



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO EN PSICOLOGÍA
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DE LA
VIOLENCIA COLECTIVA EN MÉXICO**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA

PRESENTADO POR:

ANDREA JUÁREZ MALDONADO

ASESORA:

DRA. ERICKA IVONNE CERVANTES PACHECO

COMITÉ TUTORAL:

DRA. ADRIANA MARCELA MEZA CALLEJA

DRA. GUILLERMINA SERI

DRA. ALETHIA DANAÉ VARGAS SILVA

MORELIA, MICHOACÁN A ENERO DE 2025.

Para la realización de la presente investigación académica se contó con el apoyo económico del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencia y Tecnología (CONAHCYT), a través del programa de becas a estudios de posgrados para estudiantes.

AGRADECIMIENTOS

Quisiera comenzar agradeciendo al Consejo Nacional de Humanidades, Ciencia y Tecnología (CONAHCYT) por su valioso apoyo para realizar este proyecto académico de la Maestría en Psicología. A la División de Estudios de Posgrados en Psicología de la Facultad de Psicología de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo por brindarme la oportunidad de crecer de manera personal, académica y profesional.

A la asesora de tesis, la Dra. Ericka Ivonne Cervantes Pacheco y a la co-asesora la Dra. Fabiola Gonzáles Betanzos por su guía constante, su experiencia y paciencia contribuyeron significativamente en mi formación como investigadora. No tengo palabras para expresar mi gratitud por sus enseñanzas. A las profesoras y profesores, que compartieron conmigo su experiencia y conocimientos en las distintas áreas de psicología, me enseñaron a disfrutar cada una de las partes que implica el camino de la investigación.

Al Comité tutorial por su compromiso y aportaciones invaluable, que han sido esenciales para la construcción de este proyecto de investigación. A las y los participantes de esta investigación que, desde su experiencia he aprendido la importancia que tiene seguir formándonos en la atención de personas que viven o vivieron una situación traumática.

Gracias a mi mamá Silvia por acompañarme en cada uno de mis proyectos, su apoyo, paciencia y escucha han sido una luz importante en mi camino. Asimismo, quisiera expresar mi gratitud a mi familia por estar conmigo y sus valiosos consejos. A mis amigas y amigos que en cada reunión tuvieron una palabra de ánimo y compañerismo en los momentos de alegría, pero también de preocupación.

DEDICATORIA

Para las personas y familiares que viven/vivieron una situación traumática a causa de las violencias en el estado de Michoacán y en el país, que, a través de su búsqueda por la verdad y la justicia, nos permita recordar a las personas que somos parte de la sociedad la importancia del sentido de semejanza, empatía, la construcción de paz y la no repetición de violaciones a los derechos humanos a través de su testimonio.

Resumen

Ante el gradual aumento de víctimas a causa de la violencia colectiva en México, desde el 2000 hasta la fecha se diseñan e implementan marcos jurídicos, instituciones y programas encargados de proteger los derechos humanos de éstas. Donde las principales líneas de trabajo se centran en dar atención integral por parte de un equipo multidisciplinario. Si bien es cierto, que existe un avance considerable en el ámbito legal, aún se enfrentan diversos retos en el tema de salud, como lo es la atención psicológica. En este contexto, se realizó la presente investigación con el objetivo de analizar los principios psicosociales en el trabajo con víctimas de la violencia colectiva que permitan proponer lineamientos para un modelo de atención psicológica en México. Desde una metodología cualitativa, se realizaron 13 entrevistas al personal de tres instituciones públicas y una organización civil encargadas de brindar asistencia en el estado de Michoacán. Se utilizó la teoría fundamentada constructivista de Kathy Charmaz (Charmaz 2006; Charmaz 2013; Charmaz, Thornberg y Keane, 2018) como método cualitativo y análisis de datos. Como categoría teórica se identificó “la violencia como un problema social”, y como categorías empíricas: ¿Qué es la violencia?, personas que son parte de la violencia, atención a la violencia, personal que atiende en las instituciones y, por último, modelos y guías de atención. Los hallazgos sugieren que el enfoque psicosocial permite dar un acompañamiento centrado en las víctimas, desde la escucha activa, el análisis de contexto y el trabajo interdisciplinar.

Palabras clave: enfoque psicosocial, modelos de atención, víctimas, violencia colectiva.

Abstract

Given the gradual increase in the number of victims of collective violence in Mexico, since 2000 to date, legal frameworks, institutions and programs have been designed and implemented to protect their human rights. Where the main lines of work focus on providing comprehensive care by a multidisciplinary team. While it is true that there has been considerable progress in the legal field, regarding the rights of victims, there are still several challenges remain in health-related areas, particularly psychological care. Within this context, the present research was carried out with the objective of "analyzing the psychosocial principles in the work with victims of collective violence that allow us to propose guidelines for a model of psychological care in Mexico". Using a qualitative methodology, 13 interviews were conducted with personnel from three public institutions and one civil organization in charge of providing assistance to people who live or have lived through a traumatic event in the state of Michoacán. The study employed Kathy Charmaz's constructivist grounded theory (Charmaz 2006; Charmaz 2013; Charmaz, Thornberg, & Keane, 2018) as a qualitative method and for data analysis. The theoretical category included "violence as a social problem," while empirical categories encompassed: What is violence?, people who are part of the violence, attention to violence, personnel who care in the institutions and, finally, models and care guides. The findings suggest that a psychosocial approach facilitates victim-centered support through active listening, contextual analysis, and interdisciplinary collaboration.

Keywords: psychosocial approach, models of care, victims, collective violence.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Justificación	19
1.3. Estado del arte.....	21
1.4. Marco teórico-conceptual	26
CAPÍTULO II. LAS VIOLENCIAS EN MÉXICO: CARACTERÍSTICAS, IMPACTOS Y ACTORES	29
2.1. Concepto de violencia: criterios de clasificación.....	32
2.2. Violencia colectiva: más que una estadística, un problema social	35
2.3. Memoria: de lo individual a lo colectivo	38
2.4. El aspecto jurídico de la clasificación de las violencias	41
CAPÍTULO III. METODOLOGÍAS DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS QUE VIVEN/ VIVIERON LAS VIOLENCIAS	43
3.1. Enfoque psicosocial y diferencial: marcos de reflexión	44
3.2. Categoría de víctima: una perspectiva de construcción histórico-social	46
3.2.1. <i>Sobreviviente: una apropiación desde la vida personal y colectiva</i>	48
3.3. Análisis del contexto: lo vivido desde el entorno en que sucedió	50
3.5. Modelos de asistencia	51
3.5.1. <i>Experiencias en México</i>	52
3.5.2. <i>Experiencias en América Latina</i>	55
CAPÍTULO IV. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL: UNA PROPUESTA DESDE LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA.....	57
4.1. Impacto psicosocial de las violencias	58
4.2. Evaluación de los impactos desde la psicología	62
4.3. Trauma, crisis y duelo.....	63

4.4. Mecanismos de afrontamiento ante las situaciones extremas.....	65
CAPÍTULO V. MÉTODO	68
5.1. Objetivo general.....	68
5.2. Objetivos específicos	68
5.3. Supuestos	68
5.4. Metodología	69
5.5. Método cualitativo: teoría fundamentada constructivista	69
5.6. Técnica de acopio de información: entrevista cualitativa semiestructurada.....	72
5.7. Escenario de estudio	73
5.8. Selección de participantes.....	76
5.9. Participantes.....	76
5.10. Procedimiento	78
5.11. Aspectos éticos.....	80
5.12. Estrategia analítica de los datos	81
CAPÍTULO VI. RESULTADOS	90
6.1. La violencia como un problema social	91
6.2. ¿Qué es la violencia?	92
6.2.1. <i>Existen diferentes formas de violencia</i>	93
6.2.2. <i>Características de la violencia en el país</i>	95
6.3. Personas que son parte de la violencia.....	100
6.3.1. <i>Persona que reciben el daño: víctima</i>	101
6.3.2. <i>Persona que ejerce el daño</i>	107
6.4. Atención a la violencia.....	108
6.4.1. <i>Instituciones de atención a las personas</i>	109
6.4.2. <i>La prevención como estrategia de atención</i>	113

6.5. Personal que atiende en las instituciones	115
6.5.1. Inicio del trabajo con personas víctimas	116
6.5.2. Casos que han atendido	117
6.5.3. Dificultades durante sus actividades.....	119
6.5.4. Aprendizajes en la atención	123
6.6. Modelos y guías de atención.....	128
6.6.1. El papel de los manuales y guías	128
6.6.2. Propuesta de cambio a los modelos.....	129
6.6.3. Áreas que participan en la atención	131
VI. DISCUSIONES	134
VIII. CONCLUSIONES.....	141
ABREVIATURAS	144
REFERENCIAS	145
APÉNDICES	157
Apéndice 1. Canción “Sin Miedo”, Vivir Quintana, 2020	157
Apéndice 2. Modelo de la CNDH.....	159
Apéndice 3. Modelo de la CEAV	160
Apéndice 4. Modelo de ALUNA.....	162
Apéndice 5. Modelo PAVSIVI.....	164
Apéndice 6. Modelo de atención propuesto por Carlos Martín Beristain.....	166
Apéndice 7. Guía de entrevista cualitativa	168
Apéndice 8. Cuestionario sociodemográfico	170
Apéndice 9. Consentimiento informado	172

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Categorías de violencia de acuerdo con la OMS	34
Tabla 2	
Clasificación de los elementos de violencia desde lo jurídico	42
Tabla 3	
Principios de acompañamiento psicosocial de ALUNA	54
Tabla 4	
Niveles y ámbitos de los impactos psicosociales	60
Tabla 5	
Niveles y ámbitos de las formas de afrontamiento	66
Tabla 6	
Tres principales corrientes de la teoría fundamentada	71
Tabla 7	
Características de los participantes	78
Tabla 8	
Descripción de la clave en las entrevistas	80
Tabla 9	
Clave de entrevista y nombre de los participantes	81
Tabla 10	
Descripción de las categorías empíricas	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Perspectiva psicosocial del impacto de las violaciones a derechos humanos	63
Figura 2	
Ejemplo de la codificación abierta	83
Figura 3	
Ejemplo de la agrupación física de las etiquetas	84
Figura 4	
Primer diagrama de las agrupaciones, codificación axial	86
Figura 5	
Segundo diagrama de la codificación axial	89
Figura 6	
Categoría teórica y empíricas	90
Categoría 7	
Categoría empírica: ¿Qué es la violencia?	93
Figura 8	
Categoría empírica: personas que son parte de la violencia	101
Figura 9	
Categoría empírica: atención a la violencia	109
Figura 10	
Categoría empírica: personal que atiende en las instituciones	116
Figura 11	
Categoría empírica: modelos y guías de atención	128

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

“La educación crítica es aquella que se cuestiona la realidad y busca transformarla”
(Paulo Freire).

La atención a las víctimas generadas por las guerras y conflictos armados internos ha sido un tema de interés a nivel internacional y nacional a partir de promover y proteger los derechos humanos en el marco de la paz, la justicia, la reparación del daño y la garantía de no repetición; particularmente en los contextos donde los crímenes de lesa humanidad han transgredido el tejido social de distintas generaciones. Debido a esto, la Asamblea de las Naciones Unidas, en 1985 estableció “la declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder” que las víctimas tienen derecho a recibir “asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos” (ONU, 1985, art. 14).

Es de esta forma, que en México se crea el Programa de Atención a Víctimas del Delito (PROVICTIMA) por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) en el 2000, donde se contempla la atención psicológica y jurídica, la canalización a instituciones, y el informar y orientar en derechos y procedimientos en el orden jurídico. Después, en 2011 se crea la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos, como un órgano descentralizado de la Administración Pública Federal, para brindar atención a las víctimas u ofendidos de delitos. Posteriormente, en 2013 con la promulgación de la Ley General de Víctimas, se instaure el Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV), y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) con un modelo propio de asistencia.

Si bien, es innegable el avance en cuanto a marcos jurídicos, instituciones y programas sociales para la atención y prevención de las violencias, aún existen múltiples retos en la consecución de una asistencia integral para las personas afectadas, entre las que se pueden enumerar: 1) frente al incremento cotidiano de víctimas en México las instituciones no cuentan con el personal especializado y necesario para atender los casos, 2) las políticas públicas se desarrollan desde los discursos dominantes para determinados tipos de violencia, dejando en los márgenes aquellos que no se suscriban a las categorías establecidas, y 3) el diseño e

implementación de lineamientos se realizan desde lo legal, dejando de lado la importancia del contexto sociohistórico de las personas.

Por consiguiente, analizar las metodologías y perspectivas que son utilizadas para la investigación e intervención de las violencias se vuelve esencial para evitar procesos de revictimización¹; es decir, cuando se adopta una postura tradicional, que limita el trabajo a una sola perspectiva, se corre el riesgo de que la persona quede desdibujada y se convierta solo en objeto de una asistencia basada en características preestablecidas. En cambio, sí se busca una perspectiva integral donde se incluyan los aspectos que conforman la vida de una persona en lo individual y social, esta se vuelve un sujeto activo de su propio proceso, dicho de otra manera, sus emociones, pensamientos, creencias, asimismo, como su parte individual, familiar y colectivas se vuelven parte de un todo.

En este sentido, Beristain (2012) describe como desde lo psicosocial, la atención se vuelve un proceso de acompañamiento que no desvincula el impacto individual de lo social, para lo cual, es esencial tomar en cuenta el contexto, el carácter político de las violaciones de derechos humanos, las respuestas institucionales y de esta manera, comprender que el impacto tiene tres aspectos: 1) como experiencia traumática, 2) como experiencia estresante y extrema y 3) como un proceso de duelo. Otro enfoque que posibilita la inclusión de todos los componentes de la experiencia se encuentra en el ámbito de la salud.

La 49ª Asamblea Mundial de la Salud estableció en la resolución WHA49.25 de 1996 que la violencia es un problema de salud pública en todo el mundo, a través de la cual, exhorta a los Estados miembros evaluar el problema de la violencia en sus territorios y promover actividades para resolver la situación. En 2003, realiza el “Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud”, en el que define a la violencia desde su carácter intencional, sus principales categorías (autoinfligida, interpersonal y colectiva) y la forma de prevenirlas, desde la utilización de un método que permita: a) la recopilación sistemática de la magnitud, alcance, características y consecuencias de las violencias, b) el llevar a cabo estudios de las causas y

¹ De acuerdo con la Real Academia Española (rae, 2023), esta tiene que ver con la “agresión nueva que sufre la víctima durante el proceso judicial” (párr. 1). Por otra parte, Gutiérrez et al. (2009) señalan que el término de victimización secundaria en la literatura también se le puede denominar revictimización o doble victimización, la cual, tiene que ver con las situaciones repetidas por las que pasa una víctima después de ser afectada por un delito ante los organismos judiciales, y a su vez, esta “parece ser un fenómeno psicológico, social y político que no recibe la suficiente atención por parte del sistema judicial” (Gutiérrez et al., 2009, p. 55).

factores que aumentan o disminuyen el riesgo, c) el diseño y la ejecución de las intervenciones y, d) la difusión de información y evaluación de los programas.

En este mismo rubro, la Organización Panamericana de la Salud (s/f) especifica que existen distintos impactos en lo social y en la salud ocasionados por las distintas manifestaciones de la violencia, ya que provocan muertes cada día, lesiones o discapacidad a consecuencia de esta, y al estar expuesto, aumenta el riesgo del uso de drogas y el consumo de alcohol y tabaco, asimismo, como los trastornos mentales y suicidio. Ante lo descrito, es que argumentan que este fenómeno se puede prevenir al: a) definir el problema, b) identificar las causas y factores de riesgo, c) al diseñar y evaluar las intervenciones, y d) al incrementar en escala las intervenciones que resultan efectivas.

Teniendo en cuenta lo anterior, y como parte de un ejercicio reflexivo, la presente investigación cualitativa busco responder: ¿Cuáles son los principios psicosociales en el trabajo con las víctimas de la violencia colectiva que permitan proponer lineamientos para un modelo de atención psicológica en México? Y como preguntas secundarias ¿Cuáles son las características del contexto de la violencia colectiva en el país? ¿Cuáles son los elementos teóricos y prácticos que estructuran los modelos de atención a víctimas de la violencia colectiva en México? Donde se utilizó la teoría fundamentada constructivista de Kathy Charmaz (Charmaz 2006; Charmaz 2013; Charmaz, Thornberg y Keane, 2018) como método cualitativo y análisis de datos; la técnica de acopio de información fue la entrevista cualitativa, desde un paradigma sociocrítico.

En esta investigación se enfatizó la importancia que tiene el enfoque psicosocial en el acompañamiento de las personas que viven las violencias, al comprender todos los niveles y ámbitos que las conforman, donde se vuelven actores en su propio proceso y en la reconstrucción del tejido social; si bien es cierto, que la categoría víctima desde lo legal posibilita la reparación del daño, la categoría de sobreviviente visibiliza la experiencia traumática en su carácter individual y colectivo. Por otro lado, convoca a un trabajo interdisciplinar para el abordaje de la experiencia y con esto, prevenir y atender las violencias no desde marcos preestablecidos, sino más bien desde la particularidad del contexto mexicano.

1.1. Planteamiento del problema

Hablar de las violencias en México nos conduce a pensar en distintos periodos históricos caracterizados por la impunidad, la corrupción, la crueldad, el manejo de información por parte de algunos medios de comunicación, los procesos burocráticos en el acceso a la justicia y la sistemática violación a derechos humanos. Donde las detenciones arbitrarias, la desaparición forzada y por particulares, la tortura, la trata de personas, el feminicidio, homicidios, secuestros, extorsión y desplazamiento forzado van en aumento, trayendo consigo la dificultad de establecer una estadística oficial y la adecuada intervención por parte del Estado para garantizar la justicia, la reparación del daño y no repetición.

De manera que, como parte de los acontecimientos violentos y de impunidad que han marcado la historia del país, se pueden referir los siguientes: la matanza a estudiantes en 1968, en la Plaza de las Tres Culturas de la Ciudad de México; en 1971, la matanza de estudiantes conocida como “el Halconazo”, donde los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el Instituto Politécnico Nacional (IPN) fueron agredidos por un grupo paramilitar de jóvenes llamados “los halcones”². En San Salvador de Atenco, a consecuencia de un operativo implementado por la policía federal, estatal y municipal en 2006, los pobladores de este municipio se enfrentaron a detenciones arbitrarias, agresiones sexuales, tortura, incomunicación y la muerte de dos jóvenes por parte de las autoridades.

La “llamada guerra contra el narcotráfico” iniciada en 2006 por el presidente Felipe Calderón Hinojosa, caracterizada por la sistemática violación a derechos humanos y la participación de agentes del Estado como la policía en sus distintos niveles (federal, estatal y municipal), el ejército y la marina, con grupos criminales para cometer estas violaciones. En 2008, durante las celebraciones del día de la Independencia en Morelia Michoacán, fueron lanzadas dos granadas causando siete muertos y 132 personas heridas. En Guerrero, la detención y desaparición forzada de los 43 estudiantes de Ayotzinapa en 2014.

Por otra parte, concerniente el aumento inmutable de víctimas directas e indirectas, la dificultad de poder establecer una cifra se convierte en un reto, al presentarse distintas

² De acuerdo con la CNDH (s/f) la matanza del “Jueves de Corpus” se dio a la altura del metro Normal, donde un grupo paramilitar agredió y asesinó a estudiantes que asistieron a la marcha, los cuales, buscaban apoyar la huelga de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

estadísticas por instituciones y la cifra negra³. El Instituto Nacional de Mujeres (INMUJERES) reportó, de acuerdo con los datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, que en “2017 se registraron 766 presuntas víctimas de feminicidio, este número se incrementó en 2018 llegando a 906, en 2019 (enero a septiembre) el número registrado fue de 748 presuntas víctimas” (2019, p. 1).

En cuanto a la violación de derechos humanos, el Censo Nacional de Derechos Humanos en los ámbitos federal y estatal (CNDHF-E), reportó que, en 2019, a nivel nacional hubo 140 486 hechos presuntamente violatorios, encontrándose:

5 551 detenciones arbitrarias, 5 012 tratos crueles inhumanos o degradantes, 2 143 hechos de tortura, 281 hechos por desaparición forzada, 68 ejecuciones extrajudiciales y 22 hechos por tolerancia u omisión de la autoridad para la protección contra la trata de personas o explotación con fines sexuales atribuibles a las instituciones de seguridad y justicia de los ámbitos federal, estatal y municipal. (INEGI, 2020, p. 1)

En 2020 se registraron 36 579 homicidios en México. Es decir, una razón de 29 homicidios por cada 100 mil habitantes a nivel nacional (INEGI, 2021, p. 1). De enero a diciembre de 2021, el Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos de la CNDH, en sus indicadores nacionales por sector reportó: en salud 4 011 quejas, en seguridad 1 448 quejas, en energía 503 quejas; en educación 367 quejas, en vivienda 81 quejas y en aspectos agrarios 63 quejas. En el tema de agresiones a periodistas y defensores civiles, en este año se presentaron 54 quejas de agravios a periodistas y 76 quejas de defensores de derechos.

La encuesta nacional de victimización y percepción sobre seguridad pública (ENVIPE) señaló que en 2021 el 29% de los hogares del país tenían al menos un integrante que vivió algún tipo de delito como: robo (total y parcial de vehículo, casa habitación), robo o asalto en calle o transporte público, robo en forma distinta a las anteriores (como carterismo, allanamientos,

³ Para el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la cifra negra representa todos los “actos delictivos que no son reportados ante el Ministerio Público o que no son objeto de una averiguación previa y por tanto no figuran en ninguna estadística”. Con el nuevo sistema de justicia penal se agregan a la definición de cifra negra los delitos para los que no se haya abierto una carpeta de investigación (Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco [IIEG], 2023, p. 1).

abigeato y otros tipos de robo), fraude, extorsión, amenazas verbales, lesiones, secuestros, delitos sexuales y otros delitos.

Desde este panorama, dos situaciones son de observancia en la atención integral: 1) la actuación oportuna del Estado a partir de las políticas públicas, y 2) la limitada participación de instituciones educativas en el diseño e implementación de modelos para la prevención y atención de las múltiples manifestaciones de violencia. En el primer aspecto, Galaviz (2012) realiza un análisis de las limitaciones y alcances de la Procuraduría de Protección a Víctimas creada en 2011, en la cual, describe cómo esta institución se vuelve paradoja del sistema a partir de la categoría “víctima del delito/víctima del no delito”, ya que conlleva a la exclusión de cierto tipo de víctimas, como aquellas donde el Estado es responsable de las violaciones a derechos humanos, y por otra parte, su operación no vinculante, al atender las necesidades del sistema político pero no las del sistema social.

Posteriormente, esta procuraduría cambia con la publicación de la ley general de víctimas en 2013, y con ella, se instaura el Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV), que tiene por objetivo coordinar los servicios y acciones establecidos en esta ley; y en 2014 la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), como órgano operativo conformado por los Centros de Atención Integral y las Comisiones Estatales, regidos por el “Modelo Integral de Atención a Víctimas” (MIAV) que “es un conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización” (CEAV, 2015, p. 10); en tres momentos particulares: 1) ayuda inmediata, 2) medidas de asistencia y 3) reparación integral.

En este sentido, Rosas (2020) presenta un informe donde describe las principales dificultades existentes en la CEAV: 1) no existe un catálogo homologado de delitos y de violaciones a derechos humanos; 2) el Registro Nacional de Atención a Víctimas (RENAVI) no tiene estándares mínimos de acuerdo con la Ley General de Víctimas; y 3) la asesoría jurídica federal (AJF), es insuficiente, ante la cantidad de casos de víctimas y el número de asesores legales. Proponiendo de esta manera: 1) rediseñar el RENAVI, 2) el diseño e implementación de programas en el tema de defensa de las víctimas, como el programa de semilleros en atención a víctimas, y red de asesores jurídicos públicos y privados; 3) la guía para fomentar la cultura

de la defensa de las víctimas; 4) red nacional de vinculación y atención integral; y 5) el plan nacional de reparación.

En términos generales, se resalta como constante la falta de personal especializado en las instituciones públicas a nivel nacional y regional para brindar asistencia a las personas; y el diseño e implementación de la asistencia desde otros enfoques que aborden las necesidades de las personas desde la integralidad y no solo desde lo jurídico, que, si bien es importante, deja de lado, la importancia de la particularidad de cada historia. Concerniente, a la participación de las instituciones educativas, en el establecimiento de políticas públicas y modelos para la atención de las violencias, Menéndez (2012) señala como la producción académica y de prensa en el país se caracteriza por focalizar su atención en las acciones del crimen organizado, la violencia del hombre contra la mujer, y la participación de las juventudes en la violencia desde las bandas.

Con lo que, se deja en los márgenes otras realidades que denotan la fractura de la teoría y la praxis desde las necesidades de los pueblos. En relación a esto, Martin Baro (2006) describe cómo los modelos dominantes en la psicología se basan en presupuestos que no siempre se discuten y a su vez, con poca frecuencia se proponen alternativas, como lo es el positivismo al considerarse que el conocimiento se limita a datos verificables; el individualismo al situar al sujeto en sí mismo; el hedonismo que sitúa el comportamiento en un principio de búsqueda de satisfacción o placer: la visión homeostática que conlleva a ver el cambio como una crisis, y por último, el ahistoricismo al considerar la naturaleza como algo universal, dificultando la importancia de establecer las diferencias entre los contextos.

En el caso de la violencia se observa una tendencia a abordarla como un problema económico y de seguridad pública. Además, se ignora la particularidad de cada región, al estandarizarse los modelos de asistencia por tipo de violencia, fragmentando así, los impactos vividos y las formas de intervención, que no reflejan la totalidad de la experiencia y los contextos. Un ejemplo claro a lo descrito es el tema de la tortura, para lo cual, el Colectivo contra la Tortura y la Impunidad (CCTI) señala que la investigación debe realizarse como una secuencia de hechos: “detención arbitraria -desaparición forzada- tortura- ejecuciones extrajudiciales” (CCTI, 2017, p. 17). Estos eventos, en conjunto, , han violentado los derechos humanos de las personas que viven la tortura.

1.2. Justificación

En la actualidad, se observa el incremento de personas que son víctimas de algún tipo de delito y/o violación a sus derechos humanos. De acuerdo con, la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE, 2021) en 2020 el número de hogares con al menos una víctima de delito⁴ por estado fue de: el 19.7% en Michoacán, el 22.2% en Guerrero, y el 29.6% en Guanajuato. En cuanto a la tasa de víctimas por sexo reportó: 16 390 hombres y 16 977 mujeres en Michoacán; 20 780 hombres y 17 571 mujeres en Guerrero; y 26 047 hombres y 20 412 mujeres en Guanajuato. Sobre la seguridad pública, la ENVIPE informó que las personas de 18 años y más consideran como un problema en su estado la inseguridad: 51.9% en Michoacán, 44.3% en Guerrero y el 67.3% en Guanajuato.

Con lo que, el fenómeno de las violencias nos invita a reflexionar en la importancia que tiene no solo su abordaje como un problema de seguridad nacional, sino, también en cómo se reconstruye un tejido social fragmentado por esta, tomando en cuenta cuáles son los sectores que históricamente se han quedado en los márgenes. Dicho lo anterior, una propuesta que sin duda alguna posibilita un análisis crítico de las formas en las que se aborda esta situación, es el psicosocial, al incluir la importancia del enfoque interdisciplinar y contextual, donde la participación de la academia tiene un papel importante en el diseño e implementación de políticas públicas que conduzcan a establecer programas e instituciones que contemplen la integralidad de la experiencia desde las necesidades de las propias comunidades, considerando los impactos psicosociales en sus distintos niveles (individual, familiar, organizativo, colectivo) y ámbitos (físico, psicológico, espiritual).

Ante este panorama, es necesario describir el avance sustancial que existe en lo jurídico, al reconocerse los derechos humanos de las víctimas, como lo fue, la reforma del artículo 20 constitucional en 2008, donde se incluyeron los derechos de éstas en el apartado C; posteriormente, con la reforma del 2011, centra la importancia de la dignidad humana en el artículo primero a través del respeto, protección, garantía y promoción de los derechos; y en 2013 la promulgación de la Ley General de Víctimas. Al contrario de este significativo

⁴ Los delitos incluidos en la ENVIPE son: robo total de vehículo, robo parcial de vehículo, robo en casa habitación, robo o asalto en calle o transporte público, robo en forma distinta a las anteriores (como carterismo, allanamiento, abigeato y otros tipos de robo), fraude, extorsión, amenazas verbales, lesiones y otros delitos distintos a los anteriores (como secuestros, delitos sexuales y otros delitos).

progreso, en el ámbito de la salud y salud mental aún se presentan algunos retos, como: 1) que el sistema de salud pública atienda los daños físicos como lesiones o discapacidad que se generan, y 2) la implementación de programas en salud mental que prevengan y atiendan las violencias, sin revictimizar a las personas o enmarcarlas en un cuadro de algún tipo de trastorno, como los del estado de ánimo.

Ahora bien, referente a la psicología como área de la salud y de las ciencias sociales, su participación se vuelve significativa a partir de analizar y proponer metodologías que favorezcan la intervención oportuna y la formación de profesionales que respondan a las necesidades de las comunidades afectadas. Vaca y Rodríguez (2009) describen que ante el fenómeno de la violencia la psicología como disciplina adquiere una responsabilidad social, donde las universidades tienen el compromiso de formar a los profesionales, el ejercicio de la investigación y la praxis que aporte “elementos para la búsqueda, de un proyecto ético/social de construcción de sujeto y comunidad” (Vaca y Rodríguez, 2009, p. 94) en el que la comprensión de la realidad vaya más allá del ámbito privado e individual.

Por otra parte, Martín Baró refiere que si la psicología quiere hacer un aporte a la historia de los países latinoamericanos “necesitamos replantearnos nuestro bagaje teórico y práctico, pero replanteárnoslo desde la vida de nuestros propios pueblos, desde sus sufrimientos, sus aspiraciones y luchas” (Baró, 2006, p. 11), De esta manera, la presente investigación se centró en los principios que conforman la atención de las víctimas de la violencia colectiva en México desde tres perspectivas. En primer lugar, se analizó el contexto y se definió la violencia como colectiva, al identificarse que, en el país, distintos actores participan en la consumación de los distintos delitos y violaciones a derechos humanos. Además, se destacó la importancia de considerar las características de éstas.

Es por ello, que Clemencia Correa (2012) describe cómo para las disciplinas sociales, y en el caso de los psicólogos que trabajan en contextos de violencia sociopolítica es necesario comprender la configuración de los Estados donde se desarrolla el daño colectivo. En segundo lugar, como parte de los “lineamientos del modelo de atención psicológica”, la inclusión de enfoques que permitan trabajar desde las necesidades de las víctimas, por ejemplo, Bocanegra y Nieto (2010) describen que al incluir el marco psicojurídico en los modelos de atención, se reconocen los derechos de las víctimas, y se contempla “el bienestar de las víctimas dentro del

proceso jurídico encaminado a la búsqueda de la justicia personal” (p. 336); y desde el enfoque psicosocial, Beristain (2010) describe con el impacto a las violaciones a derechos humanos se puede ver desde tres perspectivas: 1) como experiencia traumática, 2) como experiencia estresante y extrema; y 3) como un proceso de duelo.

Esta investigación es un ejercicio reflexivo que expone cómo el acompañamiento a las víctimas y sobrevivientes no puede limitarse a la particularidad de una característica y/o forma de trabajo disciplinar, es decir, pensar en los impactos psicosociales no como una suma de criterios de inclusión y exclusión de trastornos mentales o clasificaciones de tipos de víctimas, para de esta forma pensar en el papel que tienen las investigaciones académicas, desde la teoría y la praxis en la formación de los profesionales que intervienen en este fenómeno, y con esto, se busque la integración de metodologías que den respuesta a las necesidades de las personas que viven y/o vivieron una situación traumática generada por las violencias, promoviendo así su bienestar.

1.3. Estado del arte

Para la investigación documental se utilizaron como criterios de búsqueda estudios realizados del 2001 a la actualidad, ante el hecho de que es en el 2000 cuando se crea el primer programa en atención a víctimas del delito y violaciones a derechos humanos en México. Por otro lado, se incluyeron investigación de países en América Latina como Colombia y Chile que tienen situaciones de violencia colectiva y, por sus marcos jurídicos que han servido como referencia para aspectos legales en nuestro país. Las bases de datos utilizadas fueron: Google académico, CONRICYT, REDALYC y SCIELO.

Con relación a las investigaciones en México sobre la violencia pueden encontrarse estudios que describen el funcionamiento de las instituciones gubernamentales y los impactos psicológicos en las víctimas. Arriaga (2020) describe que en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) existen distintas problemáticas internas, como “la insuficiencia de personal capacitado para la atención a víctimas; la falta de archivos digitales para el manejo y aseguramiento de la información, la improvista disposición de centros de atención y la incipiente integración del padrón nacional de víctimas” (p. 58).

Gordillo y Sicilia (2020), señalan como parte de los problemas internos de la CEAV se encuentran la “falta de capacitación a su personal en lo referente a sus funciones y a lo que deben saber de la LGV, del MIAV y del SNAV” (p. 88), y como respuesta a esta situación, proponen la capacitación permanente para el personal de la institución, y la creación de documentos simples y didácticos para los funcionarios y víctimas.

Referente a los impactos psicológicos, Almanza et al. (2018) realizan un estudio con 500 estudiantes universitarios en Tamaulipas, “con el objetivo de analizar la relación entre victimización directa e indirecta, resiliencia y sintomatología psicológica” (p. 345). Como instrumentos utilizaron un cuestionario para la información sociodemográfica, la Escala de Victimización (Ruiz, 2017), la Escala de Resiliencia Mexicana Resi-M (Palomar y Gómez, 2010), y la Escala Symptom (adaptada para población mexicana de Cruz, López, Blas, González y Chávez, 2005); como parte de sus resultados mencionan que los jóvenes reportaron victimización indirecta en el contexto comunitario; en el tema de la sintomatología psicológica describen en la victimización directa e indirecta la ansiedad, síntomas obsesivo-compulsivos, sensibilidad interpersonal y miedo-hostilidad.

Chávez et al. (2014) realizaron una investigación con 288 ciudadanos de las ciudades de Saltillo, Torreón y Monclova del estado de Coahuila, para “conocer los efectos psicológicos en la salud mental derivados de la violencia psicosocial” (p. 11); donde utilizaron la batería de “Evaluación psicosocial de la vivencia de sucesos vitales” constituida por seis instrumentos. Como parte de los resultados, se encontró que el 85.4% percibió violencia, así como, diferencias en las emociones presentadas ante el suceso entre hombres y mujeres. En las mujeres se encontró que el 69.2% sintió miedo, el 66.7% ansiedad, el 61.1% tristeza y el 43.8% enojo. En los hombres se reportó que el 56.3% sintió enojo, el 38.9% tristeza, el 33.3% ansiedad y el 30.8% miedo.

Flores et al. (2014) realizaron un estudio con 140 periodistas mexicanos de 23 estados de la república, que trabajan en el contexto nacional de guerra contra el narcotráfico, encontrando una elevada prevalencia en síntomas de ansiedad, depresión y estrés postraumático (TEP); donde el 45.5% de los periodistas estuvo expuesto a un enfrentamiento armado, 59.1% cubrió algún caso de amputación o fragmentación de cuerpos, el 93.2% tuvo contacto cercano con familiares de víctimas, el 96.6% observó casos de personas heridas, y el 100% fue testigo

directo o indirecto de muertes violentas, asesinatos o matanzas. Los instrumentos utilizados fueron: la lista de chequeo (PTSD Checklist, PCL), el Inventario de Ansiedad de Beck (BAI), el Inventario de Depresión de Beck (BDI), AUDIT (Alcohol Use Disorder Identification Test), Prueba de Fagerström (Becona y Vázquez, 1998; Fagerström, 1978), y un cuestionario sociodemográfico.

Laca y Navarro (2013) llevaron a cabo un estudio con 101 participantes residentes de Colima, para evaluar las actitudes hacia la violencia social utilizando la Escala de Actitudes ante la Violencia Social (Navarro, 2010), la Escala de Satisfacción con la Vida (Diener et al., 1985; traducción y validación de Lacar et al., 2005) y la Escala de Bienestar Social (Keyes, 1998, versión adaptada al español de Blanco y Díaz, 2005). Los resultados mostraron que los participantes tienen una percepción clara de la violencia en el país, donde ante la alarma de la violencia no se muestran respuestas emocionales y conductuales en la misma proporción.

En América Latina podemos encontrar distintas investigaciones que describen los impactos en las víctimas generadas por el conflicto armado y dictaduras militares; asimismo, como el papel que tienen las instituciones y programas en su acompañamiento. Bolívar et al. (2022), realizaron un estudio en personas que fueron víctimas de la violencia sociopolítica antes de los 18 años en Colombia, utilizando el Inventario de Experiencias Traumáticas en la Infancia versión colombiana (ETI-SrCol), el Cuestionario de Afectaciones Familiares y el cuestionario de variables sociodemográficas; identificaron que el 77.2% tuvo que abandonar su residencia por grupos armados o situaciones de violencia; el 81% renunció algo, a causa de las amenazas de muerte, daño físico o intimidación; el 95% considera que los acontecimientos vividos tienen relación con los efectos emocionales actuales.

Cudris et al. (2019), llevaron a cabo una investigación en Colombia con 455 personas reconocidas como víctimas del conflicto armado con el objetivo de analizar las afectaciones psicológicas, a través de la aplicación del Inventario de Síntomas SCL-90-R. Describieron como el “63% presenta algún tipo de sintomatología clínica significativa, y hasta el 33% cumple con los criterios para el diagnóstico de un trastorno mental” (Cudris et al., 2019, p. 517). Además, encontraron diferencias significativas entre mujeres y hombres, referente a los síntomas clínicos somáticos en los hombres se presentó en el 53.6% y en las mujeres 50.8%; en ansiedad el 87.1% en mujeres y en hombres el 87.4%.

Obando et al. (2017) realizaron una reflexión sobre la atención a las víctimas del conflicto armado en Colombia por parte de las instituciones de salud pública. Encontrando una prevalencia del modelo biomédico, basado en una perspectiva biológica y física, caracterizado por conceptos de enfermedad, paciente y curación. Ante esta situación, proponen desde el enfoque psicosocial que la intervención se realice desde cinco dimensiones básicas: a) restitución, b) compensación, c) rehabilitación, d) satisfacción, y, e) prevención.

Moreno y Díaz (2015) llevaron a cabo una revisión de la producción académica en Colombia “relacionada con el tema de la atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado” (p. 193). Donde proponen implementar estrategias para analizar los escenarios de atención, las relaciones entre los actores que participan en el proceso; la observación de las prácticas de atención psicosocial y el rol de los profesionales en su labor.

