacer y por la responsabilidad que se tiene con las víctimas que se acompañan.

Problemas de riñones y/o digestivos que suelen estar relacionados con mala alimentación (de carreras o poco balanceada) y con dificultades para “digerir miedos o preocupaciones”...

Para la mente

- a. Tener una lectura ligera y agradable diferente a lo que se lee por cotidianidad, trabajo o servicio.
- b. Salir a distraerse ya sean en paseos por la playa, la ciudad, las tiendas, acompañados y acompañadas por amigos, familia u otros integrantes del equipo.

PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- c. Asistir a fiestas, salir a bailar, ir a algún lugar concurrido de amenidad o para divertirse en un lugar público.
- d. Ir al cine, conciertos, exposiciones de arte, presentaciones de orquestas, filarmónicas, ver las carreras de veleros, ir a pescar, es decir, ir a eventos recreativos ajenos a los cotidianos y que puedan existir disponibles en la localidad

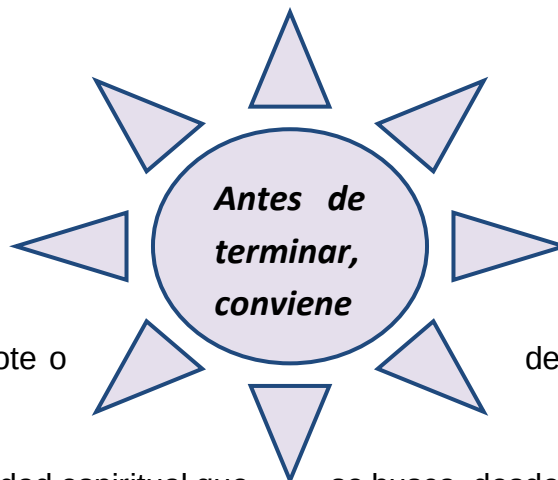


- e. Buscar estrategias para reír a profundidad e idealmente con carcajadas, desde contar chistes hasta cosquillas o actividades de risoterapia son una excelente manera de distensionar la mente, alivianar las emociones y aligerar el espíritu.
- f. Poner atención a lo que está pasando por la mente, dándose cuenta de los pensamientos repetitivos o las ideas fijas y trabajar sobre ellos, atendiendo a las necesidades y a lo que se está en la mente, discerniendo objetivamente sobre la realidad.

Una forma de atender estos pensamientos puede ser mediante momentos de meditación, los cuales pueden ser al despertarse, antes de dormir, al darse cuenta de los mismo, lo cual es de forma individual.

También es necesario realizar estos ejercicios con el equipo, aprovechando los tiempos que se tienen de oraciones al inicio, durante y al final del trabajo que se realiza, poniendo énfasis en darse cuenta de esos pensamientos repetitivos o de las ideas fijas que se están generando al brindar acompañamiento a las víctimas de las violencias.

Para el espíritu



- a. Buscar la guía espiritual de un sacerdote o otra persona.
- b. Buscar espacios que brinden la tranquilidad espiritual que se busca, desde paseos por lugares tranquilos como playas, parques, entre otros.
- c. O espacios destinados al encuentro con Dios, como pueden ser retiros, grupos bíblicos, formación cristiana.
- d. Retomar y no dejar las prácticas religiosas que cada uno le gusta hacer o participar, buscando momentos de oración con el santísimo o en otro lugar para contactar con Dios por medio de la oración.

Las escrituras nos dicen en Lucas 10, versículo 27 que ante la pregunta que hace un maestro de la Ley a Jesús acerca de cómo alcanzar la vida eterna, la respuesta de Jesús fue:

"Ama al Señor tu Dios con todo tu corazón, con toda tu alma, con todas tus fuerzas y con toda tu mente; **y ama a tu prójimo como a ti mismo.**"

Esta respuesta nos recuerda la importancia, no solo de amar al prójimo y el estar con él, sino que debe de ser como a uno mismo, por lo cual se requiere amarnos y procurarnos para poder dar eso mismo a los otros.

Es necesario también recordar que no podemos dar lo que no tenemos, no podemos amar al prójimo si primero no nos amamos a nosotras(os) mismas, y una forma de amarnos es cuidándonos.



Otro ejemplo de esto mismo es lo que una(o)s compañera(o)s nos comparten por medio de sus vivencias:

Mujer de 60 años, yo siempre hago mi servicio en la iglesia con alegría, me gusta ir a visitar a las personas a sus casas, me gusta sentir que hago un bien, eso me alegra, pero también tengo mis espacios, yo tomo un día a la semana en el que convivo con mis amigas, con

mis compañeros del trabajo, nos vamos a comer, al cine, paseamos y ese día a la semana no lo utilizo para nada más que para mí, ya saben en mi casa y en la iglesia que no me deben de poner nada y respetar mi día, también convivo con mi familia, mis hijas y mis nietas eso me reanima y me llena mucho, así yo puedo seguir haciendo las cosas sin agobios, ya que tomo mi espacio y nuevamente me reanimo, ya estoy lista para seguir adelante, seguir visitando, continuar acompañando a las personas que lo requieren y lo hago sin peso, ni molestia, lo hago con gozo y felicidad.

Hombre 40 años: Es importante la contención y el Autocuidado porque te ayuda a mantener una estabilidad en tus emociones, que favorecen el seguir ayudando a otras personas, sin riesgo para mí. Me he dado cuenta que la buena voluntad no basta cuando quieres ayudar, porque tarde o temprano la tarea de escuchar a víctimas y personas afectadas por las violencias termina afectando la propia estabilidad como persona, por lo cual es necesario saber manejar toda esa información que recibo, tener algunas herramientas de contención para saber gestionar mejor las propias emociones.

En mi vida me ha ayudado el tener con quien socializar periódicamente todo lo que vives y escuchas, también las técnicas de respiración, de pacificación, algunos ejercicios de relajamiento, el buscar algunos espacios personales para estar en contacto con la naturaleza, como un árbol, con un paisaje, escuchar música, leer algún libro, ayuda mucho la oración personal, por lo menos en el servicio de acompañar y escuchar a las víctimas de las violencias, es fundamental conservar la relación con Dios, manteniendo la mística de la solidaridad y la compasión al estilo de Jesús.

Ya que tomo mi espacio, y
estoy lista para seguir
adelante y seguir
visitando.....





PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

El realizar ese tipo de actividades me ha permitido tener alegría y estabilidad para seguir realizando mi servicio sin angustiarme y presionarme demasiado, haciendo en la medida de mis posibilidades y habilidades, ya que hubo un tiempo en el que caí en el agobio y la desesperación por no saber que más hacer o como ayudar a las personas y por excesos de trabajo. Considero que así es la mejor manera de ayudar a los demás, él estar bien uno mismo.

Vale la pena recordar Amarnos y cuidarnos para hacer nuestro servicio y tener una vida llena de felicidad, gracias y dicha con Dios.....



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

IX. Primeros auxilios psicológicos. Herramienta de trabajo para la implementación de un Acompañamiento Psicosocial a personas y comunidades víctimas, durante un momento de crisis de violencia.

1. Introducción:

Si bien es cierto que el clima de sicosis en la sociedad guerrerense ha disminuido en los últimos semestres debido a que la prensa televisiva ya no muestra noticias acerca de la violencia en nuestro puerto y la escrita lo hace en menor medida, también es cierto que la violencia continúa, manifestándose en los múltiples asesinatos, secuestros, desapariciones, extorsiones y desplazamientos que ocurren diariamente en diferentes lugares del estado; a nivel gubernamental, una señal que evidencia este hecho es que la Operación Guerrero Seguro se mantiene hasta ahora, indicando así que el tiempo crítico generado por la violencia persiste.

Datos estadísticos obtenidos por la *Comisión de monitoreo del Equipo Levadura Arquidiocesano* demuestran cómo, a pesar de que el operativo federal continúa, se mantiene un alto índice de asesinatos en el estado de Guerrero y específicamente en el Puerto de Acapulco. De acuerdo con la información recolectada en dos de los diarios locales (Novedades de Acapulco y el Sol de Acapulco), durante los meses de Junio a Septiembre del 2103 acaecieron un total de 653 asesinatos²³; lo cual nos habla de que durante esos meses en Acapulco ocurrieron un promedio de más de 4 hechos violentos diarios que culminaron en la muerte de por lo menos una persona.

Este contexto de violencia evidencia la constante la violación a la gran lista de derechos humanos que, a pesar de estar establecidos en la Constitución y en las leyes mexicanas, se encuentran permanentemente vulnerados para toda la población. Algunos de los Derechos civiles y políticos menos garantizados en nuestra actualidad son: el derecho a la vida, a la libertad, a la seguridad jurídica, al libre tránsito, a la igualdad de derechos entre hombres y mujeres o la obligación de

²³ Cabe aclarar que la prensa local no registra el total de asesinatos ocurridos diariamente puesto que muchos de los mismos ocurren en lugares de difícil acceso y además muchas de las familias de personas asesinadas prefieren ocultar los hechos ocurridos debido a tener temor por las represalias que puedan tomarse contra las mismas. Además, nuestra comisión de monitoreo Arquidiocesano aún no se encuentra suficientemente fortalecida como para lograr hacer un registro más amplio del total de los medios locales.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

garantizar que nadie sea sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes, ni se le ocasione daño físico, psíquico o moral y que nadie pueda ser molestado arbitrariamente en su vida privada, familiar, domicilio o correspondencia, ni sufrir ataques a su honra o reputación...

