

Prevención Social de la Violencia

La atención a víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia



Serie
salud
comunitaria

Prevención Social de la Violencia

La atención a víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia

Esta publicación es posible gracias al generoso apoyo del pueblo estadounidense mediante la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de esta publicación es responsabilidad única de sus autores y no refleja de ninguna manera las opiniones de USAID, del Gobierno de los Estados Unidos de América y del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos.

**“La atención a víctimas de la violencia
con enfoque de resiliencia”**

Impreso y hecho en México, 2015

Derechos reservados

www.pcc.org.mx

Contenido

5	Presentación
7	Introducción
11	1. Contexto, componentes y conceptos básicos de la propuesta de atención a víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia.
13	1.1 El contexto de violencia en México
14	1.2 La propuesta de atención integral con enfoque de resiliencia
18	1.3 Elementos adicionales para el funcionamiento de la propuesta
19	1.3.1 La coordinación
20	1.3.2 Cuidado a cuidadores
20	1.4 Conceptos básicos de la propuesta de atención a víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia
20	1.4.1 Trauma
28	1.4.2 Resiliencia
30	1.4.3 Enfoque de bienestar biopsicosocial
31	1.4.4 Perspectiva de género
33	1.4.5 Enfoque de derechos
37	1.4.6 Transformación de conflictos con perspectiva de paz
41	2. Lineamientos esenciales para la atención integral a víctimas con enfoque de resiliencia
43	2.1 Lineamientos esenciales: la recuperación del trauma
49	2.2 Lineamientos esenciales: enfoque biopsicosocial
53	2.3 Lineamientos esenciales: la perspectiva de género
55	2.4 Lineamientos esenciales: enfoque de derechos
59	2.5 Lineamientos esenciales: enfoque de transformación de conflictos y construcción de paz
61	2.6 Lineamientos esenciales: resiliencia
64	2.7 Lineamientos para el cuidado de cuidadores y demás personal involucrado en el campo de la atención y prevención de la violencia
67	2.8 Escenario de aplicación de la integralidad

Contenido

71	3. Tendencias y modelos nacionales e internacionales en materia de atención a víctimas de la violencia
72	3.1 Modelos que aplican los lineamientos para la recuperación del trauma y para la generación y fortalecimiento de resiliencia
81	3.2 Modelos que aplican los lineamientos con enfoque biopsicosocial
86	3.3 Modelos que aplican los lineamientos para perspectiva de género
93	3.4 Modelos que aplican los lineamientos para la transformación de conflictos con perspectiva de paz
99	4. Conclusión
103	Bibliografía

El Programa para la Convivencia Ciudadana (PCC) es financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés), en el marco de la cooperación entre los gobiernos de México y los Estados Unidos de América, derivado del Pilar IV de la Iniciativa Mérida.

En coordinación cercana con la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), el PCC impulsa una estrategia de gestión local para la prevención social de la violencia orientada al fortalecimiento de la cohesión social en comunidades específicas, donde la convivencia y la participación ciudadana se han visto debilitadas.

En este marco de trabajo, se ha desarrollado el “Catálogo de Publicaciones Segob/USAID 2015”, el cual representa el legado de conocimiento de esta cooperación. Este legado de conocimiento ha sido estructurado en seis series temáticas que pretenden constituir un aporte a la prevención social de la violencia y la delincuencia en México y en la región latinoamericana.

Como punto de partida, el documento “Conceptos y Estrategias de Gestión Local para la Prevención Social de la Violencia” presenta los conceptos básicos que definen la prevención social de la violencia y hace una propuesta para fortalecer la gestión de programas enfocados en los factores de riesgo y protección identificados en las comunidades de intervención, tomando en cuenta el conjunto de activos, capacidades institucionales, recursos y alianzas necesarias para hacer intervenciones efectivas en el ámbito local. A partir de las áreas de intervención que marca este documento, se desarrollaron las seis áreas temáticas.

“La atención a víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia” encabeza la *Serie salud comunitaria* encaminada a desarrollar conceptos relevantes y herramientas de utilidad para los operadores de programas de atención y prevención, con el fin de presentar una propuesta que contribuya a diseñar, ejecutar y evaluar intervenciones en el campo que se adecuen a los entornos comunitarios en los que operan.

Aquí se presenta a la atención integral de las víctimas como un requisito que contribuye de manera indispensable a la salud comunitaria y a la prevención social de la violencia. Sólo las estrategias integrales pueden lograr que las personas, familias y comunidades recuperen su equilibrio, y desde ese lugar construir futuros resilientes para prevenir la violencia.

Debido a que la integralidad es la fórmula para la resiliencia, la propuesta desarrolla lineamientos esenciales para impulsar esfuerzos multidisciplinarios gubernamentales

y de la sociedad civil, desde los enfoques más relevantes en la materia como la recuperación del trauma, el bienestar físico, psicológico y social, y la perspectiva de género, así como el enfoque de derechos y de la transformación de conflictos con perspectiva de paz.

Esta propuesta ha sido desarrollada por Katia Cecilia Ornelas Nuñez, abogada por la Universidad de Guadalajara, Maestra en Transformación de Conflictos con Perspectiva de Paz y especialista en Justicia Restaurativa y Bienestar Biopsicosocial por el Centro de Justicia y Paz de la Universidad Menonita del Este, en Virginia, Estados Unidos. La supervisión de este trabajo estuvo a cargo de Francisco Castellanos García, psicólogo y con estudios de maestría en filosofía transgeneracional, quien cuenta con una amplia experiencia en el diseño y aplicación de modelos tanto con agresores como víctimas de la violencia y el delito, además de ser psicoterapeuta especializado con poblaciones que experimentan situaciones traumáticas. Asimismo agradecemos los comentarios al documento realizados por Elaine Zook Barge y Vernon Jantzi, del Programa Estrategias para Superar el Trauma y Aumentar la Resiliencia (STAR, por sus siglas en inglés) de la Universidad Menonita del Este, y de Fabiola Zermeño Núñez, directora general de Estudios y Estrategias para el Desarrollo y la Equidad (EPADEQ).

Esperamos que este aporte sea de utilidad para fortalecer las capacidades de las personas e instituciones interesadas en la atención y prevención social de la violencia desde una perspectiva integral que promueva resiliencia, a fin de que puedan diseñar planes de intervención comunitaria más eficientes y más cercanos a las necesidades reales a nivel local y sobre todo comunitarios.

Antonio Iskandar

Director

Programa para la Convivencia Ciudadana

Los políticos, negociadores, constructores de paz y el público en general tienen la percepción de que la sanación del trauma es suave, cálida y no muy clara, y que tiene que ver poco o nada con la *realpolitik* y la reducción de la violencia. Sin embargo el trauma y la violencia tienen una relación integral: la violencia suele generar trauma y el trauma no sanado a su vez suele generar más violencia y pérdida de seguridad.

CAROLYN YODER, *THE LITTLE BOOK OF TRAUMA HEALING*

El PCC presenta "La atención a víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia" como una respuesta ante problemáticas importantes que enfrenta el campo de la atención a víctimas en contextos de violencia social, tanto en México como en otros países con situaciones similares de violencia de la región latinoamericana.

La primera problemática a la que responde es la relativa a la falta de conocimiento y, por lo tanto, de atención a las dinámicas que generan los ciclos perpetuos de violencia en nuestras sociedades. Para entender dichas dinámicas es indispensable el conocimiento de la relación directa que existe entre la violencia y el trauma, pues una genera al otro en individuos, familias y comunidades, que si no son atendidas correctamente pueden resultar en más violencia y trauma (Yoder, 2005). Además, el trauma altera y modifica las condiciones de vida de las personas y comunidades en diferentes y complejas maneras.

En el primer capítulo se desarrollará ampliamente el concepto de trauma y su vinculación con la violencia.

Este desconocimiento respecto de la dinámica violencia-trauma-violencia, así como de la naturaleza de las necesidades e implicaciones generadas por el trauma en los ámbitos físico, psicológico y social, ha sido un factor que ha imposibilitado que el fenómeno de la violencia sea atendido y prevenido adecuadamente.

Además, la atención que no es sensible al trauma es parcial, lo cual constituye la segunda situación a la que responde esta propuesta. El problema con la atención parcial es que deja fuera necesidades que de no ser cubiertas ponen a las personas y comunidades en condiciones de mayor vulnerabilidad y propensión hacia la violencia. Más aún, esta parcialidad en la atención es proporcional al nivel de resolución de las problemáticas o causas que generan la violencia. Por lo que a mayor integralidad, más oportunidad de llegar a transformar las causas raíz de la violencia.

Esta propuesta teórico-metodológica apuesta entonces a una atención multidisciplinaria, con el fin de cubrir el mayor número de las necesidades, individuales y comunitarias, de una manera integrada y vinculada entre sí, entre los grupos de necesidades y entre los niveles individual-familiar-comunitario-social. Esto permitirá contribuir a prevenir por todos los frentes las causas que generan la violencia.

Este enfoque multidisciplinario requiere a su vez de una estrecha coordinación de los diversos actores sociales para compartir su conocimiento de acuerdo a su particular *expertise* y así cubrir el mayor número de las piezas que conforman el rompecabezas de la atención a víctimas.

El PCC ha elaborado esta propuesta a partir de lo aprendido a través de los modelos y prácticas que impulsó de 2012 a 2014 mediante donaciones a OSC en comunidades de Tijuana, Baja California; Ciudad Juárez, Chihuahua, y Monterrey, Nuevo León, y de los marcos teóricos y las mejores prácticas internacionales más relevantes en la materia.

Está conformada por seis componentes: 1) la recuperación del trauma, 2) el enfoque biopsicosocial (que trata de la relación entre el cuerpo-mente-emociones e individuo-sociedad), 3) la perspectiva de género, 4) el enfoque de derechos, 5) la transformación de conflictos con perspectiva de paz, y 6) el enfoque de resiliencia, el cual se presenta de manera transversal en el entendido de que se promueve a través de esta integralidad.