Bocanegra y Nieto (2010) realizaron una investigación sobre la revisión conceptual de los modelos en tres centros de Bogotá Colombia, utilizando como categorías de análisis: razones para la creación del centro, el marco normativo, modelo de atención, metodología, funciones, roles, población, objetivos de intervención e indicadores de efectividad. A partir de este análisis, exponen que es importante realizar una “propuesta en torno a la adecuación de modelos de atención a víctimas por causa delictiva desde la intervención psicojurídica y basada en la victimología” (Bocanegra y Nieto, 2010, p. 321).

Médicos Sin Fronteras (MSF), publicó en 2010 un informe sobre las víctimas de la violencia del conflicto armado atendidas en el departamento de Caquetá, Colombia; en el cual indican que de los 5 064 pacientes que recibieron atención clínica de marzo de 2005 hasta septiembre de 2009, los cinco diagnósticos principales fueron: “el trastorno adaptativo (18.68%); los problemas de relación y problemas asociados con el abuso o la negligencia (17.55%); la depresión mayor, episodio único (11.3%); el duelo (8.90%); y los trastornos del estado de ánimo (8.29%)” (MSF, 2010, p. 13).

Como parte de los estudios descritos se puede observar que en el tema de las instituciones las investigaciones refieren que existe una insuficiencia de personal capacitado y la necesidad del diseño de guías y/o protocolos para funcionarios y víctimas. Concerniente al área de la salud mental, los estudios se centran en los daños psicológicos derivados de situaciones violentas desde la prevalencia de trastornos del estado del ánimo, como la ansiedad,

depresión y trastorno de estrés postraumático evaluados a través de escalas e inventarios. Con respecto a las instituciones y organizaciones civiles, se puede encontrar con los manuales, protocolos y guías que abordan la atención y acompañamiento a víctimas y sobrevivientes de las violencias desde su clasificación jurídica.

En otro sentido, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), diseña en 2010 los “Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas del delito”, donde se contempla aspectos generales de la atención victimológica, a partir de conocer ¿Qué es una víctima del delito? y efectos de la victimización (el impacto emocional, físico y económico), señalando que esta atención refiere a las “acciones relacionadas entre sí, que se desarrollan secuencialmente, de manera integral y tienen por objetivo contener los efectos de la victimización a través del acompañamiento efectivo a la víctima (CNDH, 2010, p. 16).

La Coordinación del Servicio Profesional en Derechos Humanos de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF), realiza la guía “La atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicosocial” en 2012, dirigida a los profesionales del derecho, trabajo social u otras disciplinas que laboran en la atención a víctimas en la CDHDF, en la cual, se describe como el enfoque psicosocial es una perspectiva que permite trabajar a lado de la víctima, ya que ayuda a la “la comprensión de los efectos que tienen las violaciones a los derechos humanos en la vida de las personas, más allá del proceso jurídico, visibiliza las formas de afrontamiento y los mecanismos que las víctimas ponen en práctica para enfrentarlos (CDHDF, 2012, p. 15).

La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Puebla (CDHPuebla) realiza el “protocolo de atención a víctimas del delito y violaciones a derechos humanos”, desde el orden jurídico mexicano, conceptualizan a la víctima del delito y víctima de violaciones a derechos humanos, y, por otra parte, como interventor, al profesionista que participa en la atención habilitado por la comisión. Una vez que se identifican las necesidades de éstas, se busca solicitar ante las instituciones correspondientes las medidas de protección para resguardar su vida; siendo las principales atenciones la médica, psicológica y jurídica.

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), diseñó el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV), el cual “es un conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las

víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización” (CEAV, 2015, p. 10).

En el ámbito de las organizaciones civiles, el grupo de Litigio Estratégico en Derechos Humanos, A.C. (i(dh) eas) realizó en 2018 la “Guía práctica sobre derechos de las víctimas”, donde describen de manera pedagógica la Ley General de Víctimas, desde los artículos relevantes y propuestas para su efectiva aplicación. La organización civil de ALUNA Acompañamiento Psicosocial, realizó en 2015 una serie de cuadernillos titulada “Claves hacia el Acompañamiento Psicosocial”, donde se abordan los principios de atención a víctimas de violencia sociopolítica desde la importancia del análisis del contexto sociopolítico, la identificación de los impactos psicosociales y el reconocimiento de las formas de afrontamiento.

El Centro de Análisis e Investigación (Fundar) realiza la publicación “Anti manual sobre enfoque psicosocial y trabajo con víctimas de la violencia y violaciones a derechos humanos” en 2022. Este escrito, inicia describiendo lo que se llama anti manual, para evitar verlo como un manual de procesos predeterminados, sino más bien, explicar sus aprendizajes y cómo estos se volvieron una metodología de trabajo.

Carlos Martín Beristain Salud realizó el “Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos” (2010); el manual “Acompañar los procesos con las víctimas” (2012) y la “Guía de ayuda a niñas y niños afectados por violencia y desastres” a partir de su experiencia en acompañamiento a víctimas de la violencia en países como: Guatemala, Colombia, El Salvador y México. En estos manuales se enfatiza cómo el enfoque psicosocial, la comprensión de los distintos tipos de violaciones a derechos humanos y el análisis de contexto al momento de acompañar en contextos de violencia.

1.4. Marco teórico-conceptual

Un aspecto importante en toda investigación académica es el paradigma que guía, es decir, el marco que da la visión del fenómeno estudiado. De acuerdo con González (2003) un paradigma responde a tres supuestos básicos: 1) el ontológico, que tiene que ver con la naturaleza de la realidad investigada, 2) el epistemológico, que alude a la relación entre el investigador y lo investigado; y 3) el metodológico, la forma en cómo se obtiene el conocimiento de lo estudiado, que contempla el método y las técnicas de investigación.

Teniendo en cuenta lo anterior, para la presente investigación cualitativa se propuso al paradigma sociocrítico⁵, al considerar la relación entre la teoría y la praxis, que conlleva a una reflexión constante de las formas de estudiar e intervenir en un fenómeno social, ya que este busca la transformación social desde las propias necesidades y contextos comunitarios. Loza et al. (2020) describen que este paradigma reconoce la importancia de los símbolos y signos culturales, la relación del individuo y la sociedad.

González (2003) refiere que la investigación sociocrítica parte de una participación como elemento base, al considerar que los seres humanos son “cocreadores” de su propia realidad, al participar desde sus experiencias, opiniones, pensamientos y acciones. A su vez, Alvarado y García (2007) señalan como este se fundamenta en “la crítica social con un marcado carácter autorreflexivo” (p. 190), donde el conocimiento se desarrolla de proceso de construcción y reconstrucción de la teoría y la práctica.

Es desde este paradigma, que se posibilita la reflexión de la importancia de no tomar de forma acrítica teorías y metodologías en atención a víctimas de la violencia colectiva en el país, particularmente en el área de la psicología. Donde retomar las experiencias de los profesionales y el análisis del contexto sociohistórico favorecen el diseño e implementación de programas y políticas públicas que contribuyan a la reconstrucción del tejido social y a evitar la revictimización. Dicho esto, los ejes temáticos que orientan a este estudio fueron: la violencia colectiva, los modelos de atención y el daño psicológico.

En el primer aspecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2003) define a la violencia colectiva como el uso de la violencia como instrumento por parte de personas que conforman un grupo con una identidad en contra de un conjunto de individuos, para lograr objetivos específicos, como lo son: políticos, económicos o sociales. Como parte de esta violencia se contempla a: las guerras, el terrorismo, la delincuencia violenta organizada perpetrada por pandillas y bandas; la violencia ejercida por el Estado (genocidio, represión,

⁵ Creswell (2014) lo denomina paradigma transformativo, el cual, surgió durante las décadas de 1980 y 1990, en respuesta al pospositivismo; por motivo de que este último, no se ajustaba a las necesidades de las personas marginadas o a los problemas de discriminación, opresión y justicia social; como una de sus características es la postura política y el proponer la realización de una agenda de cambio.

desapariciones, tortura y violaciones de los derechos humanos); y los conflictos violentos que ocurren dentro de los Estados o entre ellos.

Concerniente al segundo aspecto, Bocanegra y Nieto (2010) aluden a que un modelo de atención son las condiciones conceptuales y epistemológicas que guía la metodología de trabajo en atención a víctimas. Los cuales, desde la perspectiva de Lima (2003) se desarrollan a través de un triángulo estructural: 1) la legislación, 2) la sociedad civil, que participe y conozca los programas, y 3) el servicio de atención cuente con una normatividad interna, personal especializado y sensibilizado, espacio físico con instalaciones adecuadas, y un manejo estratégico de información.

Por último, al hablar de los impactos psicosociales generados por la violencia colectiva en los sobrevivientes y víctimas, es que se sitúa la trascendencia de identificar las particularidades del daño psicológico. Entendiendo que este, es generado por la amenaza a la propia vida o integridad psicológica, lesiones físicas, percepción del daño como intencional y a la pérdida de un ser querido de forma violenta. Como parte de este daño psicológico se encuentran: las lesiones psíquicas y las secuelas emocionales.

La primera se refiere a una alteración clínica aguda como consecuencia de una experiencia violenta, que se presenta a nivel cognitivo, psicofisiológico y conductual; en algunos de los casos puede remitir con el paso del tiempo, tratamiento psicológico adecuado y apoyo social. La segunda tiene que ver con la estabilización del daño psíquico, es decir, con el menoscabo de la salud mental, donde existe una modificación permanente de la personalidad (Echeburúa et al., 2002; Echeburúa y Corral, 2005; Muñoz y Navas, 2007). A continuación, se describen cada uno de estos ejes temáticos, en los capítulos teóricos que conforman esta investigación cualitativa.

CAPÍTULO II. LAS VIOLENCIAS EN MÉXICO: CARACTERÍSTICAS, IMPACTOS Y ACTORES

Vengo de tierras desoladas,
tierras devastadas por la barbarie del hombre.
Vengo huyéndole a la muerte,
que como señora airosa se pasea por las tierras de nadie.
Vengo tratando de dejar atrás la guerra de otros
para enfrentar mi propia guerra;
la de sobrevivir en un mundo hostil y ajeno...
(Aguilera, 2003, p. 24)

La violencia es un problema social y de salud pública que ha marcado distintos periodos en la historia de la humanidad, especialmente a través de las guerras y conflictos armados⁶. En el pasado siglo XX se puede situar, la Primera Guerra Mundial (1914-1918) y la Segunda Guerra Mundial (1939-1945). En América Latina las dictaduras militares⁷ como: en Bolivia (1971-1978) con Hugo Banzer, Chile (1973-1988) con Augusto Pinochet, Paraguay (1954-1989) con Alfredo Stroessner, y Guatemala (1979-1985) con Efraín Ríos Montt. En el presente siglo, la guerra de Irak (2003-2011) y la guerra de Israel-Gaza (Hamás, octubre de 2023 a la actualidad).

En México, la guerra sucia de 1950 a 1990, la matanza a estudiantes en 1968, en la Plaza de las Tres Culturas de la Ciudad de México; en 1971, la matanza de estudiantes de la

⁶ Amnistía Internacional España (2023) describe que un conflicto armado es un enfrentamiento violento entre dos grupos humanos o bandos, en los cuales, se pueden llevar a cabo violaciones a los derechos humanos y al derecho internacional humanitario, como “ataques deliberados contra civiles y objetos civiles, los ataques indiscriminados y desproporcionados, el uso de armas intrínsecamente indiscriminadas (como las minas antipersona) y el reclutamiento de niños y niñas soldados” (Amnistía Internacional España, 2023, párr. 3).

⁷ Estas dictaduras militares, caracterizadas por crímenes de lesa humanidad ejercidas por el Estado y las guerrillas. En el Estatuto de Roma (2002) de la Corte Penal Internacional, se describe que estos crímenes son: asesinato, exterminio, esclavitud, deportación o traslado forzoso de población; encarcelamiento u otra privación grave de la libertad física en violaciones de normas fundamentales de derecho internacional; tortura, violación, esclavitud sexual, prostitución forzada, embarazo forzado, esterilización forzada o cualquier otra forma de violencia sexual de gravedad comparable; persecución de un grupo o colectividad con identidad propia fundada en motivos políticos, raciales, nacionales, étnicos, culturales, religiosos, de género, u otros motivos universalmente reconocidos como inaceptables con arreglo al derecho internacional, en conexión con cualquier acto mencionado en el presente párrafo o con cualquier crimen de la competencia de la Corte; desaparición forzada, crimen de apartheid, otros actos inhumanos de carácter similar que causen intencionalmente grandes sufrimientos o atenten gravemente contra la integridad física o la salud mental o física.

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el Instituto Politécnico Nacional (IPN) conocida como “el Halconazo”. En 1975, represión por parte del Estado a los trabajadores mineros de la compañía Spicer; el asesinato de 17 campesinos en Aguas Blancas, Guerrero en 1995, durante la manifestación de la Organización Campesina de la Sierra Sur por parte de la policía estatal; la detención y desaparición forzada de los 43 estudiantes de Ayotzinapa, Guerrero en 2014.

Ante lo descrito, surgen distintas interrogantes: ¿Qué es la violencia? ¿Cuáles son los marcos en los que se da la violencia? Butler (2010) describe cómo las guerras contemporáneas se centran en una forma de regular la vida afectiva y ética a través de “un encuadre de la violencia selectivo y diferencial” (p. 13), es decir, una vida puede ser aprehendida como vida en tanto sea producida según las normas, ya que, no puede ser aprehendidas como dañada o perdida en tanto no se aprehendida como vida. Con lo que surge otra pregunta: ¿Cómo se enmarcan las vidas desde los marcos de las violencias? En esta línea, Butler describe que esto nos conlleva a preguntar en qué condiciones se aprehende una vida o un conjunto de estas a través del término precariedad, desde una nueva ontología corporal:

Los “marcos” que operan para diferenciar las vidas que podemos aprehender de las que no podemos aprehender (o que producen vidas a través de un continuum de vida) no solo organizan una experiencia visual, sino que, también, generan ontologías específicas del sujeto. Los sujetos se constituyen mediante normas que, en su reiteración producen y cambian los términos mediante los cuales se reconocen. (Butler, 2010, pp.16-17)

La autora señala también que la aprehensión de una vida como vivida, no implica que exista un reconocimiento de esta. En este sentido, es que, el marco de las violencias muestra dos posturas desde las normativas que estas establecen. En primer lugar, ante las acciones de violencia política y/o represión política por parte del Estado hacia algunos sectores o grupos, se observa una justificación de los actos a través de las categorías “del enemigo”, “el subversivo”, “el terrorista” y “los otros”, donde pareciera no hay semejanza y las violaciones a derechos humanos olvidadas. Por otra parte, de manera opuesta a la injusticia, impunidad y al olvido forzado, se encuentra el trabajo de la sociedad civil organizada, quienes buscan la justicia, la verdad y la no repetición de violaciones a derechos humanos.

Como lo muestran “las abuelas de plaza de mayo” en Argentina, “Hijos e Hijas por la Identidad y la Justicia contra el Olvido y el Silencio” (HIJOS), organización que surge en Argentina y con el paso del tiempo en otros países como en Chile, Guatemala y México; la “Asociación Nacional de Familiares Secuestrados, Detenidos y Desaparecidos del Perú” (ANFASEP); la asociación “Centro de Análisis Forense y Ciencias Aplicadas” (CAFCA) en Guatemala; en México, se localiza el Comité Pro- Defensa de Presos Perseguidos, Desaparecidos Exiliados Políticos de México (Comité ¡Eureka!), el movimiento por nuestros desaparecidos y las madres buscadoras en Sinaloa.

De modo que, el papel de la verdad en el marco de las violencias se vuelve significativo, como se observa en el trabajo que realizaron las “Comisiones de la Verdad” en América Latina, las cuales, “recibieron el encargo de investigar violaciones de los Derechos Humanos, y las infracciones cometidas al Derecho Internacional Humanitario, por dictaduras militares, regímenes autoritarios o conflictos armados internos” (Díaz, 2017, p. 5). Con respecto a esto, Beristain (2000) describió cómo los trabajos de verdad y memoria colectiva de las violaciones a derechos humanos fueron un intento de enfrentar el pasado y así, plantear nuevas bases de convivencias, estas “basadas en el reconocimiento de los hechos, el apoyo a las víctimas y la propuesta de algunos cambios políticos” (p. 7).

Ahora bien, el testimonio de las víctimas y sobrevivientes de las violencias posibilitan nuevas formas de relación interpersonal. Para Lira (2012), el testimonio de experiencias políticas traumáticas, puede ser un instrumento terapéutico, de denuncia y memoria, ante la tortura y otras violaciones a derechos humanos. Desde su experiencia en atención a víctimas en la dictadura militar en Chile, Lira describe que las víctimas necesitan confirmar la veracidad y la propia experiencia; donde el testimonio podía conectar a la persona con sus sentimientos y dar lugar a la catarsis; pero advierte que no en todos puede ser de igual manera, mientras para unos las entrevistas tienen un efecto terapéutico, para otros puede ser devastador, por eso es importante tomar en cuenta aspectos metodológicos y éticos al tomar al testimonio como herramienta terapéutica.

Otro aspecto importante, que nos muestra el testimonio de la víctima y el sobreviviente es su parte individual, familiar y colectiva; y como estas, se relacionan entre sí tejiendo no una historia universal sino una memoria colectiva. Cabe mencionar en este punto, que en algunas

situaciones y sociedades se ha buscado el control a partir de la manipulación de la información, como lo describe Todorov (2002) con las tiranías del siglo XX, las cuales, “sistematizaron su manipulación de la memoria e intentaron controlarla hasta en sus ángulos más recónditos” (p. 1), a su vez, Todorov señala que el término verdad puede ser utilizado como una “verdad de adecuación” y como una “verdad de develamiento” al complementarse entre sí; ya que la primera refiere a la correspondencia del discurso presente con los hechos que acontecieron en el pasado, y la segunda permite aprehender el sentido del evento, como se observa en el siguiente testimonio:

Me llamo Pedro U. Tengo treinta años. Nací y me crié en San Felipe. Estuve preso y salí recién [...] Seguramente la historia no nos va a nombrar, no nos va a individualizar, pero en una u otra medida, nosotros somos entes partícipes de un momento histórico, de un proceso, y actualmente somos todavía partícipes de la historia, la historia no nos ha dejado de lado, tan solo si nosotros mismos nos apartamos de ello. Entonces toda la experiencia nuestra debe ir encauzada hacia allá, a ubicarnos nosotros mismos dentro de nuestra vida futura y dentro de toda la vida de este pueblo. (Pedro, funcionario público, detenido el 11 de septiembre de 1973; como se citó en Lira, 2012, pp. 37-38)

A través de estos elementos, es que el presente capítulo tiene el objetivo de identificar elementos que permiten comprender las violencias y sus impactos psicosociales desde una perspectiva crítica y ética, como son los conceptos y categorías de éstas; y, al mismo tiempo, el papel que tiene la memoria colectiva e histórica a través del testimonio de las víctimas y sobrevivientes de estos contextos. Es desde este análisis, que este capítulo se centra particularmente en la violencia colectiva, al vislumbrar dos aspectos sustanciales de esta: 1) es colectiva en tanto son distintos miembros de la sociedad se ven afectadas por esta, como se observa en las víctimas directas, indirectas y potenciales; y 2) por los actores que participan en el ejercicio de las agresiones y violaciones a derechos humanos, como es el Estado, los grupos delictivos y miembros de la sociedad.

2.1. Concepto de violencia: criterios de clasificación

Sanmartín (2007) propone que la realidad puede ser estructurada desde diferentes puntos de observación, como en el caso de la violencia, donde en primer lugar hay que diferenciar la agresividad y la violencia. La primera refiere una conducta innata desde la biología, y la

segunda, a una agresividad alterada por factores socioculturales con un carácter intencional y dañino. Describiendo de esta manera, como la violencia tiene diversos criterios de clasificación, tomando en cuenta su modalidad, el tipo de daño causado, tipo de víctima y/o agresor, y el escenario en el que ocurre el hecho:

1. Violencia por modalidad: puede ser activa o pasiva, es decir, por acción o por inacción u omisión, es decir, se deja de hacer algo de manera intencional que es necesario, por ejemplo, para preservar la integridad física o emocional de una persona.
2. Violencia según el tipo de daño causado: físico, emocional, sexual y económico.
3. Violencia según el tipo de víctima: contra la mujer, de género, contra niñas y niños (maltrato infantil), contra personas mayores.
4. Violencia según el escenario en el que ocurre: en la casa u hogar, en la escuela, en el lugar de trabajo; en la cultura, a causa de tradiciones; en la calle y en las pantallas (televisión, espacios informativos, en los espacios de entretenimiento).
5. Violencia según el tipo de agresor: jóvenes, psicópatas, terroristas y el crimen organizado, en estos dos últimos, es importante que se diferencien por su intencionalidad y estructura.

Desde el ámbito de la salud, en 1996, la 49ª Asamblea Mundial de la Salud, en su resolución WHA49.25, expone a la violencia como un problema de salud pública en todo el mundo, en ella, exhorta a los Estados miembros evaluar el problema de la violencia en sus territorios y promover actividades para resolver la situación. Posteriormente, en 2003 la Organización Mundial de la Salud (OMS) realiza el “Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud”, en el que establece tres categorías principales de violencia (ver tabla no. 1), estas desde el enfoque de la salud pública, el cual, aporta la importancia del trabajo interdisciplinar, los datos científicos y la acción colectiva.

Tabla 1

Categorías de violencia de acuerdo con la OMS

Categoría	Descripción
Autoinfligida	Esta contempla la violencia que el individuo realiza a su persona, como lo es: 1) el comportamiento suicida, que comprende los pensamientos, intentos (parasuicidio, intento deliberado de matarse), suicidio consumado, y 2) las autolesiones.
Interpersonal	Se divide en dos categorías, caracterizada por las agresiones que puede hacer una persona a otra: 1) Violencia familiar o de pareja: esto es, la violencia que se produce sobre todo entre los miembros de la familia o de la pareja, y que, por lo general, aunque no siempre, sucede en el hogar. 2) Violencia comunitaria: es la que se produce entre personas que no guardan parentesco y que pueden conocerse o no, y sucede por lo general fuera del hogar (OMS, 2003, pp. 6-7).
Colectiva	Esta contempla la violencia social, violencia política y violencia económica, las cuales, indican que estas tienen un motivo, un actor y víctimas, como lo es, la violencia cometida por grupos más grandes de individuos o por el Estado hacia un grupo.

Nota: Elaborada a partir del capítulo 1 “La violencia, un problema de salud pública” del Informe Mundial sobre la violencia y la salud (OMS, 2003, pp. 1-24).

Además, en este informe se establecen las líneas de trabajo en prevención y recomendaciones, señalando de esta forma, que la violencia es:

El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (OMS, 2003, p. 5)

Teniendo en cuenta lo anterior, desde el enfoque de salud pública, la violencia tiene una intencionalidad, una clasificación y una naturaleza de los actos, que al analizar estos en conjunto se puede prevenir el fenómeno de la violencia. De ahí que, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, s/f) describa que para su atención es trascendental: a) definir el problema, b) identificar las causas y factores de riesgo, c) diseñar y evaluar las intervenciones e, d) incrementar en escala las intervenciones que resultan efectivas.

Otro aspecto importante a considerar sobre la concepción de las violencias es su aspecto relacional, para Martínez (2016) éstas no son un hecho aislado, es decir, trata de relaciones sociales, las cuales pueden ser vista como un adjetivo que califica las formas de relación como “relaciones violentas” donde un rasgo frecuente es la repetitividad de ciertos comportamientos que se vuelven patrones, con lo que, “la violencia como relación social destaca el papel participativo que pueden tener los distintos sujetos de la relación, tanto las víctimas y los espectadores, como los agresores” (Martínez, 2016, p. 16).

Desde estas perspectivas, es fundamental describir elementos que nos permitan comprender las violencias de manera crítica y no fragmentada, como lo son: 1) el ejercicio de las violencias implica actos y comportamientos específicos, 2) que tienen un objetivo o motivo de causar daño, 3) físico, psicológico, económico y/o patrimonial, 4) en la que hay una intencionalidad de afectar a una o varias personas, 5) por parte de un individuo o un grupo de personas con características específicas, 6) en un contexto o escenario particular. Por ejemplo, en las dictaduras militares en América Latina, los crímenes de lesa humanidad, como los genocidios, detenciones arbitrarias y desapariciones forzadas, fueron perpetrados tanto por el Estado como por las guerrillas, a un grupo específico, como en el caso de Guatemala que fueron las comunidades indígenas como los mayas.

2.2. Violencia colectiva: más que una estadística, un problema social

Cada día en distintos medios de comunicación se nos presentan estadísticas de sucesos violentos, que muestran la crueldad y la impunidad de actos como la desaparición forzada y/o por particulares, el homicidio, feminicidio, el secuestro, la extorsión y la exhumación de cuerpos en fosas clandestinas a lo largo del país, como es el caso de Michoacán, Sinaloa, Veracruz, Jalisco, Guerrero y Oaxaca por mencionar algunos estados. Pero también en las conversaciones cotidianas en la familia, entre vecinos, compañeras y compañeros de escuela y/o trabajo.

Develando con ello, como la violencia es un fenómeno colectivo, no solo como una clasificación sino también por el número de víctimas y actores involucrados:

Mientras la(s) violencia(s) fueron más o menos controladas y controlables, por la familia, la educación, la cultura o el Estado, entre otros aparentemente no había problemas pero desde el momento en que se rebasaron los límites reales o supuestos de permisibilidad social y se estrecharon los márgenes de la tolerancia con respecto a la violencia, y sobre todo cuando se empieza a revalorar la importancia de la vida, las tensiones reaparecen y las interrogantes también. (Uribe, 2012, p. 54)

Dado que, las violencias no obedecen a un solo factor o se da en un nivel, Martínez (2016) refiere que esta es multicausal, “en términos sintéticos se puede considerar que todo acto de violencia se presenta en un contexto social específico, el cual tiene, a su vez, una historia que lo generó” (p. 22), contemplando tres niveles:

1. Las raíces sociohistóricas: que se refiere al cuadro histórico y social de las relaciones.
2. Las causas contextuales: donde se exploran los vínculos entre los distintos actores y sus contextos particulares, en cómo, se enlazan las relaciones de violencia.
3. El detonante o disparador: es el hecho visible que genera las violencias.

De esta manera, Uribe (2012) señala que esta es multívoca, que tiene que ver con el tipo de relación que se establece con la violencia, es decir, se debe pensar como un fenómeno social y cultural ya que es producida socialmente:

La violencia también es un campo representacional ya que en ella confluyen otras representaciones sociales, que la constituyen y la nutren como las de la vida, la del alter, las de la sociedad, y la de las relaciones sociales, entre otras. Por lo que la violencia tendrá que ser analizada, considerando otros elementos y no solo partiendo de ella misma. No hay que olvidar que la violencia será juzgada tomando en consideración las normas y los valores vigentes, en el marco de la cultura. (Uribe, 2012, p. 56)

Alusivo a su clasificación y en concordancia con las relaciones sociales, la OMS (2003) especifica que la violencia colectiva es un instrumento que utilizan personas que se identifican así mismas como miembros de un grupo, y la usan contra otro grupo o conjunto de individuos,

para lograr sus objetivos políticos, económicos o sociales. Esta violencia está conformada por distintos actos generados por un actor específico, como lo son:

- Las guerras, el terrorismo y otros conflictos violentos que ocurren dentro de los estados o entre ellos.
- La violencia perpetrada por el Estado, como el genocidio, la represión, las desapariciones, la tortura y otras violaciones de los derechos humanos.
- La delincuencia violenta organizada, como los delitos perpetrados por bandas de malhechores y las guerras de pandillas.

Ahora bien, desde el enfoque psicosocial se puede situar a la violencia sociopolítica y la represión política. ALUNA (2015) infiere que la violencia sociopolítica “es una manifestación del poder que ejercen los Estados sobre las poblaciones para mantenerlas bajo control, inhibir el descontento social y disolver las luchas de resistencia frente a las políticas económicas capitalistas de despojo, represión, explotación y exclusión” (p. 5). Y la represión política, se entiende como un tipo de violencia que “se inflige contra sectores sociales que protestan o se organizan contra condiciones sociales de opresión y/o exclusión, o que son agredidos por el hecho mismo de ejercer sus derechos (ALUNA, 2015, p. 12).

A su vez, Aguilera (2010) describe que la violencia sociopolítica o represión política busca: 1) romper el tejido colectivo y solidario; 2) el control sobre las personas, dividiendo a la población en amiga o enemiga, dependiendo de los intereses; 3) intimidar a la población, donde la violencia no solo afecta a las víctimas, sino también a sus familias, grupos y comunidad cercanas; 4) romper la identidad; 5) implementar la impunidad; y 6) transformar la sociedad.

Es por ello que la violencia se vuelve un problema social en tanto afecta a más de una persona, como lo son las familias, espacios escolares y laborales, las generaciones presentes, pero también dependiendo del contexto las generaciones futuras. A causa de esto, es que la sociedad civil se organiza para la búsqueda de verdad y justicia, utilizando como principal herramienta el testimonio que va conformando a la memoria y posibilita la creación de mecanismos en promoción, defensa y difusión de los derechos humanos. Pero ¿a qué nos referimos con testimonio? Lira (2007) lo define como el relato personal de quien ha sido

protagonista de hechos sociales, políticos o criminales, testigo de lo sucedido; y entonces ¿Qué es la memoria? ¿Cómo se relaciona ésta con las violencias?

2.3. Memoria: de lo individual a lo colectivo

De acuerdo con Nieto (2010) el testimonio se ha vuelto un imperativo para las víctimas, el poder narrar la experiencia del conflicto armado, “pues permite actualizar su significado y resaltar que la víctima no ha sido reconocida ni resarcida, como en el caso del común de las víctimas” (Nieto, 2010, p.82). Partiendo de esto, Nieto, describe cómo en Colombia, los relatos de vida se han utilizado a modo de: a) fuentes de información, b) ilustración de una situación descrita, c) estrategia para conocer un evento y d) de instrumento para la denuncia. Donde narrar se vuelve un asunto colectivo:

Narrar es, en suma, un asunto colectivo, un mecanismo usado por las comunidades para reafirmarse aún después de grandes cambios, una estrategia que permite identificar las mutaciones de la realidad social, un método para comprender las causas de las transformaciones, un recurso para delinear los conflictos sociales, un dispositivo para avanzar en la configuración del relato histórico a través de la cultura. (Nieto, 2010, p. 81)

Desde una perspectiva hermenéutica y contemporánea de las ciencias sociales, las historias de vida no se refieren solamente al conjunto de significados que una persona ha construido para sí y que le pertenecen. Por el contrario, una historia de vida da cuenta del conjunto de influencias con las que una persona ha tenido contacto recíproco y que han constituido su subjetividad, razón por la cual todos los significados y contenidos que la definen provienen del ámbito colectivo, se transforman y se validan en la interacción con él (Molina, 2010, p. 68). Al tomar en cuenta estos elementos, es preciso señalar determinados procesos, los cuales, intervienen para narrar y escuchar estas historias:

1. En contextos marcados por la guerra y los conflictos armados internos, es sustancial comprender que los testimonios relatan la historia de vida de aquellos que las vivieron en dos momentos entrelazados: en el pasado y en el presente.
2. Las historias contienen dos aspectos, el individual y el colectivo, al vivirse las situaciones traumáticas en contextos sociales.

3. Como parte de los impactos psicosociales de las violencias, los vínculos afectivos y sociales se debilitan, imposibilitando con ello, el poder hablar de lo vivido y sentirse escuchadas y escuchados desde la empatía y la inclusión, ya que existe un miedo a las represalias y/o a la discriminación, al ser juzgados por lo que les sucedió.

Por este motivo, trabajar con la reconstrucción de la memoria a través del testimonio implica una ética y un cuidado en la forma en que se aborda, para lo cual, es importante diferenciar los elementos que constituyen esta labor. Como primer elemento se tiene a la memoria histórica, de acuerdo con el Centro de Análisis Forense y las Ciencias Aplicadas (CAFCA) ésta:

Responde a necesidades humanas, por conocer eventos suscitados, el porqué y las razones de los mismos. Contribuye de manera directa a la construcción de la historia de los países. En el tema de la Justicia Transicional, es una herramienta de alta utilidad dado que permite conocer el testimonio vivo de y desde los sobrevivientes de los conflictos armados, lo que permite esclarecer los hechos y en algunas ocasiones la identificación de los responsables. La Memoria histórica, que se encuentra ligada al derecho de la Verdad, contribuye a la exigencia de la Justicia. El contar o narrar lo sucedido ayuda a expresar sentimientos y emociones generados por lo vivido (hecho traumático) ayuda a liberar miedos, odios, frustraciones, desesperanzas. (CAFCA, 2015)

Al volverse una herramienta para conocer la verdad desde las personas que son víctimas y sobrevivientes, la memoria histórica posibilita no solo procesos jurídicos, sino también la reconstrucción del tejido social, afectado por las violaciones a derechos humanos y los procesos de olvido forzado. Para tal efecto, es decisivo no pensar que estos son solo historias autobiográficas- individuales, que no se relacionan con los procesos colectivos. En este sentido Halbwachs (2004) alude a cómo la memoria autobiográfica y la memoria histórica se apoyan entre sí, ante la situación de que la historia de una vida forma parte de la historia en general, y como la historia no refiere a “una sucesión cronológica de hechos y fechas, sino todo aquello que hace que un periodo se distinga de los demás, del cual los libros y los relatos nos ofrecen en general una representación muy esquemática e incompleta” (Halbwachs, 2004, p. 60).

Por otro lado, Mendoza (2005) señala que la memoria tiene una estructura narrativa, donde siguiendo autores como Halbwachs y Blondel, argumenta que la memoria colectiva es

un proceso social de reconstrucción de un pasado vivido, que no se restringe a un evento, sino a diversos, encontrándose de esta manera muchas narraciones. Con lo que, “la memoria es narrativa en un doble sentido, como relato de progresión de acontecimientos en el hilo del tiempo, y como conformación de una trama (con actores, escenarios y acciones” (Mendoza, 2005, p. 16). Ahora bien, en la edificación de esta memoria sitúa al testimonio como una parte importante en la vida cotidiana y como un puente:

El testimonio se convierte en puente entre el archivo y la memoria, y ello porque el “testigo vio, escuchó o experimentó”, por lo que quizá fue afectado o marcado, “alcanzado por el acontecimiento”. La memoria se desprende de este testimonio, de esta experiencia, de este relato vivo, como ocurre exactamente con las memorias colectivas de los grupos: se alimentan de lo vivido, de las personas que en ellas han participado o significado. (Mendoza, 2005, p. 16)

Como se ha dicho, la memoria colectiva es un proceso social, que tiene que ver con el testimonio de las personas que vivieron la experiencia en un tiempo y espacio. En el caso de las sociedades que vivieron las guerras o los conflictos armados, el testimonio son utilizados como fuentes de información para conocer las diversas manifestaciones de las violencias, y con ello, ser un instrumento de denuncia que busca verdad, justicia y reparación del daño; y que este puede ser narrado de distintas maneras, en la música, en los poemas y en la literatura, por mencionar algunos. En el caso de México, Vivir Quintana⁸ escribe una canción en 2020 que titula “Sin miedo”, como respuesta a los feminicidios:

A cada minuto de cada semana,
Nos roban amigas, nos matan hermanas,
Destrozan sus cuerpos, las desaparecen,
No olvide sus nombres, por favor, señor presidente.
Por todas las compas marchando en reforma,
Por todas las morras peleando en Sonora,
Por las comandantas luchando por Chiapas,
Por todas las madres buscando en Tijuana.

⁸ Viviana Monserrat Quintana Rodríguez, compositora y cantautora mexicana.

Cantamos sin miedo, pedimos justicia,
Gritamos por cada desaparecida,
Que resuene fuerte: ¡Nos queremos vivas!
¡Que caiga con fuerza el feminicida!

A través de estas estrofas que conforman la canción (ver apéndice 1), Quintana muestra la lucha de las mujeres en México ante las diversas manifestaciones de las violencias, como lo es la desaparición forzada y/o por particulares, el feminicidio y las agresiones sexuales, y a su vez, como estos tienen patrones característicos en el país. Asimismo, retomando la clasificación de la violencia colectiva, los actores pueden ser: agentes del Estado y los grupos delincuenciales que se encuentran en cada región; asimismo, como las parejas de las víctimas (novios, esposos). Con lo que, conocer el aspecto jurídico de las violencias posibilita los procesos de justicia y reparación del daño.

2.4. El aspecto jurídico de la clasificación de las violencias

Desde el ámbito legal, un marco jurídico se refiere al conjunto de leyes, normas, decretos y reglamentos que contemplan los derechos, obligaciones, responsabilidades, instancias y procedimientos de carácter obligatorio en un país, estado, municipio o institución concerniente a un tema. En el caso particular de las violencias, existen distintos marcos internacionales y nacionales que la definen en base a su tipificación, como se encuentra en la Ley General de Víctimas (ver tabla 2).

Tabla 2*Clasificación de los elementos de violencia desde lo jurídico*

Marco jurídico	Título	Descripción
Nacional	Ley General de Víctimas	<u>Hecho victimizante:</u> Actos u omisiones que dañan, menoscaban o ponen en peligro los bienes jurídicos o derechos de una persona convirtiéndola en víctima. Estos pueden estar tipificados como delitos o constituir una violación a los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los Tratados Internacionales de los que México forme parte (Art. 6, fracción X). <u>Violación de derechos humanos:</u> Todo acto u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en la Constitución o en los Tratados Internacionales, cuando el agente sea servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas. También se considera violación de derechos humanos cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente por un servidor público, o cuando actúe con aquiescencia o colaboración de un servidor público (Art. 6, fracción XXI).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍAS DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS QUE VIVEN/ VIVIERON LAS VIOLENCIAS

La tarea de vivir en esta guerra se inventa sus modos, sus esfuerzos, sus recovecos para aferrarse a algo que no sea solo el horror. Leo así esta persistencia compartida de las desplazadas, de las sobrevivientes, de las periodistas, de las cronistas y de las investigadoras (Gago, 2020, p. 21).

Al describir las violencias y sus impactos, se pone en relieve la importancia del diseño e implementación de metodologías en investigación y atención a personas que vivieron y/o viven situaciones de violencias desde una perspectiva crítica y contextualizada. Es en este proceso, de métodos y técnicas que se vuelve relevante la inclusión de procesos de búsqueda de verdad, justicia y memoria; y, por otra parte, el trabajo interdisciplinar y la participación conjunta de la academia, instituciones públicas y privadas, organizaciones civiles y miembros de la sociedad como parte de estas. Con lo que, el análisis de los modelos de asistencia que utilizan las instituciones y organizaciones civiles se vuelve sustancial para su desarrollo e implementación, ya que estos proporcionan al personal maneras de actuación.