Debido a esta realidad, el miedo y la desconfianza son los nuevos acompañantes que guían la construcción de las relaciones humanas de las y los Guerrerenses, el total de los habitantes de éste lugar sabemos con certeza que estamos permanentemente expuestos a ser víctimas directas o indirectas -o cuando menos testigos- de más de una manifestación de violencia y, sin embargo, no sabemos cómo actuar ante las víctimas que nos rodean...

¿Qué puedo hacer en caso de encontrarme con una persona que necesita de mi ayuda durante o poco después de que haya acaecido un hecho violento? ¿Qué debo decir o hacer y qué no, a dónde la dirijo, está bien si lloro con ella?... Una parte de nosotros se siente llamada a la ayuda pero no sabe cómo ofrecerla mientras que otra elige la protección personal y prefiere hacer de cuenta que no ve nada por miedo a exponer la propia seguridad...

Este subsidio se elabora pensando ofrecer herramientas prácticas que nos ayuden a saber qué hacer ante la posibilidad de encontrarnos con una persona que se encuentre en situación de crisis y nos presenta algunas técnicas básicas que nos ayudarán a bajar la ansiedad de las víctimas durante esos primeros momentos donde las necesidades afectivas, mentales, espirituales, materiales, relacionales y físicas parecen invadir toda su vida.

2. ¿Qué son los primeros auxilios psicológicos?

Se utiliza este término para referirnos al tipo de intervención que se realiza durante el primer momento de la crisis por violencia, justo en aquellos momentos donde la situación parece más difícil y a la luz de los ojos de las víctimas nada puede ser peor.

Antes de explicar que son los primeros auxilios psicológicos es necesario definir *lo que entendemos por crisis* en el contexto de un acompañamiento psicosocial a víctimas de las violencias.

Crisis Psicológica. Momento de trastorno y desorganización emocional, cognitiva, perceptual, relacional, espiritual, física y conductual en el que la víctima se muestra incapaz para resolver los conflictos asociados al hecho violento y presenta grandes dificultades para encontrar formas de adaptación a su nueva realidad.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Los *Primeros Auxilios psicológicos* son una de las técnicas que se implementan durante un proceso de *Intervención en crisis* ante cualquier situación de emergencia y/ desastre; aun cuando en sus inicios²⁴ fueron creados pensando en las víctimas de desastres naturales, posteriormente han sido adaptados y constantemente implementados para la atención de las necesidades de víctimas de desastres sociales como los que se generan en contextos de violencia como los que vivimos actualmente en México.

Los *Primeros auxilios psicológicos* se pueden definir como una técnica de ayuda breve e inmediata de apoyo y rescate a las víctimas que tiene como finalidad re-establecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal. A fin de incrementar su efectividad, ésta es una técnica que debe ser implementada, idealmente, en el momento inmediatamente posterior a cuando haya ocurrido el hecho violento y/o en los momentos más próximos al mismo.

La *Intervención en Crisis* en el contexto de nuestro proceso se acompaña integral, son todas las acciones que destinamos o encaminamos para ayudar a las víctimas a bajar su ansiedad y el estrés ocasionado por el hecho violento, para romper con la desorganización emocional, cognitiva, perceptual, relacional, espiritual, física y conductual en la que viven los primeros días o semanas que transcurren durante y después de ocurrido el hecho violento.

Desorganización emocional Es el término que se da a la presencia de emociones y sentimientos como ansiedad, ira, alegría incontrolada, depresión o temor, los cuales pueden ser experimentados por las víctimas y/o por quienes se encuentran a su alrededor como “*emociones o reacciones malas o inadecuadas*”, puesto que aparentemente no permiten que las personas se muevan de manera asertiva frente al hecho violento y porque suelen ser formas de sentir muy diversas a las que les han acompañado incluso durante otros procesos de dolor que hayan podido vivir anteriormente.

Otras manifestaciones de la desorganización emocional en las víctimas pueden ser: miedo constante, nerviosismo, incapacidad para relajarse, tendencia a evitar el contacto visual y físico con otras personas...

²⁴ Uno de los pioneros de ésta técnica es el estadounidense Erick Lindermann (1944), quien trabajó con los sobrevivientes y sus familias de las víctimas del incendio del Club Nocturno Coconut Grove en Boston. A raíz de sus trabajos surgió el cuerpo teórico de la *terapia breve intensiva y de urgencia* en esa misma ciudad. Para mayor información acerca de técnicas asociadas a este tema puede buscarse en la gran gama de autores que actualmente trabajan en el ámbito de la *psicología de las emergencias*.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Desorganización cognitiva: Son todas las manifestaciones de alteración que presentan las víctimas a nivel del funcionamiento mental, pensamientos reiterativos de temor, deseos permanentes de venganza, miedo a morir, deseos de escapar, tendencia a preguntar incontrolablemente el porqué de la situación ocurrida, ideas de incapacidad para realizar cosas que anteriormente parecían simples (como no poder salir solas a la calle por ejemplo)...

Esta desorganización suele alterar los espacios de sueño de las víctimas puesto que el cúmulo de pensamientos disfuncionales se presentan especialmente en el momento de mayor agotamiento físico del día, impidiéndoles o dificultando su descanso. Igualmente son pensamientos que trastocan la actitud de las víctimas hacia la vida, llevándolas a sentir por ejemplo que “ya nada tiene sentido”.

Desorganización conductual: Son todas las actividades y comportamientos que la víctima empieza a manifestar de manera muy diferente a las que vivía en su cotidianidad, antes del hecho violento.

Actitudes claramente irregulares que se hacen más visibles en momentos como la comida, el descanso o el ejercicio de su movilidad. Por ejemplo: insomnio, dificultad de concentración, incapacidad para dialogar con otras personas, realización de acciones incontroladas asociadas a la búsqueda de su seguridad como: revisión reiterativa de las chapas de la casa, búsqueda sin parar de la víctima en lugares donde ya está claramente identificado que la misma no se encuentra, tendencia a mantener al resto de la familia físicamente unida para que nada más malo vuelva a pasar... etc.

Desorganización perceptual: Son las tendencias de las víctimas a ver, oler, escuchar, sentir o degustar las cosas que ocurren de formas muy diversas a las que usualmente ocurren. Tendencias como: ver a personas sospechas en lugares donde antes se sentían seguras, escuchar una multiplicidad de voces que rumorán acerca de sus seres queridos, incapacidad para encontrarle gusto a los alimentos, sentir que la gente alrededor les mira mal...etc.

Desorganización relacional: Alteraciones en la manera como las víctimas se relacionan con las personas que les rodean, alejamiento de los vecinos, acercamiento extra ordinario y/o excesivo a algunos miembros de la familia, tendencia a construir relaciones exclusivamente funcionales –sin vinculación emocional profunda- con los nuevos conocidos , ruptura con espacios de reunión anteriormente habituales...etc.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Desorganización espiritual: Reacciones de enojo, acercamiento o alejamiento de Dios que hacen sentir menos fuerte el dolor emocional pero llevan a las víctimas a alejarse de la propia realidad, realización excesiva de nuevas prácticas de fe en la esperanza de la recuperación de los seres o cosas perdidas en el hecho violento, ritualización exagerada de acciones con la seguridad de que a partir de las mismas se hará regresar al ausente...etc.

Desorganización física: Alteraciones en el orden natural del cuerpo físico como sudoración, respiración aumentada, mareos, desvanecimientos, boca seca, adelgazamiento u obesidad, debilidad para moverse, etc.

Durante el proceso de intervención en crisis desde la técnica de acompañamiento en primeros auxilios psicológicos es importante reconocer la presencia de todos estos desordenes como fenómenos naturales que, en la medida en que sean reconocidos y acogidos a tiempo como parte de su realidad temporal, pueden ser integrados a la personalidad de las víctimas como elementos que les ayudan a prepararse para su posterior readaptación a la nueva vida que les espera después del hecho violento.

3. ¿A quiénes se dirigen los primeros auxilios psicológicos en un momento de crisis por violencia?

Todas las víctimas directas e indirectas de un hecho violento pueden necesitar recibir este tipo de atención de urgencia. En el momento en que ocurre el hecho violento resulta de gran importancia que las personas que están preparadas y dispuestas para realizar este acompañamiento, hagan un primer ejercicio diagnóstico que les permita identificar cuáles de las víctimas se encuentran mayormente alteradas y priorizarlas.

Es muy importante que se cuente con estrategias para implementar esta técnica con personas de todas las edades y condiciones socio económicas, las niñas, niños, ancianos y ancianas suelen ser personas especialmente vulnerables y necesitadas de este tipo de intervención.

En el caso de la cultura machista en que nos encontramos inmersos es de vital importancia hacer un especial seguimiento de los desórdenes que puedan presentar los hombres víctimas de las violencias puesto que, lamentablemente, son ellos quienes tienen las mayores tendencias a evadir su propia realidad a través de fenómenos como el aislamiento, la alcoholización o las drogas.