Asimismo, esta visión multidisciplinaria está diseñada para atender los niveles individual, familiar, comunitario y social, de acuerdo al modelo ecológico propuesto por Bronfenbrenner en 1980, y la atención primaria, secundaria y terciaria conforme al enfoque epidemiológico.

Tanto la perspectiva de atención integral multidisciplinaria como la de coordinación y de derechos de las víctimas fortalecen, desarrollan y dan insumos para profundizar y operativizar lo establecido en los siguientes instrumentos:

- La *Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia* (LGPSVD), su reglamento y demás instrumentos desarrollados a partir de estas estrategias.
- *Ley General de Víctimas*, su reglamento y demás ordenamientos y modelos que emanen de estos instrumentos, como el “Modelo de Atención Integral en Salud” de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV).
- El Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (PNPSVD)

Se basa en el concepto de víctimas desarrollado por el derecho internacional de los derechos humanos y la *Ley General de Víctimas*, ya que entienden por víctima no sólo al individuo sino también a las comunidades impactadas directa o indirectamente, tanto en lo físico, emocional, mental, económico y en sus derechos fundamentales. Esta percepción amplia es la adecuada para trabajar en los niveles individual, familiar, comunitario y social propuestos por el modelo ecológico y que aquí se desarrollan.

En cuanto al tipo de violencia que atiende esta propuesta, si bien consideró la atención de víctimas en torno a las situaciones generadas por las actividades del crimen organizado y violaciones a derechos humanos en México, se construyó de manera que cubra al mayor tipo de necesidades provenientes de la experiencia de victimización humana. Por lo cual, puede responder a la atención de otro tipo de violencias, por ejemplo, violencia de género, en el ámbito familiar y entre pares o *bullying*, entre otras, siempre y cuando se hagan las debidas adecuaciones basadas en las necesidades particulares al tipo de victimización en cuestión.

Otra situación importante es que visibiliza las repercusiones del trabajo en la atención y prevención de la violencia en la salud física, emocional, psicológica y social de las personas que lo realizan. Para ello, se abordan protocolos para la detección de las distintas manifestaciones de afectación y delinea estrategias para su atención.

A continuación se muestra la estructura de contenidos que consta de cuatro capítulos:

El capítulo 1 describe el contexto de violencia social en México en el que se ubica esta propuesta, presenta al modelo y brinda una introducción conceptual de sus seis componentes.

Por su lado, el capítulo 2 desarrolla lineamientos básicos por cada uno de los seis componentes y un escenario de intervención integral que ilustra su aplicación. Se incluye también un apartado sobre el apoyo y autocuidado requerido para las personas que trabajan directa o indirectamente en este campo.

En el capítulo 3 se exponen modelos que ponen en práctica a cada uno de los componentes, como recuperación de trauma, enfoque biopsicosocial, transformación de conflictos con perspectiva de paz, perspectiva de género y resiliencia para la atención de la violencia asociada con el crimen organizado, así como para otro tipo de violencias, como la del ámbito familiar provenientes de ejemplos implementados en México con apoyo del PCC y en otros países. Finalmente el capítulo 4 aborda las conclusiones.

En resumen, esta propuesta para el diseño de modelos brindará al lector:

- Un marco conceptual y práctico que permita establecer a la atención integral a víctimas como un elemento indispensable en las políticas públicas y estrategias para la prevención social de la violencia.
- Teorías y modelos que aporten entendimiento sobre cómo surgen y funcionan las dinámicas que crean los ciclos de violencia en general y su relación con el trauma.
- Un acercamiento a todos los ámbitos que se alteran en la vida de las personas, familias y comunidades como consecuencia de la violencia y el trauma.
- Un modelo teórico multidisciplinario integrado por seis componentes que en su conjunto atienden el mayor número de ámbitos de las necesidades de las víctimas de la violencia y generan resiliencia.

- Sobre las tendencias más recientes para comprender cómo impacta el trauma en las personas, tanto física como emocional y socialmente. Así como sobre la importancia de que se atiendan estos ámbitos de manera relacionada, mecanismos que atiendan las necesidades de justicia tanto de víctimas como de agresores y comunidades provenientes del campo de la transformación de conflictos y la construcción de paz, así como modelos con perspectiva de género que atienden la violencia asociada a la masculinidad, entre otros.
- Lineamientos esenciales para aplicar el desarrollo de modelos que orienten el diseño y la implementación de políticas públicas, programas, proyectos, servicios y acciones en materia de atención a víctimas que puedan ser utilizados en el campo de la salud comunitaria y en contextos de prevención social de la violencia.
- Estrategias para la creación y/o fortalecimiento de resiliencia individual y comunitaria.
- Programas locales implementados en México y en otros países para dar ejemplos concretos de la aplicación de los componentes del modelo.
- Información sobre protocolos y acciones básicas para el cuidado de las personas que trabajan directa o indirectamente en la atención individual y comunitaria de la violencia.

Este trabajo busca ampliar el entendimiento sobre el trauma desde una perspectiva fisiológica, psicológica, emocional y social, ya que esto puede ayudar a explicar una serie de fenómenos individuales, grupales, sociales y culturales que contribuyen a la violencia y, al mismo tiempo, a su prevención. Para complementar este entendimiento, se integran otras importantes perspectivas que permiten abordar de forma integral el complejo fenómeno de la violencia de una manera que ayude a transitar a individuos y comunidades de un lugar de vulnerabilidad y desesperanza a uno de mayor seguridad.

Contexto, componentes y conceptos básicos de la propuesta de atención a víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia

Existen muchos retos en la atención a víctimas. Además, éste es un terreno sensible, ya que trata con personas y comunidades en situaciones de vulnerabilidad física, emocional, mental y social. Esta propuesta busca responder a dos de los más grandes retos en este campo.

El primero tiene que ver con la falta de comprensión sobre los vínculos entre el trauma, la seguridad y la violencia. En términos generales, el trabajo para atender a víctimas y prevenir la violencia no ha tomado en cuenta las implicaciones del trauma en la ecuación de la violencia social.

Así, hay una relación íntima entre trauma y violencia, la cual funciona de la siguiente manera: la violencia puede generar trauma en los individuos y comunidades; el trauma crea una serie de alteraciones en la vida, la salud y el equilibrio fisiológico, psicológico, emocional y social, las cuales se traducen en necesidades en esos y otros ámbitos y si no se atienden de manera integrada, es decir, como una unidad, todos los ámbitos implicados, las personas y comunidades pueden quedar en una situación aún más vulnerable y susceptible, tanto para replicar la violencia como para ser víctima de ésta (ciclos de violencia-trauma-violencia).¹

Por ello, a su vez, trauma que no es sanado puede llevar a mayor violencia y pérdida de seguridad, como dice Carolyn Yoder, experta en el tema en su libro sobre la recuperación del trauma (2005).

El segundo reto que se atiende está relacionado con la falta de atención al trauma de una manera adecuada, lo cual se traduce en una atención parcial a las necesidades de

¹ Para mayor entendimiento sobre los ciclos de violencia, ver el diagrama del modelo “Ciclos de Violencia” del Programa STAR, el cual se presenta en el apartado de conceptos básicos relacionados con el trauma en este capítulo.

las víctimas y las comunidades. Esto implica una resolución parcial a sus problemas y, por lo tanto, una resolución parcial de la violencia.

Por lo anterior, es importante reconocer que el trauma y la violencia pueden generar necesidades humanas, las cuales pueden ser fisiológicas, psicológicas, emocionales, sociales y de justicia. Éstas van desde lo más básico e inmediato ante situaciones de riesgo inminente, como la protección y seguridad física y emocional, hasta el refugio y el alimento. Además, pasan por requerimientos más a mediano y largo plazo como la recuperación de la salud física, psicológica y emocional tras los acontecimientos. Asimismo, existen también necesidades económicas y laborales por las pérdidas de ingresos o incluso de la fuente de trabajo.

Otras situaciones responden a necesidades de reconocimiento de lo sucedido, como información y conocimiento sobre la verdad, el proceso de duelo, de nombrar lo acontecido (voz y visibilidad) y de memoria histórica. También surgen necesidades de reconexión o recuperación de relaciones interpersonales y comunitarias que se ven afectadas por el trauma y la violencia, lo cual implica un ejercicio de tolerancia y coexistencia.

Las necesidades de justicia, a su vez, aglutinan una serie de requerimientos que garanticen los derechos, procesos de reconocimiento, de reparación económica y simbólica, de verdad, de ejercicio de responsabilidad y tolerancia, y de transparencia que permitan a las personas, familias y comunidades recobrar su dignidad.

Finalmente, existen aquellas necesidades que tienen que ver con la transformación del conflicto de raíz y la integración del trauma y la adversidad en un nuevo sentido de ser individual y colectivo,² lo cual genera y fortalece las capacidades resilientes.

De esta manera, se reconoce que hay otras necesidades específicas en relación al tipo particular de violencia y delito, de la edad, el género, las condiciones socio-culturales e incluso experiencias previas de victimización. Todas resultado de las dinámicas y características particulares y únicas del contexto en cuestión.

Por lo tanto, la respuesta para las víctimas debe comprender diferentes procesos y herramientas para este universo de necesidades generadas por el trauma y la violencia. Sin embargo, en la práctica y por diferentes razones (por falta de conocimiento y especialización, de recursos humanos o materiales, o de coordinación entre instituciones, organizaciones y comunidades), la mayoría de las estrategias para la atención a víctimas se enfocan en cubrir tan sólo algunas de ellas.