Bocanegra y Nieto (2010) señalan que un modelo de atención tiene que ver con las condiciones conceptuales y epistemológicas que guían la forma de trabajo en los centros de victimoasistencia; los cuales, tienen diversas maneras de asistir, desde su aspecto normativo como institución y el concepto de víctima que utilizan. De igual modo, Estrada et al. (2010) aluden como los lineamientos de intervención en contextos de conflictos armados son “un conjunto de principios para guiar el trabajo de manera interdisciplinar e intersectorial” (p. 106), como un marco de reflexión que integran diversos aspectos, como el jurídico y psicológico, desde la armonía y no como procesos jerárquicos de conocimiento.

Asimismo, Lima (2003) describe que es necesario un triángulo estructural para el establecimiento de las formas de trabajo con víctimas en instituciones: 1) la legislación, 2) la sociedad civil, que participe y conozca los programas, y 3) el servicio de atención cuente con una normatividad interna, personal especializado y sensibilizado, espacio físico con instalaciones adecuadas, y un manejo estratégico de información. Donde los servicios de

atención incluyen: 1) la asesoría legal, 2) el apoyo durante la investigación del delito y hasta la etapa de enjuiciamiento, 3) la ayuda psicológica a las víctimas, 4) la atención médica directa o indirecta, en relación con el delito que se persigue, 5) los servicios funerarios accesibles, en caso de haber fallecido la víctima, 6) los servicios de prevención del delito, y 7) el apoyo posterior a la sentencia del caso.

Ahora bien, esto denota como cada modelo es diseñado e implementado conforme a determinados elementos, como lo son: 1) los tipos de violencias o clasificaciones que instauran instituciones, como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las Naciones Unidas (ONU), 2) el concepto de víctima y sobreviviente, 3) los tipos de intervención (jurídico, médico y psicológico), 4) los momentos de ayuda, y 5) la conformación de equipos de trabajo. Es por ello, que el presente capítulo se centra en caracterizar los elementos ineludibles para el acompañamiento de personas, como lo es el enfoque psicosocial y diferencial, la construcción de concepto víctima, los marcos jurídicos (nacionales e internacionales), el análisis de contexto y, por último, la definición de acompañamiento psicosocial, como una forma de investigación e intervención participativa.

3.1. Enfoque psicosocial y diferencial: marcos de reflexión

Un enfoque se define como una perspectiva específica desde la cual se interviene en un tema o fenómeno social, como es el caso de las violencias; donde tener conocimiento y comprensión del enfoque que se utiliza es crucial para evitar procesos de revictimización o estigmatización. De acuerdo con Martin Beristain et al. (2017) el enfoque psicosocial pone énfasis en las víctimas como sujetos de su propia recuperación y no como objeto de atención, es decir, se tiene en cuenta los impactos de las violaciones a derechos humanos en los distintos niveles, “considerando las formas de afrontamiento o resistencia de las víctimas, así como sus percepciones, expectativas y demandas frente a los hechos o sus responsables y frente al Estado” (Martin Beristain et al., 2017, p. 125). Para ALUNA (2015) en contextos de violencia sociopolítica y represión política este enfoque:

[...] vincula al individuo y a la sociedad en una relación dialéctica, siempre abierta y en movimiento. Las emociones, sentimientos, pensamientos, acciones y simbolismos serán producto de esta relación e inseparables de la realidad concreta de vida de las personas. Al incluir el análisis del contexto sociopolítico y sus raíces económicas,

este enfoque contribuye al desvelamiento de las relaciones de poder que subyacen en las experiencias de la persona, en sus lazos sociales, en su visión del mundo, así como en el lugar en que se ubica en la estructura social. (ALUNA, 2015, p. 10)

Con lo que, hablar de procesos de poder, permite visualizar: 1) las características de las personas que vivieron las violencias, 2) los actores de estas y 3) las particularidades de los contextos en donde suceden. Ante lo descrito, el enfoque diferencial se convierte en un instrumento para la comprensión de los impactos vividos desde el ciclo vital, el género, la orientación e identidad sexual, la pertenencia étnica y discapacidad. De ahí que, la Fundación Panamericana para el Desarrollo (s/f) matice que es un enfoque que garantiza que quienes han sido víctimas tengan medidas de asistencia, protección y reparación a partir de las particularidades de cada individuo, grupo y/o población afectada, como una herramienta que garantice el principio de igualdad y no discriminación. A su vez, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2019) indica que este permite:

- Visibilizar el recrudecimiento de la violencia y violación de los derechos humanos en forma sistemática a poblaciones y grupos considerados histórica y culturalmente con criterios discriminatorios.
- Evidenciar la ausencia de políticas públicas con enfoque de derechos.
- Señalar las dificultades y resistencias para reconocer las asimetrías, desigualdades, vulnerabilidad y necesidades de las poblaciones consideradas como diferentes.
- Mostrar la invisibilización y visión limitada sobre las características de dichas poblaciones.
- El desarrollo de programas que permitan entender las características, problemáticas, necesidades, intereses e interpretaciones particulares que tengan las poblaciones y que redunden en una adecuación de las de las modalidades de atención a los mismos permitiendo la integralidad de la respuesta estatal.

En conjunto, el enfoque psicosocial y diferencial posibilitan la comprensión de las particularidades de cada caso, teniendo en cuenta su contexto (sociocultural, histórico y político), el ciclo vital (niñas y niños, adolescentes, mujeres, hombres, personas adultas mayores); la pertenencia étnica (indígenas, comunidades afroamericanas), entre otras.

Posibilitando de esta manera una intervención sensible y crítica al enfocarse en la diversidad de experiencias y vulnerabilidades, promoviendo así, la verdad, la justicia, la memoria colectiva e histórica, la promoción y defensa de derechos humanos.

3.2. Categoría de víctima: una perspectiva de construcción histórico-social

Con el transcurso de los años, las organizaciones civiles y por su parte, las instituciones públicas y privadas han puesto en el centro de las investigaciones el papel de la víctima, no solo como aquella que sufre un daño, sino también como un sujeto en su propio proceso, con características jurídicas, sociales y psicológicas. Para Guglielmucci (2016) la categoría de víctima parte de un proceso histórico, social, cultural, político y económico, la cual, es percibida y reconocida como una condición de estatus, que ha alcanzado un lugar preponderante en las políticas públicas de los derechos humano; como se observa en la promulgación de leyes, creación de instituciones y programas de gobierno, las fechas conmemorativas y los monumentos, por mencionar algunos.

En este sentido, es que la Asamblea de las Naciones Unidas tiene un papel importante como un referente que través de sus marcos legales, busca promover y proteger los derechos humanos en el marco de la paz, la justicia, la no discriminación, igualdad, equidad y la garantía de no repetición. En 1985, establece en su “declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder” que:

Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. (ONU, 1985, art. 1)

Al mismo tiempo, establece que las víctimas del abuso de poder son personas que individual o colectiva hayan sufrido daños “como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos” (ONU, 1985, art. 18). En ambas categorías, este decreto instituye que las víctimas recibirán asistencia médica, psicológica, material y social que sea necesaria, por medios gubernamentales, comunitarios,

autóctonos y voluntarios. En 2005, establece en los “principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones” que:

[...] son víctimas las personas que individual o colectivamente sufrieron daños, incluidos daños físicos o mentales, sufrimientos emocionales, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, mediante actos u omisiones que constituyan violaciones graves del derecho internacional de los derechos humanos. o violaciones graves del derecho internacional humanitario. En su caso, y de conformidad con la legislación interna, el término “víctima” también incluye a los familiares inmediatos o dependientes de la víctima directa y las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a las víctimas en peligro o para prevenir la victimización. (ONU, 2005, art. 8)

De este modo, la Asamblea de las Naciones Unidas se vuelve un referente jurídico en la defensa y promoción de los derechos humanos a nivel internacional. Con lo que, de manera regional, en México podemos encontrar distintas leyes e instituciones encargadas de la atención a víctimas, como la Ley General de Víctimas publicada en el Diario de la Federación el 9 de enero de 2013 que establece:

Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte. Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella. Son víctimas potenciales las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito. La calidad de víctimas se adquiere con la acreditación del daño o menoscabo de los derechos en los términos establecidos en la presente Ley, con independencia de que se identifique, aprehenda, o condene al responsable del daño o de que la

víctima participe en algún procedimiento judicial o administrativo. Son víctimas los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos. (Cámara de Diputados del H. Consejo de la Unión, 2021, art. 4)

Otras de las leyes nacionales que podemos encontrar son: 1) Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; 2) Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; 3) Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas; 4) Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos; 5) Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes; y 6) Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, reglamentaria de la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Cabe señalar de esta manera, que el aspecto jurídico de víctima determina quién, y cómo se puede adscribir a la categoría, como individuo, grupo o comunidad, los cuales, han sufrido daños físicos, psicológicos, pérdidas económicas, menoscabo de sus derechos humanos por situaciones de un delito, violaciones graves del derecho internacional de los derechos humanos o violaciones graves del derecho internacional humanitario. Además, instaura un estatus desde la posición del daño recibido como lo es ser víctima directa, indirecta o potencial conforme a las investigaciones correspondientes de las autoridades encargadas. Sin embargo, hay otros aspectos psicológicos y sociales, que en ocasiones escapan de lo legal, es decir, aspectos que se viven en la vida cotidiana de las personas.

3.2.1. Sobreviviente: una apropiación desde la vida personal y colectiva

Los movimientos sociales han mostrado la importancia del papel activo de las personas víctimas de la violencia como sujetos activos de sus procesos de verdad, justicia y memoria, particularmente de la violencia colectiva y represión política. Por ejemplo, a partir

del conflicto armado en Guatemala, Hernández⁹ (2006) describe que ha cambiado la forma de ser y de vivir de cada familia guatemalteca, “lo que ha pasado no se puede olvidar: Hay que decirlo y gritarlo, pero no para tener lástima o sentir pena, sino para que, comprendiéndolo no permitamos que vuelva a pasar” (p. 8).

Hernández relata a través de su testimonio como cada pueblo tiene “lo suyo” en su manera de hablar, de trabajar, sus costumbres y tradiciones, y es desde ahí, que detallan los impactos que las violencias han dejado en sus vidas, donde distintos testimonios cuentan con detalle el dolor y el sufrimiento vivido, en el recuerdo y la memoria del sobreviviente; como en las abuelas de los pueblos mayas, garífunas, xincas y mestizos en Guatemala:

Así han quedado miles y miles de mujeres que permanecen como la abuela, aguardando en el patio de la casa el regreso del hijo, la hija, del esposo, que ya no volvieron. Guardaron por muchos años su luto, su llanto, su tristeza. Muchas de ellas tuvieron que esconderse, salir del país o luchar para defender lo único que les quedaba: la vida. (Hernández, 2006, p. 13)

Es en el testimonio, que la categoría de víctima se transforma, ya no solo se describe el daño vivido, sino que se posibilitan formas de afrontamiento y restablecimiento del proyecto de vida. Guglielmucci (2017) describe que, durante su investigación en mujeres ex militantes de organizaciones revolucionarias, que fueron detenidas y encarceladas varios años en Argentina durante la última dictadura militar, se dio cuenta que “no se definían a sí mismas como víctimas sino como protagonistas, agentes que actuaban para transformar la sociedad y el mundo en el que vivían” (Guglielmucci, 2017, p. 87). En su relato, que Guglielmucci (2017) encontró que lo vivido las había victimizado, más no era “la identidad que las definía o un término con el cual querían identificarse, sino una situación dentro de un proceso de vida que ellas mismas habían elegido y seguían reivindicando, a pesar de las propias autocríticas que pudieran plantear” (p. 88).

Por otra lado, Molina (2010) indica cómo en algunos testimonios, se puede situar la figura del actor social, es decir, las personas que han sufrido algunas de las acciones y

⁹ Jesús Hernández Tohom, filósofo, teólogo y sociólogo; director del Centro de Análisis Forense y Ciencias Aplicadas (CAFCA) de 2000 a 2006. Escribió el capítulo “Memoria de X’ibalb’a, en el libro “La verdad bajo la tierra Guatemala, el genocidio silenciado”.

consecuencias del conflicto armado tomaban decisiones, trayendo consigo un posicionamiento distinto a la indefensión; existiendo así, una transición de la categoría de víctima a la de actor social en tres aspectos: 1) en el relato se observa la toma de decisiones que definieron en su plan a seguir, 2) la significación que le dieron a los efectos de sus decisiones y, 3) “la configuración de escenarios para la acción y el afrontamiento de los hechos violentos por los que se tuvo que pasar” (p. 66).

De modo que, es fundamental tomar en cuenta las experiencias de las personas, al utilizar un término o categoría; si bien, desde lo jurídico la noción de víctima tiene un valor importante, a través de que se reconocen los daños, los actores que realizaron la violencia y con ello, la posibilidad de la reparación del daño de manera integral; desde el testimonio, también se posibilita el reconocimiento nombrar lo que se siente y los procesos de identidad. Martin Beristain (2010) manifiesta como el concepto de “víctima” puede ser estigmatizante, y por ello, algunas personas prefieren considerarse como “sobrevivientes”, “al hacerlo ponen énfasis en su capacidad de resistencia y recuperación” (p. 37), como lo señala Molina en el concepto de “actor social”.

Ante esta situación, Guglielmucci (2017) indica que la condición de víctima es un proceso de construcción y apropiación subjetiva en la vida cotidiana; es decir, analizar e identificar los mecanismos de inclusión y exclusión de las personas en las categorías, y, por otra parte, la construcción de verdades políticas entorno a las violencias permite dar cuenta de los marcos de actuación desde los cuales se asiste a las personas. Recordando de esta forma, que las personas vivieron una situación violenta que afectó sus vidas, y ante estas situaciones, poseen distintas formas de afrontamiento, que les permiten tomar decisiones de su propia vida, como sujetos de derecho, justicia y verdad.

3.3. Análisis del contexto: lo vivido desde el entorno en que sucedió

¿Qué es el análisis de contexto? Sin duda alguna es una pregunta que enmarca la importancia de la investigación y atención de las violencias y violaciones a derechos humanos desde el escenario donde se dieron. En esta pregunta se encuentran dos elementos centrales, en primer lugar, análisis, que de acuerdo con la Real Academia Española (2023) significa “una distinción y separación de las partes de algo para conocer su composición”. Y, en segundo lugar, contexto, que proviene del latín *contextus*, que significa “entorno físico o

de situación, político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el que se considera un hecho” (Real Academia Española, 2024).

Ahora bien, en suma, se puede inferir que este refiere el estudio de un entorno o situación, a partir de la distinción de elementos, como aspectos históricos, sociales, culturales, económicos y políticos; y, por otro lado, los actores, entendiendo por estos, aquellos que participan en el acto violento, por acción, omisión o aquiescencia¹⁰. Desde su experiencia, ALUNA (2015) explica que el análisis del contexto sociopolítico tiene tres objetivos en el trabajo con las víctimas:

1) a visualizar las situaciones de riesgo o de victimización en su justa dimensión sociohistórica; 2) a identificar las finalidades de la violencia y los actores involucrados –que incluye no sólo los perpetradores directos sino a los grupos de poder que resultan beneficiados- 3) y, finalmente, a contar con elementos para proyectar escenarios de acción a futuro, incluyendo la lucha por la verdad, la justicia, la memoria y la reparación del daño. (ALUNA, 2015, p. 18)

Es de esta forma, que el análisis de contexto desempeña un papel crucial en el acompañamiento psicosocial a personas que viven y/o vivieron una situación de violencia y/o violaciones a sus derechos humanos. Al examinar el contexto, se pueden identificar las causas e impactos psicosociales de las violencias, lo que permite diseñar e implementar planes de trabajo acorde a la particularidad del caso donde se respete la dignidad y la autonomía de las personas, y a su vez, se promueva la comprensión de los impactos psicosociales como algo normal ante una anormalidad que es la transgresión de la vida por los actos violentos, donde cambian radicalmente los proyectos de vida a nivel individual, familiar, comunitario y social.

3.5. Modelos de asistencia

Los impactos de las violencias en las sociedades han traído consigo distintas consecuencias, particularmente en aquellos lugares donde las guerras y los conflictos armados internos se prolongan por años o períodos consecutivos. Al visualizarse esta

¹⁰ Consentimiento que se deduce del silencio o la abstención de un Estado ante un hecho o acto de otro Estado susceptible de modificar la situación jurídica existente (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2023).

situación, surgen una serie de preguntas que nos llevan a reflexionar ¿desde dónde se acompaña? ¿Cuáles son los elementos que conforman los modelos de asistencia? ¿se da tiempo para reflexionar sobre las formas en que se trabaja como instituciones? Partiendo de esta consideración, Lima (2010) describe su experiencia de trabajo psicosocial y psicológico en Chile durante el régimen militar (1973-1990).

Con la frase “lo que hemos aprendidos”, Lima (2010) nos describe cuatro elementos en su práctica: 1) en las demandas de las víctimas, se encuentra el reclamo de la búsqueda de la verdad, al esclarecer lo ocurrido a las víctimas y a sus familias, 2) el acompañamiento es flexible, por ejemplo, en la asistencia psicológica es sustancial el reconocimiento de las consecuencias de las violaciones a los derechos humanos desde su parte individual y social; 3) la construcción del vínculo de trabajo es fundamental, al que llamaron “vínculo comprometido” y 4) en el proceso terapéutico se busca la autonomía, a partir de comprender que “la sintomatología era entendida como expresión de un conflicto vital en la lucha por sobrevivir y procesar las consecuencias de la agresión sufrida” (Lima, 2010, p. 20).

Por lo que desde la reflexión se describen a continuación experiencias en México y América Latina, donde la violencia colectiva y represión política han generado el diseño e implementación de marcos jurídicos, instituciones y metodologías para la atención por parte de instituciones gubernamentales y miembros de la sociedad que se organizan en la búsqueda de procesos de verdad y justicia, la no repetición de violaciones de derechos humanos y la construcción de la paz.

3.5.1. Experiencias en México

En México la asistencia a víctimas de la violencia se ha realizado a través de la participación de instituciones del Estado y organizaciones civiles. Con respecto a las instituciones públicas se puede encontrar: la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) que desde su creación acompañan a víctimas del delito y violaciones de derechos humanos.

La CNDH es un organismo público autónomo del Estado mexicano, que se dedica a la defensa y promoción de los derechos humanos establecidos en la Constitución Mexicana y los tratados internacionales. En el ámbito de sus funciones se encuentra: 1) el recibir quejas

por parte de los ciudadanos de presuntas violaciones a derechos humanos; 2) investigar y emitir recomendaciones ante las denuncias y quejas presentadas; y 3) diseñar e implementar programas en derechos humanos, entre otras.

A su vez, tiene distintos programas como el “Programa de Atención a Víctimas del delito” (PROVÍCTIMA), creado en el 2000, el cual, presta distintos servicios victimológicos: 1) atención psicológica, 2) atención jurídica, 3) canalización de la víctima a las instituciones correspondientes; 4) informar y orientar sobre los derechos y procedimientos previstos en el orden jurídico mexicano en materia de procuración y administración de justicia, 5) llevar un seguimiento del caso y mantener a la víctima informada, 6) acompañamiento a la víctima, y 7) promover una justicia pronta y expedita. Sus principios rectores en la atención son: celeridad, certeza, protección efectiva, confidencialidad, e interés de las víctimas.

En 2010, la CNDH elabora los “Lineamientos para la atención integral a víctimas del delito” (ver apéndice 2); los cuales, contemplan la atención victimológica como una serie de acciones desarrolladas por personal especializado (abogados, médicos, psicólogos clínicos, psiquiatras y trabajadores sociales) con perfil victimológico. Este trabajo se desarrolló de acuerdo con las necesidades de las víctimas en tres vertientes: 1) respuesta inmediata, 2) acompañamiento efectivo y 3) trabajo institucional.

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) es creada en 2014 como un órgano operativo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de acuerdo con el artículo 84 de la “Ley General de Víctimas”, tiene por objetivo: “garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos” (CEAV, 2015, p. 37). Esta comisión cuenta con el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV, [ver apéndice 3]) y los Centros de atención integral (CAIs), distribuido en el país, donde se “proporcionan y coordinan, junto con las instituciones competentes, servicios de atención a las víctimas de delitos federales y de violación a derechos humanos” (CEAV, 2022, párr. 1).

Concerniente a la participación de la sociedad desde las organizaciones civiles, se denota la búsqueda de verdad y justicia, los cuales, han establecido mesas de diálogos con las autoridades para que se visibilice y atienda la violencia. Como lo fue el “Movimiento por la Paz con Justicia y Dignidad” en 2011, en palabras de la CNDH este fue “un espacio colectivo, abierto, plural y diverso donde se concentran diferentes puntos de vista que

coinciden tanto en la urgencia por detener una guerra que sólo genera víctimas y niega la posibilidad de vivir en Paz (CNDH, 2018)”. Y desde este rubro, se puede encontrar el trabajo de: ALUNA Acompañamiento Psicosocial, Servicios y Asesoría para la Paz (Serapaz), Centro de Análisis (Fundar), Litigio Estratégico en Derechos Humanos A.C.- i(dh)eas.

ALUNA Acompañamiento Psicosocial es una asociación creada en 2003 por profesionales de la salud mental y derechos humanos en México, que buscan “fortalecer a organizaciones y personas frente a los impactos generados por la violencia sociopolítica para desarrollar formas de afrontamiento y continuar con su labor de defensa de derechos” (ALUNA, 2019, p. 18). A partir de su experiencia con organizaciones y defensores de derechos humanos desarrollan un modelo de acompañamiento psicosocial (ver apéndice 4), donde establecen los 10 principios básicos del acompañamiento psicosocial (ver tabla 3).

Tabla 3

Principios de acompañamiento psicosocial de ALUNA

Principios
1. No es intervención, ya que no se sitúa al especialista en un “poder saber”, que conlleva situar a la persona como un “objeto pasivo”. 2. Se avanza hacia la autonomía y la libertad, donde los sujetos son sociohistóricos y políticos, con recursos, visión del mundo y con la capacidad de crear sus proyectos de vida. 3. No es neutro, ya que busca transformar la injusticia social de los oprimidos o excluidos. Además, se reconoce el carácter de “sujeto sociohistórico” al comprender su contexto social. 4. Se basa en una postura política que guía la teoría y la praxis. Conjuntamente se realiza la valoración del proceso, es decir, si avanza a la liberación o hacia el ocultamiento y la dominación. 5. No es adoctrinamiento, ya que no se convence o impone una ideología a la persona que se acompaña. 6. El pensamiento crítico sostiene el acompañamiento, es decir, busca que las personas reflexionen sobre su realidad y reconozcan sus propias percepciones, saberes y toman sus propias decisiones.

7. No es psicoterapia, en tanto los fundamentos, teóricos, metodológicos y epistemológicos son mas amplios que solo el enfoque de la psicología clínica.
8. Promueve la integralidad, al utilizarse el enfoque psicosocial se incluyen saberes, miradas y quehaceres para el análisis de la realidad, donde existe un ejercicio dialectico en lo teórico y práctico, aunado a un diálogo multidisciplinario.
9. No se subsume a lo jurídico, sino que desde el enfoque psicosocial se visualiza el camino legal como parte de las opciones que pueden tener las víctimas.
10. Busca visibilizar todas las dimensiones de la experiencia, que incluye análisis del contexto, reconocimiento de las formas y niveles del daño, y los recursos propios de las víctimas.

Nota: Se elaboró a partir de lo que señala ALUNA en su publicación “Claves hacia el acompañamiento psicosocial, cuadernillo principal” (ALUNA, 2015, pp. 16-17).

3.5.2. Experiencias en América Latina

En América Latina se encuentran distintos periodos de violencia generados por los conflictos armados internos, caracterizada por crímenes de lesa humanidad; y ante los cuales, se establecieron distintas comisiones de verdad, marcos jurídicos e instituciones encargadas de asistir a las víctimas. Por ejemplo, en Colombia se establece el Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas (PAPSIVI) como parte del “Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas” implementado por el Ministerio de la Salud y Protección Social (MINSALUD), institución pública encargada del sistema de seguridad social de salud. Este programa tiene el propósito de contribuir a la rehabilitación psicosocial, física y mental de individuos, familias y comunidades víctimas del conflicto armado en Colombia, a través de la atención psicosocial y la atención integral en salud (ver apéndice 5).

En este mismo sentido, desde su participación social, Carlos Martín Beristain¹¹ médico y doctor en psicología de la salud, trabajó en programas de atención a víctimas de la

¹¹ Dentro de sus publicaciones se encuentra el libro “El tiempo de Ayotzinapa”, (2017); el manual “Acompañar los procesos con las víctimas”, (2012); el “Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos”, (2010); la “Guía de ayuda a niñas y niños afectados por violencia y desastres”; y el libro “Enfoque psicosocial de la ayuda comunitaria”, (Carlos Martín Beristain y Giorgia Donà, 1997).

violencia política, comunidades desplazadas y refugiadas en América Latina y otros países del mundo, así como, asesor en “Comisiones de la Verdad”; y a partir de su experiencia, desarrolla el manual “Acompañar los procesos con las víctimas” (ver apéndice 6), diseñado para líderes de comunidades o grupos de víctimas, y para operadores de justicia o personal de acompañamiento que trabaja con víctimas, donde los principios en atención a víctimas desde el enfoque psicosocial.

CAPÍTULO IV. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL: UNA PROPUESTA DESDE LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA

Porque en este testimonio, madres e hijas nos hemos ido reconociendo, es una extraña forma de mirarnos y escucharnos a través de las historias de las otras (Pastrana, 2020, p. 26).

Al abordar las violencias, se enmarca la relevancia de conocer los principios desde los cuales se diseñan e implementan las políticas públicas que generan las instituciones y programas de asistencia a las personas víctimas y sobrevivientes. Debido a ello, es que una propuesta que atiende desde las necesidades particulares del contexto y, a su vez, de forma crítica es el acompañamiento psicosocial, Arévalo (2010) reconoce que este acompañamiento se “da en el marco de considerar a las personas como sujetos de derechos, con la capacidad y dignidad de exigir sus derechos, la reparación integral, y con la facultad de promover cambios en la vida” (p. 30).

De manera puntual, Beristáin (2012) mencionó que el acompañamiento psicosocial permite abordar la parte individual, familiar o comunitario, para promover el bienestar, apoyo emocional y social de las víctimas, y así posibilitar el desarrollo de sus capacidades; además de que se hace énfasis en que no se puede desvincular lo individual y social. Al mismo tiempo, describe que, aunque existen diversas formas de referirse al trabajo como atención, intervención o acompañamiento, hay algunas cosas que se tienen que identificar, esto significa “que atención se refiere más a las acciones de apoyo, intervención se usa más en el ámbito de programas comunitarios, y acompañamiento enfatiza el carácter de proceso y de relación más horizontal con las víctimas” (Beristain, 2012, pp. 9-10).

En esta misma línea, desde su experiencia de trabajo psicosocial en México, el Centro de análisis e investigación (Fundar, 2022) define a la perspectiva psicosocial como “un campo en la intersección entre la psicología y la defensa de los derechos humanos que tiene una dimensión teórica y práctica, o metodológica” (p. 31). Donde se utilizan aspectos de la psicología clínica y del derecho. En el primer ámbito, se encuentra la comprensión de los impactos como trauma y duelo; en el segundo, los derechos humanos y la impunidad:

En términos metodológicos, el trabajo o acompañamiento psicosocial permite abrir espacios, individuales y colectivos, no sólo para conocer y documentar los impactos de la violencia y las violaciones a los derechos humanos, sino también para su elaboración; es decir, para tejer nuevos sentidos sobre las experiencias (Fundar, 2022, p. 31).

Por lo tanto, en este último capítulo teórico, se caracterizan los impactos psicosociales y su evaluación desde el campo de la psicología, tomando en cuenta la perspectiva psicosocial. Comprendiéndose de esta manera que el hecho traumático generado por las violencias y violaciones a derechos humanos se dan en un contexto social específico, en el cual, Muñoz y Navas (2007) señalan que a “la hora de evaluar el daño psíquico no sólo habrá que tener en cuenta a la víctima directa del suceso violento, sino que también a todos aquellos que se ven afectados indirectamente (p. 151).

4.1. Impacto psicosocial de las violencias

ALUNA (2015) señala que en contextos de violencia sociopolítica y represión política los impactos psicosociales son el “conjunto de tensiones, pérdidas, cambios y daños que provocan en las personas que son objeto de estas agresiones” (p. 18), los cuales pueden tener efectos negativos o dolorosos, pero también positivos, es decir, les permiten dar frente a las agresiones. Para la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición (2022) son las “consecuencias emocionales, comportamentales y de pensamiento generadas en personas, familias, comunidades y en la sociedad con ocasión del conflicto” (párr. 1), estos pueden manifestarse a través del trauma, la crisis y el duelo. De igual manera, Beristain (2010) señala que el impacto de las violaciones a derechos humanos se puede abordar desde tres perspectivas, en el trauma, crisis y duelo:

Como experiencias traumáticas, dichas violaciones pueden verse como el impacto de una herida o trauma que supone una fractura en la vida de la gente. Como experiencias estresantes y extremas, pueden analizarse como situaciones límite que ponen en tensión todos nuestros recursos personales o colectivos para tratar de enfrentarlas. (Beristain, 2010, p. 11)

Antes de iniciar, con estas perspectivas, es importante situar el elemento que los desencadena. ALUNA (2015) sitúa a la situación límite, como las “agresiones sumamente violentas, inesperadas, prolongadas en el tiempo y que generan gran desesperación e impotencia” (p. 19); éstas pueden ser la detención forzada, el secuestro, la tortura, la desaparición forzada y/o por particulares, los homicidios, los delitos sexuales, entre otros. Asimismo, ALUNA indica cómo éstos se dan en niveles y ámbitos (ver tabla 4).

Tabla 4*Niveles y ámbitos de los impactos psicosociales*

Nivel	Ejemplo	Ámbito	Ejemplo
Personal	Malestares corporales y emocionales. Sensación de vulnerabilidad, miedo, tristeza, coraje, desconfianza, culpa. Cambios en la visión de sí mismo (a) y en sus relaciones con los demás. Pensamientos y acciones nuevos.	Corporales	Dolores en diversas partes del cuerpo, somatizaciones, tics, ansiedad, sudoración, tensión, fatiga y aletargamiento, alteraciones del sueño y alteraciones digestivas, pérdida o aumento de peso, desinterés sexual.
Familiar	Cambios en la dinámica familiar, los roles y las actividades. Confusión, tensiones, silencio, sensación de vulnerabilidad, pérdida, culpa y alejamiento de los demás. Efectos laborales y económicos.	Emocionales	Miedo, pesadillas, angustia, preocupación, tristeza, llanto, depresión, rabia, impotencia, irritabilidad, estado de alerta, sobresalto. Sufrimiento y duelos. Sentimientos de culpa o desvalorización. Sentir que se revive la experiencia.
Organizativo	Miedo, ruptura de proyectos colectivos y políticos, sobrecarga emocional y de trabajo, desconfianza y tensiones.	Pensamientos y Saberes	Auto reproches, recuerdos dolorosos, desconfianza, desesperanza, dudas sobre el porvenir y la sociedad, pérdida de referentes legales, sociales, ideológicos.

Comunitario	Miedo, terror, ruptura de lazos sociales, desconfianza, estigmatización, silencio, rumores, desplazamiento.	Haceres, actividades, acciones	Sobrecarga o pérdida de trabajo, cambio de roles familiares, pérdida de proyectos, desplazamiento forzado, denuncia pública y política, trámites jurídicos.
Social	Miedo, terror, desconfianza, estigmatización, parálisis, indiferencia, criminalización, normalización de la violencia.	Simbolismos	Cuestionamiento de las creencias espirituales, pérdida de símbolos y referentes espacio-temporales. Fechas significativas trastocadas. División de la historia vital entre un antes y un después. Dificultad para realizar rituales. Cambio en el sentido del mundo, transculturación.

Nota: Esta tabla se elaboró a partir de lo que señala ALUNA en su publicación “Claves hacia el acompañamiento psicosocial, cuadernillo principal” (ALUNA, 2015, pp. 20-21).

Prosiguiendo en el tema de los niveles, Beristain (2012) indica que estos impactos son individuales, familiares y colectivos, en tanto las víctimas enfrentan distintas experiencias traumáticas en contextos de guerra o violencia política, como: tortura o violación sexual, pérdida de seres queridos, son testigos de las violencias, sufren persecución o amenazas, desplazamiento de sus comunidades, pérdidas materiales o de la tierra. Generando con esto un clima de miedo, desconfianza, y pérdida de apoyo social, además de que en ocasiones las violaciones a derechos humanos conllevan un estigma social. En consecuencia, es fundamental, identificar estos efectos y por ende necesidades.

4.2. Evaluación de los impactos desde la psicología

Como se señaló con anterioridad, el acompañamiento psicosocial toma en cuenta distintos elementos como disciplinas, convirtiéndolo en un trabajo interdisciplinar, como es el caso del derecho y la psicología. A este respecto, es que la evaluación del daño tiene un papel trascendental, Echeburúa et al. (2011) argumentaron que es significativo diferenciar entre la evaluación clínica y la forense: “la primera tiene como objetivo principal de su actuación poder llevar a cabo una posterior intervención terapéutica; la segunda, analizar las repercusiones jurídicas de los trastornos mentales” (Echeburúa et al., 2011, p. 142).

En el caso de los contextos de guerras y conflictos armados, desde el enfoque psicosocial permite integrar distintos elementos de estas evaluaciones, siempre que se tenga claro el objetivo o el motivo de su uso. Desde lo forense, los dictámenes o peritajes permiten la reparación del daño y el reconocimiento del delito y/o las violaciones a derechos humanos por parte de las instituciones de justicia; que, a su vez, se relaciona con lo clínico, al realizar un plan de trabajo y la atención en sesiones terapéuticas. Que, al conjuntarse, se comprende la parte individual y social del daño, así como, la visibilización de la parte apreciable e imperceptible de los daños.

Para Echeburúa y Corral (2005) el daño en una víctima tiene un componente objetivo, que se refiere a la agresión sufrida y un componente subjetivo, que se relaciona las emociones, la incapacidad de rehacer su vida y las dificultades de establecer sus proyectos de vida con el hecho delictivo, comparándola con una “onda expansiva”, al verse involucrados distintos niveles, como el individual, familiar y social.

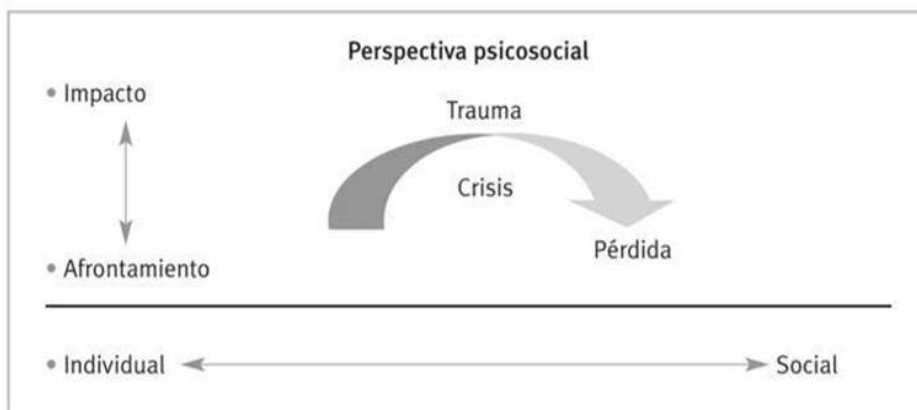
Otro aspecto importante en esta identificación del daño desde la psicología se encuentra la diferenciación de las lesiones psíquicas y las secuelas emocionales. La primera se refiere a una alteración clínica aguda como consecuencia de una experiencia violenta, que se presenta a nivel cognitivo, psicofisiológico y conductual; en algunos de los casos puede remitir con el paso del tiempo, tratamiento psicológico adecuado y apoyo social. La segunda tiene que ver con la estabilización del daño psíquico, es decir, con el menoscabo de la salud mental, donde existe una modificación permanente de la personalidad (Echeburúa et al., 2002; Echeburúa y Corral, 2005; Muñoz y Navas, 2007).

4.3. Trauma, crisis y duelo¹²

De acuerdo con Beristain (2010) los impactos de las violaciones a derechos humanos se pueden comprender desde tres aspectos: a) como una experiencia traumática, b) como una experiencia estresante y extrema, y c) como un proceso de duelo. Por otro lado, éstos se dan en una dimensión individual pero también social, que conlleva a comprender que ante estos impactos también hay formas de afrontamiento (ver figura 1).

Figura 1

Perspectiva psicosocial del impacto de las violaciones a derechos humanos



Nota: Imagen tomada del capítulo 1 “Una perspectiva psicosocial para entender las violaciones de derechos humanos” del “Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos” (Beristain, 2010, p. 11).

¹² El presente apartado se centra en la propuesta realizada por Carlos Martín Beristain en la comprensión de los impactos desde tres perspectivas: trauma, crisis y duelo (pérdida).

Para Beristáin (2010) son experiencias traumáticas porque el impacto es una herida o un trauma que fractura la vida de las personas; por otra parte, como experiencia estresante y extrema porque pueden verse como situaciones límites que ponen en tensión recursos personales o colectivos al enfrentarlas. Y, por último, como un proceso de duelo, donde se enfrenta a las pérdidas de un ser querido o vínculos significativos. De modo que, estas experiencias cuestionan el sentido de vida de las personas, en el que subsisten recuerdos traumáticos a partir de las violencias vividas y la transgresión de sus derechos.

Al mismo tiempo, en estos escenarios de violencias se tiene que evitar aislar la experiencia traumática del contexto en el que se generó, es decir, ésta tiene un carácter individual, pero también colectivo. De acuerdo con Martin Baro (1988), el trauma psicosocial hace alusión al carácter dialéctico de la herida causada por la vivencia en un contexto, como en el caso de la guerra en El Salvador:

[...] si se habla del carácter dialéctico del trauma psicosocial es para subrayar que la herida o afectación dependerá de la peculiar vivencia de cada individuo, condicionada por su extracción social, por su grado de participación en el conflicto, así como por otras características de su personalidad y experiencia. (Martin Baro, 1988, pp. 135-136)

Desde este planteamiento Martin Baro, describe matices del trauma: 1) la herida se produce en lo social, 2) su naturaleza radica en la relación entre el individuo y la sociedad, 2) ante el sufrimiento se tiene la oportunidad de crecer, 4) existen diversas formas de somatización que pueden enraizarse en lo corporal a partir de la polarización social, 5) “la militarización de la vida social puede ocasionar una progresiva militarización de la mente” (Martin Baro, 1988, p. 139), y 6) la prolongación de la guerra normaliza relaciones sociales deshumanizantes.