Lo mismo ocurre en el caso de las víctimas de violencias que pertenecen a estratos socio económicos altos, en cuyo estilo de vida no se encuentra incorporada la



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

posibilidad de sentirse y/o reconocerse como débiles, frágiles o necesitadas de ayuda y quienes, por lo tanto, suelen sufrir en silencio muchas de las manifestaciones de los desórdenes anteriormente mencionados.

4. ¿Cómo se hacen los primeros auxilios psicológicos a víctimas de las violencias?

Antes de hablar acerca de las estrategias necesarias para la implementación de la técnica de primeros auxilios psicológicos es necesario aprender a reconocer cuáles son las etapas propias de una crisis psicológica a fin de tener claro en qué fase de este proceso se encuentra la víctima a la que deseamos acompañar con este modelo de intervención.

A continuación mencionaremos brevemente las características de cada una de las fases de una crisis psicológica.

- a- *Fase de Amenaza*; Aumenta la tensión y el temor dependiendo de las tradiciones culturales y de experiencias pasadas, en esta fase algunas víctimas responden adecuadamente y otras responden con negación frente al hecho ocurrido.
- b- *Fase de Choque*; Las personas creen que son las más afectadas o las únicas que viven ese sufrimiento o esa situación, pueden presentar además desorientación, confusión, lentitud de pensamiento, dificultad para entender lo que dicen los demás, dificultad de toma de decisiones, desorientación del tiempo, se presentan sentimientos de queja, desinterés, etc.
- c- *Fase de Readaptación*; Esta presente cuando la víctima se da cuenta de las consecuencias que el hecho violento ha generado en su vida y es capaz de visibilizar lo que experimenta a través de manifestaciones como dolor, sufrimiento, desesperación, resignación, enojo, codicia, sentimientos de culpa, aislamiento, etc.
- d- *Secuelas*; Algunas víctimas presentan problemas de adaptación conocidas como secuelas que les impiden crear relaciones estables entre ellas y sus sistemas de apoyo (otras personas, su comunidad, instituciones cercanas, etc.). Estas secuelas pueden hacerse evidentes a través de hechos como: sensación y actitudes de desamparo, incremento de las muestras de malestar de la víctima al momento de comunicar su situación a otras personas, reacciones de depresión frente a la frustración, etc.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

También durante esta fase se pueden presentar actitudes percibidas como “positivas”, como por ejemplo: periodos de solidaridad (sentimientos de unión y apoyo, existe cooperación y sentimientos de salir adelante) o periodos heroicos (actividades en las que ayudan y apoyan a personas que están siendo afectadas). Es bastante común que, después periodos como estos llegue entonces un *periodo de desilusión* en el que las víctimas perciben que el tamaño del problema es demasiado grande y ven que las soluciones se escapan de sus manos.

e- Reconstrucción; Existen sentimientos de resistencia y agotamiento, sin embargo, las víctimas ya cuentan con una total aceptación de la situación vivida y empiezan a construir algunos planes hacia el futuro, se ven las primeras luces que guiarán el nuevo sendero para continuar con la propia vida.

Tener identificado en qué momento de la crisis se encuentra la víctima que acompañamos nos ayuda a tomar decisiones acerca de cuál es el tipo de acompañamiento más adecuado para la misma.

El primer paso que debemos seguir las personas que estemos dispuestas a acompañar el proceso de las víctimas es que, antes de tomar la decisión de intervenir, hagamos un ejercicio de auto diagnóstico en el que nos preguntemos ¿cómo estoy, qué siento y qué pienso ante el hecho violento que quiero intervenir, qué necesidades, temores y anhelos personales tengo, de qué manera me afecta la situación de las víctimas que deseo acompañar?

Reconocer los propios miedos y las naturales reacciones de ansiedad o dolor que las y los acompañantes también sentimos cuando vemos lo ocurrido es el primer paso que se necesita para poder realizar el acompañamiento. No se trata de evitar o contener nuestras propias emociones o necesidades sino de hacerlas conscientes para poder acogerlas y actuar con sabiduría a pesar de ellas.

El siguiente paso es preguntarnos ¿cómo puedo ayudar a la víctima para que salga de la crisis en la que se encuentra?

Para eso es necesario,

- 1) Hacer una evaluación o diagnóstico que abarque la identificación de todos los síntomas emocionales, mentales, perceptuales, conductuales, espirituales, físicos y relacionales de la persona a acompañar, para lo cual es necesario:



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- a- *Definir los motivos de la crisis.* Es decir, identificar con precisión todas las cosas vividas por la persona durante el hecho violento. Es importante evitar en esta etapa del diagnóstico preguntar cosas sobre la vida anterior de la víctima y centrarse únicamente en los problemas asociados al acontecimiento ocurrido recientemente.
- b- *Precisar los impactos.* Identificar específicamente cuáles son las consecuencias del hecho violento en el bienestar de la víctima, qué daños o malestares le ha ocasionado esta situación, en qué dimensiones de su vida está más perturbada y cómo éstos hechos le están afectando actualmente ha afectado su vida.
- c- *Determinar el grado de desorganización* que presenta la víctima (recordando que la desorganización puede ser emocional, perceptual, conductual, espiritual, física y relacional) y las características o manifestaciones de esta desorganización en cada dimensión del ser.

En esta fase debe evaluarse si la víctima se encuentra en un alto riesgo de crisis psicológica severa y priorizar la atención de quienes se vean en mayor peligro. En caso de no contar con personas suficientes para realizar el acompañamiento es importante contar con fácil y oportuno acceso a la red necesaria para canalizarlas.²⁵

- 2) *Establecer el plan de intervención*, con el cual se pretende ayudar a las personas a lograr comprender y aceptar su situación, a examinar, aclarar y conocer sus sentimientos, ayudar a las víctimas a establecer apoyos situacionales, orientarlas con mecanismos de afrontamiento más efectivos y ayudarles a establecer objetivos realistas para el futuro.

Es importante recordar que todo plan de intervención para primeros auxilios psicológicos en situación de crisis debe mantener las siguientes características:

Es limitada en el tiempo - Se enfoca en el aquí y en el ahora – Evita investigar sobre el pasado remoto de la persona - Evita profundizar en las raíces estructurales de los problemas que manifiestan las personas durante la crisis – Trabaja con los datos concretos ofrecidos por la víctima, nunca con interpretaciones – Evita hacer confrontaciones de las víctimas con la realidad – Puede reforzar algunos mecanismos de defensa de la víctimas a fin de ayudarla a fortalecer su propio yo - promueve la alianza terapéutica clarificando a la víctima que el objetivo primario de

²⁵ Por esta razón resulta fundamental contar con un mapa de actores y sectores y un directorio de red suficientemente amplio, organizado, seguro y de fácil acceso para todas y todos los que acompañen el proceso.

PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

esa intervención es la resolución de la crisis. Antes de definir cuál va a ser el plan específico de intervención se deben tener en cuenta las siguientes variables:

- Tiempo en que se inicia la crisis (por lo general el evento precipitante – hecho violento- sucede de una a dos semanas antes de que la víctima busque ayuda)
- ¿Qué tanto la crisis ha afectado la vida de la persona y la de otros a su alrededor?
- ¿Cuáles son las áreas de funcionamiento natural de la víctima que permanecen sanas aunque no están presentes ahora o que, aunque se manifiestan, la víctima no pueda verlas? Identificar los mecanismos de afrontamiento que las personas han empleado ante otras situaciones difíciles, antes o durante la misma la crisis y que son los recursos potenciales a través de los cuales puede continuar su proceso de re adaptación a la nueva vida.

3) Implementar la Intervención. En esta fase del proceso las técnicas de acompañamiento dependen en gran medida de las habilidades que las mismas víctimas ya tenían antes de la crisis, así como de la creatividad y flexibilidad que tienen los acompañantes de las mismas. Los siguientes lineamientos pueden ser útiles para esta fase del proceso:

- Ayudar a la víctima a llegar a la comprensión de su crisis como una reacción natural de la vida ante un hecho como el acontecido.
- Ayudarle a expresar sus sentimientos: Es común que algunas víctimas repriman sus sentimientos o que ni siquiera cuenten con capacidad para reconocerlos. Una meta inmediata de la intervención es ayudar a las personas a que vean sus propios sentimientos y a ver la importancia de acogerlos y expresarlos naturalmente.

En ocasiones puede ser necesario propiciar la catarsis emocional para ayudar a reducir la tensión y liberar las cargas acumuladas que generan mayores complicaciones en el bienestar integral de las víctimas.

Algunas técnicas simples que pueden ser útiles para esta fase son:

- ✓ Respiración profunda y pausada: ayudar a equilibrar la respiración y el pulso cardiaco, bajando las sensaciones de ansiedad, estrés, aturdimiento y desesperanza.

PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- ✓ **Imaginería Guiada:** llevar a las víctimas a pensar en sí mismas a través de la evocación de imágenes, situaciones o lugares dentro de una imaginación, para que a través de tales ideas puedan encontrar un lugar seguro, responder dudas o platicar con las personas ausentes. Es guiarlos por un lugar o una situación hipotética para que tengan la oportunidad de encontrar, probar y experimentar acciones, reacciones y actitudes ante algo específico.
- ✓ **Entrevista abierta:** Es una forma de entrevista en donde la intención es ayudar a la persona que pueda expresar todo eso que siente, vive y que puede y quiere decir, guiando el discurso por medio de preguntas abiertas, que impliquen una explicación o una historia para ser respondidas y no solo un sí o un no, esto para que la víctima pueda decir todo lo que quiere de una forma liberadora y de desahogo, así mismo estimular su creatividad, imaginación y su mente dando ideas de lo que pueden hacer.
- ✓ **Plan de vida:** es una herramienta a través de la cual acompañamos a la víctima a especificar clara y puntualmente lo que desea y necesita hacer en el futuro, cuáles son los objetivos que requiere alcanzar a nivel personal, relacional, profesional, emocional, mental, físico y las formas o acciones que debe establecer para alcanzar los objetivos.