Estas últimas se enfocan en brindar atención médica básica, en dar contención psicológica o en el acompañamiento en procesos penales, o en todas las anteriores,

² En el apartado de conceptos básicos de este capítulo se ahonda en las necesidades que genera el trauma.

pero de manera desvinculada, como si fueran servicios separados, o sin contar con la especialización en materia de trauma, o dejando fuera otras necesidades de índole fisiológico, emocional, social y de justicia que son igual de importantes.

Esta parcialidad deja fuera necesidades que son requeridas para que las personas y comunidades recuperen su equilibrio y, de esta manera, puedan construir futuros libres de violencia. Por lo que a mayor integralidad, mayor oportunidad de llegar a transformar las causas raíz que la generan.

El contexto de violencia en México

1.1

Estos retos no escapan a la realidad nacional. Si bien en los últimos años se han desarrollado nuevas y mejores estrategias para la atención integral a las víctimas, aún es incipiente la incorporación de una visión teórica y práctica respecto de las dinámicas del trauma desde una perspectiva psicológica, fisiológica y social. Mientras esta situación continúe, la atención seguirá adoleciendo de una pieza fundamental para la recuperación integral de las víctimas y para la prevención de la violencia.

Este tema no puede ser menor ante el panorama de violencia y delincuencia en el país, en el que se habla de decenas de miles de personas que han fallecido y otras decenas de miles que se han visto afectadas de diferentes maneras por esta situación (IIEE, 2014).

No existe estadística homogénea respecto del número de víctimas resultado de la escalada de violencia y delincuencia asociada con el crimen organizado, lo que presenta en sí mismo otro reto nacional en la materia del que se encargará la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) al construir el Registro Nacional de Víctimas.

Así, será necesario saber no sólo el número sino también el tipo de delito y violencia de la que fueron sujetos, su edad, sexo y condición socio-económica, entre otras variables importantes.

Sin embargo, si se observa el comportamiento de la tasa de homicidios (principal indicador que de manera consistente se utiliza para evaluar el grado de violencia), éste disminuyó sistemáticamente, año por año, desde 1992 hasta 2007, al pasar de 19 a 8 homicidios por cada 100 mil habitantes. No obstante, en 2008 se registró un cambio dramático en esta tendencia, con un repunte de 50% en la tasa de homicidios y un aumento sostenido en los siguientes años hasta alcanzar 22 por cada 100 mil en 2012.

Se conoce también que además del homicidio, la violencia generada por el crimen organizado ha promovido el aumento en la incidencia de delitos como secuestro, extorsión, trata de personas, tortura, desaparición forzada, violencia sexual, violencia de género, desplazamiento, lesiones dolosas, robo a peatones y robo de vehículos con violencia (ONC, 2014).

Otro problema asociado con la ausencia de información y estadísticas sobre las víctimas es que tampoco se conocen completa y adecuadamente los impactos de la violencia asociada con el narcotráfico y la delincuencia organizada en las personas y comunidades.

Si bien las encuestas de victimización (ENVIPE) son un paso importante en esa dirección y las organizaciones de la sociedad civil han sido mensajeras de la ciudadanía en relación a ciertas situaciones, aún existe un déficit en la generación de conocimiento más específico y detallado de cómo se vive esta situación en las diferentes regiones del país.

Este conocimiento requiere, de manera especial, que sea el resultado de una combinación de trabajo de campo, científico y multidisciplinario, aunado a las voces directas de víctimas y comunidades.³ Una vez obtenida esta información se contará con un diagnóstico más acertado y fiel de la realidad que permita el diseño de estrategias, programas y acciones que atiendan de manera adecuada y puntual a las necesidades individuales, comunitarias y sociales.

Esta propuesta fue diseñada principalmente para la atención a víctimas en torno a las diversas situaciones generadas por este contexto de violencia en México, ya sean resultado de las actividades del crimen organizado o por violaciones a derechos humanos.

Sin embargo, puede ser aplicado a estrategias para la atención a víctimas de otros tipos de violencia, debido a que su principal enfoque está basado en la atención de los ciclos violencia-trauma-trauma no sanado-violencia-mayor trauma. Estos ciclos se presentan frecuentemente en diversas situaciones de violencia.⁴ Por lo tanto, este abordaje permite responder a las necesidades de atención derivadas de otro tipo de violencias, como la de género, la del ámbito familiar, entre pares o el *bullying*, por mencionar algunas.

1.2 La propuesta de atención integral con enfoque de resiliencia

Esta propuesta sugiere una atención integral y multidisciplinaria para individuos y comunidades que incorpora principalmente el trauma y su recuperación, desde los ámbitos físico y psicológico, así como otros campos que abordan el universo de necesidades en los aspectos emocional, social y de justicia, con el fin de contribuir a generar resiliencia y prevenir por todos los frentes posibles los factores que generan la violencia.

³ Cabe resaltar el esfuerzo emprendido de 2012 a mayo de 2014 por Proyectos Estratégicos Consultoría, S. C., en la investigación "Respuestas Estatales y Comunitarias a la Violencia Asociada al Narcotráfico en México", justamente por conocer cómo ha impactado el conflicto violento derivado del narcotráfico a las personas y comunidades, y cuál ha sido la respuesta estatal al respecto.

⁴ En el apartado de conceptos básicos de este capítulo se encuentran dos modelos del Programa STAR que muestran el funcionamiento de los ciclos de violencia en términos generales.

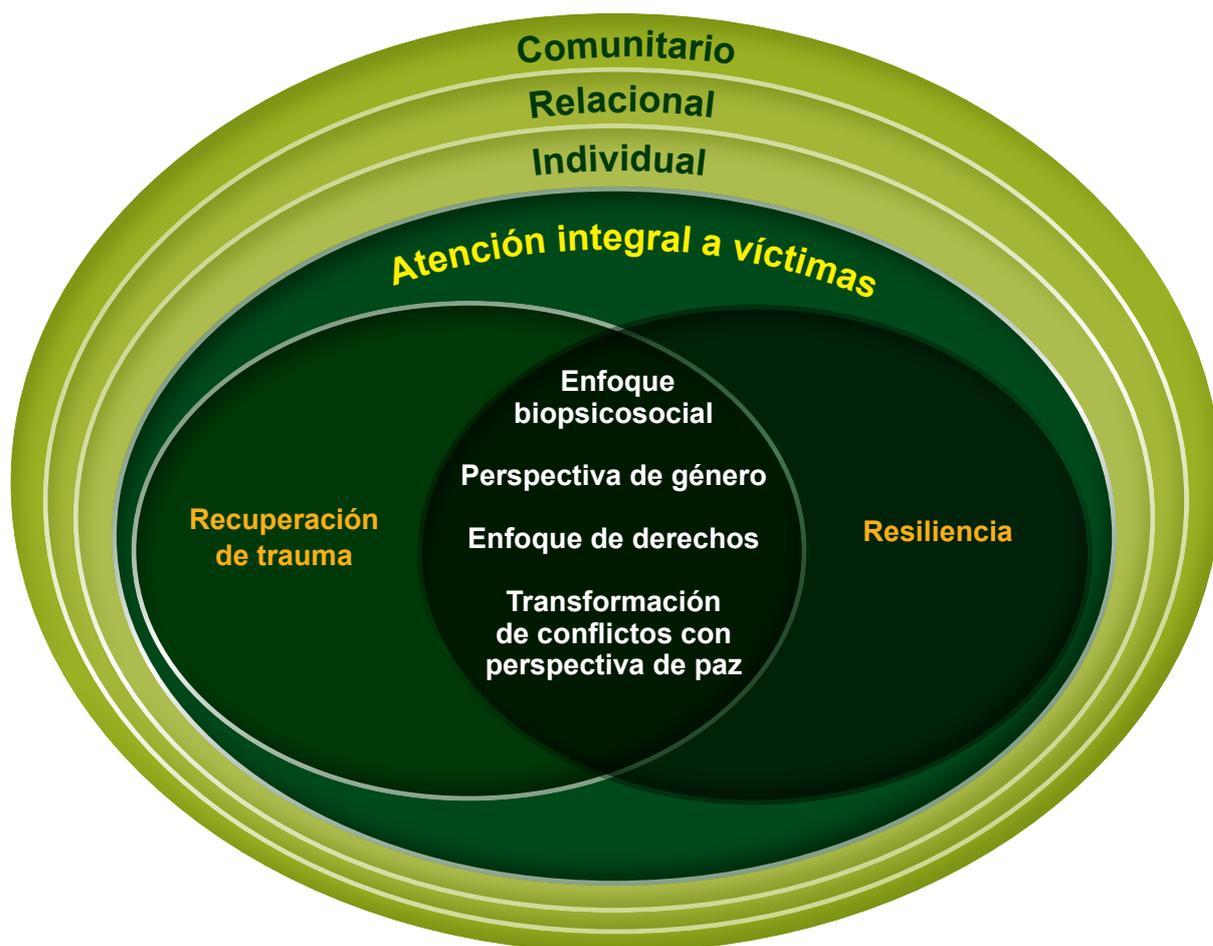


Imagen 1. Elementos para la atención integral de víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia

Su visión integral está conformada por seis componentes: la recuperación del trauma (física y psicológicamente), el enfoque biopsicosocial (que trata de la relación entre el cuerpo-mente-emociones e individuo-sociedad), la perspectiva de género, el enfoque de derechos, la transformación de conflictos con perspectiva de paz y el enfoque de resiliencia.⁵

La resiliencia se presenta de manera transversal, como *misión* y resultado de la atención integral, ya que todos los componentes buscan fortalecer desde diferentes ámbitos y enfoques las capacidades individuales, familiares y comunitarias, no sólo para sobrevivir y resistir sino también para estar en condiciones de prevenir la violencia. Por lo tanto, constituye el vaso comunicante entre la atención a víctimas y la prevención de la violencia.