Concerniente a la experiencia como estresante, Beristain (2010) describió que el estrés es “un estado de tensión psicológica y física como resultado de una amenaza, un desafío o cambio en el propio ambiente que excede los recursos de la persona o el grupo” (p. 20), es decir, una violación de derechos humanos se vuelve una experiencia límite o vital extrema, que desencadena sentimientos de rabia, vengatividad reactiva o culpa que puede canalizarse hacia otra persona o hacia sí misma.

Por último, se encuentra los procesos de duelo, este autor nos señala cómo estas vivencias, producen pérdidas humanas, materiales y sociales, donde:

En los casos de violaciones de derechos humanos es muy frecuente que estos procesos de duelo se encuentren alterados por el carácter masivo, súbito y brutal de las muertes con una falta de atribución de sentido, un sentimiento de impotencia, miedo y aislamiento de los supervivientes. Además, la propia situación de violencia o el contexto social represivo pueden impedir la realización de ceremonias, el reconocimiento público de los hechos y la dignificación de las víctimas. (Beristain, 2010, p. 24)

Estas perspectivas, permiten comprender y promover la sensibilización de conocer a los impactos como reacciones normales y no como patológicas, ante las situaciones extremas que son la tortura, las desapariciones, el desplazamiento forzado, los homicidios y feminicidios por mencionar algunas de las manifestaciones de las violencias que se generan en la colectividad. Y ante estas, reconocer las diversas formas que tienen las personas como mecanismos de afrontamiento que los vuelven sobrevivientes y/o actores sociales.

4.4. Mecanismos de afrontamiento ante las situaciones extremas

ALUNA (2015) mencionan que las formas de afrontamiento inician con el momento de agresión, primero como una forma de preservar la vida propia y de los seres queridos, y posteriormente para reconocer los impactos y afrontarlos; y estos al igual que los impactos se presentan en niveles y ámbitos (ver tabla 5).

Tabla 5*Niveles y ámbitos de las formas de afrontamiento*

Nivel	Ejemplo	Ámbito	Ejemplo
Personal	Búsqueda de apoyo o de información, formación, acudir al médico, controlar o compartir las emociones, profesar creencias espirituales, activismo político, huelgas de hambre, denuncia jurídica, difundir el testimonio, actividades artísticas y culturales.	Corporales	Cuidado de la salud, medicina tradicional o alternativa, rituales ancestrales de limpieza corporal. Ejercicio físico, yoga u otras disciplinas, masajes, cuidado de la alimentación y de tiempo de descanso. Diferente forma de vestir o de imagen personal.
Familiares	Ajustes en la dinámica familiar, seguimiento de procesos legales; búsqueda de apoyo, de información, de evidencias y pruebas jurídicas. Silencio, manejo de información sensible, control de las emociones, cuidado de la salud de los hijos, de los ancianos, actividades laborales, difusión pública, denuncia política. Desplazamiento.	Emocionales	Búsqueda de información, apoyo psicológico o terapias alternativas. Encapsulamiento (control de las emociones), silencio, grupos de apoyo mutuo, actividades lúdicas. Sentido del humor, actividades artísticas: lectura, escritura de poemas, pintura, música, baile. Transformación de la indignación, miedo y rabia en resistencia y acción.

Organizativo	Creación de redes solidarias, apoyo de organizaciones políticas y de derechos humanos. Actos políticos, difusión en medios, actividades artísticas, cabildeo, búsqueda de recursos económicos o materiales.	Pensamientos y saberes	Búsqueda de sentido a los hechos, familiarización con leyes y derechos humanos, compartir información y experiencias. Manejo de información.
Comunitario	Solidaridad, acciones políticas y de protesta, defensa activa de bienes naturales y de otros derechos. Autogestión y autonomía, tequio, rituales y ceremonias.	Haceres, actividades, acciones	Formación de organizaciones sociales, acciones políticas y de difusión, comunicados de prensa, entrevistas. Ajustes en el proyecto de vida, en la comunicación y en las relaciones con los demás. Diálogo con autoridades y funcionarios. Actividades artísticas. Cese de actividades políticas.
Social	Lucha por la verdad, la justicia y la memoria. Campañas de información y difusión. Investigación histórica y sociológica.	Simbolismos	Cambio de la visión del mundo, reivindicación de las víctimas y los sobrevivientes. Fortalecimiento de creencias espirituales. Recuperación de espacios para memoriales, museos, monumentos. Nuevas maneras de nombrar.

Nota: Esta tabla se elaboró a partir de lo que señala ALUNA en su publicación “Claves hacia el acompañamiento psicosocial, cuadernillo principal” (ALUNA, 2015, pp. 22-23).

CAPÍTULO V. MÉTODO

Pienso que nuestro papel es desarrollar métodos de trabajo que, poco a poco, permitan a los oprimidos y las oprimidas denunciar su propia realidad (Freire, 2016, p. 43).

5.1. Objetivo general

Analizar los principios psicosociales en el trabajo con las víctimas de la violencia colectiva que permitan proponer lineamientos para un modelo de atención psicológica en México.

5.2. Objetivos específicos

1. Describir el contexto de la violencia colectiva en México, caracterizando a las personas que la viven y sus impactos psicosociales.
2. Identificar los elementos teóricos y prácticos que estructuran los modelos de atención a víctimas de la violencia colectiva en México.
3. Proponer lineamientos para un modelo de atención psicológica a víctimas de la violencia colectiva en México.

5.3. Supuestos

- En México, los modelos de atención a víctimas se diseñan de acuerdo con los planes de trabajo de las administraciones de gobierno en turno, lo que dificulta el establecimiento de modelos psicológicos consensuados y específicos en la atención a víctimas de la violencia colectiva.
- Los modelos de atención psicológica se desarrollan desde los recursos propios de los equipos de trabajo vigente, lo que conlleva a que cuando las personas se retiran de los centros de trabajo, éstas se llevan consigo toda la experiencia y los conocimientos adquiridos en la práctica, ya que no se genera un documento escrito que permita a otros profesionales conocer los criterios desde los cuales se puede trabajar eficazmente con las víctimas de la violencia colectiva.

- En México existe un vacío de lineamientos en la atención psicológica que permitan tener un modelo de trabajo con las víctimas de la violencia colectiva desde un enfoque psicosocial, pese al desbordamiento en la demanda de atención y el recrudecimiento de la problemática social.
- El diseño de modelos de atención psicológica a víctimas se realiza desde los principios de auxilio psicológico y de intervención en crisis, los cuales, no toma en cuenta la importancia del análisis del contexto para la identificación del daño psicológico en las personas.

5.4. Metodología

La investigación cualitativa es un enfoque para explorar y comprender el significado que los individuos o grupos atribuyen a un problema social o humano (Creswell, 2014 p. 32). De acuerdo con Flik (2015) los investigadores se “interesan por acceder a las experiencias, interacciones y documentos en su contexto natural y en una manera que deje espacio para las particularidades de esas experiencias, interacciones y documentos y de los materiales en los que se estudian” (p. 17).

Es por ello, que la presente investigación se situó desde lo cualitativo, al buscar proponer lineamientos para un modelo de atención psicológico a víctimas de la violencia colectiva en México, que incluyan distintas perspectivas, como lo son: 1) las investigaciones académicas del tema, 2) las propuestas realizadas por las organizaciones civiles y 3) las experiencias del personal que atiende y acompaña a las víctimas y sobrevivientes de las violencias que se viven en el país, particularmente del estado de Michoacán de Ocampo.

5.5. Método cualitativo: teoría fundamentada constructivista

En los últimos años se ha constatado un gran auge a favor de la teoría fundamentada e investigación cualitativa, esto se explica por la diversidad de problemas o situaciones que no pueden ser abordados desde perspectivas puramente positivistas, sino que deben adoptar un enfoque más holístico que permita comprender e interpretar la realidad, los significados, las percepciones y experiencias de las personas ante una situación determinada (Lúquez y Fernández, 2016, p. 103). La teoría fundamentada (TF) es un método desarrollado por los

sociólogos estadounidenses Barney Glaser y Anselm Strauss en 1967, a partir de su estudio con pacientes en el ámbito hospitalario.

Por lo que, se caracteriza por la recolección y análisis de datos de manera simultánea, donde el proceso de investigación es sistemático y flexible. Y como parte de sus presupuestos teóricos se encuentra: el enfoque inductivo, la codificación, la comparación constante de datos, el muestreo teórico, la redacción de memorandos (metodológicos, teóricos, analíticos y descriptivos), la saturación y sensibilización teórica; y, por último, la generación de una teoría que puede ser sustancial y formal (Álvarez- Gayou, 2003; Vasilachis, 2006; Gaete, 2014; Paramo, 2015; Palacios, 2020; Espriella y Gómez, 2020).

La teoría sustantiva se relaciona con las áreas sustantivas de las disciplinas; es decir, con la investigación empírica como pudiera ser el vivir con una enfermedad, la atención al usuario, las relaciones familiares y de pareja, etcétera. La teoría formal se relaciona con las áreas formales, es decir, con la investigación conceptual en las disciplinas como pudiera ser el afrontamiento, el estigma, el poder, etcétera (Palacios, 2020, p. 56). Cabe mencionar, que el establecimiento de la teoría se da a partir de la recolección y análisis de datos, es decir, en el proceso de codificación, donde las categorías describen sus propiedades y dimensiones, dando paso a la explicación del fenómeno más allá de su descripción.

Por otra parte, es importante señalar que durante el desarrollo de la TF como método, surgieron tres principales corrientes (ver tabla 6): 1) la teoría fundamentada de Glaser y Strauss que tiene una base epistemológica en el positivismo, pragmatismo e interaccionismo simbólico, 2) la teoría fundamentada de Anselm Strauss y Juliet Corbin, que describen cómo cada categoría tiene propiedades y dimensiones, así como, la importancia del microanálisis en la codificación axial y abierta para la construcción de la teoría; y por último, 3) la teoría fundamentada constructivista de Kathy Charmaz, la cual, reconoce los puntos de vista del investigador como parte del proceso de investigación y análisis de datos.

Tabla 6*Tres principales corrientes de la teoría fundamentada*

Teoría Fundamentada	Barney Glaser y Anselm Strauss	Anselm Strauss y Juliet Corbin	Kathy Charmaz
Enfoque	Inductivo	Inductivo	Inductivo
Base epistemológica	*Positivismo *Pragmatismo *Interaccionismo simbólico	*Positivismo *Pragmatismo	*Constructivismo
Papel del investigador	Las opiniones y experiencias del investigador se quedan al margen, para que los datos hablen por ellos mismos.		Se reconoce la subjetividad y participación del investigador.
Codificación	*Axial *Abierta *Selectiva	*Axial *Abierta *Selectiva	*Inicial *Selectiva
Categorías	Se construyen códigos analíticos y categorías desde los datos y no de hipótesis preconcebidas.	Se construyen a partir de las propiedades y dimensiones.	La recolección y análisis simultáneo permiten refinar las categorías analíticas emergentes.

Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, para la presente investigación se utilizó la teoría fundamentada constructivista de Kathy Charmaz, ya que ésta “asume una postura sobre los modos de conocer y representar la vida estudiada” (Charmaz, 2013, p. 276), donde no se adhiere a las presunciones positivistas y objetivistas de la teoría fundamentada de Glaser y Strauss, pero si toma elementos de ella para la generación de la teoría. Dentro de sus presupuestos teóricos se encuentran: a) una epistemología constructivista, b) el reconocimiento de los diferentes puntos de vista que quienes conforman el proceso de investigación, como lo son los

participantes y la/el investigador; y c) la importancia de situar a las investigaciones en su aspecto histórico y social.

El primer elemento, describe que el paradigma constructivista reconoce como las acciones de las personas son construidas socialmente, y a su vez, la existencia de la experiencia compartida entre los participantes y el investigador durante el proceso de investigación. Es de esta forma, que Charmaz et al. (2018) describe como los puntos de vista del investigador son parte del proceso de investigación, es decir, los entornos socioculturales, la formación académica y las cosmovisiones personales del investigador. Además, Charmaz (2013) describe que la teoría fundamentada constructivista en el siglo XXI permite abordar temas de justicia social ya que proporciona herramientas analíticas más allá de la descripción, posibilitando la “atención a ideas y acciones concernientes a la justicia, la equidad, la igualdad, el proceso democrático, el estatus, la jerarquía, y los derechos y las obligaciones individuales y colectivas” (Charmaz, 2013, p. 277).

Al hacer énfasis en la justicia social, la autora nos describe tres elementos: a) recursos, b) jerarquías y, c) políticas y prácticas. Como primer aspecto, los recursos hacen alusión a “la información, el control sobre los significados, el acceso a las redes y la determinación de resultado” (Charmaz, 2013, p. 284); en segundo lugar, a las jerarquías y, por último, las consecuencias de las políticas y las prácticas sociales en la vida colectiva e individual.

La teoría fundamentada detalla el proceso y el contexto, e ingresa en el mundo social mucho más que una historia investigativa. La teoría fundamentada contiene herramientas para estudiar cómo los procesos se convierten en prácticas institucionalizadas (Charmaz, 2013, p. 314); y como el investigador puede asumir una postura analítica, dando diferentes matices, permitiendo de esta forma la comparación constante en: 1) datos con datos, 2) datos con categorías y 3) categorías con categorías.

5.6. Técnica de acopio de información: entrevista cualitativa semiestructurada

La entrevista cualitativa se utilizó como una técnica de recolección de información, para explorar a profundidad los procesos de atención que se realizan en las instituciones públicas y organizaciones civiles que trabajan con las víctimas en Michoacán. De acuerdo con Vela (2013), en la entrevista cualitativa interactúa el entrevistado y el entrevistador a

través de un proceso de intercambio simbólico, que proporciona una lectura de lo social desde el lenguaje, expresándose pensamientos y deseos, por mencionar algunos.

La entrevista cualitativa tiene distintos tipos de formatos caracterizados por su nivel de profundidad y flexibilidad en su estructura, como lo es: la estructurada, la no estructurada y la semiestructurada. El formato que se utilizó fue el semiestructurado, con una lista de temas que permitieron ahondar en la información de: la experiencia profesional, las características del modelo de atención de la institución/ organización en la que actualmente laboran, víctima y violencia colectiva (ver apéndice 7).

Al inicio de cada entrevista se le proporcionó a las y los participantes un cuestionario compuesto de 15 preguntas agrupadas en: 1) datos sociodemográficos (edad, sexo, lugar de residencia, nivel educativo), 2) aspectos laborales (área de trabajo, tipo de institución), 3) capacitaciones en el tema, 4) experiencia laboral y 5) modelo de atención de la institución donde actualmente se labora (ver apéndice 8).

5.7. Escenario de estudio

El escenario de estudio fueron cuatro instituciones¹³ dedicadas a la atención de personas víctimas directas e indirectas del municipio de Morelia de Michoacán Ocampo. Este estado, está ubicado en la región oeste del país, al norte colinda con Guanajuato y Jalisco y, al este con el Estado de México. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2020, su población era de 4 748 846 personas (2 442 505 mujeres y 2 306 341 hombres), ocupando el noveno lugar a nivel nacional por su número de habitantes. Asimismo, el 3.45% de la población habla una lengua indígena siendo cuatro comunidades originarias las que se encuentran: purépecha, otomí, mazahua y nahua.

Una característica particular del estado son sus áreas naturales, ya que cuenta con una copiosa vegetación constituida por pino, encino y oyamel. Como lo es la reserva de la mariposa monarca, el lago de Camécuaro, el parque nacional de Uruapan. Referente a sus actividades económicas, se ubica la agricultura y el comercio, como la venta de aguacate nacional e internacional, que además se ha vuelto un problema ecológico y social, ya que

¹³ A partir de este momento nos referimos como institución, a los organismos donde se realizaron las entrevistas, las cuales desempeñan funciones de atención a las personas víctimas en el estado de Michoacán.

afecta la biodiversidad de los lugares donde se cultiva, consumiendo abundante agua. Esto en conjunto transforma su economía y estructura social, ya que un número considerable de huertas se encuentran relacionadas con la violencia colectiva; a través de los grupos delictivos que secuestran, extorsionan¹⁴ y/o despojan de sus tierras a los productores.

Con respecto a la violencia, la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) informó que del 2020 al 2021 recibieron 1 244 quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos, y las visitadurías regionales atendieron 2 044 asuntos. Los principales derechos vulnerados registrados fueron: 1) derecho a la legalidad y seguridad jurídica 477 quejas, 2) derecho a las buenas prácticas de la administración pública 126 quejas, 3) derecho a la integridad personal y seguridad personal 126 quejas, 4) derecho de las personas privadas de libertad 124 quejas, 5) derecho al trabajo 75 quejas, 6) derecho a la salud 71 quejas, 7) derecho a la educación 54 quejas; 8) derecho a la igualdad y al trato digno, y derecho a la legalidad y seguridad jurídica 54 quejas; y 9) derecho a un medio ambiente 14 quejas.

Además, como las autoridades presuntamente responsables de estas violaciones a derechos fueron se señalaron a: 1) Fiscalía General del Estado con 266 quejas; 2) Secretaría de Seguridad Pública (Estatad) con 182 quejas; 3) Coordinación del Sistema Penitenciario del Estado de Michoacán 150 quejas, 4) Secretaría de Educación del Estado 79 quejas; 5) Presidencia Municipal de Morelia 61 quejas, 6) Secretaría de Salud 54 quejas, 7) Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) 41 quejas, 8) Presidencia Municipal de Zitácuaro 29 quejas, y 7) Presidencia Municipal de Lázaro Cárdenas 23 quejas.

Otras situaciones de observancia en el estado son: 1) la lucha del territorio por parte de distintos grupos del narcotráfico; 2) ante la inseguridad en algunos municipios, el surgimiento de la defensa comunitaria (autodefensas y policías comunitarias); y 3) la migración, INEGI (2020) describe que las principales causas son: 50.4% por la familia, el 26.4% por trabajo, el 8.6% estudios, el 3.4% inseguridad y otras causas el 11.2%. La población económica activa (PEA) era del 62.1%. En el tema de educación, la tasa de

¹⁴ Como el cobro de cuotas o derecho de piso, que es un impuesto ilegal que recolectan los grupos delictivos para que los productores puedan vender y comercializar, y en caso de no realizar el pago los agreden a través de la quema del cultivo, secuestro de los propietarios y/o empleados, como se observa en el municipio de Uruapan.

alfabetización en personas de 15 a 24 años era del 98.2%; y, en personas de 25 y más, el 91.1%. En servicios de salud la población afiliada era del 62.2%.

Concerniente a las instituciones públicas en atención se cuenta con: 1) la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que tiene 6 visitadurías regionales; 2) la Fiscalía General de Michoacán, como un órgano autónomo que dirige la investigación de los delitos; 3) el Centro Estatal de Justicia Restaurativa del Poder Judicial; y 4) la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, que cuenta con 6 unidades regionales. En relación a los órganos públicos responsables de la atención a la violencia según el tipo de víctimas: 5) la Secretaría de Igualdad Sustantiva y desarrollo de las Mujeres Michoacanas (SEIMUJER), 6) el Sistema de Desarrollo Integral de las Familias Michoacanas (DIF), y 7) el Consejo Estatal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y la Violencia en Michoacán (COEPREV).

Ahora bien, las instituciones¹⁵ en donde se realizaron las entrevistas están divididas en dos ejes: no gubernamentales y gubernamentales. En el primer aspecto se encuentra la institución Neptuno, que es una institución no gubernamental religiosa, que se funda como un espacio físico y espiritual de escucha activa a las personas que son víctimas de violencia o son vulnerables a ellas desde un enfoque psicosocial y humanitario. Como características importantes se encuentran: 1) no es exclusiva para las personas que profesan esta religión, se atiende a toda persona que lo requiera y, 2) se realizan cooperaciones voluntarias por el servicio brindado, las cuales pueden ser en especie o en efectivo.

Referente a las instituciones gubernamentales se encuentran: Júpiter, Urano y Saturno. Como segunda institución esta Júpiter, quien se encarga principalmente de la procuración de justicia; desde el enfoque legal atiende a las personas de acuerdo con la conducta tipificada como delito. Así como, es un órgano autónomo que cuenta con diversos centros para la atención de los delitos, así como un marco jurídico nacional y municipal. Desde su visión institucional, el personal es capacitado y para ello tienen su propio centro capacitador. Sus procesos están orientados a priorizar el acceso a la justicia y evitar situaciones de impunidad. Dentro de sus valores se encuentran: la equidad de género, igualdad y no discriminación, confidencialidad, tolerancia, respeto, entre otros. Como primer

¹⁵ Por protección y confidencialidad de las instituciones, se les cambió el nombre por planetas del sistema solar: Neptuno, Júpiter, Urano y Saturno; por lo que de ahora en adelante serán nombradas así en este documento.

contacto se tiene una persona especializada que escucha y canaliza al centro encargado de brindar servicio a la situación. Para acceder a los servicios, se puede reportar la situación a través de una relatoría en su portal y/o acudir a las instalaciones.

La tercera institución es Urano, desde su creación está encargada de brindar atención a las personas que son víctimas directas e indirectas de delitos y violaciones a derechos humanos, las cuales tienen que ser canalizadas por una institución de justicia y llevar un proceso judicial. Es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Cuentan con un sistema que coordina el modelo, los centros encargados de brindar la atención a nivel nacional y estatal, y, por otra parte, supervisar los programas.

Por último, se encuentra Saturno, que es un órgano autónomo dedicado a proteger los derechos humanos de la ciudadanía; a partir de defender, promover y difundir los derechos reconocidos en los marcos nacionales e internacionales. Su trabajo inicia cuando una o un ciudadano acude a las instalaciones y presenta una queja por presunta violación a sus derechos. Si su situación tiene que ver con los atributos de la institución es atendida, en caso de que no sea así, es canalizada a otra institución mediante un oficio.

5.8. Selección de participantes

Para la selección de participantes se utilizó el muestreo teórico, este es un concepto desarrollado por Glaser y Strauss, que tiene que ver con acudir a lugares, personas o acontecimientos que permitan descubrir conceptos que formen parte de las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones. De esta manera, el muestreo evoluciona durante el proceso de investigación. De modo que, se propuso que los participantes pertenecieran a instituciones públicas y organizaciones civiles que atienden a víctimas en el estado, siendo preferentemente de tres disciplinas: psicología, derecho y trabajo social. Por otro lado, se buscó que las y los participantes tuvieran capacitaciones en el tema y un mínimo de seis meses de experiencia laboral.

5.9. Participantes

Se contó con la participación de 13 personas encargadas de atender a víctimas en el estado, siendo siete mujeres y seis hombres. Sus edades se encuentran entre los 20 y 50 años. Como parte de su formación académica cuatro participantes son del área de derecho, ocho de

psicología y uno de nivel medio superior. Han trabajado en atención a víctimas con un mínimo de 5 meses y un máximo de 13 años; cuyas características se pueden apreciar en la tabla 7.

Todas y todos cuentan con capacitación en atención a víctimas por parte de su institución y de manera particular, en los temas de: primeros auxilios psicológicos, intervención en crisis, protocolos de atención, perspectiva de género y derechos humanos. Han atendido principalmente a personas del municipio de Morelia, pero también han trabajado en otros lugares como: Tarímbaro, Ciudad Hidalgo, Pátzcuaro, Quiroga, Panindícuaro, Lázaro Cárdenas, Tacámbaro, Zamora, Uruapan, Los Reyes, La piedad, Peribán y Zitácuaro.

Tabla 7*Características de los participantes*

No.	Nombre	Sexo	Escolaridad	Institución	Experiencia en atención
1	Leo	Hombre	Estudiante de licenciatura	Neptuno	Cinco meses
2	Andrómeda	Mujer	Estudiante de licenciatura	Neptuno	11 semanas
3	Apolo	Hombre	Maestría	Neptuno	Un año y medio
4	Baham	Hombre	Licenciatura	Neptuno	Un año
5	Bianca	Mujer	Preparatoria	Neptuno	Cinco años
6	Aurora	Mujer	Maestría	Júpiter	13 años
7	Cassiopeia	Mujer	Maestría	Urano	Ocho meses
8	Cordelia	Mujer	Doctorado	Saturno	Un año y dos meses
9	Dened	Hombre	Doctorado	Saturno	Dos años
10	Lira	Mujer	Maestría	Saturno	Un año y seis meses
11	Elio	Hombre	Doctorado	Saturno	12 años
12	Maia	Mujer	Maestría	Saturno	Cuatro años y medio
13	Perseo	Hombre	Licenciatura	Júpiter	Alrededor de siete años

Fuente: elaboración propia.

5.10. Procedimiento

- En el mes de noviembre de 2022 se comenzó con las visitas a instituciones públicas y organizaciones civiles que atienden a víctimas en el estado de Michoacán, con la

finalidad de presentar el proyecto y solicitar de manera atenta su participación en las entrevistas.

- Se comenzó con la institución Neptuno, la cual solicitó un oficio del posgrado donde se describe el objetivo de la investigación. Se le entregó a la coordinación de Neptuno el oficio, desde esta área se encargaron de hablar con las personas que dan acompañamiento psicosocial para gestionar su colaboración.
- A cada una/uno de los participantes se les presentó el proyecto de investigación de manera individual a través de unas diapositivas en formato power point, que contenían la pregunta de investigación, objetivos (general y específicos) y metodología. Posteriormente, se estableció el día y la hora de la entrevista; las cuales se realizaron entre noviembre y diciembre de 2022, en los consultorios que se utilizan para dar el acompañamiento psicosocial.
- Al mismo tiempo, se visitó la institución de Saturno. Donde se inició con una entrevista con el subdirector, quien se mostró receptivo e interesado en que la institución participara. Solicitó un oficio por parte del posgrado, en el que se describiera el proyecto que se estaba realizando, el consentimiento informado que se utilizaría para la entrevista y el cuestionario. Este se entregó en el mes de noviembre.
- Se esperó un periodo de mes y medio para obtener su respuesta de colaboración. De enero a febrero se establecieron las entrevistas con las y los coordinadores de las áreas encargadas de atender a las y los ciudadanos. Es importante señalar que al acudir a las citas agendadas, las y los participantes ya habían contestado el cuestionario y firmado el consentimiento.
- En enero de 2023 se contactó a un participante de la institución de Júpiter, a quien se le presentó el proyecto. Él se mostró interesado, con lo que, nos contactó con una compañera de su institución, además de otra profesionalista de la institución de Urano. Con las y el participante de Júpiter y Urano se realizaron las entrevistas entre enero y marzo de 2023.
- De manera general, durante el proceso de entrevistas se inició con la presentación del proyecto, la explicación y firma del consentimiento informado. Después se prosiguió

con el llenado del cuestionario, el que se contestó de manera personal y se finalizó con las preguntas.

- Para la transcripción de las entrevistas se realizó en los meses de abril a junio de 2023.

5.11. Aspectos éticos

Se utilizó el consentimiento informado (ver apéndice 9) como parte de las consideraciones éticas, siguiendo los lineamientos del Código Ético de la Asociación Americana de Psicología (APA) 2010, apartado ocho. En el cual, se informó a las y los participantes el objetivo de la investigación y las actividades de esta, los límites de la confidencialidad, así como, su aprobación para la grabación en formato de audio de las entrevistas; es importante señalar que estas grabaciones fueron eliminadas terminando el proceso de transcripción.

Para la transcripción de las entrevistas y el análisis de datos, el nombre de los participantes se cambió por una clave, para cuidar de esta manera el anonimato y la confidencialidad de éstos. A manera de ejemplo, la forma en que se cambió los nombres fue con una clave (ver tabla 8), en la que se señaló el tipo de institución, área de trabajo y el número de entrevista. Al término del proceso de análisis, se cambió esta clave por otro nombre relacionado con la astronomía, por ejemplo, constelaciones y estrellas (ver tabla 9). Como ya se describió con anterioridad, en el caso del nombre de las instituciones se asignó el nombre de planetas del sistema solar: Neptuno, Júpiter, Urano y Saturno.

Tabla 8

Descripción de la clave en las entrevistas

Tipo de institución		Área de Trabajo	
Abreviatura	Descripción	Abreviatura	Descripción
IP	Institución Pública	ADM	Administrativa
		JU	Jurídica
IPR	Institución Privada	PSIC	Psicológica
		PS	Psicosocial

OC	Organización Civil	MED	Médica
		TS	Trabajo social

Fuente: elaboración propia.

Tabla 9

Clave de entrevista y nombre de los participantes

No.	Clave de entrevista	Nombre	Sexo	Edad
1	OC1-PS1	Leo	Hombre	21
2	OC1-PS2	Andrómeda	Mujer	20
3	OC1-PS3	Apolo	Hombre	25
4	OC1-PS4	Baham	Hombre	46
5	OC1-ADM5	Bianca	Mujer	40
6	IP1-PSIC1	Aurora	Mujer	45
7	IP2-PSIC1	Cassiopeia	Mujer	33
8	IP3-JU1	Cordelia	Mujer	36
9	IP3-ADM2	Dened	Hombre	37
10	IP3-JU3	Lira	Mujer	29
11	IP3-ADM4	Elio	Hombre	50
12	IP3-PSIC5	Maia	Mujer	29
13	IP1-PSIC2	Perseo	Hombre	30

Fuente: elaboración propia.

5.12. Estrategia analítica de los datos

De acuerdo con Strauss y Corbin (2002) el análisis de datos no es un proceso estático y rígido, sino más bien, un “flujo libre y creativo en el que los analistas van de un lado a otro entre tipos de codificación” (p. 64), esto implica que se examinen los datos de manera cuidadosa; a través de las palabras, línea por línea o párrafos. Además, el proceso de codificación se realiza en tres fases: axial, abierta y selectiva. Por otra parte, desde la visión de Charmaz (2006) la codificación en la teoría fundamentada constructivista es emergente y se da en dos fases principalmente:

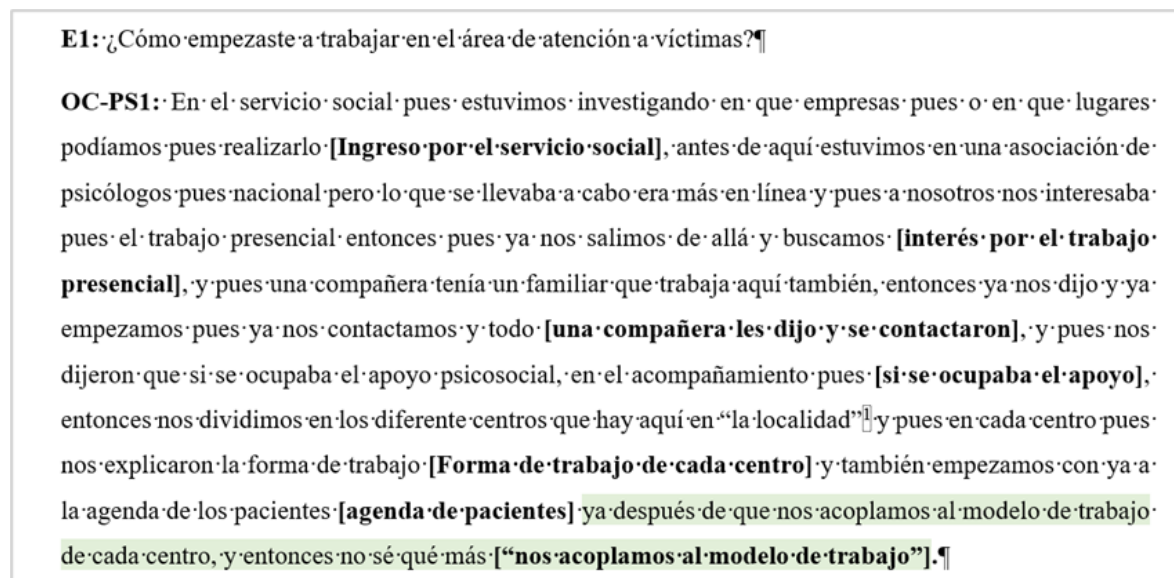
1) una fase inicial que implica nombrar cada palabra, línea o segmento de datos seguida de 2) una fase selectiva y enfocada que usa los códigos iniciales más significativos o frecuentes para ordenar, sintetizar, integrar y organizar grandes cantidades de datos (Charmaz, 2006, p. 46).

Aunado a estas dos fases, se puede llevar a cabo la codificación teórica, Charmaz alude que este tipo de codificación es recomendada cuando el propio análisis lo indique, pero que es importante evitar imponer un marco forzado, ya que ésta detalla posibles relaciones entre las categorías que se han desarrollado en la codificación enfocada. Con lo que, siguiendo los planteamientos de Strauss y Corbin, se inició con la codificación abierta de las trece entrevistas de la presente investigación; éstas se fueron desmenuzando en etiquetas para iniciar la conceptualización que permitió la comparación de las similitudes y diferencias de la información obtenida de las preguntas realizadas.

En este proceso, el nombre de las etiquetas se estableció desde las palabras de las y los participantes que, de acuerdo con la teoría fundamentada se llaman “códigos in vivo”, y, por otro lado, con nombres o frases cortas que representarán estos fragmentos, desde el contexto y la particularidad de cada entrevista. Los análisis se fueron haciendo por fragmento a partir de cada pregunta, es decir, línea por línea (ver figura 2). Al estudiar cada una de las entrevistas se crearon notas, que contienen las preguntas, ideas e información a investigar en la literatura que fueron surgiendo como parte de las lecturas.

Figura 2

Ejemplo de la codificación abierta

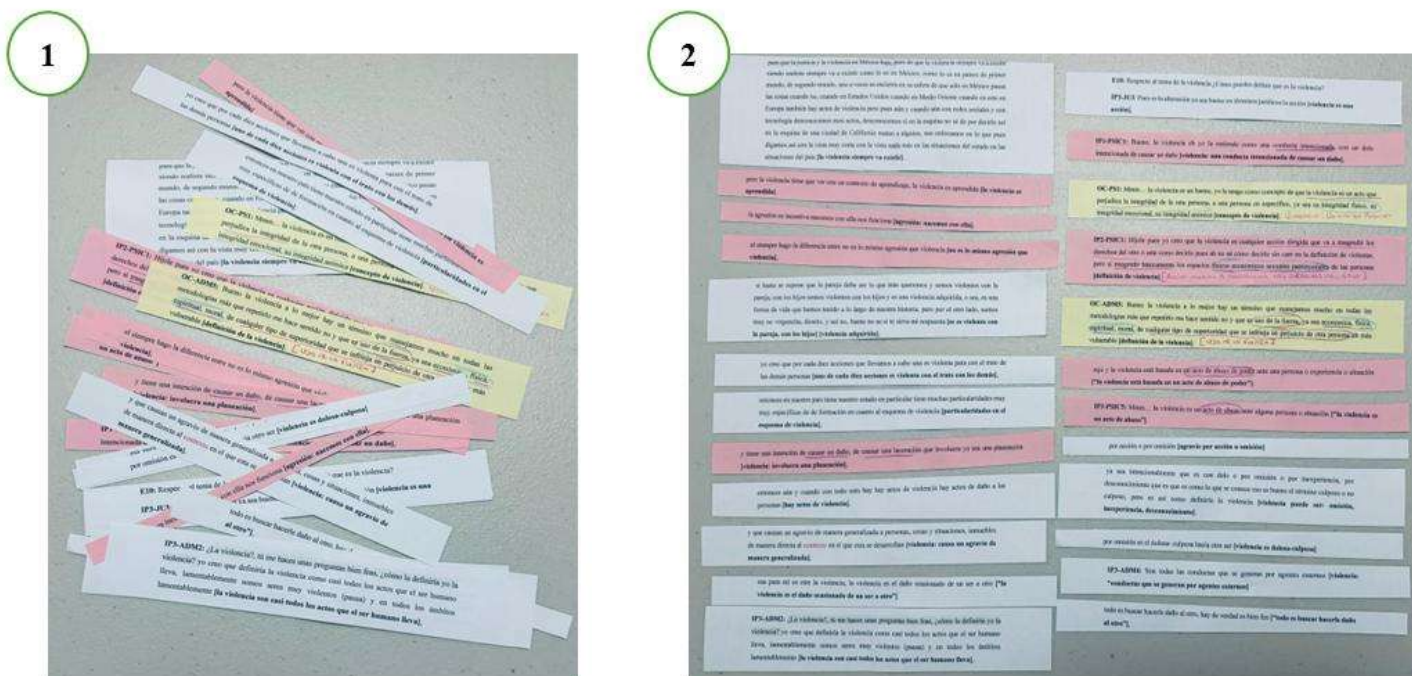


Nota: La imagen muestra la impresión de pantalla de la entrevista número uno. Las etiquetas se encuentran entre corchete y en negritas; y el fragmento subrayado en verde muestra un “código in vivo”.

Posteriormente, se imprimieron y se recortaron las etiquetas para su agrupación de manera física (ver figura 3), en el respaldo de cada una se anotó la clave del/ la participante al que correspondía; observándose así las propiedades y dimensiones de las categorías y subcategorías. Según Strauss y Corbin (2002), las primeras “son las características generales o específicas o los atributos de una categoría” (p. 128) y las segundas “representan la localización de una propiedad durante un continuo o rango” (Strauss y Corbin, 2002, p.128).