Teniendo en cuenta la realidad de la situación de las víctimas en este momento de crisis, es importante que dichos objetivos sean a corto plazo y sean alcanzables de manera rápida y sencilla.

5. ¿Para qué se realizan los primeros auxilios psicológicos?

Esta técnica ayuda las víctimas a que rompan con la cadena de desorganizaciones que se presentan naturalmente una vez ocurre el hecho violento.

Les ayuda a procesar el trastorno, facilita su proceso de adaptación o readaptación a la nueva realidad que se les presenta después de acaecido el delito y les facilita la construcción de objetivos claros y realizables a corto plazo.

Cuando los equipos de respuesta y las personas o agrupaciones interesadas en el acompañamiento integral a víctimas cuentan con la preparación y las condiciones mínimas requeridas para la implementación de un plan de acción efectivo ante las situaciones de emergencia social que conllevan las violencias se garantiza la minimización de los riesgos e impactos que generan las mismas al interior de las comunidades donde ocurren tales hechos.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Una persona, familia o comunidad víctima de las diferentes violencias, que sea acompañada de manera oportuna y efectiva por un grupo de personas capacitadas para tal caso, cuenta con mayores oportunidades de recuperación integral y con mejores condiciones humanas para defender y exigir los derechos que le fueron violentados con el hecho violento.

Una comunidad que atiende de manera oportuna y efectiva a sus víctimas cuenta con mejores condiciones y oportunidades para reducir el nivel de riesgo de que la cadena de violencia de la cual todas y todos somos parte siga siendo alimentada por los nuevos eslabones de dolor y deseos de venganza que pueden quedar rezagados en una persona herida no solo por sus propios victimarios, sino adicionalmente re-victimizada por la indiferencia, ineficacia, o ineptitud para el acompañamiento por parte de quienes la rodean.

6. ¿Quiénes pueden hacerlo?

Todas las personas, jóvenes y adultas que cuenten con disponibilidad y se encuentren previamente capacitadas para el ejercicio de esta técnica.

En general todas las personas, independientemente de su sexo, edad o condición socio económica pueden y deberían ser fortalecidas por parte de diferentes organizaciones civiles, eclesiales y del estado, en habilidades básicas de *escucha empática*²⁶ y/o en estrategias basadas propias de los principios pastorales de la consolación y de la promoción de la esperanza.

Sin embargo, para el caso de los primeros auxilios psicológicos resulta en todo caso muy importante contar con un mínimo de preparación personal previo en términos tanto de habilidades específicas para el acompañamiento como en términos de habilidades para la propia *autocontención* y *el auto cuidado* de quienes acompañen a las víctimas

Algunas recomendaciones que es útil apropiar y practicar en todo momento antes de empezar un proceso de acompañamiento a víctimas son:

Recobrar la consciencia corporal; esto se logra respirando por la nariz y soltando el aire por la boca durante al menos 3 a 5 veces, realizándolo de manera profunda y pausada, permitiendo que el aire llegue a los pulmones y que vaya posteriormente

²⁶ Acerca de ésta técnica es importante acudir a la lectura del subsidio número tres de ésta misma serie de publicaciones.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

a todo el cuerpo, manteniendo un momento de privacidad o intimidad que puede llevarse a cabo con ojos cerrados y en un lugar preferiblemente aislado del ruido.

Ayudándose de la respiración anterior poner la mente en calma, con la firme intención y como único objetivo de escuchar atenta y empáticamente todo lo que la persona nos quiera y pueda contar o compartir (llanto, silencio, sollozos, etc.), tener presente que se le brindara a cada víctima un tiempo exclusivo para ella, en el cual podrá compartir todo lo que necesite, sin prisas, ni presiones.

Una vez se culmine el proceso de acompañamiento es importante que las y los acompañantes realicen alguna estrategia para *liberar las emociones o ideas* que hayan podido surgir durante cada sesión y que incorporen hábitos de limpieza emocional y espiritual que les permitan mantener su propia paz interior aun en medio de tanto dolor.

A modo de inspiración

“Durante el tiempo que he participado en el proyecto me he dado cuenta que el mismo ha impactado fuertemente mi vida personal, me ha hecho sensible ante el sufrimiento de otras víctimas, especialmente de los padres que han perdido a sus hijos, soy consciente de que puedo contribuir en el bienestar de quienes han vivido estas experiencias... he vivido la impotencia de que la ayuda que damos no sea suficiente pues la situación que se vive en Acapulco rebasa en mucho nuestras posibilidades, sin embargo he visto como escuchar y ayudar a otras víctimas a liberar sus emociones puede cambiarles la vida para bien. La experiencia del proyecto, me ha ayudado a vivir mi propia situación familiar de violencia desde una perspectiva diferente.” María²⁷:

²⁷Se cambió el nombre de la agente integrante del proyecto, por cuestiones de seguridad pues ha sido víctima de la violencia.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

X. *Elaboración de Duelo.* Herramienta de trabajo para la implementación de un proceso de *Acompañamiento Psicosocial* a Personas y comunidades víctimas de las violencias.

Introducción

Este manual tiene como finalidad proporcionar una intervención de acompañamiento psicosocial necesaria para las personas que han sido víctimas y/o sus familiares que han sufrido secuestro, homicidio, ejecución, "levantón", extorsión, desplazamiento, etc., en su proceso de recuperación emocional y que siguen inmersas en un dolor convertido en sufrimiento.

*“Vivíamos en el Valle del Cauca, donde mi familia fue obligada a salir por problemas de mis padres. Ellos fueron amenazados y por esa razón tuvimos que venir a Bogotá. Vivíamos en un pueblo que tenía montañas, árboles y animales. Era como en el campo. Me gustaba vivir allí porque tenía amigos, jugaba mucho, bajaba la loma dando saltos y tenía cinco pajaritos que mi papá me había regalado. Llegamos acá y fue muy duro porque ya estábamos acostumbrados a nuestro hogar. No sé por qué razón detuvieron a mi papá, sólo sé que es bueno y ayuda a los demás (...) Yo estoy viviendo donde una familia que es mi amiga. Me siento muy triste porque me hace falta mi familia. Con estos problemas paso callada, me siento sola, al llegar a un barrio donde no conozco a nadie, siento sufrimiento...”*²⁸

Es necesario ofrecerles a estas personas la oportunidad de encontrar nuevamente el rumbo en su vida. Producir un cambio es fundamental pues estas personas están atoradas en los sentimientos de impotencia, deseos de venganza, enojo, frustración y tristeza. Se suma además el sentimiento de inseguridad, el miedo de salir de casa, pero sobre todo el terror de recordar o vivir nuevamente el episodio traumático. Afecta todo el desarrollo de sus actividades diarias y eleva su nivel de estrés.

Somos un país en guerra y por lo tanto, un país en eterno proceso de duelo... Los diferentes sucesos de violencia que ocurren en nuestro país, afectan emocionalmente a la población en general sin distinción alguna de edad, sexo o condición económica. No es necesario que seamos víctimas directas de los hechos violentos, todas y todos los habitantes de México, de una u otra manera, estamos

²⁸ Fragmentos de la historia de una niña colombiana desplazada. Taller de Vida, Boletín CODHES Niñez y Desplazamiento: "Para romper el silencio y el miedo" 1998



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

afectados por una serie de situaciones de violencia que no somos totalmente capaces de ver. La oscuridad de tantas muertes violentas, tantos secuestros y desapariciones nos deslumbra y parece hacernos ciegos al dolor. Al mismo tiempo, las emociones de miedo, enojo o tristeza crecen, las impotencias y deseos de venganza se acumulan y entonces, la cadena de violencias sigue creciendo...

Las víctimas de la violencia sufren, además de las lesiones físicas provocadas durante el delito, un fuerte impacto emocional que puede llevar a trastornos psíquicos. A los hechos violentos se añaden vivencias de dolor, impotencia y frustración lamentablemente normalizados en los procesos legales o de investigación judicial que igualmente afectan la moral y la dignidad de las víctimas²⁹. Además están los cambios socio-laborales que suelen ocasionarse durante esta nueva condición de vida y las reacciones del entorno que influyen de múltiples formas en la evolución de las víctimas y de sus familiares.

Acerca de la gravedad de los problemas ocasionados por las violencias, se suelen difundir más suposiciones y prejuicios que datos consistentes e investigaciones rigurosas y, acerca de los impactos emocionales, mentales o relacionales generados por la muerte (corroborada o supuesta) de tantas personas, no existe casi ninguna referencia de investigación... ¿quién habla de lo que sentimos y pensamos de nuestros muertos, quién nos dice cómo y dónde llorarlos cuando ni siquiera podemos tener sus cuerpos para enterrarlos; quién nos explica el por qué y el para qué tenemos que abandonar los paisajes y las amistades que por años habíamos pensado que eran nuestros?