⁵ Los conceptos básicos para entender cada componente se desarrollan en la segunda parte de este capítulo.

Si bien cada uno de los componentes del modelo cuenta con sus propias perspectivas y prácticas, también permite abarcar de mejor manera todas las aristas que componen la situación. Sólo mediante estrategias que las vinculen se podrá abarcar de manera multidisciplinaria e integral el espectro de necesidades que pueden entenderse bajo el marco de factores de riesgo y protección⁶ en los niveles o contextos del modelo ecológico, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Necesidades o factores de riesgo y protección, y niveles de expresión del modelo ecológico que abarcan los componentes del modelo

Componente	Necesidades o factores de riesgo y protección a los que responde	Nivel o contexto de expresión del modelo ecológico
1. Recuperación de trauma	De índole fisiológico, psicológico y emocional	Individual, familiar y comunitario
2. Enfoque biopsicosocial	De índole fisiológico, psicológico, emocional y social	Individual, familiar, comunitario y social
3. Perspectiva de género	De índole emocional, psicológico y de justicia	Individual, familiar, comunitario y social
4. Enfoque de derechos	De índole fisiológico, psicológico, emocional y de justicia	Individual, familiar, comunitario y social
5. Transformación de conflictos	De índole psicológico, emocional y de justicia	Individual, familiar, comunitario y social
6. Enfoque de resiliencia	De índole fisiológico, psicológico, emocional y de justicia	Individual, familiar, comunitario y social

Como puede observarse algunos de los componentes responden de manera general a factores de riesgo y protección de la misma índole. Sin embargo, de manera específica abarcan diferentes aspectos de cada factor de riesgo y protección. Por ejemplo, la recuperación del trauma se enfoca a los impactos en el cuerpo, la mente y las emociones. Mientras que el enfoque biopsicosocial se encarga de vincular el trabajo en esos mismos ámbitos, pero desde un enfoque que observa cómo estos factores influyen en las relaciones interpersonales y comunitarias, y la manera en que eso beneficia a la sociedad.

En una situación concreta esto puede verse a través del acompañamiento a una víctima de violaciones a derechos humanos desde el campo del trauma y desde el

⁶ Los factores de riesgo y protección son factores o características que aumentan (riesgo) o disminuyen (protección) las probabilidades de que una persona se involucre en violencia y delincuencia. Para mayor contextualización sobre el concepto de factores de riesgo y protección ver el capítulo "Aproximaciones teóricas a la prevención de la violencia y la delincuencia" de *Conceptos y Estrategias de Gestión Local* (USAID, 2015).

enfoque biopsicosocial. El primero se encargaría del proceso de atender los impactos del trauma física y psicológicamente de una persona. Este proceso de sanación también podría dirigirse a un grupo de víctimas, sin excluir los procesos individuales.

El enfoque biopsicosocial, por su lado, se encargaría de que la estabilidad creada por el proceso de recuperación del trauma para esa persona, o ese grupo de personas, se sostenga a través de redes de apoyo en sus familias y comunidades. El trabajo biopsicosocial no sólo retoma la recuperación del trauma del individuo o de un grupo, sino que la traduce en un beneficio para el entorno interpersonal, comunitario y social de esa víctima o ese grupo en particular, y en una mayor posibilidad de disminuir otras formas de violencia como la familiar, comunitaria y social.

De igual manera, todos los componentes permiten trabajar en prácticamente los mismos niveles (individual, familiar, comunitario y social). Esto nuevamente se debe a que cada componente aborda diferentes ámbitos de los individuos, las familias, las comunidades y la sociedad.

- El componente de recuperación de trauma se encarga de los impactos del trauma de manera individual y grupal.
- El componente biopsicosocial aborda cómo la recuperación del trauma influye en las relaciones entre el individuo y los grupos-familia, comunidad y sociedad.
- El componente de género se enfoca en el rol de las construcciones sociales en torno a la violencia basadas en el género y cómo esto se manifiesta en los individuos, familias, comunidades y en la sociedad.
- El componente de derechos trata de asegurar que todos los componentes se brinden en todos los niveles y ámbitos.
- El componente de transformación de conflictos con perspectiva de paz aborda la importancia de llegar a las causas raíz de los conflictos que se susciten en todos esos niveles.
- El componente de resiliencia trata sobre las capacidades en todos y cada uno de esos niveles para sobrevivir, resistir y prevenir la violencia.
- Desde la salud mental se puede aplicar los conocimientos respecto del estrés post traumático y sus aplicaciones.

Cada uno de los seis componentes cuenta con estrategias y acciones que pueden ser implementadas según la clasificación de atención individual o en grupo y de acuerdo al enfoque epidemiológico en primaria o universal, secundaria o selectiva, y terciaria e indicada.⁷

⁷ En el capítulo 2 se desarrollan los lineamientos por cada uno de los componentes para guiar acciones y estrategias, de acuerdo a la clasificación de atención del enfoque epidemiológico. Estos niveles son retomados para estar en concordancia con las políticas públicas en materia de prevención social de la violencia en México que utilizan la misma clasificación, como podrá verse en el PNPSVD.

La siguiente tabla se retoma de *Conceptos y estrategias de gestión local* (USAID, 2015a) del PCC y explica a detalle en qué consiste el contenido de cada nivel de atención:

Tabla 2. Clasificación de los niveles de atención en prevención social de la violencia y la delincuencia

- **Prevención primaria o universal.** Este nivel de intervención está centrado en acciones dirigidas a toda la población para contrarrestar los factores sociales, culturales, comunitarios, familiares e individuales que contribuyen a aumentar el riesgo de la violencia o victimización. Las estrategias de intervención consideran aspectos como son la desigualdad económica, procesos de exclusión social, pertenencia escolar, acceso a la salud y campañas de sensibilización. Otras estrategias se orientan principalmente en fortalecer los factores de protección, como son los estilos de vida saludables, crianza positiva, habilidades para la vida y promoción de la salud.
- **Prevención secundaria o selectiva.** Este segundo nivel de intervención está dirigido a personas, grupos o comunidades en los que ya existen riesgos evidentes de manifestación de la violencia, sea como agresores o víctimas. Las estrategias de intervención se conocen como acciones de detección temprana e intervención oportuna y se dirigen a desarrollar técnicas de identificación de riesgos y metodologías de intervención con el fin de proteger a niños y jóvenes de familias desestructuradas, personas o grupos que pertenecen a minorías excluidas y estigmatizadas, escuelas con dinámicas recurrentes de violencia y comunidades con acceso a armas de fuego y consumo de drogas.
- **Prevención terciaria o indicada.** Este tercer nivel de intervención está dirigido a personas que han sido agresores o víctimas de la violencia y busca reparar los daños ocasionados y prevenir la reincidencia (en el caso de agresores) o la reproducción de la violencia (en el caso de las víctimas).

1.3 Elementos adicionales para el funcionamiento de la propuesta

Existen elementos adicionales que son importantes para la atención a víctimas de violencia. Uno es la coordinación y el otro el cuidado a cuidadores.

La coordinación es relevante porque se constituye como el vehículo que permite la implementación de la integralidad y el enfoque multidisciplinario, es decir, la integración de estrategias desde los seis componentes requiere de coordinación con instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y las comunidades.

Pensar en los cuidadores y personas que trabajan en la atención y acompañamiento de víctimas es necesario para que esta propuesta sea útil. Frecuentemente se pierde el cuidado de las personas que operan estos modelos y trabajan en contextos donde se toca de manera muy cercana el dolor y el sufrimiento de otros. Esta carga emocional los podría hacer poco efectivos en su trabajo y puede poner en riesgo el

apoyo requerido por las víctimas. Por ello, se requiere el desarrollo de estrategias para su cuidado psicológico, físico y emocional. A continuación se abordan de manera más detallada ambos elementos.

1.3.1 La coordinación

El enfoque multidisciplinario e integral de la propuesta requiere de una estrecha coordinación entre los diferentes actores sociales: instituciones de gobierno, organizaciones civiles, iniciativa privada, academia y cooperación internacional en un trabajo articulado.

La coordinación es relevante en dos sentidos:

El primero consiste en que a través del trabajo coordinado se saca lo mejor de cada organización e institución, su particular *expertise*, y así se cubren todas las piezas del rompecabezas de la atención a víctimas. Es decir, la prevención y atención de la violencia en cualquier nivel es un trabajo complejo y multicausal que no puede hacerse de forma aislada.

La coordinación constituye el vehículo que hace posible que se lleve a cabo el contenido integral de las estrategias. En esta medida, la coordinación potencializa su éxito.

Ni el gobierno por su lado, ni las organizaciones por el suyo, cuentan con todo el conocimiento, experiencia, herramientas y recursos humanos y financieros requeridos. Y aunque así fuera se perderían de la riqueza que brinda la diversidad de saberes y perspectivas. La falta de colaboración en este campo pierde de vista que el centro de atención son las personas y las comunidades en situaciones de fragilidad, quienes requieren de diferentes tipos de apoyo, con independencia de su procedencia.

El trabajo coordinado entre gobierno y sociedad requiere hacerse tanto de manera horizontal como vertical. La *coordinación horizontal* es la que se da entre instituciones y organizaciones existentes *dentro* de un mismo nivel: federal, estatal, local o comunitario. La *coordinación vertical* se da entre instituciones y organizaciones de la sociedad civil, a través de los diferentes niveles.

El segundo sentido tiene que ver con los efectos negativos de la falta de coordinación en este sensible campo. Su ausencia puede ocasionar lo siguiente:

- El riesgo de duplicar esfuerzos y de que se desperdicien recursos materiales y humanos.
- De responder de manera parcial y limitada a las numerosas y diversas necesidades de las víctimas y las comunidades.
- De volver a victimizar a las personas y a las comunidades por la falta de protocolos de coordinación de servicios.
- De causar más daño en situaciones de por sí ya vulnerables.
- De perpetuar condiciones generadoras de violencia.