Figura 3

Ejemplo de la agrupación física de las etiquetas



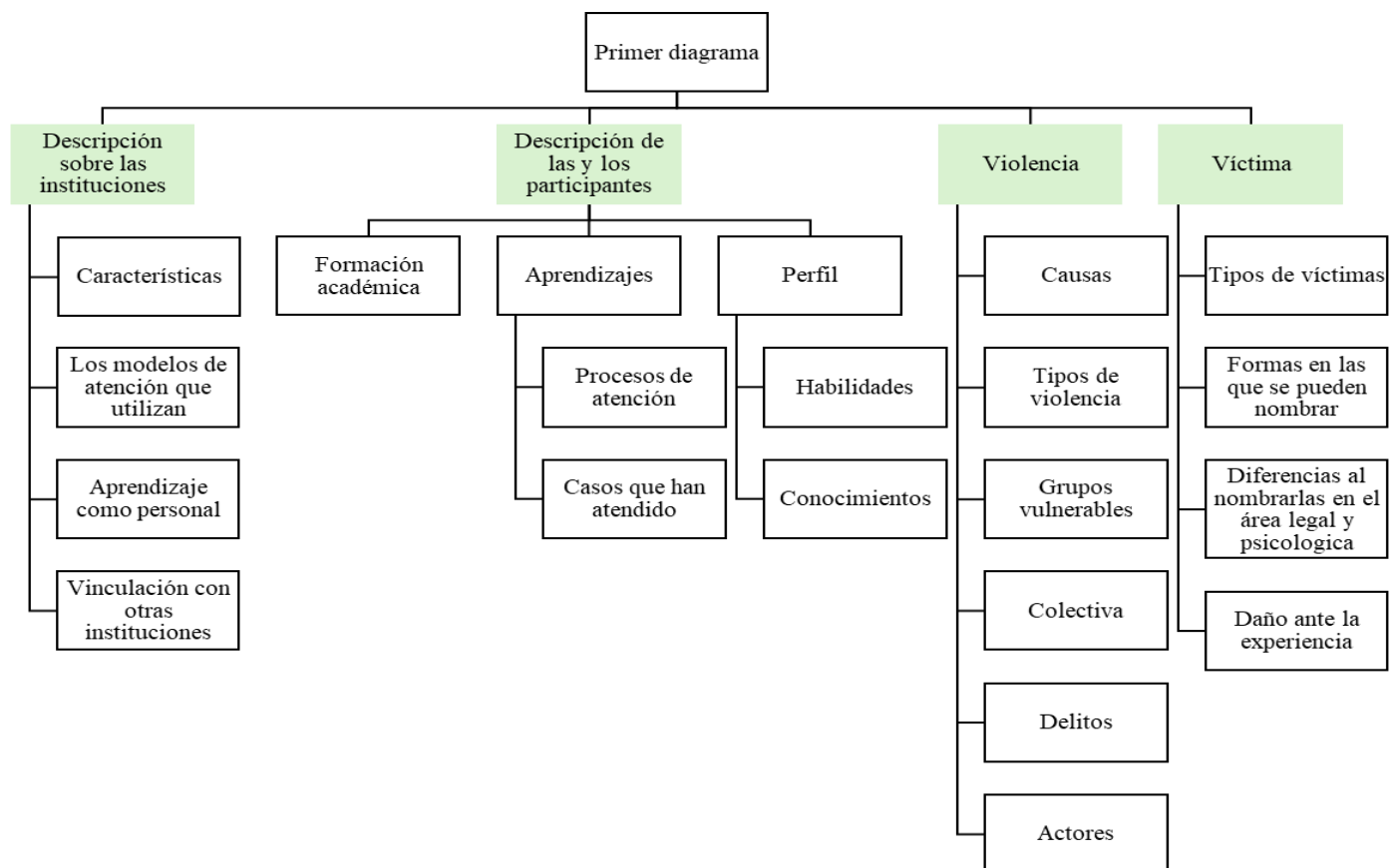
Nota: La fotografía muestra parte de la agrupación de los fragmentos de la categoría empírica ¿Qué es la violencia?, en primer lugar, se inició con agrupar los fragmentos que tenían información en común, y posteriormente, se pasó a reacomodar cada elemento de la categoría para conocer las propiedades de ésta.

Una vez que se comenzó con la agrupación, se dio paso a la codificación axial, siguiendo con Strauss y Corbin, este proceso consiste en relacionar las categorías con las subcategorías, con el propósito de reagrupar los datos que se dividieron en las etiquetas. En un primer momento se esquematizan cuatro categorías principales (ver figura 4): 1) descripción sobre las instituciones, 2) descripción de las y los participantes, 3) violencia y, 4) víctima. El primer grupo contiene las características, los modelos de atención que utilizan, las experiencias y aprendizajes de las y los entrevistados como personal de éstas, la vinculación con otras instituciones a través de las canalizaciones y seguimientos.

En la segunda, la formación académica, los aprendizajes en el trabajo con víctimas y el proceso de atención, en la que se incluían los casos que han atendido, el perfil que el personal debe tener en el trabajo, como lo son los conocimientos y habilidades. Referente a la violencia se caracterizaron las causas, los tipos de violencia, grupos vulnerables, la violencia colectiva, delitos y actores. Y, por último, el grupo de víctimas, que retrató quiénes eran éstas, tipos de víctimas, las formas en que se podían nombrar, las diferencia que existen al llamar a una víctima conforme al área legal y psicológica, así como el daño ante la experiencia traumática y/o de violencia que las personas viven.

Figura 4

Primer diagrama de las agrupaciones de la codificación axial



Fuente: elaboración propia.

Prosiguiendo con el análisis, en la búsqueda de las categorías y subcategorías, se volvió a realizar un segundo ejercicio de agrupación (ver figura 5). En este se encontró como categoría teórica “la violencia como problema social”¹⁶, que describe la violencia como un problema social, con características particulares, como lo son las diversas formas de clasificarlas de acuerdo desde el tipo de daño y ámbito en el que se presentan. Al mismo tiempo, cinco categorías empíricas: a) ¿qué es la violencia?, b) personas que son parte de la violencia, c) atención a la violencia, d) personas que atienden en las instituciones y e) modelos y guía de atención (ver tabla 10).

Tabla 10

Descripción de las categorías empíricas

No.		Descripción
1	¿Qué es la violencia?	Se describen las diversas formas en que se nombran a las violencias, desde los tipos de delitos y violaciones graves a los derechos humanos; así como, las características de estas en el país y en el estado de Michoacán, las cuales, incluyen los factores que la generan, la transmisión de la violencia en los medios de comunicación, y lo colectivo como un tipo de violencia y característica de la misma.
2	Personas que son parte de la violencia	La violencia en el país tiene la particularidad de afectar a distintos sectores de la población, con lo que, es importante se identifique a las personas que reciben el daño, a la cual, es denominada como víctima, y, por otra parte, la persona que ejerce el daño.

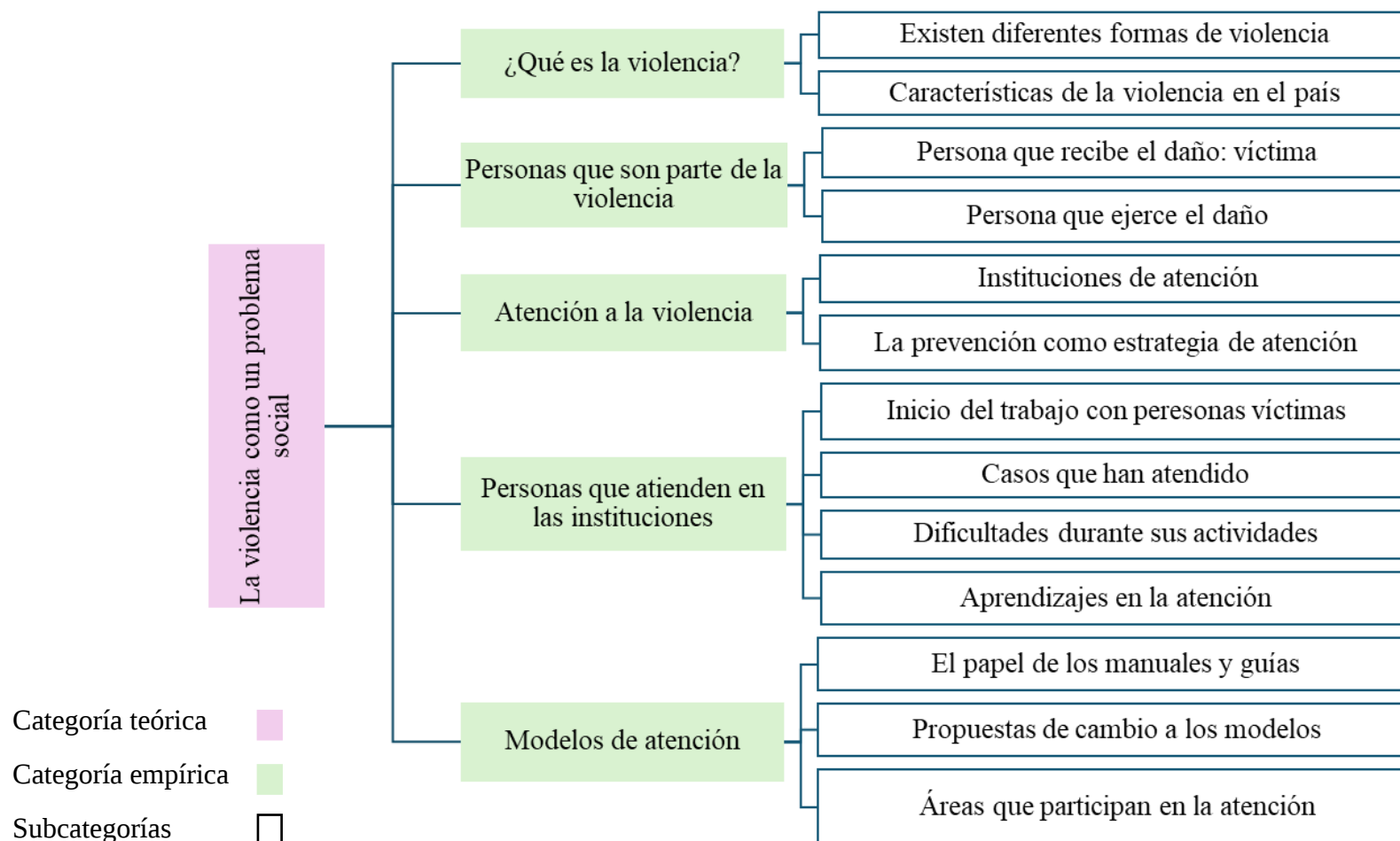
¹⁶ Código in vivo de la entrevista de Bianca.

3	Atención a la violencia	Se mencionan las características que tienen las cuatro instituciones que participan en la investigación en la atención que brindan a las personas que son víctimas en el estado de Michoacán. Asimismo, se menciona la prevención como una estrategia, donde se incluye el tema de la cultura de paz, desde la concientización y la información a las personas de cuales son los tipos de violencia.
4	Personas que atienden en las instituciones	A partir de su experiencia en el trabajo, las y los participantes explican cómo inició su trabajo en atención en las instituciones, sus aprendizajes, dificultades, los casos que han atendido como la desaparición de personas y secuestro.
5	Modelos y guía de atención	Se detalla el papel que tienen los manuales en la formación de los profesionales y en las actividades que realizan, así como, desde sus experiencias, las propuestas de cambios que realizarían a los modelos, donde se incluya la importancia de contar con espacios de contención para el personal. También se consideran las áreas que participan en atención en las instituciones, como lo es el área jurídica y psicológica.

Fuente: elaboración propia.

Figura 5

Segundo diagrama de la codificación axial



Fuente: elaboración propia.

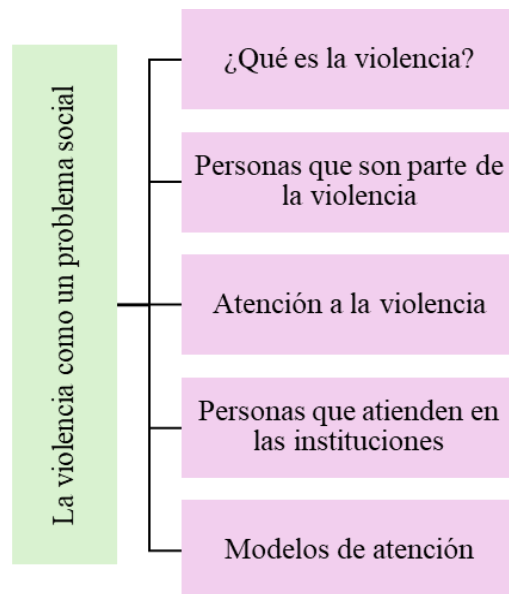
CAPÍTULO VI. RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados obtenidos del análisis de datos desde la teoría fundamentada de Kathy Charmaz (Charmaz 2006; Charmaz 2013; Charmaz, Thornberg y Keane, 2018), a las 13 entrevistas y cuestionarios realizados a las y los participantes. Como categoría teórica se ubica a “la violencia como un problema social” y como categorías empíricas: a) ¿qué es la violencia?, b) personas que son parte de la violencia, c) atención a la violencia, d) personas que atienden en las instituciones y, e) modelos de atención.

Las y los entrevistados detallan cómo perciben las violencias desde su experiencia teórica y práctica, es decir, mediante los casos que han atendido y el contexto en el que se desarrollan, identifican los factores que las originan. Asimismo, sitúan las dificultades a las que se han enfrentado, las instituciones y los modelos de atención desde los que trabajan y las afectaciones que observan en las personas que son víctimas de un delito y/o situación de violencia. En cada una de las categorías empíricas se describen las subcategorías a través de un diagrama y fragmentos de las entrevistas que ejemplifican el contenido de estas.

Figura 6

Categoría teórica y empíricas



Fuente: elaboración propia.

6.1. La violencia como un problema social

Como categoría teórica se ubica a “la violencia como un problema social”, ya que esta no es un fenómeno aislado, y atraviesa varios sectores de la población. Donde se ubica como una particularidad en México la generalización y normalización de situaciones violentas. Desde su propia percepción las y los participantes sitúan distintas formas de clasificar las violencias. En primer lugar, se identifica por el daño causado: físico, psicológico, económico y sexual. En segundo lugar las personas y contextos en las que se generan. Por una parte, se ubican a las víctimas o sobrevivientes que son aquellos que reciben el daño, es decir, mujeres, niñas y niños, personas con discapacidad, personas adultas mayores, jóvenes, que pueden ubicarse como grupos vulnerables.

Y, por otro lado, las personas que realizan el daño, de manera individual o grupal. Estos pueden ser: a) las parejas o esposos, los cuales, agreden a las mujeres en el hogar; b) como grupo, el narcotráfico que tienen que ver con delitos de alto impacto y violaciones a derechos humanos. De igual manera, en el espacio de las instituciones, se pueden situar algunos servidores públicos que agreden a personas que acuden a solicitar asistencia o por el ejercicio de un delito. En consecuencia, se describen como escenarios en los que se pueden dar las violencias: el contexto familiar, social e institucional, los cuales, tienen características propias y factores de riesgo que pueden favorecer el surgimiento de estas.

En este marco, como respuesta de atención a este fenómeno social, se crean instituciones con modelos para la asistencia a las personas que reciben el daño de manera directa e indirecta (familias, amigos y ciudadanía). Donde el análisis de contexto se vuelve importante para la atención de las personas, ya que estas, tienen un contexto familiar, social y cultural, es decir, este entorno puede ser un factor que cause la violencia y/o contribuya a aumentar o disminuir los impactos de esta. Por ejemplo, en el caso de la desaparición forzada se realizan dos tipos de análisis: generalizado y particular.

Referente al primer análisis, la información se puede tomar de distintas fuentes como son: los familiares de la víctima directa, instituciones públicas que asisten el tema, tales como la Fiscalía, la Comisión de Víctimas y la Comisión Local de Búsqueda; de manera adicional datos tomados de las redes sociales y páginas de noticias. Una vez obtenida la información se analizan los datos de rango de edad, sexo, religión, más todos los datos que puedan obtener.

En el segundo análisis, el método que se utiliza es de lo particular a lo general para obtener toda la información respectiva al caso.

6.2. ¿Qué es la violencia?

Como primera categoría empírica se encuentra ¿qué es la violencia? La cual es percibida por las y los participantes como un acto, acción o conducta intencionada que causa daño a una persona perjudicando su integridad; esta, transgrede los espacios físicos, emocionales, espiritual, moral, sexual, económico, patrimonial y sus derechos. Se basa en un acto de abuso de poder y uso de la fuerza contra una persona o un grupo. Asimismo, se describe la diferencia entre violencia y agresión, donde la primera es aprendida y la segunda es instintiva, se nace con ella. Referente a los daños, estos son generados por agentes externos por acción u omisión, y estos, los pueden recibir las personas, los inmuebles y los animales. Los siguientes discursos puede ilustrar este análisis, por lo que se retoman de manera textual, tal y como lo dijeron quienes participaron en la investigación:

“Bueno, la violencia eh yo la entiendo como una conducta intencionada, con un dolo intencionada de causar un daño, el siempre hago la diferencia entre no es lo mismo agresión que violencia, la agresión es incentiva nacemos con ella nos funciona, pero la violencia tiene que ver con un contexto de aprendizaje, la violencia es aprendida y tiene una intención de causar un daño, de causar una laceración que involucra ya sea una planeación”. (Perseo, 30 años)

“Mmm... la violencia es un acto de abuso ante alguna persona o situación que implica literalmente un daño individual y hasta pues colateral, mjú y la violencia está basada en un acto de abuso de poder ante una persona o experiencia o situación”. (Maia, 29 años)

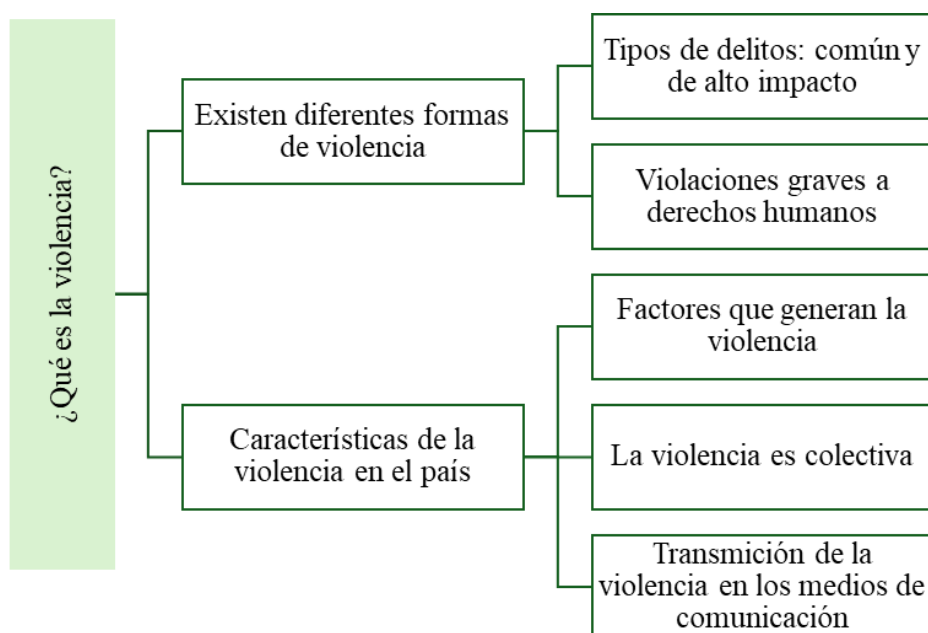
“Son todas las conductas que se generan por agentes externos y que causan un agravio de manera generalizada a personas, cosas y situaciones, inmuebles de manera directa al contexto en el que esta se desarrollan”. (Elio, 50 años)

Dentro de esta categoría se pueden encontrar dos subcategorías: 1) existen diferentes formas de violencia, que describen los tipos de delitos (común y de alto impacto) y las violaciones graves a derechos humanos; y 2) las características de la violencia en el país,

donde se contemplan los factores que la generan, la violencia colectiva como una forma de tipificarla pero también como una cualidad de la violencia, y la transmisión de esta en los medios de comunicación (ver figura 7).

Figura 7

Categoría empírica: ¿Qué es la violencia?



Fuente: elaboración propia.

6.2.1. Existen diferentes formas de violencia

Emanando del análisis, se puede observar que para los y las participantes la violencia se manifiesta de manera física, psicológica, emocional, económica, patrimonial y sexual. Igualmente se pueden presentar en la pareja, en lo familiar, la cual es nombrada como violencia familiar, doméstica o intrafamiliar. En otro rubro, se encuentra la discriminación por cuestiones de religión, de orientación sexual, género y por la raza o étnica. En lo social, se encuentran el bullying, las extorsiones y el secuestro virtual por el narcotráfico. En los espacios de trabajo se identifica la violencia institucional, donde se presentan factores de riesgo psicosocial.

“Todas (risa) eh, pero creo que ahorita la violencia pues es que no existe una sola pues hay la violencia patrimonial no que es la más poderosa que ahorita nos rige a la mayoría no la violencia económica porque la estamos viviendo de manera sistémica ósea no solo de manera individual sino sistémicamente la estamos viviendo como personas individuos”. (Maia, 29 años)

“Mmm...pues es que, si existen muchos tipos de violencia como por ejemplo también podría ser la violencia social, la violencia de género o la violencia este por raza o etnia o la violencia hasta por la religión, hay muchos tipos, ahora sí que la violencia se presenta en diferentes medidas y en diferentes casos”. (Leo, 21 años)

“Bueno, pues violencia física, psicológica no, económica sobre todo en el tema de mujeres víctimas de violencia, eh violencia institucional que es algo de lo que poco se habla, pero pues sí hay factores de riesgo psicosocial en el trabajo que hemos estado este viviendo constantemente”. (Perseo, 30 años)

1) Tipos de delitos: común y de alto impacto

Desde el aspecto jurídico, los actos de violencia se pueden tipificar desde la clasificación del impacto que estos tienen en la sociedad, es decir, como: 1) delito común, que engloban los robos de vehículo y casa habitación; y 2) los delitos de alto impacto, los cuales dañan de manera social, como las desapariciones forzadas, secuestro, agresiones sexuales, trata de personas, homicidios, feminicidios, secuestros, que en ocasiones se ligan con el crimen organizado.

“El delito más común si tú lo ves en las estadísticas de INEGI es el robo”. (Aurora, 45 años)

“Ah bueno es como una denominación este jurídica tal vez este eh en donde van englobados, pues eh la parte de de la conducta tipificada como delito que dañe eh de manera social o impacte por eso de alto impacto que impacte este de manera sustancial adecuado mmm al entorno social, este la sana convivencia, entonces, eh dentro de estos delitos, por ejemplo, se encuentra el secuestro”. (Perseo, 30 años)

“Una violencia que veo muy presente es la violencia feminicida, osea este recelo ante el recelo y el dominio ante la figura femenina ha traído mucha repercusión al menos en el estado”. (Maia, 29 años)

2) Violaciones graves a derechos humanos

Con relación al impacto que tiene las violencias en los derechos, las y los entrevistados, describen como una forma de clasificar “violaciones graves a derechos humanos”, ya que esta situación deja una secuela grave en la persona que la vive, como la ejecución extrajudicial, tortura y desaparición forzada, donde no solo hay una afectación en la victima directa, sino también en su entorno, como es su familia y pareja.

“Nosotros consideramos como hechos violatorios graves los actos de tortura, los actos de ejecución extrajudicial y las desapariciones forzadas, son las que son considerados demasiado graves porque dejan una secuela en el la persona que la sufre a la persona que las vive”. (Elio, 50 años)

“Nosotros podemos determinar eh que existe una violación de derechos humanos o una violación grave de derechos humanos, que es muchísimo más complicado, desde luego, cuando estamos hablando del tema de tortura, de tratos crueles, inhumanos y degradantes”. (Cordelia, 36 años)

6.2.2. Características de la violencia en el país

La violencia tiene sus propias particularidades desde sus contextos, donde nadie está exento de sufrir un acto de violencia. Las y los entrevistados retratan que México es un país donde la violencia es histórica, caracterizada por una desigualdad, corrupción, una incapacidad de las instituciones hacerle frente a la seguridad y el aumento de estadísticas de víctimas y situaciones de violencia. De igual modo, describen que existen distintos periodos marcados por los desaparecidos, cuerpos desmembrados, asaltos, limpias, entre otras situaciones, que dejaban un mensaje muy marcado en las familias y en la sociedad, generando un miedo en las personas.

“Históricamente... eh somos un país violento lamentablemente también, históricamente somos un Estado violento, entonces eh me atrevo a decir que aunque a veces pareciera, que en ciertos temas podemos tener un, un equilibrio o podemos

llevar, hay temas que de repente se nos disparan de nuevo y nos rebasa, uno de los temas más complicados que para mí, desde mi punto de vista vemos aquí, vemos a la República y vemos en el Mundo entero son los feminicidios y es un tema que no podemos ocultar y es un tema que también históricamente viene”. (Cordelia, 36 años)

“Entonces yo considero que México estadísticamente que es la información que tenemos, si no estamos para presumir, para decir todo está bien, pero es una lucha constante, eh yo estado en varias áreas, no de atención a víctimas, pero si de conocimiento, de información, de toda estas situaciones de violencia, de situaciones donde hay mucha corrupción”. (Lira, 29 años)

Relativo al estado de Michoacán, describen que se presentan situaciones de extorsión, secuestro físico y virtual, violencia física hacia la mujer y feminicidios, desaparición de personas. Ubicando de esta forma al crimen organizado, que cohesiona, extorsiona y obliga a las personas a ser parte de las violencias, como los niños que toman escopetas, al mismo tiempo existen situaciones de distribución de drogas, alcohol y la participación de autodefensas; por otra parte, los jóvenes buscan dedicarse al narcotráfico, ser jefes de plaza, ser sicarios y vender algún tipo de droga, y las mujeres buscan ser parejas o esposas de narcotraficantes o de sicarios.

“Uff...física, psicológica, sexual, patrimonial, yo creo que en el estado desafortunadamente si hay mucho pues mucha manifestación de todas estas conductas y actitudes violentas como tal, todas estas que te acabo de enumerar son con las que trabajamos aquí en Urano¹⁷”. (Cassiopeia, 33 años)

“Yo soy originario de “un estado¹⁸” también allá la situación está muy complicada y de donde soy originalmente pues algo que yo vea allá es que los jóvenes buscaban buscar dedicarse al narcotráfico, buscan ser sicarios, buscan ser jefes de plaza y las mujeres buscan ser parejas, ser esposas de narcotraficantes o de sicarios o de personas que se dediquen a vender algún tipo de droga no; y aquí también me ha pasado eso, ósea de lo que yo veía allá también lo veo aquí”. (Apolo, 25 años)

¹⁷ Se cambió el nombre de la institución por Urano para garantizar el anonimato y confidencialidad.

¹⁸ Se omitió el nombre del estado para garantizar el anonimato y confidencialidad del participante.

En la parte geográfica, describen al territorio mexicano, desde sus zonas, como la sierra o zonas aisladas por las carreteras, donde las autoridades no pueden ingresar y se encuentran determinados grupos relacionados al crimen organizado, por ejemplo, hay zonas donde los niños saben agarrar un arma y existe la venta de drogas, como la marihuana que es ilegal, que genera situaciones de limpias.

“Si, fíjate que tocando el tema que tu comentas, en nuestro país tiene una particularidad muy pues muy diversa en el tema de la violencia, tenemos zonas regiones y lugares en los cuales todavía existen contextos de formación muy muy complicados existe el patriarcado incluso en algunas zonas el matriarcado; pero la violencia como tal en zonas de la sierra, donde todavía los municipios tienen sierra pues la violencia es muy muy generalizada o sea como son zonas aisladas, pues el esquema de violencia pues es muy muy crudo es muy además de crudo pues con todos los matices que te puedas imaginar”. (Elio, 50 años)

“Porque en México, pues como tal, todavía no está permitido la venta legal de ese tipo de sustancias¹⁹, entonces si no es legal, o sea es ilegal y debes de pasar por un por un proceso de cuestiones ilegales, no y vínculos con el crimen organizado para la adquisición. Entonces, nos ha pasado mucho que eso está ocurriendo ahorita, de que hacen limpias le llamamos. Llega a una zona a lo mejor de delinquentes este y se posiciona en lo que se van a vender o agarran, toman a las personas que se dedican a la venta de sus productos, luego llega otro grupo y se los lleva a todos los que venían y a los que les compraban y a los que encuentran en los puestos de venta y los desaparecen a todos y luego llega otro y así están haciéndose, es una cuestión cíclica que ellos hacen, o si le compras a Juan, Juan y luego le compras a Pedro, Juan se enoja porque le compraste a Pedro y también te desaparece”. (Dened, 37 años)

1) Factores que generan la violencia

En las entrevistas se mencionaron como hay ciertas situaciones y factores que ayudan a generar la violencia, como la desinformación sobre lo que es la violencia, ya que se minimizan los problemas y se normaliza; las ideologías, creencia y tipos de crianza, por

¹⁹ Durante la entrevista, Dened habló de la venta de drogas en México, particularmente la marihuana.

ejemplo, hay personas que creen que el golpe es amor; la discriminación, injusticia social; la desigualdad económica, educativa y de género. En lo familiar la violencia y desintegración, las adicciones, que se vuelven como caldo de cultivo para el crimen organizado.

“Sí, pues bueno muchas es violencia doméstica, que, pues esto abarca los golpes, de verdad hay muchas personas tanto mujeres, hombres, niños que piensan que el golpe es amor, que la violencia es amor; el también violencia sexual, el que llegan a tener relaciones sexuales sin su consentimiento, algo que me llegan a compartir es que llego borracho y tuvimos relaciones y no quería”. (Apolo, 25 años)

“Eh bueno creo que en México en general hay una desigualdad enorme eso pues de cierta manera genera violencia, desigualdad socioeconómica, desigualdad educativa de oportunidades, desigualdad en cuestiones de género y creo que es un factor como muy determinante para que se generen violencias, violencias eh violencias en general creo”. (Aurora, 45 años)

2) La violencia es colectiva

Las y los entrevistados mencionaron que todas las personas pueden ser o estar propensas a ser víctimas más allá de si eres hombre o mujer, niño o niña se está expuesto a sufrir cualquier tipo de violencia en México, con lo que, se vuelve colectivo, como en onda, donde se repiten historias de violencia, es decir, se vuelve colectiva porque existen distintas personas que se ven afectadas, asimismo, personas que la realizan, como una escalera imparable donde el más fuerte en apariencia comete una violencia contra el más débil y este contra otro, asimismo es transgeneracional, porque las generaciones crecen y viven en entornos violentos donde no hay alternativas o no han sido las más adecuadas.

“Es algo abrupto eh dañino a la integridad de la persona eh sí a toda su integridad es eh algo que genera un impacto colectivo como en onda y es algo que a veces no hay manera de detenerlo, pero en muchas otras si es prevenible”. (Aurora, 45 años)

“Estamos hablando de una violencia a una persona en automático esa persona no es solo una sino se repiten historias, historias, historias y es ahí donde precisamente entra esto que tu estas diciendo la violencia colectiva al final es una violencia imparable

que se vuelve colectiva porque no es visibilizada por un individuo ni por dos o tres y al contrario se visibilizada en todo un estado y en todo México”. (Perseo, 30 años)

“Okey pues yo creo que es esta violencia o estos tipos de violencia que pues es transversal no ósea atraviesa de verdad a varios sectores de la población más allá de si eres hombre o mujer, niño o niña pues estás de alguna manera expuesto, expuesta a sufrir algún tipo de violencia”. (Cassiopeia, 33 años)

“La violencia colectiva se me viene a la mente ese video o la imagen de la escalera de la violencia para empezar donde el más fuerte en apariencia comete una violencia contra el más débil y este encuentra otro más débil en quien replicar esa violencia y vamos teniendo de un acto de violencia una cadena a lo mejor interminable no de actos de violencia se me ocurre como un modelo de violencia comunitaria pero también donde todos también favorecemos a que una situación permanezca”. (Bianca, 40 años)

Por otra parte, describieron como la violencia se vuelve colectiva, al ser un acto, comentario u omisión que se hace de manera grupal o social a un individuo o un grupo de personas, donde esta violencia puede darse por grupos organizados, como lo es el narcotráfico.

“Mmm... es aquel acto, comentario u omisión que se hace de manera grupal a cierta persona, este grupo muchas veces tiene fines en común que los hacen que se reúnan para dañar alguna persona”. (Andrómeda, 20 años)

“Aquella que se genera en una circunstancia de una zona directa y que agravia a todas las personas que se encuentran en ese entorno”. (Elio, 50 años)

3) Transmisión de la violencia en los medios de comunicación

Con respecto a los medios de comunicación, las y los participantes mencionan que estos han sido utilizados como una manera de intervenir en la violencia, es decir, la transmisión de noticias describe los homicidios, robos y secuestros; las redes sociales generan conflictos al enviarse todo tipo de información, por ejemplo, en las parejas, en el noviazgo, en el aislamiento de los jóvenes y adolescentes. Sin embargo, también se pueden utilizar para atender esta problemática.

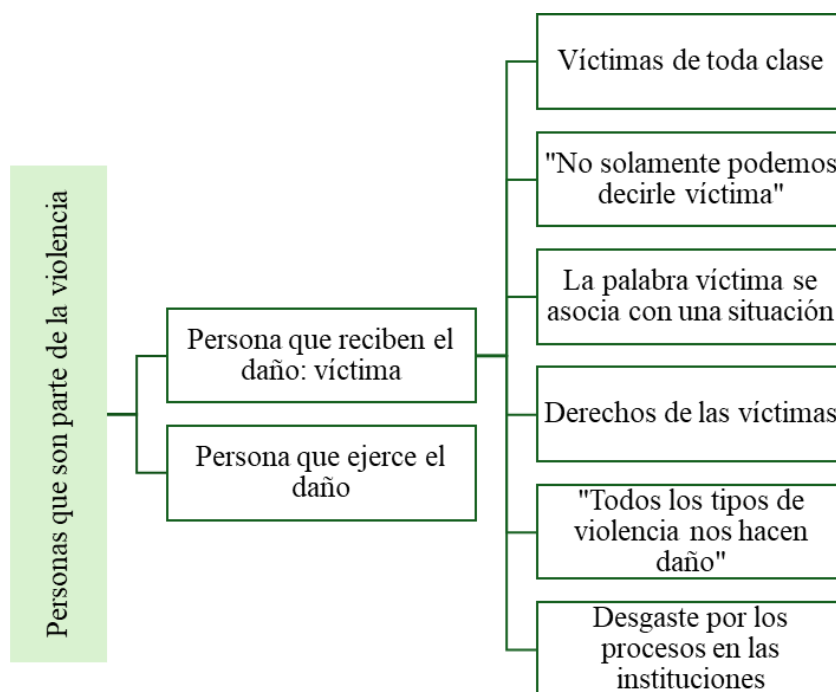
“Eh (pausa) me parece que no es así como muy general es el tema de las redes sociales, es decir, hay mucha facilidad en las redes sociales para poder mandarte cualquier tipo de información eh me parece que ha sido una problemática a nivel psicológico, psicosocial porque eh de repente estamos bueno ha generado muchos conflictos en el tema de parejas bastantes no, en el tema de los noviazgos no se diga pero también he aislamiento en los jóvenes, y adolescentes de manera general me parece que es y en cuanto (pausa) pues me parece que de ahí parten muchas problemáticas”. (Baham, 46 años)

6.3. Personas que son parte de la violencia

Al ser un problema social, donde existen diversas formas de violencia con características propias y distintos sectores se ven afectados por estas, las y los participantes identificaron a dos grupos importantes en estas situaciones: a) personas que reciben el daño y b) las personas que realizan el daño. Con lo que, en la presente categoría empírica se describen estos dos grupos. En el primero, se detallan las distintas personas que pueden ser víctimas, las distintas formas de nombrarlas de acuerdo con los impactos y áreas de trabajo, como lo son la psicología y derecho. Referente al segundo grupo, se describe al agresor, que puede ser un individuo o un grupo de personas.

Figura 8

Categoría empírica: personas que son parte de la violencia



Fuente: elaboración propia.

6.3.1. Persona que reciben el daño: víctima

Describieron que una víctima es una persona que ha sufrido o recibe un agravio de manera física, psicológica o patrimonial en alguna fase de su vida de manera directa, ya que se vulnera su estado integral y con ello su vida cotidiana. Esta alteración, es generada por terceras personas de manera consciente o inconsciente, con lo que, se convierte en receptora de violencia.

“La víctima es cualquier persona que haya sufrido un algún menoscabo es su integridad física, psicológica, personal, patrimonial, afectiva, cualquier menoscabo, esa ya es una víctima”. (Dened, 37 años)

“Una víctima es una persona que ha sufrido daños tanto psicológicos como físicos por parte de terceras personas, ya sea de manera consciente o inconsciente que le ha traído repercutido bastante daño”. (Andrómeda, 20 años)

1) Víctimas de toda clase

Hay distintos tipos de víctimas de acuerdo con su situación jurídica: a) quien denuncia el hecho es catalogado como víctima, b) de acuerdo con la tipificación del delito se nombra víctimas de delito; y c) como víctimas de violación a derechos humanos por el impacto que tuvo no fue en su integridad sino en sus derechos. Por otra parte, como víctima directa quien recibe el daño, víctimas indirectas quienes están en su entorno, por ejemplo, en el caso de los desaparecidos, los papás, los hermanos, los tíos y los amigos que están buscando se vuelven víctimas, al mismo tiempo que lo es la persona que desaparece.

“Las personas que han sido como decirlo como lo defino sin caer nuevamente en la definición, lo que pasa es que tenemos dos áreas que es víctima del delito todo lo que está tipificado digamos como delito, y está también el área de derechos humanos, entonces hay situaciones que a veces tal vez por términos legales no entran como tal en el delito ya ves los recobros de la ley pero si tú te vas a la parte descriptiva o cualitativa pues ves que es una clara violación a los derechos humanos”. (Cassiopeia, 33 años)

“Mmm bueno desde el entorno que yo trabajo hay eh una digamos quien denuncia el hecho es catalogado como la víctima, y puede haber familiares directos o personas cercanas que pueden ser clasificadas como víctimas indirectas, esto tiene que ver con la fundamentación que es el código nacional de procedimientos penales y la ley general de víctimas, entonces desde esta perspectiva donde yo trabajo con ellas eh si es desde el marco jurídico, no quiere decir que no haya víctimas o que si no lo dice un responsable jurídico²⁰ no sean víctimas pero aquí así es el trabajo con ellas”. (Aurora, 45 años)

Las personas también pueden ser víctimas por la edad y género al que pertenecen, lo que los vuelve vulnerables: como los bebés, niños, adolescentes (16,17,18,19, 20 años) y jóvenes; mujeres madres de familia y mujeres menores de edad; hombres, personas adultas mayores de hasta personas de noventa y tantos años; personas que no tienen tanto

²⁰ Se omitió el nombre del responsable para garantizar el anonimato y confidencialidad.

conocimiento, personas de pueblitos, grupos étnicos y de diferentes niveles socioeconómicos. Donde de acuerdo con la ley, se debe priorizar a los menores de edad.

“Mjú... la yo considero y como he estado viendo en estas semanas que he estado aquí que la violencia que se da más es hacia la mujer y lamentablemente de manera física”. (Andrómeda, 20 años)

“Este en su mayoría las personas que son víctimas son señoras mujeres pasadas de entre un rango de edad de entre 45-55 años más o menos y pues adultas y pues muchas gentes de personas de pueblitos, pues me ha tocado atender muchas personas que no son de “la localidad”²¹ que vienen de otra parte, y que no tienen tanto conocimiento pues, entonces pues serían señoras que no son de aquí”. (Leo, 21 años)

2) “No solamente podemos decirles víctima”²²

Las y los entrevistados mencionaron que hay distintas formas de decirle a las víctimas, esto está relacionado con las áreas de atención y las instituciones. En el primer aspecto, se encuentra la psicología, donde se utiliza la palabra sobreviviente como un medio de resignificación de la persona, ya que es alguien que sobrevivió a una situación traumática. Por otro lado, se le puede decir “persona víctima”, ya que la situación la vivió en un momento determinado, pero no es toda su vida. En lo jurídico, las leyes y el código nacional de procedimientos penales determinan quién es una víctima. En el segundo aspecto, se puede denominar “quejoso agraviado”, aquella persona que presenta una queja por presunta violación a sus derechos humanos por parte de un servidor público en una institución.