Este subsidio tiene como finalidad compartirnos algunas ideas generales acerca de las implicaciones que tiene la vivencia de un proceso de duelo en medio de un país donde la muerte (física, emocional y espiritual) parece rondar todos los rincones de la vida y ofrecernos algunas ideas acerca de cómo afrontar tales duelos integrándolos a la realidad de nuestra vida, para poder mirar de nuevo a nuestros muertos como parte integral de nuestra historia de vida.

²⁹ Es el caso de Marta, 30 años. 7 meses de embarazo, víctima indirecta del secuestro de su hermano Miguel. Decide no volver jamás a las oficinas del estado después de que tuvo que hacer una fila de 4 horas de espera en la SEGOB, para que finalmente le dijeran que en esa oficina no podían darle información y que era mejor que no preguntara cosas que pudieran ponerla en riesgo a ella y su familia.



¿Qué es un proceso de duelo?

El *duelo* es el proceso natural de adaptación emocional, física, mental, espiritual, relacional y conductual que se inicia en el momento inmediatamente posterior a cualquier pérdida (pérdida de un empleo, pérdida de un ser querido, pérdida de una relación tormentosa o fraterna, etc.).

Es importante diferenciar el proceso de un duelo de la presencia de la tristeza, la cual es una emoción asociada a pensamientos y sentimientos que pueden aparecer y desaparecer en diferentes momentos de manera normal, durante y después del proceso de la elaboración del duelo y sin estar necesariamente asociados a éste.

En el caso particular de las víctimas de las violencias, hablamos de pérdidas que pueden estar asociadas a situaciones como la muerte, desaparición o el secuestro de un ser querido, la pérdida de confianza en las personas que se juzgan como relacionadas con el hecho violento, la pérdida de seguridad para moverse en el territorio donde ocurrió el hecho violento, la pérdida de amistades o de lugares a los que no se puede acceder desde que la violencia tocó su historia; la pérdida de una pareja que le violentaba y de quien dependía emocional y económicamente... etcétera.

En el marco del acompañamiento psicosocial que realizamos, desde un enfoque de construcción de paz, es muy importante pensar en la elaboración del duelo como un proceso asociado no sólo a la pérdida física de personas sino también a la pérdida de lugares o de valores que las víctimas consideraban importantes antes de que acaeciera el hecho violento.

Es muy importante contemplar el proceso de duelo como una tarea específica de cada una de las personas que lo viven y como una tarea que debe ser prioritariamente reconocida y emprendida por aquel o aquella víctima que lo vive. En el caso de una familia nuclear es natural que el duelo por la pérdida del jefe de familia, tarde tiempos diferentes y se viva de manera muy diversa por parte de cada uno de los miembros de la misma.

En el caso de las desapariciones forzadas y de los secuestros en los que los cuerpos de las personas no están presentes por largos periodos de tiempo o en los que existe la probabilidad de que estos cuerpos no aparezcan jamás, es fundamental que la víctima indirecta (familiar o ser querido de la persona desaparecida o secuestrada) sea respetada en su derecho a mantener la esperanza de la aparición de la persona o del cuerpo, todo el tiempo que él o ella lo consideren necesario. Nuestra tarea como acompañantes de un proceso de elaboración de duelo



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

consistirá en ese caso en ayudar a las personas a ir aceptando poco a poco, cada una de las pequeñas pérdidas asociadas a este hecho.

Guadalupe, de 24 años, esposa de Julio de 22 años. Tenían 10 meses de casados cuando él desapareció. De eso hace ya casi 4 años y ella aún lo espera: *“Sigo tan enamorada como la primera vez que lo vi. Llevábamos 8 años de novios y nunca tuvimos un disgusto, ni una mala palabra. Yo sé que él me acompaña desde donde esté. Ha sido muy duro. Yo no sabía trabajar porque él siempre me había dado todo. Nunca me dejaba salir sola a ningún lado. Hace un año empecé a moverme al menos por el barrio con mis primas y hace unos meses conseguí un trabajo los fines de semana para distraerme un poco; pero yo sé que cuando él vuelva se va a molestar por verme así (llanto entrecortado, contenido, manos a la cabeza)... no sé qué hacer”.*

En el caso de las pérdidas asociadas a violencia intrafamiliar, violencia sexual o de género es importante también contemplar y respetar las posibles dependencias emocionales, físicas o mentales que pueden estar unidas a tales procesos y reconocer que el camino de este duelo, no necesariamente asociado a la muerte de una persona sino a la determinación de la muerte de una relación, genera necesidades y temores diferentes que deben ser igualmente respetados y aceptados por quien acompaña el proceso.

El acompañamiento en un proceso de duelo siempre debe tener como base el respeto por las creencias y las reacciones que cada víctima haya decidido tomar. Debemos evitar obligar a la víctima a creer aquello que para nosotros es obvio y centrarnos en cambio en ayudarle a ver cuáles son las cosas que puede y necesita hacer a favor de su propio bienestar en el actual momento en que se encuentra.

En el caso en que no se puede tener la certeza de la muerte es bastante probable que, una vez la persona comience el proceso de aceptación de las pérdidas asociadas al hecho y se readapte a las nuevas circunstancias, empiecen a aparecer nuevas convicciones y necesidades con respecto a la manera como debe vivir la pérdida misma del cuerpo –la vida- de la víctima; sin embargo, ésta sería una ganancia secundaria de nuestro acompañamiento y nunca la finalidad primaria del mismo.

En un proceso como el de Guadalupe, nuestra misión es ayudarla a estar mejor consigo misma desde sus propias creencias; es incorrecto decirle que no debe conservar la esperanza en la recuperación de su esposo con vida y que hace bien intentando trabajar y reconstruir su vida o animarla a que consiga nueva pareja.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Todas esas son interpretaciones o deseos nuestros y, por más lógicas que parezcan, nuestro deber es ayudar a las víctimas a que lleguen a elaborar sus propias conclusiones acerca de lo que les resulta correcto o incorrecto en esta nueva etapa de su vida y a que, a pesar de las circunstancias, puedan recuperar su paz interior.

2.1 ¿Cuánto dura normalmente el proceso de duelo por una pérdida de alguien o de algo muy querido?

Elaborar un duelo no es olvidar a la persona, el lugar o las experiencias que hemos perdido. Es, en todo caso, aprender a vivir con su presencia convertida en recuerdo, como una compañía silenciosa e interior.

Cada persona, cada lugar o cada experiencia vivida, ocupan un lugar en nuestra vida y, por lo tanto, no es posible que la llegada de otro ser o de nuevas oportunidades o cosas puedan reemplazarlas; así pues, ninguna vida nueva (el nacimiento de un hijo o la llegada de una nueva pareja), puede compensar la pérdida de un ser querido; cada persona y cada cosa tiene su propio lugar en el mundo. Un hijo no cubre la ausencia de otro, un nuevo lugar de trabajo no compensa la pérdida forzada de un trabajo anterior que queríamos mucho, una nueva casa en mejores condiciones no compensa la pérdida de un terreno del que fuimos desplazados... etc.

Cada pérdida tiene un valor y un significado importante y particular, por lo tanto tratar de negarla o de minimizar el dolor que nos causa su recuerdo es la vía más segura para incrementar y alargar el malestar que nos genera esa ausencia. La tarea de todas y todos es aprender a vivir con las pérdidas como parte de la vida, negarlas o tratar de reemplazarlas para evitar afrontarlas es un grave error que nos conduce al aplazamiento de la elaboración del duelo que estas naturalmente conllevan.

Si bien cada persona es diferente y los procesos son personales, el proceso de un duelo típico por la muerte natural o por enfermedad previamente identificada de una persona, suele durar alrededor de un año. Sin embargo la muerte ocasionada por las violencias asociadas al narcotráfico, la delincuencia organizada y la lucha de bandas, suelen ser un duro golpe para la familia y, debido a las circunstancias que rodean tales muertes, el proceso de duelo puede requerir de más tiempo para aceptar, perdonar y recuperarse.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

La muerte de un ser querido y las pérdidas asociadas a las diferentes violencias son un duro trance ante el que no existe una reacción uniforme. Hay quien actúa como si nada hubiera pasado y hay quien se instala durante mucho tiempo en una fase aguda de depresión y otras patologías. En casos agudos como éstos es fundamental ofrecer a las víctimas un espacio de diálogo y aprendizaje así como la intervención necesaria para que puedan elaborar su duelo.

2.2 El proceso de duelo y su relación con los vínculos afectivos.

Cuanto más íntima, intensa e importante sea una relación afectiva para alguien, tanto mayor será el efecto devastador de su pérdida, ya sea ésta definitiva –por la muerte- o por separación, abandono, desplazamiento forzado, desaparición u otras circunstancias. Así, la reacción ante una pérdida, que llamaremos duelo, será proporcional a la dimensión de lo perdido y al monto de afecto invertido en la relación, no al vínculo de consanguinidad. Esto explica que para cierta persona la muerte de un ser querido o la pérdida de un terreno o negocio, constituya una experiencia psíquicamente demoledora, y a otra pueda generarle muy poco dolor.