- De no desarrollar estrategias que desde diferentes ángulos permitan modificar de raíz situaciones que perpetran la violencia en los niveles individual, interpersonal, comunitario y estructural.

1.3.2 Cuidado a cuidadores

El otro elemento necesario para el funcionamiento de la propuesta es el tema del cuidado a cuidadores. Trabajar en la atención de personas y grupos en situaciones de estrés y trauma puede generar impactos en quienes lo realizan, ya sea de manera directa o indirecta. Estos impactos pueden manifestarse en desequilibrios en la salud física, mental, emocional y social. Además, puede afectar su desempeño laboral, la calidad de sus servicios, pero también su propia salud y bienestar.

Este material desarrolla lineamientos⁸ para el apoyo ético de estas personas, que son fundamentales en la ecuación de la correcta atención y el acompañamiento a víctimas y comunidades.

Finalmente, esta propuesta de atención a víctimas se basa en la recolección de valiosa información y prácticas aportadas por la sociedad civil en México, en particular por osc en Tijuana, Baja California; Ciudad Juárez, Chihuahua, y Monterrey, Nuevo León, que implementaron proyectos en esta materia con apoyo del PCC, entre 2012 y 2014, en experiencias de las instituciones gubernamentales en los tres órdenes de gobierno, así como en marcos teóricos y modelos internacionales que sustentan el trabajo de atender a víctimas y sanar comunidades impactadas por la violencia de la manera más integral.

En resumen, lo que aquí se presenta se realizó con el objetivo de apoyar de manera integral, multidisciplinaria y coordinada el desarrollo del nuevo andamiaje legal y operativo mexicano para la atención de víctimas y la prevención social de la violencia.

1.4 Conceptos básicos de la propuesta de atención a víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia

A continuación se hace un repaso conceptual inicial, con el fin de establecer un lenguaje en común que permita visibilizar y delinear los alcances teóricos y prácticos del modelo.

1.4.1 Trauma

La raíz etimológica de *trauma* viene del griego *traumat* o herida. Su significado tiene que ver tanto con alguna lesión causada generalmente por un evento externo, aunque también se refiere a una experiencia de choque emocional que afecta el

⁸ Estos lineamientos se encuentran en el capítulo 2.

inconsciente, una impresión fuerte y suele ser duradera (RAE, 2012). De ahí que sea común que en este campo se utilice el término *sanación* como una metáfora para su recuperación. Desde la perspectiva psicológica, se trata de situaciones abrumadoras que están fuera del alcance de la experiencia humana ordinaria y producen angustia. El estudio de los efectos del trauma en el ser humano se sigue investigando de tal suerte que se incluirá un nuevo capítulo para hablar de traumatología y estrés en la quinta versión del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-5), de la Asociación Psiquiátrica Americana (APA). La visión médico-psiquiátrica retoma la importancia del evento crítico como disparador de múltiples síntomas definidos como Trastorno de Estrés Post Traumático (TEPT), el cual reconoce la aparición de diversos síntomas en cuatro clasificaciones: re-experimentación, evitación, pensamientos negativos y cambios en el estado de ánimo y la excitación (APA, 2015) que pueden generar estrés o angustia en las personas.

A pesar de que éste es un buen concepto de entrada, es importante tener en cuenta que el trauma puede ser ocasionado por experiencias dentro del ámbito ordinario de la experiencia humana, tales como accidentes, enfermedades o pérdidas. De igual forma, en contextos de violencia, las balaceras u otro tipo de tragedias individuales o colectivas que podrían instalarse en la vida cotidiana, no dejarían de ser traumáticas (Levine, 1997).

1.4.1.1 Tipos de trauma

Existen diferentes tipos de trauma. El ocasionado por **un evento** en particular, ya sea originado por un desastre natural, un accidente, un abuso o amenaza a la vida y a la integridad.

El **continuo o crónico**, el cual es un trauma de largo plazo que es continuo o que se repite con intervalos, que no tiene necesariamente puntos claros de inicio o fin, y que es extremo en sus efectos sociales, económicos espirituales, emocionales y políticos, porque impactan a los individuos, las familias, las comunidades y las sociedades. Otros términos en la literatura se refieren a este tipo como desorden acumulativo de trauma, traumatización extrema, trauma complejo o síndrome post traumático complejo, entre otros (STAR, 2014).

También se encuentra el tipo **colectivo o social**, el cual es el resultado de eventos traumáticos o políticas que afectan a grupos en específico o sociedades enteras.

Este tipo incluye desastres naturales (la respuesta del Estado y la sociedad ante estos eventos), traumas inducidos por personas (como accidentes en plantas nucleares, etcétera), conflictos continuos, daños deliberadamente ocasionados por un grupo (como podría ser la tortura, los conflictos armados y los ataques) y los traumas históricos, culturales y estructurales. Además, muchos traumas colectivos se integran por una combinación de varias de las descripciones anteriores.

1.4.1.2 Impactos y reacciones comunes del trauma

Otra forma de entender al trauma es a través de las reacciones que se manifiestan, tanto en lo individual como en lo comunitario, a partir de su impacto. En lo individual las reacciones pueden manifestarse a través de síntomas físicos y en lo psicológico en aspectos emocionales. En salud mental esto es un tema ampliamente estudiado.

Según los expertos en esta materia los impactos mentales, físicos y emocionales del trauma son respuestas comunes, es decir, reacciones esperadas en el marco de experiencias traumáticas.

A continuación se presentan algunos síntomas del trauma a nivel individual, de acuerdo al Programa de Estrategias para Superar el Trauma y Aumentar la Resiliencia (STAR, 2014):

- Cambios fisiológicos como vómitos, debilidad, dolor de pecho, cambios en la presión cardíaca, dolores musculares, náusea, diarrea, dificultades para respirar, sudor o escalofríos, fatiga, cambios en el apetito, dolor de cabeza e inhabilidad para descansar.
- Mientras que en el comportamiento algunas de las respuestas comunes son el exceso de trabajo, reacciones antisociales, movimientos erráticos, sospechosismo, explosiones emocionales, abuso de alcohol o drogas, violencia doméstica, *bullying* o abusos en general.
- En las emociones pueden esperarse reacciones como miedo, terror, ansiedad, pánico o paranoia, rabia, aprensión, depresión, culpa, vergüenza, tristeza, shock emocional, pérdida de control de las emociones, sentimientos de desesperanza, irritabilidad, etcétera.
- A nivel cognitivo los impactos van desde la confusión, pesadillas, flashbacks, hiper sensibilidad, dificultad en la toma de decisiones, problemas de concentración y de memoria, y desorientación.
- Al mismo tiempo se impacta el ámbito espiritual con manifestaciones tales como sentimientos de vacío, pérdida de sentido, duda, pérdida de dirección, cinismo, apatía, crisis de fe y de crecimiento.

De acuerdo a los trabajos de Herman (1997), Yoder (2005) y el Programa STAR, a continuación se presentan algunas de las reacciones comunes a nivel comunitario:

- Conductas represivas.
- Sentimientos de impotencia, pérdida de control y la capacidad de responder a las amenazas.
- La creación de narrativas de “ellos” vs. “nosotros”.
- La disminución o cese del flujo de información entre grupos disminuye, lo cual incrementa imágenes negativas de cada grupo y la posibilidad de identificación con uno se intensifica hasta el punto en que la muerte puede ser considerada una mejor opción que la pérdida de la identidad y los eventos pueden convertirse en un “trauma escogido” o “gloria escogida”.
- Grandes grupos de personas sufriendo distintas formas de estrés post-traumático.

- Alteraciones al comportamiento que se aprenden de una generación a otra.
- Cambios profundos que ocurren en procesos sociales y políticos.
- Algunos de los rasgos de sociedades traumatizadas incluyen:
 - Pérdida de confianza básica en el orden de las cosas.
 - Dificultades para vivir el duelo.
 - Dificultad para revertir el sentido de humillación y desesperanza.
- Transformación de patrones culturales que generan:
 - Agresión.
 - Violencia doméstica.
 - Prostitución.
 - Violación y abuso sexual.
 - Secuestro.
 - Pandillas juveniles.
 - Crimen organizado.
 - Una moral más laxa.
 - Destrucción humana del medio ambiente.

Cabe recordar que los impactos en sus diversos ámbitos se pueden presentar en combinación por otras causas. Adicionalmente, el trauma genera necesidades inmediatas, al mediano y al largo plazo que deben ser atendidas, tales como seguridad y salud física y emocional, estabilidad económica y justicia (Yoder, 2005).

1.4.1.3 Trauma y violencia

Una de las razones por las que es importante conocer y entender el impacto del trauma es porque sólo reconociendo sus manifestaciones se puede llegar a atender y a sanar esa herida, muchas veces invisible, que se ocasiona en los individuos y comunidades.

Atender el trauma significa de igual manera contribuir a romper con los ciclos de violencia. Según Richard Rohr el “dolor que no se transforma: se transfiere”. Esta transferencia se refiere a que el trauma no atendido, sanado o en contextos de violencia continua puede generar una dinámica de agresión y daño, ya sea autoinfligida o hacia otros (Yoder, 2005).