“Algo que sí me gusta como dejar muy en claro es que no solamente podemos decirle víctima sale, es una persona víctima porque en algún punto tenemos que reconocerla como un ser integral” (Maia, 29 años)

“Persona agraviada que nosotros lo denominamos quejoso agraviado”. (Elio, 50 años)

²¹ Se omitió el nombre del lugar para garantizar el anonimato y la confidencialidad del participante.

²² Código in vivo, entrevista de Maia.

3) La palabra víctima se asocia con una situación

En la parte social, se ha identificado que la palabra víctima se asociada con la broma, la vulnerabilidad y la debilidad, al encasillar a la persona en la palabra se generaliza en su contexto y no se observa que solo fue en una fase de su vida. Pero también, se asocia con un modelo de vida económico, donde hay ciertas víctimas que se convierten en victimarios de las instituciones por el aspecto económico, dando dos ejemplos: 1) personas que ya han encontrado a sus hijos, pero no lo reconocen por seguir recibiendo dinero y 2) el caso de los desplazados, donde el Estado tiene la obligación de darle determinada cantidad para sus gastos.

“Mmm... es muy importante ahorita ha habido mucha controversia en ese tema de las víctimas, porque eh desde el área psicológica se dice que ponerle la connotación de víctima a una persona implica vulnerarla en muchos sentidos histórico-social, cultural, etcétera hasta legal no”. (Maia, 29 años)

“Que hay ocasiones en donde la víctima se convierte en victimario y eso es un proceso que hay que tener mucho cuidado también, por lo menos en el tema de nosotros hay ciertas víctimas que ya lo ven como un modelo de vida económico, entonces hemos tenidos casos a los que inclusive ya han encontramos a sus hijos pero no los reconocen por seguir recibiendo dinero porque en determinados delitos el estado tiene la obligación”. (Dened, 37 años)

4) Derechos de las víctimas

La personas víctimas tienen distintos derechos de manera transversal, siendo estos: la gratuidad en los servicios, es su decisión si quieren o no denunciar, que tengan contención, a través de los asesores la víctima directa e indirecta pueda interactuar en la integración de su trámite y de la carpeta de investigación cumpliéndose el derecho al debido proceso, derecho al esclarecimiento de la verdad, derecho a tener un abogado, a ser tratado con respeto y dignidad como seres humanos; la orientación y ayuda se dé dependiendo de lo que hayan vivido. Todos estos derechos establecidos en diferentes leyes para la atención integral.

“A ver particularmente nosotros es: derecho al debido proceso, derecho al esclarecimiento de la verdad o allegarse a la verdad, derecho a tener un abogado

victimal, es decir, una persona que te acompañe y te represente durante todo tu proceso, el que sea eso es una de las obligaciones del estado de que siempre alguien este contigo, es parte de la evolución del nuevo proceso penal en el cual la víctima ahora si es parte dentro del proceso, entonces tiene que saber representar en todo el proceso, sea por el delito que sea porque están en igualdad las partes tanto el presunto responsable como la víctima. Este ha recibir toda la información que quieras respecto a cualquiera de tus trámites y estar informado. Yo creo que son básicos esos”. (Dened, 37 años)

5) “Todos los tipos de violencia nos hacen daño”²³

Otro aspecto importante para identificar es que, todos los tipos de violencia hacen daño, siendo estos diferentes para cada persona que es víctima y/o sobreviviente, estos se pueden presentar en la parte individual, familiar y social. Además, estos daños en ocasiones llegan a ser irreversibles, ya que se pierde el sentido de vida y seguridad, asimismo, se presentan afectaciones en la parte emocional, física y material.

“Todos los tipos de violencia nos hacen daño, pero hay algunos que nos repercuten más y pues nos pueden dejar más daños irreversibles”. (Andrómeda, 20 años)

“Mmm... desde el delito que trabajamos aquí que es el de secuestro y extorsión pues hay un impacto en la seguridad personal, eh en la confianza en sí mismo y en el otro, en el mmm hay un en lo que más se presenta es estrés agudo eh que es estar continuamente preocupado por la situación teniendo pensamientos recurrentes sobre la misma, algunos trastornos del sueño, de alimentación y bueno una emoción muy constante es el miedo”. (Aurora, 45 años)

En la parte individual referente a lo físico, es común que se desarrollen cuadros de colitis, gastritis y migraña. En lo económico, al no tener solvencia o apoyo se ve afectado su proyecto de vida, en ocasiones se suspende el tema laboral por el acontecimiento. En el aspecto psicológico, se ubica al shock y el desgaste emocional por lo que se vivió, lo que se dice en su entorno o el apoyo que se tenga. Por otra parte, identifican la baja autoestima, que trae consigo la falta de seguridad en sí mismo, confianza en sí misma y en el otro,

²³ Código in vivo de la entrevista de Andrómeda.

despersonalización, depresión, ansiedad, temor a la situación que vivieron, como al secuestro o extorsión; sentimientos de enojo, miedo, frustración; trastornos del sueño y estrés agudo o postraumático.

“Es común que se vea afectado la parte somática que desarrollen cuadros de colitis, de gastritis, de migrañas”. (Cassiopeia, 33 años)

“Principalmente los daños en la autoestima, este las personas que fueron violentadas no tienen por lo general hasta la mayoría de las personas que tienen que yo atendí no tenían autoestima, no se conocían, este también les provoca ansiedad, muchas personas tienen ansiedad por el miedo de toda la violencia que vivieron, siempre son personas temerosas, muy tímidas pues que fueron hechas, así como menos, entonces yo creo que es el principal”. (Leo, 21 años)

“Daños, pues en la clínica se ve mucho el estrés postraumático, el estrés postraumático es evidente en diferentes eh circunstancias, eh llega haber un sentido como de paranoia ¡me va a volver a pasar! o ¡alguien me está siguiendo! otra vez vuelven a ver elementos que en algún momento se sucedieron cuando ocurrieron los hechos este de la cual fue víctima; en el estrés postraumático pues vemos recuerdos persistentes sobre el recuerdo del acontecimiento, este no pueden dormir bien, este repercusiones no solamente psicológicas y sino psiquiátricas, que en ocasiones requieren medicación”. (Perseo, 30 años)

6) Desgaste por los procesos en las instituciones

Cuando las personas son atendidas por las instituciones se presentan situaciones de desgaste por los procesos. En el sistema penal y judicial, aunque no se busque existe revictimización, cuando llegan a poner la denuncia y lo que reciben es discriminación por parte de la del servidor público, como en el caso de las mujeres que dan por hecho que tal vez miente o les han negado el apoyo. Por otro lado, no siempre hay especialistas en infancias, adolescencia y gerontólogo, lo que trae consigo, que la gente no confía en la autoridad por el trato que dan y la impunidad que se observa.

“El mismo proceso de ir a la fiscalía ir aquí ir allá les impacta”. (Cassiopeia, 33 años)

“Llegan a poner la denuncia y lo único que reciben es una discriminación por parte de toda la institución”. (Apolo, 25 años).

“Todo trámite por su propia naturaleza es desgastante”. (Elio, 50 años)

6.3.2. Persona que ejerce el daño

Al explicar las características y personas que son parte de las violencias, señalaron una parte importante, es identificar a la persona que cometió el daño o delito, la cual, es conceptualizada como presunto responsable, delincuente, victimario, violentador o persona que cometió un delito. Este puede realizar la acción por distintas situaciones: a) porque no se da cuenta que está ejerciendo violencia o piensan que es normal; y b) es posible que antes fuera una víctima y comenzará a ejercer la violencia en otras personas que lo rodean, por ejemplo, en los centros de readaptación social describen que se escuchan historias llenas de violencia previa, que en su gran mayoría no recibieron una intervención a tiempo, un espacio para gestionar a tiempo, por lo que, son sujetos a una restauración y como lo dicen los sistemas judiciales de restauración social.

“Entonces definitivamente escuchas las historias y están llenas de violencia previa, están llenas de violencia previas donde te das cuenta que no por justificar un acto o la comisión de un delito pero te das cuenta que no tenían otro camino o a lo mejor lo tenían pero no lo vieron o no tuvieron la misma oportunidad, igual hay quienes no pero en su gran mayoría precisamente no recibieron una intervención a tiempo o un espacio para gestionar a tiempo y ahora si como sociedad o como gobierno estamos listos para castigar”. (Bianca, 40 años)

“Es muy importante ubicar que la persona cometió un delito en alguna parte de su vida mas no el contexto general lo define como un delincuente sale socialmente es conceptualizado así, pero si lo vemos de la parte que nosotros trabajamos en el área psicológica es una persona que cometió un delito mas no un delincuente como tal”. (Maia, 29 años)

“Mmm... siento que principalmente por todos estamos dañados de alguna manera, pero las personas que realizan esta violencia son personas que están más dañadas y

que no saben cómo sacar todo esto que tienen ellas como personas entonces lo reflejan en la violencia”. (Andrómeda, 20 años)

En el caso de quien puede realizar la acción que cause daño ubican, en el caso de violencia familiar los esposos, en las instituciones de gobierno a los servidores públicos en el campo de su acción y, por otra parte, a la delincuencia organizada. En otros casos, se puede dar que las víctimas se conviertan en victimarios.

“Me ha tocado mucho ver pues de personas que sufren agresiones físicas, psicológicas, emocionales de parte de pues su esposo más que nada son señoras que sufren las agresiones eh...y sienten como esa presión no de la familia de que no lo tienes que dejar o así entonces si es mucho pues la presión o de la gente pues que está alrededor también”. (Leo, 21 años)

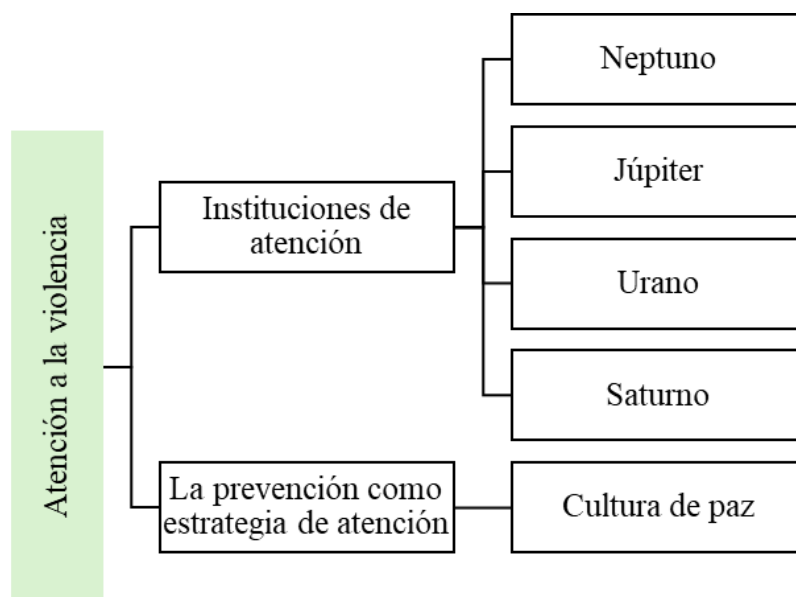
“Que hay ocasiones en donde la víctima se convierte en victimario y eso es un proceso que hay que tener mucho cuidado también, por lo menos en el tema de nosotros hay ciertas víctimas que ya lo ven como un modelo de vida económico”. (Dened, 37 años)

6.4. Atención a la violencia

Al abordar el tema de la violencia como una problemática social donde las personas son afectadas; las y los participantes situaron dos líneas importantes: a) las instituciones que atienden a las víctimas y b) la prevención de esta a partir de la cultura de paz. Relativo a las instituciones estas son creadas por parte del gobierno y/o por la sociedad civil organizada que se preocupa por mejorar las condiciones de las personas. Es por ello, que en esta categoría empírica (ver figura 9), se caracterizan las cuatro instituciones que participaron en la presente investigación cualitativa.

Figura 9

Categoría empírica: atención a la violencia



Fuente: elaboración propia.

6.4.1. Instituciones de atención a las personas

Como una acción centrada en atender a las personas que son afectadas por la violencia, se crean instituciones, y con ellas modelos que permiten brindar el servicio. En los modelos se incluyen los lineamientos, servicios y áreas que participan en la asistencia. Los cuatro modelos que se presentan a continuación corresponden a las cuatro instituciones que participaron en las entrevistas: Neptuno, Júpiter, Saturno y Urano.

1) Neptuno

Es una institución no gubernamental con ideología religiosa, en su modelo de atención se da acompañamiento desde un enfoque psicosocial a personas víctimas de la violencia. Este acompañamiento se divide en cuatro: 1) psicosocial, 2) espiritual, 3) legal y 4) pastoral social. Para acceder a ellos, se solicita una cita vía telefónica o acudiendo a las instalaciones. El primer contacto se realiza a través del área de trabajo social, quien hace una entrevista inicial, donde se toman los datos personales y el motivo de consulta.

Posteriormente, es canalizado al tipo de acompañamiento que se requiere o es solicitado por parte de la persona.

Las y los encargados de brindar el acompañamiento psicosocial son psicólogas y psicólogos que son prestadores de servicio social y prácticas profesionales de las universidades con quienes se tienen convenios a nivel licenciatura y posgrado. Durante las sesiones de acompañamiento, el o la usuaria pueden solicitar el acompañamiento espiritual, el cual, es asignado al ministro de la religión, dedicado a brindar una guía espiritual, como una dimensión de trascendencia. Dependiendo de su situación, se puede solicitar el acompañamiento legal, quien lo da un profesional del área jurídica, esta consiste en una asesoría y canalización a otras instituciones.

Las actividades de la pastoral social se refieren a las ceremonias religiosas que se dan en espacios públicos como las calles, particularmente en colonias y fraccionamientos afectados por las violencias; y/o talleres de formación de equipos. Estos acompañamientos se dan desde el enfoque psicosocial, el principio humanitario y las enseñanzas de un clérigo, quien fue encargado de la evangelización de personas en el pasado.

Es importante señalar, que Neptuno capacita a las personas que acompañan a las usuarias y usuarios de los servicios, en temas de escucha activa, comunicación no violenta, primeros auxilios psicológicos y construcción de paz; conformándose de esta manera equipos y centros de acompañamiento, que permiten nuevas formas de relación entre las personas. Además, que las personas que reciben el acompañamiento como víctimas, posteriormente de su proceso pueden acompañar a otras personas que están viviendo algún tipo de violencia desde su testimonio.

“El primer filtro es con la trabajadora social, quien se encarga de detectar que tipo de servicio necesita, posterior lo canaliza con el profesionista correspondiente”. (Baham, 46 años, cuestionario)

“La mística pastoral de Don Vasco de Quiroga, abordando a Don Vasco de Quiroga como un evangelizador no violento sino que primero promovió la persona humana, es decir, la acercó a mejores condiciones de vida la defendió integridad, aprovechó sus propios potenciales para que pudiera haber más justicia, eh equidad y de esa

manera mitigar la violencia, ósea desde hablando de la violencia de aquellos tiempos de la propia conquista no, donde lejos de llegar así a imponer de manera violenta es reconocer los recursos que ya tenían las personas, potenciarlos crear un ambiente de solidaridad y justicia, incluso de economía social solidaria, de entender todas las dimensiones humanas insisto la promoción de la persona humana y después de esto ahora si te dijo quién es dios o ahora si te hablo, no poner la doctrina por delante de la dignidad humana” (Bianca, 40 años)

2) Júpiter

Institución gubernamental autónoma de procuración de justicia, que cuenta con diversos centros para la atención de los delitos, así como, un marco jurídico nacional y municipal. Para solicitar atención, se inicia con una entrevista por parte de un agente formado en el área jurídica, a quien se le explica lo sucedido. Esta narración queda plasmada en una relatoría, para continuar con la apertura de una carpeta de investigación. Desde un enfoque multidisciplinar las áreas jurídica, médica y psicológica participan en la conformación de esta carpeta, con lo que, la persona que acude pasa a distintas entrevistas.

Durante la investigación, se cuenta con agentes especializados, que acuden al lugar de los hechos para entrevistar a testigos, tomar evidencias y fotografías que muestren la situación. En el área médica se realizan estudios para evaluar los daños físicos, y en psicología, se aplica una entrevista y pruebas que en su conjunto forman parte de un peritaje. Trabajan en conjunto con otras instituciones para la procuración de justicia.

“En primera instancia hay personas en la institución que se le denominan “orientadores” quienes son los que escuchan a la víctima y realizan la canalización correspondiente al área donde un "especialista" le toma su denuncia y comenzará con los actos de investigación no sin antes evaluar su estado físico y psicológico con especialistas en la materia”. (Aurora, 45 años)

3) Urano

Desde su creación, a partir de un marco jurídico nacional, se estableció que esta es una institución encargada de brindar atención a las personas que son víctimas directas e indirectas de delitos y violaciones a derechos humanos, para ello, tienen que ser canalizadas

por una institución de justicia y llevar un proceso legal. Los enfoques desde los cuales trabajan son: derechos humanos, psicosocial, perspectiva de género y diferencial. El diseño e implementación de sus programas se encuentran basados en su marco legal.

La atención inicia cuando acuden a las instalaciones de Urano, el primer contacto es trabajo social, quien realiza una entrevista y solicita la documentación necesaria, como la copia de la denuncia. Posterior a ello, se canaliza al área jurídica y psicológica. Sus servicios están centrados en: asistencia inmediata, medidas de atención y reparación del daño de forma integral. Por otro lado, cuentan con un registro donde las víctimas directas e indirectas de manera voluntaria pueden llenar su formato y recibir apoyos a partir de sus necesidades y particularidades, este se lleva a nivel nacional y regional.

“Se dan actividades de evaluación o el servicio de evaluación a las personas que han sido víctimas de delito esto para intentar eh pues determinar cuál fue el daño después del hecho victimizante y que a partir de que se determina ese daño haya una reparación muchas veces esté económica; eso también está el servicio de psicoterapia, damos psicoterapia breve a las víctimas de delito, y en el caso de secuestro y desaparición eh no hay psicoterapia breve, sino pueden permanecer en terapia todo el tiempo que desee”. (Cassiopeia, 33 años)

4) Saturno

Es una institución gubernamental dedicada a proteger los derechos humanos de la ciudadanía; a partir de defender, promover y difundir los derechos reconocidos en los marcos nacionales e internacionales. Su trabajo inicia cuando la persona acude a las instalaciones y presenta una queja por presunta violación a sus derechos. El primer contacto es el área de orientación legal, quienes escuchan la situación y si su situación tiene que ver con los atributos de la institución es atendida, en caso de que no sea así, se canaliza a otra institución mediante un oficio. Por otra parte, emiten recomendaciones a las instituciones por las violaciones a derechos humanos.

“Se da la atención por comparecencia con las orientaciones en turno, pasan l@s ciudadan@s²⁴ a exponer su caso y se le brinda la atención que se requiera y en las que somos competentes, se registra la atención y se le da seguimiento, hasta que este concluya”. (Lira, 29 años)

“Sí, nosotros lo que hacemos es precisamente eso, son emitir recomendaciones, no la finalidad de aquí son 2 puntos, eh cómo trabajamos en esta área, vamos se nos presenta una queja, remite otra área la queja y dentro de nuestra área hacemos una investigación, es decir, integramos un expediente y vamos desarrollando toda la investigación, no, todos los hechos que son narrados en esa queja nos vamos obteniendo de información y vamos determinando y analizando, en un marco jurídico si esa información, este nos arroja ciertos datos que nos pudiera dar una guía hacia si existe una violación de derechos humanos o no existe una violación de derechos humanos”. (Cordelia, 36 años)

6.4.2. La prevención como estrategia de atención

Un aspecto importante en la atención a la violencia es la prevención como una herramienta, desde la sensibilización y conocimientos sobre la violencia, por ejemplo, informar sobre el violentómetro; acciones de vinculación con autoridades o instituciones que favorezcan el proceso de transformación social; generar espacios que permitan la convivencia entre las persona como el arte, los conciertos y el deporte; a nivel personal y familiar trabajar el tema de gestión de las emociones y comunicación no violenta. Se propone que el ciudadano y el gobierno trabajen en equipo, para que bajen las estadísticas de los actos de violencia y suba el bienestar.

“Fíjate que manejaste la palabra mágica, la prevención es la única herramienta que nos va a ayudar a evitar este tipo de problemas; y creo yo que debe de ser a través de la cultura, generar espacios que permitan la la convivencia directa entre todas las personas que están en esa comunidad a través de acciones integrativas de deporte, de llevar a cabo algunos ejercicios de convivencia de conciertos que que la gente se acerque y pueda interactuar de manera directa y romper un poquito el paradigma del

²⁴ Fragmento tomado del cuestionario que se proporcionó a Lira al inicio de la entrevista, es importante señalar, que este se proporcionó a cada participante para que fuera contestado manera individual.

hielo de o de los sectores de inclusión y diversidad, que también son muy marcados en determinadas zonas o circunstancias cotidianas”. (Elio, 50 años)

“Entonces uno como ciudadano tiene que hacer equipo con el gobierno para tratar de subsanar como lo ya lo he repetido a medida de las posibilidades de que bajen los números bajen estadística bajen los actos de violencia y suba el bienestar y suba la y se mantenga la seguridad de nosotros como digamos así muy patriotamente nosotros como mexicanos” (Lira, 29 años)

1) Cultura de paz

A través de la construcción cultura de paz se puede abordar la violencia que es un problema social desde el nivel relacional, mediante la figura del agente de cambio, que son personas que fueron víctimas y superan su crisis y ahora pueden apoyar a gente que también ha sufrido algún tipo de violencia, poniendo su granito de arena para el bien de otros. Y, por otra parte, desde la información, que genera la concientización a las y los ciudadanos sobre los distintos tipos de violencia, pero también, a servidores públicos y profesionales.

“Bueno esto en atención a víctimas desde ahí esperamos ir construyendo la paz insisto desde un nivel personal, la paz conmigo, la paz con los demás, la paz relacional me relaciono mejor con los demás, en este nivel relacional ya no solo trasciendo yo mi situación de violencia, sino ya soy emm... no útil sino como decir saludable para ahora ser activos para la paz de otros, entonces en este nivel relacional tal vez soy un agente de paz ya en mi familia en mi comunidad o incluso prestando un servicio comunitario”. (Bianca, 40 años)

“Pues yo creo que es importante que la gente conozca acerca de la violencia, como te dijo como está muy normalizada entonces si hay mucha gente que no sabe que está sufriendo violencia, hasta que pues ya ve las consecuencias o ve cuando ya es muy profunda, pues si es muy importante informar a la gente de los tipos de violencia”. (Leo, 21 años)

“Nosotros consideramos a través de las experiencias que vivimos en nuestra institución, que debe de ser a través de la concientización. Tenemos que concientizar a todos los servidores públicos que lo que se haga poco, mucho que sea, se haga bien,

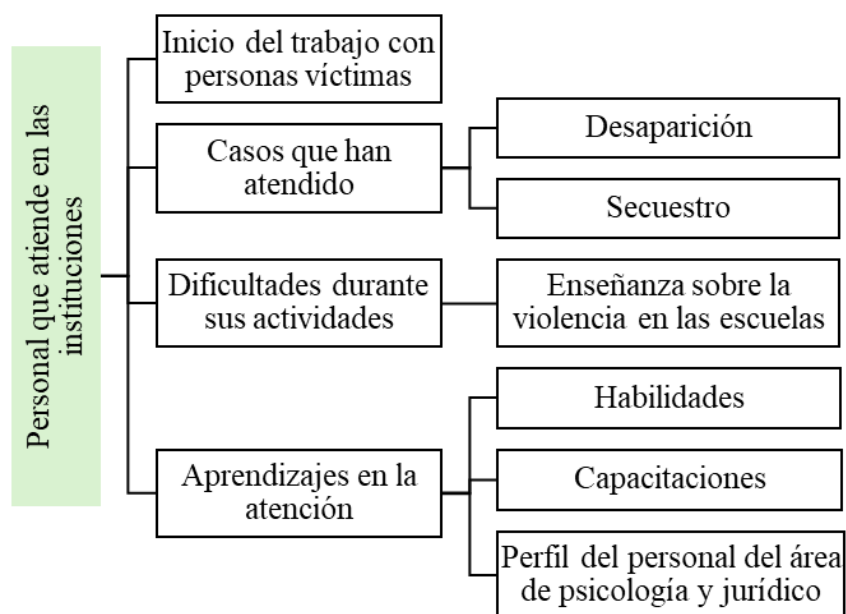
se haga de manera diferente y en un esquema de beneficio común, porque de lo contrario, pues nos perdemos en la intención de las cosas”. (Elio, 50 años)

6.5. Personal que atiende en las instituciones

En esta categoría empírica (ver figura 10) se describe cómo las y los participantes iniciaron su trabajo en el tema de atención a víctimas, asimismo, a partir de los casos que han atendido y su estancia en las instituciones describen las capacitaciones que han recibido, las dificultades a las que se han enfrentado, y cómo han generado habilidades para llevar a cabo su labor.

Figura 10

Categoría empírica: personal que atiende en las instituciones



Fuente: elaboración propia.

6.5.1. Inicio del trabajo con personas víctimas

Como parte de su experiencia en el trabajo, las y los participantes describieron cuatro elementos: 1) su formación profesional a través del servicio social y prácticas profesionales, 2) cambios en sus espacios laborales, 3) la invitación a colaborar por parte de la institución y 4) sus intereses personales. En el primer aspecto los estudiantes de licenciatura y maestría que participaron en las entrevistas explicaron que estaban interesadas e interesados en lugares donde el trabajo fuera presencial.

“En el servicio social pues estuvimos investigando en qué empresas pues o en qué lugares podíamos pues realizarlo, antes de aquí estuvimos en una asociación de psicólogos pues nacional pero lo que se llevaba a cabo era más en línea y pues a nosotros nos interesaba pues el trabajo presencial”. (Leo, 21 años)

“Este pues fue totalmente eh pues sin planearlo, este yo durante la maestría empecé a buscar lugares donde pudiera yo liberar mis prácticas profesionales, este mi escuela tiene convenio con esta institución entonces pues me pasaron para acá y era la primera

vez en lo personal que comenzaba a trabajar con personas víctimas de alguna violencia”. (Apolo, 25 años)

En los cambios de espacios laborales, describieron como tenía que ver con oportunidades laborales de cambio de área y/o institución. Asimismo, este aspecto se relaciona con la invitación de colaborar en la institución. Lo que ha implicado en ellas y ellos distintas sensaciones como: emoción, entrar a un tema nuevo, nervios, sentir que es complicado y no tener la experiencia para hacerlo.

“Eh por invitación de aquí de la institución, pero también porque el tema me parece que también es muy, pues si no novedoso, bueno no novedad de que haiga violencia, pero si es como ya un tema también necesario”. (Baham, 40 años)

“Bueno pues recibí una invitación por parte del director de trabajar en esta institución Urano²⁵, yo soy psicóloga de profesión, tengo una maestría en psicoterapia psicoanalítica”. (Cassiopeia, 33 años)

“Mmm... bueno creo que de cierta manera ha sido natural, aunque he suene extraño porque comencé en áreas eh no precisamente con víctimas y después se me dio la oportunidad de cambiarme a un departamento donde lo que se hacía era precisamente eso brindar orientación psicológica, acompañamiento a víctimas de diferentes delitos, cuando me ofrecieron esa opción de cambio eh pues les hice saber que sentía que no tenía cómo la experiencia para hacerlo”. (Aurora, 45 años)

6.5.2. Casos que han atendido

En el tiempo que han trabajado en las instituciones han atendido: casos de violencia física, psicológica, patrimonial, abuso sexual y violación hacia las mujeres por parte de sus parejas: extorsión, violencia hacia las mujeres dentro de la comunidad; secuestro, desaparición de personas, personas no localizadas; víctimas de delito de alto impacto; violencia familiar y de género; abuso sexual infantil; cutting, bullying y adicciones.

“Tengo un caso de una señora que ha denunciado 3 veces la desaparición, en diferentes agencias, las 3 veces la hemos localizado a la hija y la hija, es que yo no

²⁵ Se modificó el nombre de la institución por Urano para garantizar el anonimato y la confidencialidad.

quiero ver a mi mamá. Yo estoy bien donde estoy, no quiero que sepa porque mi mamá es tóxica, es esto, es lo otro, es aquí y es una mujer adulta pero no quiero que tenga relación conmigo ni con mis hijos”. (Dened, 37 años)

“En algún caso que nos tocó recibir de violencia colectiva te voy a poner dos ejemplos eh había una mujer en “x pueblo” que todas las mujeres de la comunidad se encargaron de hacerle mala fama y llegó un punto de esta violencia verbal o de desacreditar su imagen que en más de una ocasión como tres ocasiones fue víctima bueno fue víctima de acoso sexual de bullying también y en al menos tres ocasiones fue víctima de intento de violación no entonces este también esta violencia sutil que se va maximizando a un nivel comunitario donde hay muchos involucrados y todos favorecemos a una violencia mmm no solo contra una persona sino estamos hablando de una cultura insisto”. (Bianca, 40 años).

1) Desaparición

Describieron que el delito de desaparición es considerado como una violación grave a los derechos humanos, que de acuerdo con su tipificación legal esta puede ser por particulares o forzada, y esta no se tiene que confundirse con personas no localizadas. En este delito no todas las personas denuncian, con la que citaron una estadística institucional, como lo es la Fiscalía, la cual, menciona que la media es de 7 personas diarias en Michoacán, de las cuales, 3 son no localizadas. Tiene relación con el desplazamiento ya sea por la violencia o por desastres naturales. En el proceso de investigación las primeras 72 horas son importantes, y las autoridades tienen que realizar determinadas actividades.

“Hacemos búsqueda en vida dentro del protocolo homologado de búsqueda y una serie de procesos que te marcan qué es lo que tienes que hacer para buscar una persona y dentro de eso de esa mecánica que tienes que seguir siempre debes de buscarlo en vida eso dice el protocolo así tenga ochenta años de desaparecido lo tienes que seguir buscando como si estuviera vivo no, no obstante, ello también marca la el momento por el cual pues también habrás de buscarlo como si no estuviera vivo no”. (Dened, 37 años)

2) Secuestro

En esta situación, mencionaron que en su experiencia se comienza con la investigación de la denuncia de los familiares, donde las autoridades están en distintas partes del proceso, como las llamadas telefónicas que realizan los secuestradores a las familias, en la negociación y operativos de rescate. Se señala que este proceso es cerrado y se les asigna un asesor desde el primer momento. Por otro lado, durante el juicio se les explica a la víctima y sus familiares las situaciones que se pueden presentar.

“En ese sentido vamos haciendo un seguimiento en todo el proceso de negociación para que cuando reciba las llamadas y este pues hablando con los secuestradores pueda hacerlo en las mejores condiciones posibles que ponga atención a lo que le está diciendo el policía porque se asigna un asesor y eh es muy complicado en el sentido de que el asesor le va decir cómo llevar esa negociación pero la persona a veces ya lo que quiere es ya pagar porque ese sería para el en su fantasía que así se solucionaría la situación pero pues no hay como todo un proceso de negociación que lo que tenemos que hacer es checar que la víctima donde sea que esta esta esté con vida, que si la van a regresar pues la regresen en las mejores condiciones posibles que si se va hacer un operativo de rescate eh pues también se den las condiciones idónea para que el corra el menor riesgo posible”. (Aurora, 45 años)

6.5.3. Dificultades durante sus actividades

Los inconvenientes que se les han presentado durante sus actividades en atención a las personas que acuden a las instituciones tienen que ver con: 1) la estructura de la institución, 2) con su trabajo, 3) con la formación profesional y 4) sociedad. En el primer aspecto indican que la demanda sobrepasa los espacios y el capital humano para atender, donde en ocasiones no se cuentan con los recursos económicos y materiales, y siendo el caso de la administración pública, el tiempo y los recursos son limitados, no se llega a un alcance estatal, la vinculación con otras instancias que asisten a las víctimas, y que no queda claro la actividad que realiza el psicólogo con la víctima.

“Eh, mira como dificultades, yo creo que como lo dije hace un momento, el sistema es difícil, eh aquí nuestro tema, somos un organismo de buena fe, entonces a veces es

muy complicado, es decir, no somos un organismo que tenga sanciones como tal para las autoridades, sí tenemos esa facultad de dar vista a ciertas eh autoridades o incluso al Congreso del Estado, en caso de que nuestros requerimientos, nuestras investigaciones o determinaciones no sean respetadas, pero no somos un órgano sancionador, somos un órgano de buena fe”. (Cordelia, 36 años)

“Mmm... desde mi posición he profesional como psicóloga la falta de entendimiento de que hace un psicólogo con la víctima, eh el que no se cuente con los espacios adecuados para la atención creo que nos ha costado mucho como el ir cambiando esa ideología institucional a pesar de que hay psicólogos aquí desde hace mucho tiempo y que su función es muy importante, mmm en el tema de víctimas creo que no queda como tan clara cuál es la labor que hacemos”. (Aurora, 45 años)

En la conformación del modelo, las sesiones que se establecen para la atención psicológica son insuficientes al ser corto, ya que se quedan con un proceso abierto y no se puede dar el seguimiento. Concerniente a su trabajo a veces no se sabe cómo atender a una persona que no se conoce, hay personas que llegan mal y toca adaptarse a los diferentes pacientes, romper las barreras para que la persona diga la circunstancia, que las personas abandonen su terapia.

“Mmm... pues siento que más que nada los recursos que muchas veces pues no se cuenta con los recursos necesarios para poderle dar seguimiento, en este caso nada más sería que se puede dar de 10 a 12 sesiones, entonces hay personas que si necesitan un proceso terapéutico más largo por el daño que ha pasado o necesita otro tipo de ayuda como un psiquiátrico u otro tipo de instituciones”. (Andrómeda, 20 años).

“Varía mucho, porque desde la parte institucional voy hablar de la parte institucional hay muchas barreras precisamente eh valga la redundancia institucionales, eh por ejemplo en el área de psicología donde me encuentro aquí solo tenemos espacio para psicoterapia breve sistémica que son 7 sesiones y entonces la persona me parece que desde la parte clínica se queda con un proceso abierto que no termina de consumarse como tal”. (Maia, 29 años)

Referente a la formación profesional, cuando se trabaja para las instituciones la teoría y la práctica se alejan como un choque de paradigmas, hay una formación ética que dificulta el trabajo espiritual en la atención por el laicismo, se generan distintos pensamientos que dificultan que los profesionales quieran involucrarse por miedo a verse afectados por esta o por la complejidad de la misma, al estar involucrados distintos actores.

“Pues llegan de estas universidades llegan estos prestadores de servicio social con el manual de la ética por delante y esto está muy bien, es parte de su formación, pero a veces endurece el acompañamiento, a veces pierde la calidez, a veces los hace perder la sensibilidad del trato persona a persona del disponerse únicamente a la escucha, al estar para el otro”. (Bianca, 40 años)

“Si, me parece que en primer lugar no queremos entrarle mucho al tema no, por lo que te decía, porque creemos que es un tema bastante complejo, de hecho lo es, pero emm...nos cuesta trabajo eh, me parece que es por el mismo tema de violencia, eh que también bueno creemos que también nosotros nos podríamos ver o sentir inmersos en el mismo tema o engancharnos de repente no con las personas, tal vez también porque no queremos por todo lo generalizado que ya hay en todos lados del tema de violencia pues lo que menos queremos ya es saber más de violencia, entonces creo que es por eso”. (Baham, 46 años)

Con los miembros de la sociedad, se observan como obstáculos que no conocen las instituciones que pueden atenderlos por desconocimiento, miedo y, a su vez no se acercan a ellas por desconfianza; lo que trae consigo que no conozcan sus derechos y se les dificulte narrar lo que les sucede. De igual modo, no tienen información sobre la violencia ya que está normalizada, lo que genera que las personas no reconozcan las manifestaciones de esta, lo que a su vez rompe con el tejido social, ya que en ocasiones las personas no cuentan con apoyo de su entorno.

“Eh primera, que el ciudadano no tiene confianza en las instituciones de gobierno; segunda, es difícil poder eh romper esas barreras para que realmente nos diga la circunstancia de que realmente la queja, porque muchas veces no nos da la información tal cual debe de ser o de manera directa”. (Elio, 50 años)

“Que ya está demasiada normalizada aquí, demasiado ya al menos yo te lo digo porque todo esto lo he visto, ya de verdad está demasiada normalizada, ya es un estilo de vida como te comento no pueden o no saben de qué otra manera vivir si no hay violencia”. (Apolo, 25 años)

“De verdad hay muchas personas, tanto mujeres, hombres, niños que piensan que el golpe es amor, que la violencia es amor; el también violencia sexual, el que llegan a tener relaciones sexuales sin su consentimiento, algo que me llegan a compartir es que llego borracho y tuvimos relaciones y no quería”. (Apolo, 24 años)

Otros problemas identificados están relacionados con las dificultades económicas. Por ejemplo, una persona que apenas logra cubrir sus necesidades básicas no puede permitirse acceder a apoyo profesional, lo que limita la posibilidad de atender las secuelas de experiencias traumáticas o violentas. Al mismo tiempo, durante la pandemia, se restringió el acompañamiento disponible y los equipos de trabajo se vieron deteriorados.

“Una persona que apenas cubre la canasta básica de sus necesidades no va a buscar eh si va a terapia atender sus asuntos personales o si fue víctima de alguna situación que la vulnero a tener que cubrir a lo mejor insisto las necesidades básicas”. (Maia, 29 años)

“Otra cosa que se me olvida algo muy recurrente sobre todo en este último año ha sido el miedo, el miedo bueno la pandemia fue factor en relación a que algunos equipos se vieron deteriorados, de que se despersonalizo en algunas personas no me refiero del voluntariado sino de en general, la confianza del contacto personal y encontramos cierta frialdad en los medios digitales o telefónicos que nos limitó un poquito para el acompañamiento”. (Bianca, 40 años)

1) Enseñanza sobre la violencia en las escuelas

En este sentido se abordó por parte de las y los participantes, como en la licenciatura y en la maestría se enseña poco de que es la violencia, ya que es un tema poco estudiado, describiendo con ello, como en la actualidad existen distintas escuelas de criminología que tendrían la capacidad de estudiar estas situaciones desde una perspectiva criminológica y antropológica. Con lo que, se deben hacer investigaciones serias que lleven a resultados,

como un modelo para víctimas con una visión integral, que integre las experiencias de cómo trabajan los colectivos, las instituciones y grupos de psicólogos.