El duelo implica llevar a cabo cambios que generan también ansiedad, inseguridad y temor. El duelo ofrece al doliente cientos de opciones que él puede y debe elegir o descartar. Si se prepara o no para el inminente evento de la muerte en los casos de enfermedad, si ve o no el cadáver, si busca o no los restos de la persona descuartizada, si se despide o no de la casa que tiene que dejar por seguridad, si guarda o reparte las posesiones y pertenencias de quien murió, si habla de la persona que la violentaba y de todo lo que le ocurría con ella o se aísla en el silencio; si acepta ayuda y consuelo o decide tomar una posición de no necesitarla, si incluye a los niños y la familia en su mundo adolorido o los margina; si busca y acepta compañía para procesar el enojo y la impotencia ante las agresiones o cierra las puertas del diálogo con quienes le rodean; si se permite recordar, si ve o no las fotografías o videos, si se permite la tristeza y el llanto, si refuerza sus creencias religiosas, si lucha por encontrarle un significado a lo que ocurrió o no; si decide avanzar y replantear las prioridades conforme a su nueva identidad o perpetúa su incapacidad, si sobrevive o “se muere” psicológicamente; todas estas son opciones posibles que tienen que ser respetadas.

Las consecuencias emocionales de un proceso de duelo son fácilmente reconocidas: profunda tristeza, desesperanza, desilusión, ansiedad, apatía. No obstante, sin restarle importancia a este tipo de vivencias, es posible no sólo sobrevivir psicológicamente a la adversidad sino incluso crecer como persona a partir de ésta.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Aunque en el marco de las pérdidas asociadas a hechos violentos hay quienes consideran poco ético hablar de los aspectos positivos de las tragedias, existen también muchos testimonios de personas y comunidades víctimas que, a mediano y largo plazo, aseguran haber extraído una enseñanza positiva de su proceso de duelo, reconociendo el inmenso dolor y resignificando al mismo tiempo el valor de lo vivido.

¿A quiénes se dirige la herramienta de elaboración de duelo dentro de un proceso de acompañamiento psicosocial?

Todas las víctimas de las violencias tienen vivencias que exigen la elaboración de duelos. La pérdida de confianza, de comodidades, de valores, creencias, personas, ideas, objetos a los que ya no se puede acceder por causa de los hechos violentos; todos estos son motivos suficientes para tener que vivir un proceso de duelo y, por lo tanto, requerir acompañamiento de otras personas durante esta fase de la vida.

Muchas de las víctimas que acompañamos son capaces de transitar este proceso sin la necesidad específica de un acompañamiento especializado debido a que cuentan con una red de apoyo o una personalidad suficientemente sólida para pasar el proceso sin mayores complicaciones. Existe sin embargo otra gran cantidad de víctimas a quienes, por diversas razones, sí les es necesario y urgente un acompañamiento especializado en este tema.

A continuación presentamos un listado de síntomas que pueden servirnos como indicativos para identificar cuáles son las víctimas que necesitan de manera especial este acompañamiento:

- Intensos sentimientos de culpa provocados por cosas que hizo o dejó de hacer en el momento de la muerte de su ser querido.
- Pensamientos de suicidio que van más allá del deseo pasivo de “estar muerto” o de poder reunirse con su ser querido.
- Desesperación extrema. La sensación de que por mucho que lo intente nunca va a poder recuperar una vida que valga la pena vivir.
- Inquietud o depresión prolongadas. Una sensación constante y permanente de estar ‘atrapado y sin salida’ durante el transcurso de varios meses.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- Síntomas físicos como la sensación de tener un cuchillo clavado en el pecho, o una pérdida sustancial de peso; síntomas que pueden representar una amenaza para su bienestar físico.
- Ira incontrolada que hace que sus amigos y seres queridos se distancien o que le lleva 'a planear la venganza' de su pérdida.
- Dificultades continuadas de funcionamiento que se ponen de manifiesto en su incapacidad para conservar su trabajo; bajo rendimiento o deserción escolar o baja capacidad e interés para realizar las tareas domésticas necesarias para la vida cotidiana.
- Abuso de sustancias al poner en las drogas o el alcohol, la confianza para desterrar el dolor de la pérdida.

Aunque cualquiera de estos síntomas puede ser una característica de un proceso normal de duelo, su presencia continuada debe ser causa de preocupación y merece la atención de una persona que vaya más allá de las figuras de apoyo informal que suelen estar presentes en la vida de cada individuo.

¿Cómo se hace un proceso de acompañamiento para la elaboración del duelo con víctimas de las violencias?

Si bien es cierto que no existe un paso a paso que pueda delimitar de manera específica cuáles son los momentos específicos que debe vivirse en un duelo, existen sin embargo autores bastante reconocidos que han realizado varios acercamientos teóricos al tema.

A continuación nos centraremos en mencionar las 5 etapas del duelo que menciona la Dra. E. Kubler Ross, quien es una especialista altamente reconocida a nivel mundial con relación a este tema. La siguiente lectura debe hacerse teniendo en cuenta que las etapas no aparecen necesariamente en el orden que serán mencionadas y que quizás algunas personas pueden vivir de manera diferente todo el proceso. Esta es sólo una guía general acerca de lo que resulta más o menos común a un gran número de personas que viven procesos de duelo en todo el mundo.

a) Negación y aislamiento: la negación nos permite amortiguar el dolor ante una noticia inesperada e impresionante y usualmente nos ayuda a recobrarnos del



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

impacto. Es una defensa provisoria y pronto suele ser sustituida por una aceptación parcial del fenómeno de la pérdida.

b) Ira: la negación suele ser sustituida por la rabia, la envidia y el resentimiento. Es la etapa en la que surgen todos los por qué. Suele ser una fase difícil de afrontar para las familias y todos los que les rodean puesto que la ira puede ser desplazada en todas direcciones, aun injustamente. Es el momento en que las personas suelen quejarse por todo, todo les viene mal y es criticable. Luego pueden responder con dolor y lágrimas, culpa o vergüenza.

Lo más importante para quienes acompañan ese momento es evitar tomar estas reacciones de ira como algo personal y contener las propias tendencias a reaccionar con más ira pues esto sólo puede fomentar nuevas conductas de hostilidad y violencia por parte de las víctimas.

c) Negociación: Ante la dificultad de afrontar la difícil realidad más el enojo con la gente y con Dios, surge la fase de intentar llegar a un acuerdo interno que ayude a la propia persona a intentar superar la traumática vivencia. Es el primer momento del duelo en que las víctimas empiezan a ver algunas luces en medio de la oscuridad natural que les ocasiona lo vivido. Aparecen preguntas del tipo ¿y ahora qué vamos a hacer?

d) Depresión: cuando no se puede seguir negando las pérdidas, las personas se debilitan, adelgazan, aparecen otros síntomas y se pueden ver invadidas por una profunda tristeza. Es un estado en general temporal y preparatorio para la aceptación de la realidad.

En este momento resulta generalmente contraproducente intentar animar a las víctimas o sugerirles mirar las cosas por el lado positivo; esto significaría que no debería pensar en su duelo y sería absurdo decirle que no esté triste.

Uno de los principales errores que cometemos durante el acompañamiento es intentar evitar o minimizar las lágrimas y el dolor de las víctimas, pues estas tendencias suelen ser a menudo expresiones de nuestras propias necesidades y negaciones, y lo único que hacen es alejarnos cada vez más de los propios sentires y necesidades que ellas, las víctimas, tienen en esta fase de su proceso. Si se les permite expresar su dolor, le será más fácil la aceptación final y estarán agradecidas de que se les acepte sin decirles constantemente que no estén tristes.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Es una etapa en la que se necesita mucha escucha empática. Las víctimas tienen mucho para compartir y resulta de gran valor motivarlas a compartir sus lágrimas y su dolor también con otros familiares y amistades que probablemente sientan cosas parecidas. Ideas como que las y los adultos no deben llorar ante los niños o que las esposas no deben mostrar preocupación por las extorsiones a sus maridos porque les debilitan es una de las principales fallas que se cometen durante este proceso.

El resultado final de las negaciones es que el dolor negado u oculto se incrementa y se hace evidente de todos modos para todas y todos los miembros de la familia. Este mismo dolor, al no ser liberado, no se procesa, se contiene y mantiene como un recipiente a punto de explotar siempre.

En esta fase, el mejor acompañamiento es brindar una escucha empática y estar dispuestos a la acogida incondicional de todas las emociones y reacciones de las víctimas. No necesariamente sirven los consejos y las palabras, tal vez se transmite más acariciando la mano o simplemente permaneciendo en silencio a su lado. Una de las cosas que causan mayor turbación en las víctimas durante esta fase del duelo es la discrepancia que existe entre sus deseos y disposiciones y lo que esperan de ellos quienes los rodean.

e) Aceptación: quien ha pasado por las etapas anteriores en las que pudo expresar sus sentimientos e ideas, contemplará el próximo devenir con más tranquilidad. No se trata de una etapa feliz pues en un principio puede estar casi totalmente desprovista de nuevos sentimientos; la mayor diferencia es que las víctimas comienzan a sentir una cierta paz; manifiestan que pueden estar bien solas o acompañadas y no tiene tanta necesidad de hablar del propio dolor todo el tiempo. Es el momento en que las nuevas oportunidades y retos de la vida para las víctimas se van haciendo visibles y se incorporan en su nuevo camino.