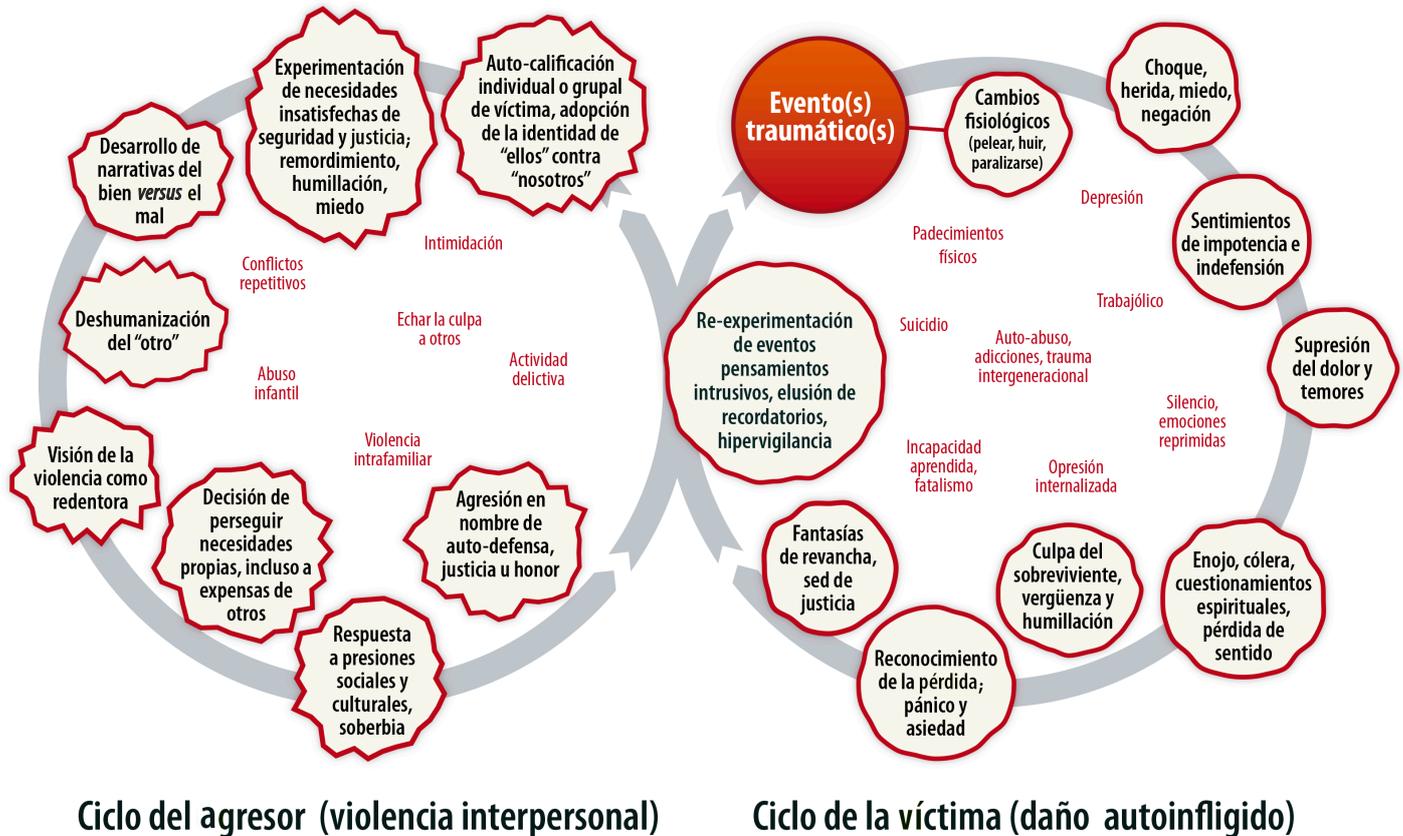
Esta dinámica está presente en prácticamente todas las modalidades de violencia y daño. Tanto al nivel individual (depresión, desórdenes alimenticios hasta el suicidio), en el interpersonal (en situaciones de violencia en el ámbito familiar, violencia de género, violencia juvenil, *bullying* o lesiones), como también en lo comunitario o nacional, en conflictos sociales y a nivel estructural (como en situaciones de pobreza, desigualdad, discriminación sistémica, etcétera).

Según el Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud (Organización Panamericana de la Salud, 2002), la violencia se divide en tres grandes categorías:

1. Contra uno mismo(a) o autoinfligida.
2. Interpersonal.
3. Colectiva.

La siguiente imagen permite comprender de una forma más integral la conexión entre el trauma no sanado y la creación de los ciclos de violencia:

Ciclos de violencia



Fuente: Modelo Ciclos de Violencia. Programa STAR.⁹
Center for Justice and Peacebuilding Eastern Mennonite University.

Figura 1. Ciclos de violencia

El círculo derecho representa el ciclo de victimización y de daño autoinfligido, el cual inicia a partir del evento(s) traumático(s) o acto de violencia, seguido inmediatamente de cambios fisiológicos. La inmediatez entre estas dos etapas sustenta la relevancia de incorporar el ámbito físico en las intervenciones psicológicas y sociales. Este ciclo se conforma de una serie de experiencias como el pánico, la negación, la supresión del dolor y el miedo, el enojo, la pérdida de sentido, la culpa de ser sobreviviente, la pérdida de poder, fantasías de revancha, revivir el evento, recordatorios constantes y estado de hiper-vigilancia, entre otros.

⁹ Traducción al español elaborada en enero del 2015 por Elaine Zook Barge, Vernon Jantzi y Katia Ornelas.

Este ciclo de experiencias no constituye una lista exhaustiva. Tampoco es lineal ni se llevan a cabo de manera consecutiva, sino que pueden presentarse de manera inesperada e indeterminada. Lo único que queda claro es que los cambios fisiológicos son los primeros que experimentan las víctimas.

Asimismo, al interior del círculo se encuentran algunos ejemplos que ilustran de manera concreta al daño autoinfligido en el cuerpo, pensamiento, emociones y comportamiento, tales como enfermedades físicas, depresión, alcoholismo, aislamiento, auto-abuso a través de adicciones y trauma intergeneracional, y suicidio.

Por su lado, el círculo de la izquierda muestra el ciclo que se crea cuando el trauma no sanado se externaliza en violencia hacia otros (interpersonal o comunitaria).

Este lado de la moneda contiene experiencias de insatisfacción de necesidades de seguridad, justicia, vergüenza, humillación y miedo no atendidas, desarrollo de narrativas de “nosotros” vs. “ellos” y de creación de grupos identitarios, ataque al nombre de otros, deshumanización de los “otros”, visión de la violencia como rentadora, ataques a otras personas en nombre de defensa propia, justicia u honor, y de decisión de perseguir necesidades propias, incluso a expensas de otros.

De igual manera, ésta no es una lista exhaustiva y tampoco se manifiestan de manera consecutiva ni lineal. De nueva cuenta al interior del círculo hay ejemplos concretos de esa violencia hacia otros: conflictos repetitivos, abuso de niños, violencia intrafamiliar, *bullying*, culpar a los demás o actividades delictivas.

Esta dinámica de trauma no sanado y los ciclos de violencia también se explican conforme al concepto del encadenamiento de violencias. Esto consiste en que cualquier tipo de violencia puede desatar otros tipos de éstas (Loche, 2015). Por ejemplo, niños y niñas en situación de violencia doméstica no atendida podrían ser vulnerables no sólo a replicar o ser objeto de violencia entre pares en sus escuelas, sino también serlo ante la presencia de grupos del crimen organizado que les otorguen una alternativa identitaria, de acuerdo a la violencia aprendida en sus casas o bien ser víctimas de estos grupos.

Debido a la profunda relación entre trauma no sanado y los ciclos de violencia es que la sanación y atención del mismo es reconocido cada vez más a nivel local e internacional, en parte por el respaldo que han hecho agencias de cooperación internacional hacia el financiamiento de programas y estrategias encaminadas a la prevención de la violencia.

En este sentido el trabajo de sanación de trauma representa una (de varias) estrategia para romper con los ciclos de violencia.

Para ilustrar lo anterior está la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), la cual establece en su reporte sobre teorías de cambio y desarrollo de indicadores en el manejo y mitigación de conflictos, una teoría de cambio denominada sanación de trauma (USAID, 2010).

La teoría dice lo siguiente: “si a los individuos y los grupos identitarios traumatizados por la violencia se les otorga la oportunidad de expresar y sanar su dolor, el deseo de revancha violenta se reducirá y el trauma no atendido eliminará factores que contribuyan a la generación de conflictos”.

1.4.1.4 La recuperación del trauma

Tradicionalmente el trauma se ha concebido como una enfermedad mental que requiere de tratamientos médicos psiquiátricos y psicológicos. De estos campos han resultado conceptos, procesos y herramientas que han permitido conocer mejor las implicaciones del trauma, como el del Síndrome de Estrés Post Traumático (PTSD, por sus siglas en inglés), así como la tipología de trauma secundario y trauma vicario, entre otros.

Si bien tanto la terapia psicológica como los medicamentos psiquiátricos son útiles e importantes en el tratamiento mental, no atienden al impacto del trauma en el cuerpo (Palacios y Heinze, 2002).

El cuerpo reacciona ante el estrés y el trauma de diferentes maneras. Se tensa ante la alerta de riesgo, puede paralizarse ante la presencia inminente de un ataque, o bien, movilizarse para sobrevivir, huyendo o peleando. Éstas son reacciones comunes que son parte de los mecanismos instintivos de sobrevivencia orquestadas por la parte más antigua del cerebro humano. Una vez que los mecanismos del cerebro perciben que la amenaza ya pasó, las reacciones del cuerpo tendrían que normalizarse. Sin embargo, por diferentes razones este proceso no siempre sucede, lo cual deja una huella de esa energía de tensión y trauma en la mente, y en el cuerpo que la experimentó.

Las limitaciones del abordaje mental han sido expuestas por recientes estudios de la neurobiología, la neurociencia y la psiconeuroinmunología (campo de estudio interdisciplinario sobre las interrelaciones mente-cuerpo y sus implicaciones clínicas), los cuales han arrojado una evidencia sólida sobre la existencia de lo que denomina claramente Peter Levine, una “intrincada comunicación de doble vía entre la mente y el cuerpo” (1997: 2).