“Te soy sincero te soy franco durante la licenciatura y parte de la maestría pues si nos enseñaban un poco qué es la violencia, víctima y victimario y solamente estaba como esos dos conceptos”. (Apolo, 25 años)

“Tenemos muchas escuelas de criminólogos de personas que tendrían que tener la capacidad de estudiar situaciones desde una perspectiva criminológica y este antropológica y demás, entonces pues se supondría que tendríamos que estar generando eh por lo menos estudios o investigaciones de cómo hacer para que los niños de estas generaciones no caigan en situaciones de violencia, no se conviertan en victimarios”. (Aurora, 45 años)

6.5.4. Aprendizajes en la atención

Desde su experiencia de atención a personas víctimas, han adquirido conocimientos y habilidades para desempeñar su función, con lo que, identifican la necesidad de atención a las violencias a partir de la demanda. Asimismo, identifican que trabajar en estos contextos es algo complejo ya que en ocasiones se sale de la zona de lo profesional, implicando la creatividad, donde se activa la teoría y se amplía lo que se sabe, pero a su vez, saber intervenir reconocen que lo da la práctica, por ejemplo, en el caso de la psicología, el estar dentro de un consultorio depende de quien atiende. Por otra parte, señalan que, como parte de los impactos, estos usualmente no son visibilizados, ya que en su momento las personas no pueden poner nombre al dolor o emoción que están experimentando, donde es importante no informar o confrontar mal ya que pueden sentir que los están violentando.

Las y los entrevistados describen que es relevante conocer las distintas áreas que conforman el proceso que viven las personas en lo jurídico, para saber contener y derivar. En otro rubro, mencionan que como personal de las instituciones es importante conocer su parte personal, es decir, tener un manejo emocional propio, ya que esta se ve involucrada cuando se trabaja con el dolor ajeno, y es sustancial no proyectar cosas en los demás y engancharse. Durante el trabajo, se puede generar un desgaste emocional o como se conoce en el lado profesional un desgaste por empatía o compasión.

1) Habilidades

Explicaron que es importante tener habilidades como capacidades que permitan el trabajo con víctimas a partir de identificar que se le puede ofrecer desde el alcance teórico, práctico y vivencial. Dentro de estas mencionaron: la empatía en primer lugar como una cualidad humana de entender la situación; como parte de la comunicación saber escuchar y dirigirse, teniendo tacto al hablar con la verdad sobre su situación, donde no se debe mal informar a las personas y ni crear falsas ilusiones, para ello, se debe estar bien documentados.

“Tienes que ponerte en un momento en el papel un poco del ciudadano, en el sentido de que cuando te está explicando este el tema, puedas entender todo lo que ha pasado y ponerte un poco en su lugar y tener un poco de empatía y entender el por qué viene enojado, el por qué este llega gritando, el por qué llega este agresivo y son temas que tienes eh que como servidor público eh aceptar y poner esa parte de empatía”. (Cordelia, 36 años)

“Bueno la habilidad de saber escuchar, de este demostrar así bueno también eso es parte de la empatía de mostrar algún gesto donde las personas se sientan con la confianza se sientan seguras... pues si se sientan seguras de estar, de platicar lo que para ellos puede ser confidencial”. (Lira, 29 años)

Otras de las habilidades mencionadas fueron: la paciencia, tolerancia a la frustración, mostrar gestos de amabilidad, generar un ambiente de confianza para la contención y tener intuición de cuando intervenir, habilidad de síntesis, encontrar una solución conjunta que permita que el problema se pueda resolver, saber derivar, cuidado con las posturas personales, autocuidado y autoconocimiento. En el caso de los servidores públicos tener un trato no discriminatorio, eficiencia y eficacia.

“Pues una la más primordiales es la tolerancia a la frustración, tolerancia a la frustración, eh el autoconocimiento es una habilidad que muy pocos desarrollamos mmm... porque a través de esto puedes llegar a tener como una comprensión de la experiencia que es tratar con víctimas”. (Perseo, 30 años)

Alusivo a la escucha, la nombraron como activa, una habilidad de la comunicación, en la cual, se pone al servicio la esencia de quien atiende, al entregar tiempo, energía y

conocimientos, es decir, estar en el aquí y el ahora; escuchar la narración con los cinco sentidos, descubrir la necesidad del otro y tener elementos de retroalimentación en la información que la persona está mencionando.

“Habilidad en la escucha activa, la escucha empática, decimos ¡oídos grandes boca pequeña, pies grandes para mantenerse firme, corazón grande para darlo con calidez!”. (Bianca, 40 años)

“Pues esta escucha activa es la podría reflejar cómo el estar aquí y ahora, eh el entregarte este ante el otro, entregar tu tiempo, entregar tu energía, entregar eh pues tus conocimientos, tus habilidades, todo lo que en su momento tienes este poderlo poner al servicio, la escucha activa pareciera que en lo personal a mí me ha funcionado referirla de esta manera poner al servicio tu... esencia no, este y descubrir en esa escucha activa la necesidad del otro”. (Perseo, 30 años)

“Este es una habilidad de la comunicación, este en la que una persona esté activamente presta atención una cosa es te oigo y otra te escucho, porque te oigo es de si habla habla, y escuchar es comprender lo que está diciendo”. (Leo, 21 años)

2) Capacitaciones

Al inicio de cada entrevista, se les proporcionó un cuestionario conformado por 15 preguntas, dentro de las cuales, se les preguntó acerca de las capacitaciones que han tomado de manera particular como parte de su formación, y por otra parte, las que recibieron por parte de su institución referente al trabajo que realizan. En el primer aspecto, los 13 participantes refirieron haber tomado alguna capacitación, siendo principalmente los temas de: intervención de crisis, primeros auxilios psicológicos, tipos de prevención, perspectiva de género, derechos humanos y atención a víctimas.

“Intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, entrevista psicológica”. (Leo, 21 años)

“Diversos enfoques como derechos humanos con perspectiva de género, protocolos y manuales para la intervención adecuada con víctimas; salud mental, intervención en crisis”. (Maia, 29 años)

“Atención a víctimas de desaparición forzada (familiares); atención a víctimas de violencia de género”. (Lira, 29 años)

En el segundo aspecto, que abarca las capacitaciones institucionales, los cinco participantes de Urano describieron haber recibido orientación en torno a los primeros auxilios psicológicos y servicios que ofrece su institución. Asimismo, los dos integrantes de Urano y la participante de Saturno aludieron haber recibido información sobre el modelo de atención y formas de investigación del hecho. Concerniente a Júpiter, cuatro participantes manifestaron recibir capacitación constante de acuerdo con sus áreas y el modelo institucional, y un participante mencionó que no recibió capacitación.

“A partir del modelo de la institución se abordaron temas sobre los diferentes servicios o instituciones a las víctimas de la violencia como espiritual, jurídico y psicosocial, este último centrado en acompañamientos de escucha”. (Apolo, 25 años)

“Perspectiva de género, derechos humanos, intervención en crisis; modelo de atención a víctimas de agresiones sexuales; investigación en feminicidios, protocolo de Estambul; investigación de desaparición de personas”. (Perseo, 30 años).

“Violencia de género y movilidad/desplazamiento; atención y acompañamiento a víctimas; nuevo sistema de justicia penal; revictimización; prevención, mitigación y atención”. (Cassiopeia, 33 años)

“En cuanto al protocolo de cómo dar atención a los ciudadanos en temas de derechos humanos y dar la orientación legal de primer contacto cuando la situación lo requiera, así como canalizar a la persona a la dependencia donde le pueden dar atención y seguimiento a su problemática”. (Lira, 29 años)

Adicionalmente, durante las entrevistas, las y los participantes del área psicológica y jurídica, manifestaron la importancia de la capacitación constante, es decir, el seguirse preparando les permitirá brindar un servicio adecuado a las personas, y en caso de que un tema se desconozca, esto les permitirá buscar información sobre el tema, especialmente en: a) información y concientización sobre la violencia, b) derechos humanos, c) perspectiva de género, d) escucha, e) mediación de conflictos y, f) cuidado personal.

“Mmm... pues las intervenciones, el más que nada saber identificarlo y saber cómo sobrellevar cada tipo de violencia, en los diferentes áreas que puede haber como lo mencionaba pues puede ser psicológica, legal incluso espiritual”. (Andrómeda, 20 años)

“Mmm...creo que el tema de violencia de género, de concientización también de la violencia para no normalizarla, porque hay muchos aspectos de la violencia que como sociedad la tenemos normalizada, también temas de cuidado personal y pues bueno este todo lo que tenga que ver con derechos humanos que podamos ir captando eso también nos va ir ayudando a tener una visión más amplia de las cosas”. (Cassiopeia, 33 años)

3) Perfil del personal del área de psicología y jurídico

Respecto a la psicología se detalló que en el trabajo se necesita el perfil clínico, para que la preparación fuera en entrevista psicológica a través de saber hacer preguntas y obtener la información necesaria, tipos de intervención, primeros auxilios psicológicos, intervención en crisis, emociones, patologías, logoterapia, tanatología y dinámicas de familia. En el área legal conocer las normas, fundamento jurídico como la ley general de víctimas y el artículo 20 constitucional apartado C y el sistema justicia penal.

“Eh...la intervención en crisis más que nada, eh...los mmm la entrevista psicológica, también los primeros auxilios psicológicos, este la comunicación más que nada, porque pues la comunicación no solo es hablar sino también saber escuchar, y pues creo que hasta ahorita son los que se me vienen a la mente”. (Leo, 21 años)

“Bueno, podría ser varios, creo que sin lugar a dudas como profesionales de psicología no está de más el poder tener oportunidad de capacitarnos en derechos humanos, mmm... en perspectiva de género, eh en intervención en crisis”. (Perseo, 30 años)

“Tener claro que esto si es de formación continua ahorita lo que yo te he platicado es lo que he alcanzado a conocer y a palpar en un año de experiencia, pero si me queda claro que en cuanto a términos legales a cómo funciona el sistema de justicia te comentaba cuando nos conocimos que nos habían capacitado en este tema del nuevo

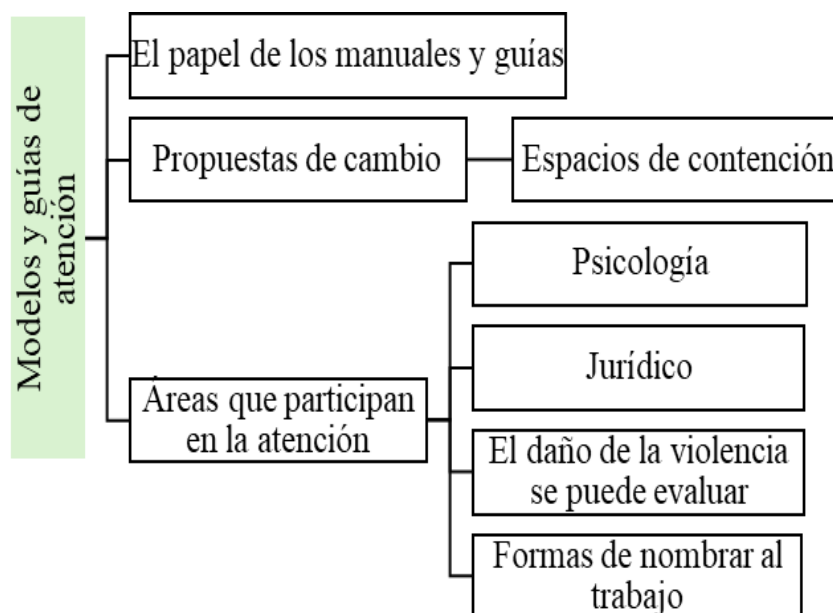
sistema de justicia penal y pues ese tipo de términos o de temas son cosas que como psicólogos dicen ah pues yo no tengo porque conocerlas o la responsabilidad de saber, pero teniendo un trabajo como este donde no nada más es el área psicológica sino es el proceso que vive la persona en lo jurídico”. (Cassiopeia, 33 años)

6.6. Modelos y guías de atención

Las y los participantes señalaron que en cada una de sus instituciones cuenta con un modelo de atención, conformado por los tipos y momentos en que se pueden brindar los servicios, las disciplinas que participan, como trabajo social, psicología, jurídico y medicina. A su vez, desde su experiencia estos modelos pueden tener modificaciones para brindar un servicio adecuado a las personas desde la particularidad de cada caso.

Figura 11

Categoría empírica: modelos y guías de atención



Fuente: elaboración propia.

6.6.1. El papel de los manuales y guías

De acuerdo con las y los entrevistados, los lineamientos de trabajo se establecen en los manuales, donde se protocolizan los pasos a seguir. Para los que van iniciando en la atención son fundamentales para conocer los tipos de violencia. Estos se vuelven una guía para orientar la línea de asistencia, tener una base de seguimiento sin que se pierda el aspecto

humano y los principios éticos. Existen distintos manuales y protocolos que se siguen de acuerdo con el caso, especialmente en relación con el sexo, la edad y el delito; por ejemplo, en la desaparición forzada “el protocolo homologado de búsqueda para la atención a personas desaparecidas”, diferenciándose la atención a las mujeres con la alerta Alba; en niñas, niños y adolescentes la alerta Amber; en algunos estados se encuentra la alerta plata para adultas mayores.

“Mmm... más que nada son como reglas que nos imparten a nosotros como para poner límites hasta como tu personal de la salud puedes apoyar a la víctima y hasta dónde no, y como éticos que podemos brindar como ayuda y que cosas no podemos salir afuera”. (Andrómeda, 20 años)

“Yo creo que de primer contacto es establecer un estándar de de actuación y la ventaja de estos que son perfeccionables conforme las circunstancias van cambiando pues se tienen que también adecuando estas condiciones”. (Elio, 50 años)

“Depende, pues, de cada situación, o sea, te digo, o sea, si se trata de una mujer que se presuma cualquier cuestión en la cual pueda ver inmediato y ahí es donde se activa la alerta en específico de las mujeres, es la alerta Alba, si se trata de niños o adolescentes es el Amber, para adultos mayores, en algunos Estados está como la alerta plata, aquí no aplica, los demás son fichas de localización, los hombres no contamos (risa) para alerta”. (Dened, 37 años)

6.6.2. Propuesta de cambio a los modelos

Mencionaron como los modelos van cambiando, conforme a las circunstancias. Para lo cual, señalan la importancia de hacer ajustes desde los tipos de violencia para poder explicar qué es la violencia y con ello, se contemplen sus dimensiones. De esta manera, se puede intervenir no solo con las víctimas directas, sino también con el entorno de las personas, es decir, crear o fortalecer las redes de apoyo, como lo es la familia y amigos. Asimismo, tomar en cuenta en la intervención a la persona que es violentada y a su vez, a quien realiza la acción, así se trabajan las responsabilidades.

En el caso institucional, mencionan que, en el diseño del manual, se pueden establecer las actividades que realiza el primer contacto, ya que, a través de este, se le puede brindar

información a las personas que acuden a ella, y brindar el servicio con relación a las atribuciones y en caso de no poder brindar la atención canalizar a la institución correspondiente. La capacitación del personal de manera constante para el desarrollo de habilidades en la escucha activa, estrategias para generar confianza, sensibilización a personas de primer contacto y en perspectiva de género. Concerniente a la psicología, crear modelos de intervención centrados y revisión de casos guiados para poder llegar a dar una buena atención a víctimas.

“Pues la información, siento que hace falta muchas campañas de información o capacitaciones, cursos donde se le hable a todas las víctimas acerca de cómo deben actuar y cómo deben defenderse, como identificar o incluso por medio de estas ir sanando estas heridas para que puedan ir manejándolo de la mejor situación”. (Andrómeda, 20 años)

“Mmm, pues que en el filtro, es decir en el primer filtro se tuviera una persona capacitada no, capacitada en el sentido de trabajo social o de psicología para que pudiera de entrada tener el primer filtro eh darse cuenta de sí, si el lugar, la institución le puede ofrecer servicio en relación a las capacidades que se tienen y si no ya sea canalizarlo a otro lado, es decir, no todos los casos se pueden resolver desde acá y de repente el primer filtro no es consciente de esa parte, porque si permite como la entrada a todo mundo”. (Baham, 46 años)

1) Espacios de contención

Se proponen espacios de contención emocional para el personal que atiende a las personas que viven las violencias de manera constante, ya que mencionan como estas en algún momento pueden hacer clic con la propia historia, por agentes externos o terceros. Asimismo, fortalecer cuestiones de autocuidado.

“Eh... salvo nada más agregar, que todas aquellas personas que se involucren o que se involucren estas temáticas creo que también luego es importante que haya un tema de contención hacia ellas mismas por agentes externos o terceros, para también ayudar a esa dinámica de todo aquello que se conoce o se sabe a través de las dinámicas de contención y que luego también están liberadas”. (Elio, 50 años)

6.6.3. Áreas que participan en la atención

Las áreas que mencionaron como parte de la atención a las personas que viven un hecho victimizante o de violencia son: trabajo social, psicología y jurídico, las cuales, cuentan con personal especializado y capacitado para brindar el servicio, asimismo, están establecidas como parte de los modelos de atención. De manera que, las dos principales áreas de conocimiento que se describieron fueron psicología y jurídico, al ser las y los entrevistados de estos campos.

1) Psicología

En psicología se realizan actividades de contención y escucha. Se trabaja en un periodo de 6 a 12 sesiones, donde se inician con los primeros auxilios psicológicos, posteriormente, se trabaja con la gestión de emociones, las necesidades, recursos y fortalezas de la persona. También se trabaja con las redes de apoyo, como es el caso de las familias. El enfoque que se utiliza depende de la situación, los cuales pueden ser: el cognitivo-conductual, psicoterapia breve, sistémico y tanatológico; y cuando el proceso llega a término, se puede observar como la persona poco a poco retoman sus pasatiempos, actividades sociales y laborales.

“Eh, brindamos, bueno, damos dos tipos de atención, la primera es contención emocional, como cuando la persona viene en una situación de crisis eh donde no sabe ni siquiera eh a lo mejor como ubicarse en este lugar en este espacio viene con la situación a flor de piel a borde de literalmente en shock, y entonces damos una primera eh una primera intervención basada en los primeros auxilios psicológicos y otra, eh cuando damos asistencia psicológica, ya como un medio de atención a víctimas que está enfocado en él... se me fue... la atención breve sistémica, ajá se me fue la palabra completa el enfoque breve sistémico, está basado de 7 a 10 sesiones de intervención y si nosotros vemos que la persona necesita seguir teniendo atención psicológica damos una canalización a otra institución o a un medio particular”. (Maia, 29 años)

2) Jurídico

El área jurídica brinda la orientación legal en relación con el hecho victimizante, como dar acompañamiento en las audiencias y a instituciones de justicia; por otra parte,

cuando es requerido al reconocimiento del cuerpo en el SEMEFO. Para difundir y promover los derechos humanos se llevan a cabo capacitaciones y cursos.

“La persona requiere ir a fiscalía pero no sabe no sabe cómo dirigirse no sabe cómo ir aun cuando se le explica, nosotros vemos que no que este que pues no no puede solo se hay este hay personal ahí bueno ahorita por la demanda hay dos licenciados que orientan dan acompañamiento a solicitud del quejoso se le se le se le dice y este si quiere puede ser acompañado para para que se sienta más seguro y si se le dé el acompañamiento de un licenciado a este a que lo atiendan, regularmente el ciudadano va con su oficio y si le dan a pensión, pero si el ciudadano sí lo requiere y así lo requiere la situación se le da acompañamiento por parte de la institución”. (Lira, 29 años)

3) El daño de la violencia se puede evaluar

El daño se puede evaluar después del hecho victimizante, el cual, se inicia identificando la experiencia traumática desde el contexto en el que vive la persona, por ejemplo, en el área psicológica se aplica una batería de pruebas para redactar un informe que sirve en la reparación del daño, que en ocasiones se da de forma económica.

“Ahorita me hiciste recordar el curso que relativamente acabo de tomar de desaparecidos, este saber enfocar y saber distinguir el tipo de daño que, que ocasionó la cierta acción a las personas”. (Lira, 29 años)

“Nosotros este como área psicológica aplicamos una batería de pruebas que es esta evaluación, donde se determina en función del resultado de todas esas pruebas este pues si la persona tiene daño o no a partir del hecho victimizante, una vez que ya está redactado el informe o las conclusiones obviamente todo lo demás es confidencial”. (Cassiopeia, 33 años)

4) Formas de nombrar al trabajo

En cada una de las instituciones de acuerdo con su modelo, nombran de distinta manera al trabajo que realizan: 1) Neptuno lo nombran acompañamiento psicosocial, espiritual y jurídico, donde las sesiones pueden ser de una vez a 12 sesiones, 2) en Júpiter y Urano como atención psicológica, al ser una intervención clínica que se da en un espacio

concreto como el consultorio, y puede ser de 6 a 12 sesiones; y 3) en Saturno, atención psicológica, orientación legal y acompañamiento a instituciones cuando se trata de canalización o trámites en otros lugares.

“Aquí son procesos cortos, nos dicen que sean cortos, como de 10 a 12 sesiones cuando mucho, a veces lo podemos hacer más largo nosotros los psicólogos cuando vemos que si hay la necesidad de expandirlo, ese es un tipo de seguimiento también y otro también es algo que hace la trabajadora social y la coordinadora es de que personas que llegaron a estar en una situación de violencia que sean ellas quienes vengan a dar un taller o una plática más que nada de la experiencia”. (Apolo, 25 años)

Referente al primer contacto, Neptuno describió que es trabajo social quien lo realiza y da seguimiento a las personas que asisten a la institución y Saturno señaló que son los abogados, quienes se encargan de analizar si los casos pueden ser atendidos en las instituciones y cuáles son las áreas encargadas de participar.

“Hay un manual de orientación legal que es para los orientadores que son la primera es el primer contacto es la imagen de la institución los orientadores y que son son este son licenciados en derecho para brindar la atención, entonces ahí nos maneja desde cómo cómo comportarnos cómo darle ese esa imagen de confianza a este al ciudadano para que pues digamos que somos una institución sería para demostrar que somos y que sí estamos para apoyar”. (Lira, 29 años)

VI. DISCUSIONES

México es un país que se distingue por sus características particulares, entre las que se destacan sus zonas geográficas, su cultura expresada en las tradiciones, gastronomía y arquitectura, así como por su economía y política. Además, como parte de su historia se sitúan distintos periodos marcados por las violencias que han fragmentado el tejido social y con ello, el aumento constante de personas víctimas, que, desde su aspecto jurídico, estas pueden ser directas, indirectas y/o potenciales, las cuales, tienen distintos tipos de afectaciones, como lo son el daño psicológico, físico, económico y patrimonial. Es en este contexto, que la presente investigación se desarrolló a partir de la pregunta ¿Cuáles son los principios psicosociales en el trabajo con las víctimas de la violencia colectiva que permitan proponer lineamientos para un modelo de atención psicológica en México?

Cada uno de los objetivos específicos planteados se analizaron a partir de la revisión bibliográfica y las entrevistas realizadas, donde las y los participantes detallaron sus aprendizajes y experiencias en la atención a las violencias. Como primer objetivo se encuentra el “describir el contexto de la violencia colectiva en México, caracterizando a las personas que la viven y sus impactos psicosociales”. En este se identificó como en México se encuentran diversos periodos marcados por acontecimientos violentos, especialmente por la violencia colectiva, está caracterizada por la participación de grupos delictivos, donde la desaparición de personas, secuestro, extorsión, homicidio y feminicidio son actos que transgreden los derechos humanos de las personas.

Al describir las violencias que se viven en el país y en el estado de Michoacán, las y los entrevistados describieron la normalización y generalización que existe ante las situaciones violentas y como estas, dañan particularmente a las mujeres, las niñas y niños, adolescentes y personas adultas mayores como grupos vulnerables. Por otro lado, estas violencias, tienen diversas formas de clasificación lo que se relaciona con los autores e instituciones que han establecido criterios de acuerdo con el tipo de daño, víctima, agresor o escenario, donde se sitúa a las instituciones y los hogares (OMS, 2003; Sanmartín, 2007). A su vez, se pueden observar patrones, relaciones y la multicausalidad que las generan, como la pobreza y los contextos (Uribe, 2012; ALUNA, 2015; Martínez, 2016).

En este mismo aspecto, un hallazgo importante que se identificó fue “la colectividad” como una característica de la violencia, ya que es un problema que afecta a distintas personas de la sociedad; pero también, como un tipo de violencia que se vive en algunas zonas por parte de grupos delictivos, lo cual se relaciona, con lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud, que indica que este tipo de violencia es un instrumento que utilizan determinados grupos con objetivos políticos, económicos o sociales. Pero también, permite identificar las características de la violencia desde sus contextos y actores, ya que mencionaron como situaciones: 1) la participación de las infancias en la portación de armas, donde los denominaban como “niños halcones”, 2) la venta de drogas en el país, y 3) la desaparición de personas y secuestros por parte de grupos delictivos.

En conjunto estas situaciones generan diversos daños en las personas que viven una situación traumática a causa de las violencias, como afectaciones en la autoestima y percepción de seguridad principalmente, asimismo, estrés postraumático, ansiedad y depresión; esto se relaciona con los resultados de las investigaciones que se centraron en las afectaciones emocionales por los conflictos armados en México y América Latina, como lo es Colombia, Chile y Guatemala (Médicos Sin Frontera, 2010; Chávez et al., 2014; Almanza et al., 2018; Cudris et al., 2019). Estas caracterizadas por la participación de agentes del estado con grupos delictivos y la impunidad.

Referente al segundo objetivo “identificar los elementos teóricos y prácticos que estructuran los modelos de atención a víctimas de la violencia colectiva en México”, se encontró que, al hablar del fenómeno de las violencias en el país, implica comprender que este es un problema histórico que lo vuelve social. Desde el 2000 se crean instituciones y programas que buscan atender esta situación, es decir, en este año se inicia con el Programa de Atención a Víctimas del Delito (PROVICTIMA) por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH); en 2011 se crea la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos, y, en 2013 con la promulgación de la Ley General de Víctimas la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) con un modelo propio de asistencia y un registro nacional de víctimas (RENAVI).

Se puede observar, que los ejes básicos de atención en las instituciones incluyen aspectos psicológicos, jurídicos y médicos a nivel individual; así como un primer contacto

que trabajo social realiza con las personas cuando estas llegan a solicitar apoyo. Alusivo a los modelos, se describió en las entrevistas que cada modelo institucional posee atributos puntuales que guían su labor, sin embargo, como elemento en común comparten la importancia de brindar la atención a personas víctimas desde el momento mismo del hecho victimizante. Además, su metodología de trabajo se fundamenta en la organización de sus áreas, con personal especializado e instalaciones físicas, esto en consonancia con investigaciones previas (Lima, 2003; Bocanegra y Nieto, 2010; Estrada et al., 2010).

En esta misma línea, un aspecto clave de los modelos es su dimensión jurídica. Con lo que, durante las entrevistas se destacó la importancia de conocer la legislación aplicable en el trabajo que se realiza en este ámbito, como lo es la Ley General de Víctimas y el artículo 20 Constitucional que describe los derechos de estas. Siendo de esta forma un hallazgo significativo la relación que se observa entre la forma de nombrar a las personas que viven o vivieron un hecho traumático derivado de las violencias, con el enfoque de la institución, sus atribuciones y la normativa legal; y derivado de esto, el diseño e implementación del modelo, que debe de tener una asistencia oportuna.

. Por ejemplo, en el caso de las instituciones gubernamentales suelen denominar a las personas como “víctimas del delito” o “víctimas de violaciones a derechos humanos” tomando como referencia el hecho victimizante. Dentro de esta clasificación, se derivan otras desde nivel del daño, es decir, “víctima directa” cuando son quienes reciben el daño en su persona, pero a su vez también hay “víctimas indirectas” como la familia o la sociedad; y por otra parte, “potenciales”, al estar en un lugar que las pueda vulnerar. Es por ello, que conocer los marcos legales vigentes es trascendental para evitar ambigüedades en el trabajo y en los casos que se requiera la reparación del daño integral (ONU, 1985; ONU, 2005; Bocanegra y Nieto, 2010; Cámara de Diputados del H. Consejo de la Unión, 2021).

Lo antes mencionado, describe como el concepto de víctima es un proceso de construcción influido por lo legal, el contexto y el personal que asiste a las personas, tal como lo señalan autores previamente citados (Beristain, 2010; Guglielmucci, 2017). Otra forma de referirse a las personas fue “sobreviviente”, especialmente las participantes del área de psicología mencionaron como esta alusión, sitúa a la persona como un sujeto de derecho, es decir, una persona que vivió una situación concreta y que puede tener una participación activa

en su proceso, lo antes mencionado, es señalado por las investigaciones sociales que trabajan desde el enfoque psicosocial (Beristain, 2010; Lira, 2010).

Este enfoque es utilizado principalmente por el modelo de Neptuno, que es una organización no gubernamental, el cual, lo describen como una perspectiva que permite acompañar a las personas desde sus necesidades y contextos. En el caso de las instituciones gubernamentales (Júpiter, Urano y Saturno) describieron la perspectiva de género y en derechos humanos como los enfoques que guían su trabajo. Cabe mencionar que al analizar los modelos de atención en México, se identificaron como enfoques: a) derechos humanos, b) atención victimológica, c) diferencial, d) perspectiva de género (CNDH, 2010; CEAV, 2015) y e) psicosocial (CEAV, 2015; ALUNA, 2019; Fundar, 2022). De manera similar, en los modelos de América Latina y en sus marcos jurídicos, el enfoque psicosocial también se destaca como eje de trabajo (Beristain, 2012; PAVSIVI, 2022).

Bajo esta óptica, se puede inferir que una metodología de trabajo que facilita la colaboración interdisciplinar, y que, además, aborda las necesidades de manera contextual es la intervención psicosocial. Este enfoque no solo identifica las necesidades individuales, sino que también reconoce la relación dialéctica entre lo personal y lo social. Asimismo, destaca que las personas víctimas son sujetos activos en su propio proceso y se encuentran en constante movimiento a través de sus formas de afrontamiento y percepciones, tal como se señala en la literatura (Arévalo, 2010; Lira, 2010; ALUNA, 2015; Beristain et al., 2015; Fundar, 2022). Por otra parte, se contempla como parte de los impactos las afectaciones en el nivel personal, familiar, organizativo, comunitario y social; a la par, se contemplan como ámbitos el corporal, emocional, pensamientos, saberes, acciones y simbolismos.

Al abordar las afectaciones, resulta trascendental identificarlas y no solo limitarlas a una categoría de trastorno mental, como la depresión, ansiedad o trastorno de estrés postraumático. En este sentido, es crucial conocer las implicaciones que tiene el trauma psicosocial, como lo aludió Martin Baró (1988) al describir este, como una herida que tiene un carácter dialéctico, ya que esta herida se produce en lo social, es decir, hay una relación entre lo individual y social. En este escenario, otro aspecto a conocer es el hecho violento o victimizante como una experiencia estresante, como lo puede ser la desaparición o el secuestro, que son manifestaciones de la violencia colectiva en el país, que generan en las

personas que lo viven un estado emocional de tensión. Prosiguiendo con el análisis, en esta investigación se plantearon cuatro supuestos referentes a los modelos de asistencia:

1. En México, los modelos de atención a víctimas se diseñan de acuerdo con los planes de trabajo de las administraciones de gobierno en turno, lo que dificulta el establecimiento de modelos psicológicos consensuados y específicos en la atención a víctimas de la violencia colectiva.

Las y los participantes describieron que los modelos se diseñan e implementan desde las atribuciones que tiene cada institución. En el caso de los organismos públicos de gobierno, se centran en los marcos jurídicos internacionales y nacionales, como lo son la ley general de víctimas establecida en 2013, ley general en materia de desaparición forzada de personas, desaparición cometida por particulares y del sistema nacional de búsquedas de personas; las reformas en los artículos constitucionales, como el artículo 20 apartado C, donde se abordan los derechos de las víctimas.

2. Los modelos de atención psicológica se desarrollan desde los recursos propios de los equipos de trabajo vigente, lo que conlleva a que cuando las personas se retiran de los centros de trabajo, éstas se llevan consigo toda la experiencia y los conocimientos adquiridos en la práctica, ya que no se genera un documento escrito que permita a otros profesionales conocer los criterios desde los cuales se puede trabajar eficazmente con las víctimas de la violencia colectiva.

En la atención psicológica a las personas víctimas, se subrayó como depende de los conocimientos que se tengan, desde la formación continua y los cursos que las mismas instituciones proporcionan a su personal. En el caso de la formación académica, describieron como en ocasiones en las universidades no enseñan las violencias desde los contextos y particularidades. Referente al tema de las instituciones públicas, en algunos casos no se cuida la selección de personal, quienes se vuelven servidores públicos y los cuales, se reseñó es importante realicen sus actividades de manera oportuna. Por otra parte, las y los participantes no describieron si sus instituciones o superiores inmediatos les pedían información y opiniones sobre la implementación de los modelos y programas.

Un aspecto sobresaliente a señalar, es que las y los entrevistaron mencionaron como se debe tener un perfil para asistir, desde las habilidades, conocimientos, pero también, desde un interés personal de trabajar en estos contextos, como lo señala Aurora en las habilidades que son necesarias en el trabajo con víctimas: “pues hay que tener estómago también, para todas esas cosas para escuchar el enojo, para escuchar la frustración para eh soportar y está a lado de alguien que está sufriendo profundamente”.

A su vez, mencionaron como propuestas de cambios en los lineamientos de trabajo: a) especificación de los tipos de violencia, b) escenarios en los que se generan, c) precisión de los derechos humanos de las víctimas, d) intervención en espacios públicos y no solo institucionales. En el caso del personal institucional, e) capacitación constante y f) número suficiente de profesionales que atiendan el fenómeno de las violencias, ante el incremento constante de personas víctimas. En los manuales, g) la delimitación de las responsabilidades del personal por áreas de trabajo; y por último, h) el papel que tiene el primer contacto, como un filtro para saber si la persona puede ser atendida en la institución, en conformidad con las atribuciones de esta, la cual, debe contar con un perfil.

3. En México existe un vacío de lineamientos en la atención psicológica que permitan tener un modelo de trabajo con las víctimas de la violencia colectiva desde un enfoque psicosocial, pese al desbordamiento en la demanda de atención y el recrudecimiento de la problemática social.

En la literatura revisada y en las entrevistas que se realizaron en la institución no gubernamental, se observó que el enfoque psicosocial es abordado por estos, como una particularidad de sus modelos de atención, los cuales, lo denominan acompañamiento psicosocial. En la particularidad de los daños psicológicos, por lo general se evalúan a través de una entrevista y una batería de pruebas, encontrándose principalmente trastornos del estado de ánimo como ansiedad y depresión, y por otro, el trastorno de estrés postraumático y sueño; baja autoestima, sentimientos de inseguridad y desconfianza. Con lo que se puede inferir, que los lineamientos de atención psicológica se dan desde la clínica.

4. El diseño de modelos de atención psicológica a víctimas se realiza desde los principios de auxilio psicológico y de intervención en crisis, los cuales no consideran

la importancia del análisis del contexto para la identificación del daño psicológico en las personas.

Este supuesto se confirmó, ya que los principios de auxilio psicológico e intervención en crisis son ejes en la atención psicológica descritos por las instituciones. Una de las características de esta intervención es su corta duración, es decir, con un promedio de 6 a 12 sesiones. Además, las y los participantes del área psicológica, mencionaron que esta intervención en determinados casos puede dejar el proceso abierto, al no abordarse la situación con mayor amplitud. Esto se debe a que los objetivos terapéuticos se sitúan en el último hecho traumático, no obstante, es complicado sólo centrarse en esta última situación, cuando las personas han vivido de manera sistemática múltiples sucesos violentos. Los principales enfoques utilizados por las y los profesionales de esta área son: cognitivo-conductual, sistémico, logoterapia y tanatología.

De manera que, como integración de estos hallazgos se puede inferir que los modelos de atención se vuelven una guía metodológica en el trabajo que se realiza en la asistencia a personas víctimas. Estos lineamientos, están conformados por su marco jurídico, las medidas y momentos de atención, el trabajo multidisciplinar o interdisciplinar de acuerdo al enfoque o atribuciones de las instituciones, y la perspectiva como el paradigma que orienta su labor. Como parte de las limitaciones del estudio se encuentran los pocos elementos para la atención psicológica, ya que solo se mencionó los daños y pruebas psicológicas de manera general, sin que se profundizará en estos.

También como una línea nueva de investigación, sería ampliar las entrevistas en instituciones no gubernamentales que se desempeñan desde la intervención psicosocial en los contextos de violencia colectiva para conocer con amplitud los elementos que está conforman, asimismo, como se describió en un inicio las características de las regiones en cada estado son distintas, con lo que un eje importante a trabajar son las intervenciones en comunidades indígenas, ya que en Michoacán se encuentran cuatro comunidades: purépecha, mazahua, otomí y nahua. Con lo que, contar con traductores y personal capacitado en sus culturas es primordial para evitar procesos de revictimización.

VIII. CONCLUSIONES

Durante la investigación se puede denotar la importancia de conocer a las violencias no sólo por su categoría, sino desde sus contextos y actores. Estas tienen distintas denominaciones a partir del tipo de daño, tipo de víctima y espacio. Por otro lado, se sitúa la relevancia de conocer las instituciones y modelos que permita al personal dar la asistencia a las personas que viven/vivieron una situación traumática de manera integral, esta desde los equipos multidisciplinarios que utilizan distintas perspectivas como los derechos humanos, diferencial y psicosocial para su labor.

En relación con la pregunta principal de la investigación, que aborda los principios psicosociales en el trabajo con las víctimas de la violencia colectiva para la propuesta de lineamientos del modelo de atención psicológica, se pueden establecer las siguientes directrices en los ejes de violencia colectiva, perspectivas de trabajo y atención psicosocial:

Violencia colectiva

- a. Al abordar las violencias se debe tomar en cuenta que estas se vuelven un problema social y de salud, donde es importante conocer sus características y los diversos factores que las generan.
- b. La violencia colectiva en el país tiene objetivos sociales, políticos o económicos. Caracterizadas por la represión política por parte de agentes del Estado, disputas constantes entre los grupos delictivos por regiones, la impunidad y corrupción en las instituciones gubernamentales.
- c. Es importante identificar que la fragmentación del tejido social por las manifestaciones de las violencias transforma a las personas, generando desconfianza, inseguridad e indiferencia entre ellas, dividiendo así a la población en amiga o enemiga, pero también en “nosotros” o los “otros”.

Perspectivas de trabajo

- d. El enfoque psicosocial sitúa a la persona víctima desde su contexto, como un sujeto activo, donde los impactos psicosociales abordan los ámbitos y niveles.

- e. Una perspectiva que reconoce las diferencias culturales, históricas, sociales, económicas, de género, edad y etnias, es el enfoque diferencial. El cual, evita el trabajo descontextualizado, que puede perpetuar un sistema discriminatorio y desigual con los grupos vulnerables.
- f. Al resaltar la trascendencia de los derechos humanos se garantiza el respeto y la protección de las personas. Es fundamental reconocer que estos derechos son universales, inalienables, con interdependencia e indivisibilidad entre ellos. De este modo, el enfoque en derechos humanos fortalece el acceso a la justicia, la reparación del daño integral y se promueve el cumplimiento obligatorio de estos.