4.1 Puntos importantes en el momento de hacer un acompañamiento especializado para un proceso de elaboración de duelo.

1. Preguntar hace cuánto tiempo sucedió la experiencia. Cuando las pérdidas están asociadas a situaciones de violencias, durante los primeros 2 ó 3 meses, se puede vivir caóticamente tanto por la experiencia como por la reorganización de asuntos familiares y trámites legales. Es natural que las víctimas se sientan vulnerables e indefensas.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

2. Escuchar con el corazón. Invitar a los familiares para que hablen entre ellos acerca de lo que les ocurre y sienten. Además, el compartir del dolor entre las víctimas, les ayuda a ver cómo muchas de las características de su proceso son similares; descubren que no solamente ellas han vivido los deseos de venganza, impotencia, soledad, enojo, frustración y tristeza.
3. No emitir juicios ni críticas. Aun cuando rechacen a Dios o deseen venganza, se tiene que estar conscientes de que el inmenso dolor que sienten las personas se puede también manifestar de estas formas. Cada quien vive de diferente forma su experiencia.
4. Respetar los rituales que cada persona o comunidad víctima estén realizando para poder superar el dolor; incluso si estos rituales nos parecen descalificables, no nos corresponde ser jueces de valores en tales casos.
5. Motivar espacios de preguntas a las personas mayores que rodean a las víctimas para que éstas indaguen si sus mayores vivieron anteriormente la muerte de un ser querido y, de acuerdo a su experiencia, qué hicieron para superar el duelo. Ellos pueden ser los mejores consejeros.
6. Poner atención en lo que dicen familiares y víctimas sobre lo que consideran ahora de valioso en su vida. Dar su espacio a cada uno de los familiares. De aquí nace la esperanza. Saber escuchar es fundamental.
7. No expresar “lo siento mucho” o “comparto su dolor”. Quizá no le crean. Es mejor decir “qué dolor tan grande por el que están pasando ustedes. No puedo ni siquiera imaginar la magnitud de su dolor”.
8. Insistir en cada encuentro con las víctimas en la pregunta acerca de cómo están sobrellevando su dolor, visibilizar los cambios positivos y ayudar a contener los momentos en que nada parece mejorar.

Nota: Debido a que durante el proceso de intervención que venimos realizando en los equipos levadura, el grupo especializado en acompañamiento psicosocial ha sido quien ha liderado el tema de elaboración de duelo, éste subsidio se ha diseñado pensando únicamente desde ésta perspectiva. Cabe sin embargo mencionar la importancia de pensar en esta herramienta desde las lógicas propias del acompañamiento integral.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Idealmente un proceso de elaboración de duelo debe ser guiado con herramientas asociadas a todas las dimensiones del desarrollo integral del ser humano y tener de esta manera una mirada más amplia que nos permita integrar las necesidades emocionales, mentales y relacionales, junto con la mirada a los recursos espirituales y pastorales propios de cada persona e incluso con los recursos jurídicos que deben ser tenidos en cuenta para los posteriores procesos de reparación que debe incluir un acompañamiento integral a las víctimas.

¿Para qué se realiza el acompañamiento especializado en un proceso de la elaboración del duelo?

Las pérdidas de personas, cosas, lugares, valores y roles que ocupan un papel central en nuestras vidas nos transforman para siempre. El proceso de duelo es el camino que nos ayuda a abrazar estos cambios, buscando las oportunidades que presentan para el crecimiento, independientemente de lo agriados que puedan resultar.

México es una patria con muchos muertos sin despedir, sin incluir, sin reconocer, sin contar, sin encontrar. En un proceso de construcción de paz donde las víctimas son el centro y fin de todo nuestro trabajo, resulta ineludible incorporar este tema como una de las tareas fundamentales de nuestro acompañamiento. Las pérdidas de una víctima son las pérdidas de todos nosotros y nosotras. No existe una manera distinta de transformar y mejorar la realidad de nuestra historia; es un deber ciudadano y una responsabilidad de todo creyente trabajar en la promoción de las víctimas como agentes de cambio, capaces de reconocer cómo, aun en medio de los duelos más dolorosos que jamás pudiéramos imaginar, ellas y nosotros estamos siendo capaces de construir nuevas historias de paz.

En términos técnicos podemos hablar de por los menos 4 tareas específicas que deben obtenerse como resultado de un proceso de acompañamiento para la elaboración DEL DUELO:

1. **ACEPTAR LA REALIDAD.** Ante el suceso, la mente puede entender el hecho en sí pero podemos comportarnos en nuestros actos cotidianos como si no fuera cierto. Aunque deseemos lo contrario, mientras no demostremos que aceptamos lo ocurrido con nuestros pensamientos, sentimientos y acciones y guardemos una falsa expectativa de que todo va a cambiar, viviremos una fantasía que sólo prolongará el despertar del dolor. *Aceptar los hechos es doloroso, pero es el camino que necesitamos recorrer para calmar el dolor.*



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

2. LIBERAR LAS EMOCIONES y sentimientos que acompañan la pérdida es la manera de que saquemos el dolor y todo lo que éste conlleva. *La compañía y la escucha desinteresada y comprensiva de otras personas* permite que esta salida de lo doloroso, al principio desordenada, se torne cada vez más tranquila y dirigida, y se pueda ir superando gradualmente.
3. CAPACITARSE. *El duelo nos obliga a capacitarnos y a solucionar los problemas que surgen de la carencia de aquello que hemos perdido. Lo lograremos de manera gradual cuando volvamos a llenar en nuestro interior los espacios que quedan vacíos ante la ausencia obligada. Adaptarse a la nueva realidad que ahora tenemos.*
4. VOLVERSE A MOTIVAR. Por la vida y los vivos. Cuando las víctimas han logrado cumplir con las otras tres tareas, seguramente podrán *salir fortalecidas del duelo* y se reintegrarán a la vida con una nueva actitud de compromiso hacia ella.

¿Quiénes pueden hacerlo?

Todas aquellas personas jóvenes y adultas que se encuentren dispuestas para este acompañamiento deben ser tenidas en cuenta para la implementación de esta herramienta, incluso, si hay las condiciones necesarias es posible formar a niñas y niños mayores de 7 u 8 años en habilidades básicas para el acompañamiento a otros pares.

Lo más importante y fundamental en este caso es que tales personas puedan contar con un proceso de formación especializada en habilidades que les ofrezca las habilidades necesarias para la implementación y seguimiento del mismo.

A modo de inspiración

“La vida nos pone a veces ante pruebas muy dolorosas. La visita de lo irreparable o nos fortalece o nos quiebra. Sólo la aceptación de la pérdida y la comprensión de los retos y oportunidades de la nueva realidad puede ofrecernos un remanso de paz....” Testimonio de una de las agentes de pastoral que forma parte del Equipo Levadura Arquidiocesano de los Centros de Escucha.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

XI. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A VÍCTIMAS DE LAS VIOLENCIAS

MODALIDAD DE ACOMPAÑAMIENTO: PASTORAL

ACTIVIDAD: VISITAS DOMICILIARIAS

Finalidad: La reconciliación interna de las víctimas con Dios, con su historia de violencia y sus semejantes. Sanación personal y/o familiar. Re significación de la propia historia.

Frutos: 1. El crecimiento en la fe. 2. La conversión de las víctimas en testigos y testigos de cambio. 3. Consolidación de una conciencia comunitaria eclesial en que las víctimas sean protagonistas de los diversos procesos de evangelización propuestos en la Iglesia.

ACTITUDES BÁSICAS:

- Escucha empática y activa. Ver hasta donde sea posible, la vida del otro como él o ella la mira, experimenta.
- Evitar juzgar, interpretar, aconsejar.
- Respetar el ritmo de la persona.

Es importante reconocer que cada persona es distinta y por lo tanto cada una vive su proceso de manera muy particular, de acuerdo a los sentimientos y pensamientos que en ella se encuentren en el momento presente. Por eso, recordemos que no se trata de indagar en la vida pasada de la persona, sino centrarse en el aquí y ahora, y cómo el hecho violento está afectando ese aquí y ahora.

PASOS BÁSICOS:

- 1) Saludo. Es importante que este saludo sea cálido y fraterno, tanto cuanto lo permita la familia que es visitada: saludo de manos, un abrazo, un beso.
- 2) Explicar el motivo de la visita. Conviene decirle a la familia que el propósito principal es acompañarles en este momento (por el que están atravesando-esto no es necesario decirlo)
- 3) Entablar un diálogo lo menos estructurado posible, espontáneo, sobre el tema que surja en la conversación después del saludo. En la medida de lo posible, permitir que sea la misma persona quien oriente la conversación.
- 4) Consultar con la persona o familia que se visita si permite que se lea un salmo, un texto bíblico, una lectura de tipo espiritual, o se entone un canto.
- 5) Según sea el caso de lo que se elija leer o cantar, posteriormente disponer de tiempo para compartir lo que el texto me dice en el



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

momento en que me encuentro. Permitir que la o las personas expresen lo más posible su sentir y pensar, invitar con preguntas que se relacionen con lo que está compartiendo.

- 6) Si lo permite, hacer una oración comunitaria, orando con él/ella; incluir siempre la acción de gracias.
- 7) Acordar cuándo será la próxima visita.
- 8) Despedida.

SUGERENCIAS

PROPUESTA PARA LA SECUENCIA EN LAS VISITAS.

DESARROLLAR MÁS CADA VISITA.