No se trata de menospreciar el trabajo psicológico o psiquiátrico, o de sobrevalorar el fisiológico. Esto consiste más bien en integrar ambas partes. Peter Levine, Bessel A. van der Kolk¹⁰ y muchos otros que han visto esta relación proponen entonces que la única forma de tratar de manera completa al trauma es considerando el trabajo mental con el físico como una sola unidad. En caso de que esto no sea posible, procede la labor de “informar” al trabajo del ámbito mental de la existencia de las necesidades fisiológicas y viceversa.

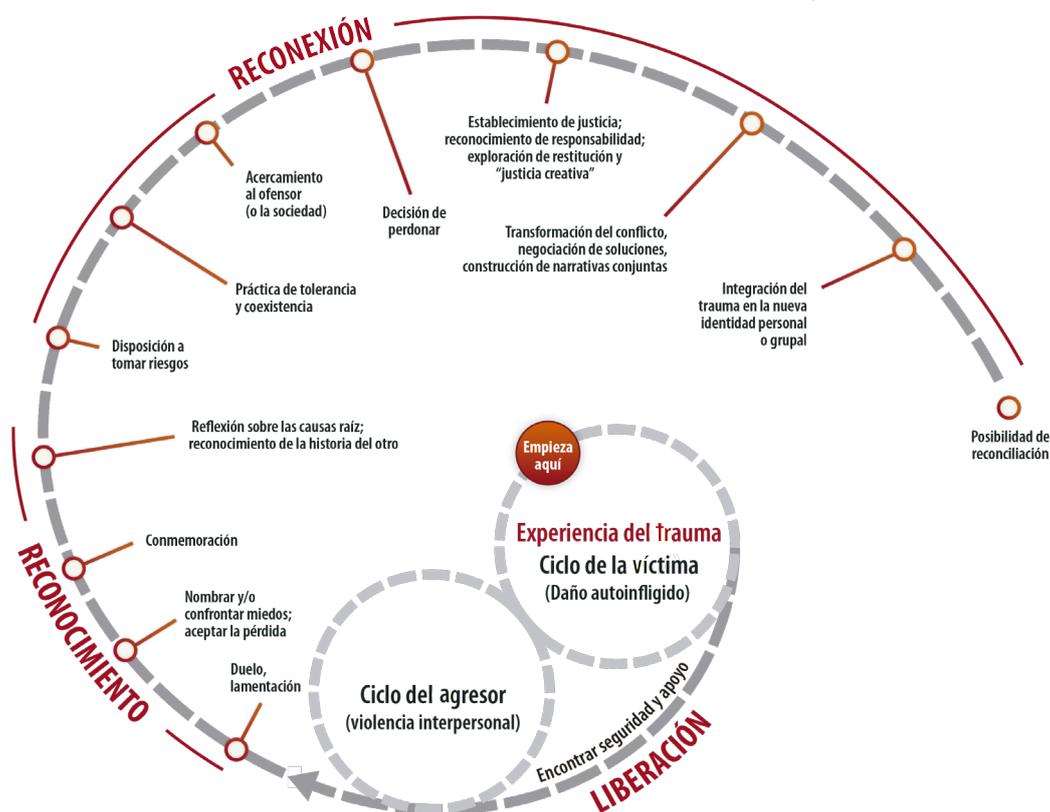
Esta perspectiva es la que fundamenta la adición del componente “bio” del enfoque biopsicosocial. Se hace de esta manera para que las intervenciones psicológicas y sociales visibilicen y atiendan en conjunto los ámbitos fisiológico, mental, emocional y social.

¹⁰ Fundador y director médico del *Trauma Center at Justice Resource Center*. Disponible en: www.traumacenter.org/

La práctica y literatura en este campo han encontrado que la recuperación del trauma está ligada a los procesos de índole biopsicosocial. Particularmente porque la violencia que provoca el trauma suele ser consecuencia de violencia interpersonal, comunitaria, social o estructural.

Así, como hace una radiografía del funcionamiento de los ciclos de violencia, el Programa STAR también desarrolla una propuesta para su rompimiento, la cual incorpora todos los componentes necesarios para la recuperación del trauma psicológico o fisiológico, así como muchos otros del campo biopsicosocial, de justicia y seguridad humana. Su objetivo es sanar a individuos y comunidades, y al hacerlo construir resiliencia. Su modelo de recuperación se denomina “Rompiendo Ciclos de Violencia- Construyendo Resiliencia” y se muestra a continuación.

Rompiendo Ciclos de Violencia – Construyendo Resiliencia



Fuente: Modelo de Ciclos de Violencia.¹¹ Programa STAR. Center for Justice and Peacebuilding. Eastern Mennonite University.

Figura 2. Rompiendo Ciclos de Violencia-Construyendo Resiliencia

¹¹ Traducción al español elaborada en enero de 2015 por Elaine Zook Barge, Vernon Jantzi y Katia Ornelas.

El modelo ilustra, a través de la figura de un caracol o espiral ascendente, el camino para romper los ciclos de violencia y, de tal forma, llegar a construir resiliencia.

Inicia a partir de componentes que se presentan en la experiencia de un evento traumático y cómo se vincula el trauma no sanado y la generación del “ciclo del agresor” o violencia interpersonal. Ambas dinámicas se presentan conformando ciclos de violencia. Después continúa con su propuesta de procesos y etapas para la sanación y la construcción de resiliencia, los cuales son aplicables, tanto a nivel personal como comunitario.

1.4.2 Resiliencia

La resiliencia es un concepto fundamental para el trabajo de recuperación de los impactos del trauma en individuos, comunidades, sociedades e incluso culturas,¹² en los ámbitos físicos, psicológicos, emocionales, sociales y de justicia. Contribuye desde todos estos aspectos y ámbitos al rompimiento de los ciclos de violencia.

Esto se debe a que trata sobre la capacidad individual y grupal para atravesar las tempestades, las dificultades, las caídas, la violencia y el trauma.

En el campo de la física la resiliencia significa, a grandes rasgos, la capacidad de un cuerpo de estirarse o doblarse sin llegar a romperse. Por ejemplo, una roca puede ser fuerte, sin embargo no es elástica y ante un golpe que la fracture no tiene la capacidad de volver a su estado anterior. Por su lado, un árbol bambú es delgado, sin embargo tiene cierta capacidad que lo hace flexible y resistente, de manera que aunque el viento lo doble puede regresar a su estado original casi intacto.

Estas analogías e imágenes de la resiliencia son las que se utilizan en el ámbito de la violencia y el trauma: se buscan las cosas tangibles, como recursos materiales o acceso a servicios, e intangibles como ideologías o creencias, así como prácticas individuales, comunitarias y sociales/culturales que permiten que individuos y grupos traspassen las dificultades de manera positiva y sin morir en el intento.

De esta manera, es un concepto que se utiliza en diversos contextos de la psicología y las ciencias sociales. Se ha incorporado para describir todas las cosas, capacidades y competencias que ayudan a individuos, comunidades y estructuras a sobrevivir a pesar de la adversidad e incluso pensar en ir más allá, hacia la in-

¹² En el contexto de la presencia de trauma de tipo colectivo o social, se ha desarrollado una teoría para sustentar la existencia del trauma cultural. En términos de Jeffrey C. Alexander este tipo de trauma se configura cuando “miembros de una colectividad sienten que han sido sujetos de un evento horroroso que deja marcas indelebles en su conciencia grupal, marcando sus memorias por siempre y cambiando el futuro de su identidad de una manera fundamental e irrevocable”. Alexander, J., Eyerman, R. G., & Smelser, N. S. (2004), *Cultural Trauma and Collective Identity*. Berkeley, California, United States of America: University of California Press.

corporación de la adversidad en un renovado y más fortalecido sentido del ser. En términos coloquiales podría hacerse referencia al dicho: “lo que no mata, fortalece” (Boss, 2006: 50-57).

En el ámbito del desarrollo internacional se define como “una habilidad de las personas, hogares, comunidades, países y sistemas para mitigar, adaptarse y recuperarse de los *shocks* y estrés de una manera que reduce la vulnerabilidad crónica y que facilita el crecimiento” (USAID, 2012).

Son muchos los factores que contribuyen a la resiliencia. El Programa STAR identifica los siguientes, desde un punto de vista individual y comunitario:

Tabla 3. Factores que contribuyen a la resiliencia

Individual	Comunitaria
<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima fuerte y flexible. • Cuentan con sólidas conexiones y redes sociales y de amistad. • Confianza en la capacidad personal para resolver de manera creativa problemas y enfrentar retos. • Habilidad de estar consciente de las emociones propias, de las ajenas y para poder comunicarlas de manera apropiada y respetuosa. • Fe o prácticas espirituales que permitan ver las experiencias personales a gran escala, con un sentido y un propósito de crecimiento. • Habilidad para reconocer los signos del estrés en el cuerpo y de contar con herramientas para tranquilizarse. • Sentido del humor. • Disposición hacia el perdón. • Capacidad de búsqueda del sentido de justicia y de reparación del daño. • Ambiente en donde las necesidades básicas estén satisfechas, acceso a servicios básicos de salud, educación y servicios sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para responder de forma creativa a la adversidad y el cambio. • Capacidad de responder a situaciones críticas de manera que se fortalezcan los vínculos comunitarios. • Demuestran la habilidad de improvisación en situaciones nuevas o cambiantes. • Utilizan eventos desafortunados para fortalecer la solidaridad comunitaria y renovar el tejido social. • Cuentan con cierto sentido de orgullo comunitario y satisfacción por el lugar donde viven. • Tienen una identidad cultural (valores, costumbres, bailes, música, comida, etcétera, que otorgan un sentido de identidad a través del tiempo). • Sentido respetuoso del humor social (la capacidad de encontrar humor en medio de tragedias o desastres). • Cuentan con un buen gobierno y de honestidad colectiva. • Tienen sabios líderes que inspiran y promueven el valor, la esperanza y la construcción de paz de manera creativa.