Atención psicosocial

- g. Esta se puede definir como un acompañamiento individual o grupal (familia, comunidad, institución) orientado a brindar atención a personas que viven y/o vivieron un hecho traumático generado por las violencias.
- h. El análisis de contexto permite identificar las características y patrones de las violencias, así como, los actores que las ejercen. Como se identificó en el tema de la desaparición de personas, vale decir que en los momentos de investigación y búsqueda se utiliza el análisis de contexto, de forma generalizado y particular.
- i. Una directriz sustancial es la centralidad en la víctima, caracterizada por la escucha activa, el análisis de la experiencia traumática desde su propio testimonio, donde se reconocen sus impactos, formas de afrontamiento, contexto y expectativas.
- j. En contextos de violencia colectiva, las personas víctimas han vivido diversas experiencias traumáticas, por esa razón, identificar los impactos psicosociales permite evitar procesos de revictimización o estigmatización.
- k. La forma de nombrar a las personas que viven o vivieron un hecho traumático a causa de la violencia, se da en dos sentidos; 1) por su aspecto jurídico, que permite los procesos de justicia y reparación del daño integral, y 2) por su aspecto psicológico, donde se establece como estos son actores activos en su proceso, en la reconstrucción de su proyecto de vida en concordancia a sus tiempos y características.

Cabe destacar que, como parte de la implementación del modelo de atención psicosocial, la formación y capacitación constante del personal garantiza un trabajo cercano a los contextos y necesidades. Además, contribuye a fortalecer la credibilidad en las instituciones, ya que se transmite su compromiso. En esta misma metodología de asistencia, otro pilar es el trabajo en campo, que a través de los testimonios ofrece la oportunidad de búsqueda de verdad y justicia, a su vez, la reconstrucción del tejido social desde la prevención y la cultura de paz.

Esta última, se entiende como una forma de reconstruir sociedades en las que se priorice la no generalización ni normalización de las violencias, la justicia social, la igualdad y equidad. En conclusión, un modelo de atención se diseña e implementa desde las características específicas de los contextos. Donde, la experiencia de quienes trabajan en estos entornos facilite el desarrollo de lineamientos y guías que orienten de manera óptima el trabajo de las y los profesionales. Para ello, es necesario que se realicen proyectos donde se analicen las experiencias para que se generen nuevos conocimientos.

ABREVIATURAS

CAFCA	Centro de Análisis Forense y las Ciencias Aplicadas
CCTI	Colectivo contra la Tortura y la Impunidad
CEAV	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
CNDH	Comisión Nacional de Derechos Humanos
CONAHCYT	Consejo Nacional de Humanidades, Ciencia y Tecnología
ENVIPE	Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública
IPN	Instituto Politécnico Nacional
LGV	Ley General de Víctimas
MIAV	Modelo Integral de Atención a Víctimas
MSF	Médicos Sin Frontera
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PAPSIVI	Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral de Víctimas
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México

REFERENCIAS

- Aguilera, A. (2003, enero-abril). Las secuelas emocionales del conflicto armado para una política pública de paz. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 10(31), 11-37. <https://www.redalyc.org/pdf/105/10503102.pdf>
- Almanza-Avendaño, A. M., Gómez-San Luis, A. H., y Gurrola-Peña, G. M. (enero-junio 2018). Victimización, resiliencia y salud mental de estudiantes de universidad en Tamaulipas, México. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 16(1), 345-360. <https://doi.org/10.11600/1692715x.16121>
- ALUNA Acompañamiento Psicosocial, AC. (2015). *Claves hacia el acompañamiento psicosocial, cuadernillo principal*. <https://www.alunapsicosocial.org/single-post/claves-hacia-el-acompa%C3%B1amiento-psicosocial-ii-cuadernillos-segunda-edici%C3%B3n>
- ALUNA Acompañamiento Psicosocial, AC (2019). *Modelo de Acompañamiento Psicosocial*. <https://www.alunapsicosocial.org/single-post/2017/04/06/modelo-de-acompa%C3%B1amiento-psicosocial-aluna>
- ALUNA Acompañamiento Psicosocial, A.C. (22 de octubre 2020). Documento Político. <https://www.alunapsicosocial.org/single-post/2015/10/27/documento-pol%C3%ADtico-aluna>
- Alvarado, L., y García, M. (2008, diciembre). Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigación de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. *Sapiens Revista Universitaria de Investigación*, 9(2), 187- 202. <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011837011.pdf>
- Amnistía Internacional España. (2023). *¿Qué es un conflicto armado?* <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/que-es-un-conflicto-armado/>
- Álvarez, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología* (1.^a ed.). Paidós Educador.

- Arévalo, L. (2010, agosto). Atención y reparación psicosocial en contextos de violencia sociopolítica: una mirada reflexiva. *Revista de Estudios Sociales*, (36), 29-39. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81514696003>
- Arriaga-Mercado, Y. C. (2020). *Capacidad estatal en la provisión de servicios públicos: Un estudio de caso sobre la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas* [Tesina de Maestría, Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C.]. Repositorio Digital CIDE, Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. <http://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/4357>
- Bocanegra, D. F., y Nieto- Sua, D. L. E. (2010, mayo). Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimoasistencia en la ciudad de Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(2), 321-338. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982010000200009
- Bolívar-Gallo Y. L., Zapata-Quiceno, V., Caro-Ruíz, S. V., García-Mazo, K. J., García-Gutiérrez, P. A., y Posada, S. (2022). Afectaciones emocionales en víctimas de violencia sociopolítica en una muestra colombiana. *Revista Innovación Digital y Desarrollo Sostenible- IDS*, 2(2), 19- 26. <https://doi.org/10.47185/27113760.v2n2.59>
- Butler, J. (2010). *Introducción Vida precaria, vida digna de duelo en Marcos de guerra, Las vidas lloradas* (1.^a ed.). Paidós.
- Cámara de Diputados del H. Consejo de la Unión. (2013, 9 de enero). Ley General de Víctimas. Diario Oficial de la Federación. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV_200521.pdf
- Centro de Análisis Forense y las Ciencias Aplicadas. (2015). *¿Qué es la memoria histórica?* CAFCA. <http://www.cafca.gt/recuperacioacuten-y-reflexioacuten-de-la-memoria-histoacuterica.html>
- Centro de Análisis e Investigación Fundar. (2022). *[Anti] Manual sobre enfoque psicosocial y trabajo con víctimas de la violencia y violaciones a derechos humanos*. <https://fundar.org.mx/wp-content/uploads/2022/07/Anti-Manual-sobre-enfoque->

psicosocial-y-trabajo-con-victimas-de-la-violencia-y-violaciones-a-los-derechos-humanos.pdf

Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis* (1.^a ed.). SAGE Publications.

Charmaz, K. (2013). La teoría fundamentada en el siglo XXI: aplicaciones para promover estudios sobre la justicia social. En N. K. Denzin, y Y. S. Lincoln (Eds.), *Manual de investigación cualitativa, volumen III: Estrategias de investigación cualitativa* (270-325). Gedisa.

Charmaz, K., Thornberg, R., & Keane, E. (2018). Evolving Grounded Theory and Social Justice Inquiry in N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (, 720- 776). SAGE.

Chávez-Martínez, M., Petzelová- Mazacova, J., Zapata-Salazar, J., Hernández-Valerio, M., y Rodríguez-Herrera, M. (2015). Violencia psicosocial en el noreste de México: repercusiones en la salud mental. *Psicogente*, 18(33), 11-21. <http://doi.org/10.17081/psico.18.33.52>

Colectivo Contra la Tortura y la Impunidad. (2017). *Análisis sobre los patrones de tortura usados en México y los impactos en los sobrevivientes de tortura “Obtenido de los dictámenes medico psicológicos basados en el Protocolo de Estambul realizados por peritos independientes”*. CCTI.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (s/f). *Conmemoración de la Matanza del Jueves de Corpus, “El Halconazo”. 10 de junio*. CNDH. <https://www.cndh.org.mx/noticia/conmemoracion-de-la-matanza-del-jueves-de-corpus-el-halconazo-10-de-junio>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2003). Modelos de Atención a Víctimas del Delito. En Lima, M. L. (Ed.), en *Memorias de las Primeras y Segundas Jornadas Nacionales sobre Víctimas del Delito y Derechos Humanos* (347-374). CNDH.

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2010). *Lineamientos para la atención integral a víctimas del delito*.

<https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Provictima/5%20PUBLICACIONES/4LINEAMIENTOS/LineamientosVictimasDelito.pdf>

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. (2012). *La atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicosocial*. https://piensadh.cdHCM.org.mx/images/publicaciones/material_de_capitacion/fase_de_actualizacion_permanente/2012_Atencion_victimas_violaciones_dh_enfoque_psicosocial.pdf

Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Puebla. (S/F). *Protocolo de Atención a Víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos*. <https://cdhpuebla.org.mx/pdf/2protocoloatencionavictimas.pdf>

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2021). *Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos Enero- Diciembre 2021*. <https://appweb2.cndh.org.mx/SNA/>

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2021). *Atención a Víctimas del Delito 2018-2021*. CNDH. <https://www.cndh.org.mx/programa/31/atencion-victimas-del-delito>

Comisión Estatal de los Derechos Humanos Michoacán (CEDH). (2021). *Informe Anual de Actividades 2020- 2021*. <https://cedhmichoacan.org/index.php/difusion-y-comunicacion/galerias>

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2021). *Informe Situacional de los Derechos Humanos 2021: Una Radiografía Estatal*. CNDH. <https://www.cndh.org.mx/documento/informe-situacional-de-los-derechos-humanos-2021-una-radiografia-estatal>

Comisión de la Verdad. (2022). Impactos psicosociales. Glosario. Recuperado el 10 de enero de 2024, de <https://web.comisiondelaverdad.co/transparencia/informacion-de-interes/glosario/impactos-psicosociales#:~:text=Consecuencias%20emocionales%2C%20comportamentales%20y%20de,sociedad%20con%20ocasi%C3%B3n%20del%20conflicto>.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Const.). Artículo 20, apartado C, (5 de febrero de 1917).

Corte Penal Internacional. (1998). Estatuto de Roma. Estatutos. [https://www.un.org/spanish/law/icc/statute/spanish/rome_statute\(s\).pdf](https://www.un.org/spanish/law/icc/statute/spanish/rome_statute(s).pdf)

Correa, C. (2012). La reparación integral: afrontando los daños de la represión política de estado en M. L. Rapacci Gómez (ed.), *Reflexiones urgentes en torno a la violencia sociopolítica y el malestar ético: Catedra Internacional Ignacio Martín-Baró* (49-64). Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Creswell, J. (2014). The Selection of a Research. *Research Design: Qualitative, Quantitativa and Mixed Methods Approaches* (4ta ed., 31- 55). SAGE.

Cudris-Torres, L., Pumajero- Sánchez, J., Barrios-Núñez, A., Bahamón, M. J., Alarcón-Vázquez, Y., y Uribe, J. I. (2019). Afectaciones psicológicas en víctimas del conflicto armado. *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 514-518. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2019/avft_5_2019/1_afectaciones_psicologicas.pdf

Díaz-Pérez, I. L. (2017, enero-junio). Comisiones de la Verdad en América Latina: la esperanza de un nuevo porvenir. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(2), 5- 34. <https://doi.org/10.22335/rlct.v8i2.368>

Echeburúa, E., Corral, P., y Amor, P. J. (2002). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. *Psicothema*, 14, 139- 146. <https://www.psicothema.com/pdf/3484.pdf>

Echeburúa, E., y Corral, P. (2005). ¿Cómo evaluar las lesiones psíquicas y las secuelas emocionales en las víctimas de delitos violentos? *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 5(1-3), 67- 73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2382705>

Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Ediciones Morata, S.L.

Flores- Morales, R., Reyes- Pérez, V., y Reidl- Martínez, I. M. (2014). El Impacto Psicológico de la Guerra Contra el Narcotráfico en Periodistas Mexicanos. *Revista*

Colombiana de Psicología, 23(1), 177-193.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80431219011>

Fundación Panamericana para el desarrollo. (s/f). *Guía frente a la aplicación de los enfoques diferenciales en los mecanismos de justicia transicional: usos y adaptaciones de buenas prácticas.* FUPAD.
<https://www.minjusticia.gov.co/ojtc/Documents/Publicaciones/9%20Guia-apliacion%20enfoque-.pdf>

Galaviz, T. (2012). Províctima... ¿una paradoja? Análisis sistémico de la Procuraduría Social de Atención a Víctimas. *Revista Mexicana de Sociología*, 74 (4), 561-585. Recuperado el 18 de febrero de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032012000400002&lng=es&tlng=es.

Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. EDICIONES MORATA, S. L.

González, A. (2003, octubre-diciembre). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. *ISLAS*, 45(138), 125-135. Recuperado el 07 de junio de 2022, de https://www.academia.edu/35934642/Los_paradigmas_de_Investigacion_en_las_Ciencias_Sociales

Gordillo, J., y Sicilia, J. (2020). *El buje, los rayos y la rueda*. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV). <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/598599/El-Buje-los-rayos-y-la-rueda.pdf>

Guglielmucci, A. (2016). El concepto de víctima en el campo de los derechos humanos: una reflexión crítica a partir de su aplicación en Argentina y Colombia. *Revista de Estudios Sociales*, (59), 83-97. <https://doi.org/10.7440/res59.2017.07>

Halbwachs, M. (2004). *Memoria Colectiva y Memoria Histórica en La memoria Colectiva*. Prensas Universitarias de Zaragoza.
<https://ia601509.us.archive.org/17/items/MemoriaColectivaHalbwachs./Memoria%20Colectiva-Halbwachs.-.pdf>

Instituto Nacional de las Mujeres. (2019). *Desigualdad en cifras*. Boletín No.10. INMUJERES. <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/Boletines.php>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2020). *Resultados del censo nacional de derechos humanos en los ámbitos federal y estatal (CNDHF-E) 2020* [Comunicado de prensa]. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/EstSociodemo/CNDHF_E_2020.pdf

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2021). *Datos preliminares revelan que en 2020 se registraron 36 579 homicidios* [Comunicado de prensa]. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/Defuncioneshomicidio2020.pdf>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2021). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)* [Conjunto de datos]. SNIGSPIJ. <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2021/>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2021). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), Guanajuato* [Conjunto de datos]. Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia (SNIGSPIJ). <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2021/>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2021). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), Guerrero* [Conjunto de datos]. Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia (SNIGSPIJ). <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2021/>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2021). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), Michoacán* [Conjunto de datos]. Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia (SNIGSPIJ). <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2021/>

- Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco. (2023). *Cifra negra del delito en Jalisco* [Conjunto de datos]. Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG). <https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2023/09/Ficha-Cifra-negra-2023.pdf>
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2019). *Recomendaciones para la aplicación del enfoque diferencial en el servicio forense*. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses <https://www.medicinalegal.gov.co/documents/20143/415875/Recomendaciones+Enfoque+Diferencial.pdf/948b3e04-0476-4058-681c-4307e239017a>
- Izcara-Palacios, S. P. (2014). *Manual de Investigación Cualitativa*. Fontamara.
- Laca-Arocena, F. A., y Navarro- Camarena, F. J. (2013, septiembre-diciembre). La percepción de la violencia en México en relación con el bienestar subjetivo y social. *Anuario de Psicología*, 43(3), 323-334. <https://www.redalyc.org/pdf/970/97030658004.pdf>
- Lira, E. (2010, agosto). Trauma, duelo, reparación y memoria. *Revista de Estudios Sociales*, (36), 14-28. <https://www.redalyc.org/pdf/815/81514696002.pdf>
- Loza-Ticoná, R. M., Mamani-Condori, J.L., Mariaca-Mamani, J.S., y Yanqui-Santos, F.E. (2020). Paradigma sociocrítico en investigación. *PsiqueMag*, 9(2), 30–39. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i2.2656>
- Martín-Baró, I. (1988). La violencia política y la guerra como causas del trauma psicosocial en El Salvador. *Revista de Psicología de El Salvador*, 7(28), 123-141. Recuperado el 18 de abril de 2022, de https://www.uca.edu.sv/coleccion-digital-IMB/wp-content/uploads/2015/11/1988-La-violencia-pol%C3%ADtica-y-la-guerra-como-causas-del-trauma-RP1988-7-28-123_141.pdf
- Martín-Baró, I. (2006, agosto). Hacia una psicología de la liberación. *Revista electrónica de Intervención Psicosocial y Psicología Comunitaria*, 1(2), 7-14.
- Martín-Beristain, C. (2010). *Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*.

https://publicaciones.hegoa.ehu.es/uploads/pdfs/108/Manual_perspectiva_psicosocial_derechos_humanos.pdf?1488539258

Martín-Beristain, C. (2012). Acompañar los procesos con las víctimas. Programas Promoción de la Convivencia y Fortalecimiento de la Justicia (PNUD). https://biblioteca.hegoa.ehu.es/downloads/18967/%2Fsystem%2Fpdf%2F2883%2FAcomparar_Procesos_Victimas.pdf

Martin-Beristain, C., Valencia- Villa, A., Buitrago- Ruiz, A., y Cox- Vial, F. (2017). *Metodologías de investigación, búsqueda y atención a las víctimas. Del caso de Ayotzinapa a nuevos mecanismos en la lucha contra la impunidad*. Editorial Temis, S.A.

Martínez-Pacheco, A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Política y cultura*, (46), 7-31. Recuperado el 8 de noviembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422016000200007&lng=es&tlng=es.

Médicos Sin Frontera. (2010). *Tres veces víctimas: Víctimas de la violencia, el silencio y el abandono. Conflicto armado y salud mental en el departamento de Caquetá, Colombia*. MSF. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2010/7372.pdf?file=fileadmin/Documentos/Publicaciones/2010/7372>

Mendoza- García, J. (2005, enero-junio). La forma narrativa de la memoria colectiva. *Polis*, 1(1), 9-30. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332005000100009&lng=es&tlng=es.

Menéndez, E. L. (2012). Violencia en México: las explicaciones y las ausencias. *ALTERIDADES*, 22(43), 177- 192. Recuperado el 17 de julio de 2022, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-70172012000100012

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). *Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas del Conflicto Armado: Documento Marco*. Minisalud.

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Victimas/Paginas/papsivi.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2022). *Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas – PAPSIVI*. Minisalud. https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Victimas_PAPSIVI.aspx

Molina-Valencia, A. (2010, mayo-agosto). Reconstrucción de memoria en historias de vida. Efectos políticos y terapéuticos. *Revista de Estudios Sociales*, (36), 64-75.

Moreno-Camacho, M. A., y Díaz-Rico, M. E. (2015). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *Agora U.S.B.*, 16(1), 198-213. <https://doi.org/10.21500/16578031.2172>

Movimiento por nuestros desaparecidos en México. (s/f). *El movimiento y los colectivos*. Movimiento por nuestros desaparecidos México. <https://memoriamndm.org/>

Muñoz-García, J. J., y Navas- Collado, E. (2007). El daño psicológico en las víctimas del terrorismo. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 7(1), 147- 160.

Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado. (1996-2021). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*. OHCHR. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/declaration-basic-principles-justice-victims-crime-and-abuse>

Naciones Unidas, Oficinas contra la droga y el delito. (2007). *Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal*. Naciones Unidas. https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Compendium_UN_Standards_and_Norms_CP_and_CJ_Spanish.pdf

Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado. (2017). *Informe del final de la misión del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la situación de los defensores de derechos humanos Michel Forst, visita a México, 16 al 24 de enero de 2017*.

<https://www.ohchr.org/sp/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=21111&LangID=S>

Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado. (2021). *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, 1996-2021*. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/remedyandrepairation.aspx>

Obando-Cabezas, L., Salcedo-Serna, M. L., y Correa, L. F. (2017). La atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en contextos institucionales de salud pública. *Psicogente*, 20(38), 382-397. <https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2559>

Organización Panamericana de la Salud. (S/F). *Prevención de la violencia*. PAHO. <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>

Organización Panamericana de la Salud. (2003). Informe mundial sobre la salud y la violencia. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/725/9275315884.pdf>

Panhispanico. (2023). Aquiescencia. Diccionario panhispánico del español jurídico. Recuperado el 10 de enero de 2024, de <https://dpej.rae.es/lema/aquiescencia>

Real Academia Española. (2023). Contexto. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 10 de enero de 2024, de <https://dle.rae.es/contexto>

Rosas-Ramírez, L.F. (2020). *Informe Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) 2020-2025*. http://www.consultaceav.segob.gob.mx/work/models/consultaceav/Documentos/PDF/PRO2020/PROPUESTA_RRLF.pdf

Sanmartín- Esplugues, J. (2007). ¿Qué es violencia? Una aproximación al concepto y a la clasificación de la violencia. *Daimon Revista Internacional de Filosofía*, (42), 9–21. Recuperado el 03 de agosto de 2022, de <https://revistas.um.es/daimon/article/view/95881>

Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (s/f). Apoyo a Víctimas. <https://www.apoyovictimas.cl/>

- Todorov, T. (2000). Los dilemas de la memoria. Catedra Latinoamericana Julio Cortázar. Recuperado el 15 de marzo de 2022, de https://www.academia.edu/5290525/Dilemas_de_la_memoria_Todorov
- Uribe-Patiño, F. J. (2012). Consideraciones sobre la violencia. En Murueta M. E., y Orozco M. (Eds.), *Psicología de la Violencia, Causas, Prevención y Afrontamiento*, (Tomo I, 53- 71).
- Vaca-Vaca, P. y Rodríguez Díaz, M. C. (2009). Responsabilidad social de la Psicología frente a la violencia. *Pensamiento psicológico*, 6(13), 87-96. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80112469007>
- Vela-Peón, F. (2013). Un acto metodológico de la investigación social: la entrevista cualitativa. En Tarrés M. L.(coord.), *Observar escuchar y comprender: sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (63- 92). FLACSO México.

APÉNDICES

Apéndice 1. Canción “Sin Miedo”, Vivir Quintana, 2020

Que tiemble el Estado, los cielos, las
calles,

Que teman los jueces y los judiciales,
Hoy a las mujeres nos quitan la calma,
Nos sembraron miedo, nos crecieron alas.

A cada minuto de cada semana,
Nos roban amigas, nos matan hermanas,
Destrozan sus cuerpos, las desaparecen,
No olvide sus nombres, por favor, señor
presidente.

Por todas las compas marchando en
reforma,

Por todas las morras peleando en Sonora,

Por las comandantas luchando por
Chiapas,

Por todas las madres buscando en Tijuana.

Cantamos sin miedo, pedimos justicia,

Gritamos por cada desaparecida,

Que resuene fuerte: ¡Nos queremos vivas!

¡Que caiga con fuerza el feminicida!

Yo todo lo incendio, yo todo lo rompo,
Si un día algún fulano te apaga los ojos,
Ya nada me calla, yo todo me sobra,
Si tocan a una, respondemos todas.

Soy Claudia, Soy Esther y soy Teresa,
Soy Ingrid, Soy Fabiola y soy Valeria,
Soy la niña que subiste por la fuerza,
Soy la madre que ahora llora por sus
muertas,
Y soy esta que te hará pagar las cuentas
¡Justicia! ¡Justicia! ¡Justicia!

Por todas las compas marchando en
reforma,

Por todas las morras peleando en Sonora,

Por las comandantas luchando por
Chiapas,

Por todas las madres buscando en Tijuana.

Cantamos sin miedo, pedimos justicia,
Gritamos por cada desaparecida,
Que retumbe fuerte: ¡Nos queremos vivas!
¡Que caiga con fuerza el feminicida!
¡Que caiga con fuerza el feminicida!

Y retiemble sus centros la tierra,
Al sonoro rugir del amor,
Y retiemble sus centros la tierra,
Al sonoro rugir del amor.

Apéndice 2. Modelo de la CNDH

Categorías del modelo	Descripción	
Modelo	Se centra en la atención victimológica de las necesidades jurídicas, médicas, psicológicas y sociales de las víctimas durante el tiempo que lo requieran., a partir del trabajo multidisciplinar.	
Medidas de atención	• Atención psicológica de urgencia a través de la intervención en crisis. • Servicios médicos de urgencia. • Asesoría jurídica.	
Momentos de atención	1) En el primer contacto se identifican las necesidades inmediatas para salvaguardar su integridad física y emocional; y 2) posteriormente, se canaliza a los servicios especializados.	
Enfoque(s)	• Derechos Humanos • Atención victimológica	
Marco Normativo	Nacional	• Artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos • Ley general de Víctimas.
	Internacional	• Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder (Asamblea de las Naciones Unidas, 1985).

Conceptualización de la víctima	Definen a la víctima a partir de lo establecido en la “Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder” (Asamblea de las Naciones Unidas, 1985) y la “Ley General de Víctimas” publicada en el Diario de la Federación en 2013.
---------------------------------	--

Nota: La elaboración de la tabla se llevó a cabo a partir del documento escrito por la CNDH (2018) “Lineamientos para la atención integral a víctimas del delito”, tercera edición.

Apéndice 3. Modelo de la CEAV

Categoría	Descripción
Modelo	Es el conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos, impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización y victimización secundaria (CEAV, 2015, p. 32).
Medidas de atención	• Restitución • Compensación que se otorga a la víctima por los daños y perjuicios económicamente evaluables que sean consecuencia del hecho victimizante. • Rehabilitación, a través de los servicios médicos, psicológicos, sociales, financieros o de cualquier otro tipo para su restablecimiento. • Satisfacción, medidas de acceso a la justicia y a la verdad.

	• Garantías de no repetición.	
Momentos de atención	1. Ayuda inmediata; 2. medidas de asistencia; y 3. reparación integral.	
Enfoque(s)	• Derechos humanos • Psicosocial • Género • Diferencial • Especializado	
Marco Normativo	Nacional	Constitución Política (art. 1 y 20); Ley General de Víctimas; Reglamento de la Ley General de Víctimas; Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos delitos; Ley General para prevenir y sancionar los Delitos en Materia de Secuestro. Reglamentaria de la Fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley General de Desarrollo Social; Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia; Ley de Migración; Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; Ley General para la Inclusión de las personas con Discapacidad.

	Internacional	Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delito y del abuso de poder; principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones.
Conceptualización de la víctima	Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito (CEAV, 2015, p. 31).	

Nota: La elaboración de la tabla se llevó a cabo a partir del documento escrito por la CEAV “Modelo Integral de Atención a Víctimas” en 2015.

Apéndice 4. Modelo de ALUNA

Categoría	Descripción
Modelo	Acompañamiento psicosocial
Medidas de atención	● Atención de emergencia, cuando las personas se enfrentan a situaciones límite o críticas derivadas de violaciones graves a derechos humanos. ● Diagnóstico participativo. ● Acompañamiento para el fortalecimiento organizativo. ● Formación de las organizaciones civiles que acompañan.

	● Acompañamiento psicosocial (psicoemocional, dinámica de relaciones internas y organizativas, seguridad y proyecto político).	
Momentos de atención	1. Acompañamiento psicosocial: 2. Formación, y 3. Incidencia.	
Enfoque(s)	● Psicosocial	
Marco Normativo	Nacional	No se especifica.
	Internacional	No se especifica.
Conceptualización de la víctima	Hablan del acompañamiento a un sujeto político, es decir: [...] aquellos actores que, desde una mirada crítica del contexto y de las relaciones de poder, buscan la transformación social y la emancipación respecto a diversas formas de opresión (ALUNA, 2020, p. 1).	

Nota: La elaboración de la tabla se llevó a cabo a partir del documento escrito por ALUNA “Modelo de Acompañamiento Psicosocial” en 2019.

Apéndice 5. Modelo PAVSIVI

Categoría	Descripción
Modelo	Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones interdisciplinarias para la atención integral en salud y atención psicosocial, a nivel individual o colectivo; orientadas a superar los impactos psicosociales y en salud relacionadas con el hecho victimizante. Como parte de sus principios de atención se encuentran: 1) la dignidad humana, 2) colaboración armónica (trabajo interinstitucional), 3) progresividad y gradualidad, y 5) sostenibilidad.
Medidas de atención	• Atención psicosocial. • Atención integral en salud.
Momentos de atención	1. La atención psicosocial se da en distintos pasos: a) aislamiento y análisis de contexto; b) focalización y priorización; c) acercamiento, reconocimiento; d) inicio planes de trabajo concentrados; y, e) valoración para el cierre. 2. En la atención integral en salud se brinda: a) asistencia en salud; b) promoción y prevención; y c) rehabilitación física y mental.
Enfoque(s)	• Derechos Humanos • Psicosocial • De curso de vida • Diferencial • Transformador

	● Acción sin daño y las acciones afirmativas	
Marco Normativo	Nacional	Ley de víctimas y restitución de tierras (Ley 1448); Decretos con fuerza de ley 4634 y 4635 de 2011.
	Internacional	No se especifica.
Conceptualización de la víctima	Se consideran víctimas, para los efectos de esta Ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. La condición de víctima se adquiere con independencia de que se individualice, aprehenda, procese o condene al autor de la conducta punible y de la relación familiar que pueda existir entre el autor y la víctima. (Ley 1448, 2011, art. 3; como se citó en MINSALUD, 2017, p. 15).	

Nota: La elaboración de la tabla se llevó a cabo a partir del documento escrito por el Ministerio de la Salud y Protección Social (MINSALUD, 2022) “Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas – PAPSIVI”.

Apéndice 6. Modelo de atención propuesto por Carlos Martín Beristain

Categoría	Descripción
Modelo	Atención psicosocial: proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático de las violaciones de derechos humanos y promover el bienestar, apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades (Beristain, 2012, p. 9). Los principios en los que se debe basar la atención psicosocial son: a) tener en cuenta las necesidades psicosociales desde una perspectiva global, b) no abrir procesos que no se van a estar acompañando, c) construcción de la confianza, d) manejo de información y expectativas de las víctimas, e) no estigmatizar; f) dimensión ética, para prevenir una nueva victimización; g) cuidar los aspectos relativos a la seguridad, h) tener en cuenta el proceso y la voluntad de las víctimas, y i) apoyo psicosocial en situaciones de crisis.
Medidas de atención	• Atención psicosocial individual y comunitaria. • Acompañamiento en testimonios y audiencias (procesos judiciales y búsqueda de verdad, justicia y reparación del daño).
Momentos de atención	1. Diseño del proceso para disminuir los factores de estrés asociados al contexto en el que se hacen las demandas; 2. Proporcionar criterios de trabajo con las víctimas para los diferentes actores que intervienen;

	3. Proporcionar apoyo específico a las víctimas (apoyo emocional, ayudar a familiarizarse en el proceso, acompañar el proceso más allá de los momentos estresantes).	
Enfoque(s)	• Perspectiva psicosocial • Enfoque diferencial	
Marco Normativo	Nacional	No se especifica.
	Internacional	Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, establecida por la Asamblea de las Naciones Unidas en 2005.
Conceptualización de la víctima	Según el derecho internacional de los derechos humanos, se entenderá por víctimas a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluida lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave al derecho internacional humanitario (Beristain, 2012, p. 22).	

Nota: La elaboración de la tabla se llevó a cabo a partir del documento escrito por Carlos Martín Beristain “Acompañar los procesos con las víctimas” en 2012.

Apéndice 7. Guía de entrevista cualitativa

Experiencia profesional

- ¿Cómo empezó a trabajar en el tema de atención a víctimas?
- ¿Cuál ha sido su experiencia en el trabajo con víctimas?
- ¿Cuáles son las dificultades/ desafíos a los que se enfrentan los profesionales que atienden víctimas de la violencia?
- ¿Cuáles habilidades considera necesarias en el trabajo con víctimas de la violencia?
- ¿Cuáles son los temas que considera importantes en la formación de los profesionales que atienden a víctimas de la violencia?

Modelo de atención a víctimas

- ¿Qué actividades realiza en la atención a víctimas de la violencia?
- ¿Cuáles son los elementos que considera para la atención de los casos?
- ¿Cuál es el papel que tienen los lineamientos, guías, manuales o protocolos en la atención a víctimas?
- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del modelo?
- ¿Qué ajustes propondría para un modelo de atención a víctimas?
- ¿Se lleva a cabo un seguimiento de los casos?

Víctima

- ¿Cómo describe a las víctimas?
- ¿Cuáles serían los impactos/daños que identifican en las víctimas?
- ¿Cómo se puede dar cuenta si la atención brindada fue oportuna y eficiente?
- ¿Qué observa usted en las personas después de que son atendidas por la institución?

Violencia colectiva

- ¿Cuál es su percepción sobre la violencia que se vive en el país y en el estado de Michoacán?
- ¿Cómo define a la violencia?
- ¿Qué es para usted la violencia colectiva?
- ¿Ustedes atienden a víctimas de la violencia colectiva?

Preguntas de cierre

- ¿Hay algo más que considere importante mencionar sobre lo que hemos estado conversando hasta el momento?
- ¿Hay algo que a usted le gustaría preguntarme?
- ¿Cómo se sintió durante la entrevista?

Apéndice 8. Cuestionario sociodemográfico

Folio _____

Fecha _____

Cuestionario

1) Edad: _____ 2) Sexo: _____

3) Lugar de residencia: _____ 4) Nacionalidad: _____

5) Escolaridad (último grado de estudio):

Licenciatura _____ Maestría _____ Doctorado _____ Especialidad _____ Otra _____

6) ¿En qué área fue su último grado de estudio?

7) El lugar donde labora es una institución de tipo:

Pública (gobierno) _____ Privada _____ Organización civil _____ Otra: _____

8) Área de trabajo: Jurídica _____ Médica _____ Psicológica _____

Trabajo social _____ Administrativa _____ Otra: _____

9) ¿Ha tomado capacitación(es) en el área de atención a víctimas?

Si _____ No _____

¿Cuáles han sido los temas de las capacitaciones?

10) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en atención a víctimas?

11) ¿En qué regiones del estado ha trabajado en atención a víctimas?

12) ¿En el lugar donde actualmente labora se cuenta con un manual, protocolo, guía y/o lineamientos en atención a víctimas? Si _____ No _____

13) ¿Recibió capacitación en atención a víctimas por parte de la institución donde labora?
Si _____ No _____

¿En qué consistieron las capacitaciones?

14) ¿Qué tipos de servicios ofrece la institución?

15) ¿Cuál es el procedimiento que siguen para atender a las personas que acuden a la institución?

¿Le gustaría participar en una entrevista para profundizar los temas en atención a víctimas?

Si _____ No _____

¡Gracias por su participación!

Apéndice 9. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Por este medio, yo _____ manifiesto que se me ha explicado mi participación en la investigación cualitativa que tiene por objetivo “**Analizar los principios psicosociales en el trabajo con las víctimas de la violencia colectiva, que permitan proponer lineamientos para un modelo de atención psicológica en México**”.

Es de mi conocimiento y, por tanto, acepto que la actividad será grabada en formato audio; la cual será eliminada después de su transcripción. Me han explicado que la información obtenida será utilizada para fines académicos, que mis datos personales serán anónimos y confidenciales, y que en el momento que yo lo decida puedo solicitar ser excluida/excluido de esta investigación.

La estudiante responsable de este estudio es Andrea Juárez Maldonado (correo electrónico: 0702488k@umich.mx), sus asesoras la Dra. Ericka Ivonne Cervantes Pacheco (correo electrónico: ericka.cervantes@umich.mx) y la Dra. Fabiola González Betanzos (correo electrónico: fbetanzos@umich.mx), pertenecientes a la Facultad de Psicología de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (UMSNH); se han comprometido a responder mis preguntas y aclarar cualquier duda relacionada con la investigación.

Por lo anterior, aceptó participar de manera voluntaria en esta investigación académica de acuerdo con lo establecido previamente.

_____, Michoacán, a _____ de _____ de _____

Firma del/ la participante

Andrea Juárez Maldonado
Investigadora principal

Formato de Declaración de Originalidad y Uso de Inteligencia Artificial

Coordinación General de Estudios de Posgrado
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo



A quien corresponda,

Por este medio, quien abajo firma, bajo protesta de decir verdad, declara lo siguiente:

- Que presenta para revisión de originalidad el manuscrito cuyos detalles se especifican abajo.
- Que todas las fuentes consultadas para la elaboración del manuscrito están debidamente identificadas dentro del cuerpo del texto, e incluidas en la lista de referencias.
- Que, en caso de haber usado un sistema de inteligencia artificial, en cualquier etapa del desarrollo de su trabajo, lo ha especificado en la tabla que se encuentra en este documento.
- Que conoce la normativa de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, en particular los Incisos IX y XII del artículo 85, y los artículos 88 y 101 del Estatuto Universitario de la UMSNH, además del transitorio tercero del Reglamento General para los Estudios de Posgrado de la UMSNH.

Datos del manuscrito que se presenta a revisión		
Programa educativo	Maestría en Psicología	
Título del trabajo	Lineamientos para la atención psicológica a víctimas de la violencia colectiva en México	
	Nombre	Correo electrónico
Autor/es	Andrea Juarez Maldonado	0702488k@umich.mx
Director	Dra. Ericka Ivonne Cervantes Pacheco	ericka.cervantes@umich.mx
Codirector	Dra. Fabiola González Betanzos	fbetanzos@umich.mx
Coordinador del programa	Dra. Blanca Edith Pintor Sánchez	blanca.pintor@umich.mx

Uso de Inteligencia Artificial		
Rubro	Uso (sí/no)	Descripción
Asistencia en la redacción	No	

Andrea Juarez H.

Formato de Declaración de Originalidad y Uso de Inteligencia Artificial

Coordinación General de Estudios de Posgrado
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo



Uso de Inteligencia Artificial		
Rubro	Uso (sí/no)	Descripción
Traducción al español	Si	Se utilizó el traductor de Google, para mayor comprensión de algunas frases y palabras del libro de Kathy Charmaz, Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis. Por otro lado, para el libro de Denzin y Lincoln (Eds.), The SAGE Handbook of Qualitative Research
Traducción a otra lengua	Si	Para verificar la traducción de la redacción del resumen en inglés, se utilizó el traductor DeepL Translate.
Revisión y corrección de estilo	No	
Análisis de datos	No	
Búsqueda y organización de información	Si	Para la investigación documental se utilizaron las bases de datos: google académico, CONRICYT, REDALYC y SCIELO.
Formateo de las referencias bibliográficas	No	
Generación de contenido multimedia	No	
Otro	No	

Datos del solicitante	
Nombre y firma	 Andrea Juárez Maldonado
Lugar y fecha	Morelia, Michoacán a 21 de enero de 2025

Andrea Juárez Maldonado

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA COLECTIVA EN MÉXICO.pdf

 Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:422843835

Fecha de entrega

23 ene 2025, 7:12 a.m. GMT-6

Fecha de descarga

23 ene 2025, 7:16 a.m. GMT-6

Nombre de archivo

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA COLECTIVA ENpdf

Tamaño de archivo

1.5 MB

172 Páginas

50,393 Palabras

276,849 Caracteres