SUBSIDIOS, HERRAMIENTAS, EJERCICIOS, TRABAJOS PERSONALES, ACTIVIDADES.

1a. Visita. Generalmente en el primer encuentro la persona acompañada no expresa fácilmente y todo lo que le sucede. Crear un clima de confianza, asegurando la confidencialidad sobre lo que se escuche. Es importante evitar hacerle demasiadas preguntas respecto a su sentir, evitar preguntas del tipo ¿cómo estás, ¿cómo les ha ido?

2a. Visita. Seguir generando la confianza para que la persona siga contando cómo el hecho violento ha afectado su vida personal, familiar, social, laboral, detectando los sentimientos y pensamientos que se encuentran presentes, así como los síntomas físicos que presenta. Hacer sugerencias respecto a la forma en que puede tratar estos pensamientos y sentimientos, así como sobre su condición física. (Revisión médica) ¿Qué necesitas hacer? En esta visita conviene hacer preguntas del tipo ¿cómo se han sentido desde la visita pasada? ¿qué pensamientos han estado presentes de manera más frecuente en ustedes o en ti? Explicar cómo los pensamientos que tenemos generan nuestros sentimientos o nuestro estado de ánimo, y estos sentimientos se traducen en acciones. Así que conviene detectar qué estoy pensando durante el día, y qué emociones me provocan esos pensamientos, si son negativos o deprimentes, cambiar esos pensamientos con algunas frases aprendidas de memoria que sean positivas, jaculatorias, oraciones, canciones, según sea más fácil. Es importante señalarle que la actividad le permitirá mantener el pensamiento ocupado y esto favorecerá su estado de ánimo, que es necesario hacer esa actividad aun cuando no se tenga deseos de hacerla.

3a. Visita. Identificar si lo que se le ha propuesto para enfrentar pensamientos, sentimientos y comportamientos lo está realizando. Especialmente si está realizando alguna actividad y cómo está reaccionando ante sus pensamientos.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

4a. Visita. Identificar fortalezas y habilidades que ha desarrollado a partir del hecho violento, y cómo Dios está presente en su historia de dolor. Esto es posible preguntando cómo ha enfrentado la situación hasta este momento, qué es lo que de sí mismo(a) le ha permitido seguir adelante con su vida. Qué acciones ha realizado para enfrentar la situación desde el momento en que sucedió el hecho. Si es posible ayudarle a realizar una lista de estas fortalezas y habilidades, tenerlas en un lugar visible, o proponerle inclusive que en una fotografía de sí mismo(a) la decore con esas fortaleza y habilidades; o proponerle alguna otra manera de destacarlas.

5a. Visita. Revisar junto con él/ella si ha reconocido y sigue promoviendo sus habilidades personales. A partir de la lista o la fotografía decorada evaluar qué ha hecho en relación a ellas.

6a. Visita. Comenzar a vislumbrar un posible plan de vida que incorpore al menos una actividad manual, lúdica que pueda realizar fuera o dentro de casa (Terapia ocupacional). Para el plan de vida es importante que pueda identificar cómo se visualiza en el futuro, que sueña respecto de sí mismo(a), esto es mejor si se va haciendo a corto plazo, por ejemplo, iniciar con uno o dos meses e ir aumentando progresivamente. Considerar qué área de la vida personas necesita ser fortalecida: espiritual, físico, afectivo, intelectual, social.

7a. Visita. Identificar los aspectos positivos que puede encontrar a partir del hecho violento vivido. Para facilitarlo conviene hacer un recuento de las visitas anteriores, poder preguntarse qué aprendizajes puede identificar durante este tiempo, las fortalezas y habilidades desarrolladas.

8a. Visita. Valoración del plan de vida, incluir algunos otros aspectos que sean necesarios y no se hayan incluido anteriormente, según convenga: espiritual, físico, afectivo, intelectual, social.

9a. Visita. Revisión del plan de vida. Hacer si se cree conveniente una nueva revisión del plan de vida.

10a. Visita. Invitarla a incorporarse a alguna actividad parroquial como auxiliar, continuar dándole acompañamiento durante el tiempo y con la periodicidad que se crea conveniente. Puede iniciarse espaciando las visitas cada mes, después cada dos o tres meses y así sucesivamente.

Conviene estar pendiente cuando se cumple el aniversario del hecho violento, ya que en ocasiones pueden presentarse sentimientos de tristeza.



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

Puede favorecer durante las visitas hacer ejercicios de respiración, los cuales favorecer a la estabilidad del estado emocional.

Dinámica 1: Lo que recibo y lo que doy... Objetivo: Reconocer en mi respiración mi capacidad de dar y recibir Tiempo: 30 minutos Recursos: Ninguno

PARA VIVENCIAR:

Siéntate y con los ojos cerrados atiende a tu respiración, sintiendo como inhalas exhalas, por 3 minutos. La facilitadora dice: “Date cuenta la cantidad de aire que inhalas y la cantidad de aire que exhalas, fíjate si te da la libertad de tomar todo el aire que necesitas y soltar todo el aire que ya tomaste.

PARA COMPARTIR:

¿Qué dice tu manera de respirar? ¿Tomas lo que necesitas del ambiente? ¿Te limitas? ¿Tienes miedo de soltar?

Una vez que ya te hayas reconocido en la manera como tomas y sueltas el aire, abre tus ojos y comparte al grupo. Existen mujeres, que han vivido situaciones de violencia, que respiran con miedo, como si no tuvieran derecho de tomar el ambiente todo el aire y luego devolver lo que ya ha sido tomado, como si les faltara el permiso para poder satisfacer sus necesidades, desde su principal fuente de vida: el aire...

Dinámica 2: Alarga la exhalación y calma tus emociones Objetivo: Equilibrar y relajar las emociones, fortalecer la confianza y disminuir la ansiedad. Tiempo: 5 minutos Recursos: Ninguno

PARA VIVENCIAR:

- ✓ Contacta con tu respiración. Date cuenta de tu inhalación y exhalación sin cambiarla.
- ✓ Ahora concéntrate en alargar cada exhalación de aire. Alárgala poco a poco, cada vez más, hasta conseguir que dure más tiempo que la inspiración.
- ✓ Siente cómo el aire entra y sale de tus pulmones cada vez más lenta y suavemente. Cuando acabes tu exhalación, detente un segundo, y verás como la inhalación se produce espontáneamente, sin que tú intervengas.
- ✓ Repítelo varias veces y siente cómo las emociones de tensión desaparecen y te relajas corporal y mentalmente. Este ejercicio seguro y sencillo, lo puedes practicar siempre que quieras y tantas veces como consideres. Pruébalo.

PARA COMPARTIR:



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

- ✓ ¿Lograste respirar como propone el ejercicio?
- ✓ ¿Qué cambios registraste en tu cuerpo o en tu estado emocional?
- ✓ ¿En qué situaciones consideras, que puedes aplicar este ejercicio?

Dinámica 3: Respirar para vivir despiertos

Objetivo: Acudir a la respiración para despertar la conciencia de vivir en el momento presente, lo cual posibilita tener paz y conciencia, en el aquí y ahora. Tiempo: 10 minutos Recursos: Ninguno

PARA VIVENCIAR

- ✓ Siéntate con la espalda recta y relajada. Cierra los ojos.
- ✓ Atiende a tu respiración, y sé consciente de cómo inhalas y cómo exhalas, in cambiar el ritmo natural de tu respiración.
- ✓ En un momento podemos ser conscientes de tres inspiraciones y espiraciones. Gradualmente incrementaremos nuestra atención y concentración aplicándolas sobre un mayor número de respiraciones y sobre un tiempo más largo.
- ✓ Lo importante es disfrutar y no controlar la respiración. No importa si es corta o larga, profunda o superficial. Con el tiempo y la práctica, se hará naturalmente más profunda y más lenta.

ACTITUDES A EVITAR	FRASES A EVITAR
Indiferencia	¿Cómo sucedió?
Postura de cansancio	¿Cómo lo encontraste?
Cruzar los brazos	No llores
Sentarse inclinado(a) hacia atrás	Todo va a estar bien
Contestar el teléfono durante la visita	Entiendo por lo que estás pasando
Programar una visita y cancelarla	Lo siento mucho
	Es la voluntad de Dios
	Así lo quiso Dios
	Dios tiene un plan



PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ, PARTICIPACIÓN Y RECONCILIACIÓN

FRASES QUE SÍ PUEDEN DECIRSE
Sé que no siento lo que tú sientes, pero estoy contigo
No estás solo(a), Dios y María están contigo
Estamos aquí
La Iglesia te está acompañando
Te acompaño en lo que te sucede
Lo que necesites de la Iglesia estamos para servirte
Si gusta hacer una oración, orar con nosotros para pedir a Dios por la paz
No hay palabras para descifrar tu dolor

Experiencias recogidas en equipos parroquiales

1ª Visita Escuchar

2ª Visita. Aún muy sensibles. Platican lo mismo que la 1ª. Visita. Salmo 23, Salmo 43. Equipo escucha y se une en oración.

3ª. Visita. Son más espontáneos. Identificar fortalezas y habilidades que se han desarrollado.

7ª. Visita. Qué descubres de positivo en esta situación. Favorecer la pasión por seguir viviendo. Testimonio: “Antes decía por qué. Ahora digo para qué”