En los ejemplos anteriores existen factores de diversa naturaleza. Se habla de la autoestima como de las relaciones, la fe o prácticas espirituales, de la importancia de la salud física y mental, hasta del acceso a servicios básicos de salud, de educación y el buen gobierno.

En contextos de violencia y trauma, en la medida en que las personas y comunidades cuenten con atención y apoyo físico, mental y emocional, entre otros, su capacidad de sobrevivencia y de poder afrontar la adversidad se verá incrementada y fortalecida. A su vez, personas y comunidades más saludables en estos ámbitos estarán en mejores condiciones para prevenir la violencia, ya sea hacia sí mismos o de replicarla hacia otros.

Es importante tener en cuenta que los factores, capacidades o vehículos que promueven resiliencia son determinados por el contexto personal, comunitario, social y estructural.

Debido a esto puede haber diferentes fuentes de resiliencia de una persona a otra y de una comunidad y sociedad a otra. En ese sentido, el modelo plantea la importancia de desarrollar estrategias integrales para promover la resiliencia de manera personal o comunitaria y de una forma que rescate todas aquellas prácticas o creencias que tengan un sentido trascendente y positivo, de acuerdo al contexto local.

1.4.3 Enfoque de bienestar biopsicosocial

Esta visión reconoce la relación entre el individuo y la comunidad. El modelo la incorpora totalmente con el fin de trabajar en doble vía, en el entendimiento de que no sólo es necesaria la atención individual, sino también el trabajo en el ámbito comunitario y social, que finalmente constituye el entorno que rodea a las personas.

El trauma impacta a las personas a un nivel físico y mental (como se vio en el apartado relativo al trauma), así como a sus relaciones con la comunidad y su entorno social. De ahí que el acercamiento biopsicosocial brinda una perspectiva que abarca y vincula todos los niveles de intervención de una manera integral.

Ya que este enfoque representa una atención más comprensiva, cada vez más programas y estrategias de atención individual y comunitaria lo han incorporado. En el capítulo de tendencias locales e internacionales se dará cuenta de ello.

Al respecto Carlos Beristain describe a la atención psicosocial en el trabajo de acompañamiento a violaciones a derechos humanos, en el contexto de Colombia del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), como el “proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático de las violaciones de derechos humanos y promover el bienestar, apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades” (Beristain, 2012).

En ese mismo sentido el trabajo de recopilación de experiencias en la antigua Yugoslavia de Paula Gutlove y Gordon Thompson apunta hacia la importancia de la sanación biopsicosocial, es decir, hacia las estrategias de apoyo psicológico y social que ayuden a individuos y sociedades a funcionar en maneras estables y saludables en un contexto de conflicto y violencia (Gutlove & Thompson, 2003).

De tal forma que una estrategia de atención a víctimas y sanación comunitaria contendría procesos dirigidos hacia el impacto y síntomas del trauma en el cuerpo, en las emociones, en el pensamiento y en el comportamiento de las personas, como también metodologías enfocadas a enmendar los efectos negativos de la violencia en la comunidad o en fortalecer su resiliencia a la violencia.

Respecto de los procesos colectivos de sanación cabe resaltar el poder de estrategias que incluyen trabajos rituales y conmemorativos, los cuales ayudan de manera individual y colectiva a incorporar las adversidades de una forma simbólica y que les permita avanzar hacia delante.

Como ejemplo de esta lógica de trabajo en pistas paralelas entre lo individual y comunitario, el documento *Guía de Salud Mental Comunitaria* desarrollado por el PCC en 2013 integra tres campos para la atención mental al nivel individual: la atención psicológica, la terapia ocupacional y la asesoría jurídica. Mientras que para el ámbito comunitario propone seis componentes de intervención: mapeo del impacto de la violencia, formación de promotores, grupos de activación resilientes, centros de atención a las víctimas, trabajo con la comunidad y articulación de redes locales.

La idea detrás de esta propuesta es justamente establecer un diálogo que retroalimente y fortalezca de forma simultánea el trabajo individual y el colectivo.

1.4.4 Perspectiva de género

Toda política y estrategia de atención a las víctimas de violencia se basa en una perspectiva de género entendida como el conjunto de acciones dirigidas a erradicar la desigualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. De manera frecuente en la historia, las diferencias de género, es decir, aquellas características sociales y culturales atribuidas a cada sexo han promovido la violencia y por tanto la condición de víctimas, mismas que han vulnerado los derechos humanos. Es por ello que esta propuesta contempla el desarrollo de acciones que disminuyan el riesgo de victimización en las mujeres y también la construcción de identidades masculinas cuyo fundamento sea la equidad.

1.4.4.1 Violencia hacia la mujer

Este trabajo reconoce el camino andado y los modelos que han surgido a partir de movimientos sociales y legislación nacional, y del sistema de las Naciones Unidas para prevenir, atender, sancionar y erradicar las diferentes modalidades de violencia contra las mujeres.

México no escapa a este problema mundial y según estadísticas tres de cada cinco mujeres han experimentado alguno de los diferentes tipos de violencia.¹³ Lo cual evidencia

¹³ Estadística correspondiente al 2011 citada en Cuadernos de Trabajo 42 *Evaluación de diseño de los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia entre las mujeres e*

que en México la violencia contra las mujeres es grave y por su magnitud merece estar en la agenda de prioridades del país. Más aún si según las estadísticas en la materia la violencia ejercida en el marco de la guerra contra el narcotráfico la ha exacerbado. Algunos datos arrojan que desde que inició esta estrategia en México se ha generado un incremento no sólo de los homicidios en general, sino también en los homicidios de mujeres. Según expertas en esta materia¹⁴ de 2008 a 2010 en el estado de Chihuahua se cometieron más homicidios de mujeres por año que los cometidos entre 1993 y 2002.

1.4.4.2. La violencia tradicionalmente vinculada a la masculinidad

Una de las razones que explica la violencia de hombres contra mujeres y en los ámbitos comunitario y social se basa en los modelos de masculinidades identificadas con roles violentos.

La masculinidad en el sentido tradicional y bajo los estereotipos de la cultura patriarcal se define como: “involucrando la expectativa, incluso el requerimiento de la violencia, bajo muchas y muy bien definidas condiciones: en tiempos de guerra, en respuesta a un ataque personal, en respuesta a sexo extramarital por parte de una mujer de la familia, en los deportes que implican combate entre hombres, etcétera” (Gilligan, 2001: 56).

Cifras de ONU Mujeres y de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2012 (ENDIREH) realizada en México confirman que tanto a nivel global como en México la cultura y práctica de violencia de hombres contra mujeres persiste.

Esta cultura también denominada *machista* no sólo afecta a las niñas y mujeres adolescentes y adultas, sino también a los hombres y a sus comunidades.

Según la oficina de la ONU contra la Droga y el Delito,¹⁵ los índices de homicidio de hombres entre 15 y 29 años de edad en México y América Central son cuatro veces mayores que la media en el mundo, de acuerdo a ese grupo etario. En 2011, un estudio realizado sobre los homicidios en Ciudad Juárez muestra que la humillación sádica de víctimas que marcan estos crímenes se debe al entendimiento que existe en la región de una masculinidad de corte violento.

A la luz del enraizamiento de la violencia contra las mujeres en la sociedad mexicana y para atender la construcción social de masculinidades asociadas con la violencia y,

identificación de mejores prácticas, del Instituto Nacional de las Mujeres y el Instituto Nacional de Salud Pública, p. 8.

¹⁴ Información otorgada por la experta en género y feminicidio Patsilí Toledo en entrevista publicada el 10 de diciembre de 2012 en la página web del INPEC (International Politics Energy Culture). Disponible en: inpec.in/2012/12/10/feminicidio/

¹⁵ Información recabada en el artículo “Drugs and Machismo are dangerous mix lethal culture”. Disponible en: www.economist.com/news/americas/21636052-drugs-and-machismo-are-dangerous-mix-lethal-culture?fsrc=scn/fb/te/ed/pe Consultado el 13 de diciembre de 2014.

finalmente, debido a que se ha observado una agudización de estas dos situaciones en el contexto de la lucha contra el narcotráfico, el modelo considera necesario:

- Una atención a las niñas y mujeres adolescentes y adultas víctimas de violencia en el ámbito familiar y de delitos asociados con la violencia de género derivada de la guerra contra las drogas, que sea congruente con la perspectiva de género al momento de brindar los servicios a las víctimas.
- El desarrollo de modelos locales de atención a niñas, mujeres adolescentes y adultas víctimas de violencia en el ámbito familiar y de prevención de violencia de género, desde una perspectiva que considera que tanto la violencia social y la de género son transversales y se originan y reproducen en todo el espectro social, por lo que buscan incidir en todos los niveles, primero en el trabajo individual de las mujeres, en el de las familias y, finalmente, en las comunidades.
- Promoción de modelos que identifiquen los roles, estereotipos y patrones que culturalmente han normalizado y banalizado la violencia contra las mujeres. En este sentido, se presentarán ejemplos de modelos de masculinidades no hegemónicas y no violentas que contribuyan a la transformación y reconstrucción de las relaciones de poder entre hombres y mujeres.
- Implementación de programas que atiendan las necesidades de verdad, restauración y justicia de las mujeres víctimas de las diferentes modalidades y tipos de violencia al mismo tiempo, las cuales permitan la sanción a quienes la perpetren, disminuir la impunidad en estos casos, así como fomentar la responsabilidad por parte de los hombres en actos de violencia cometidos contra las mujeres. Esta visión empieza a ser debatida en México como una opción a la mediación y a la respuesta persecutoria penal cuando hay vínculos familiares o de pareja (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2014). Estas prácticas también complementan y fortalecen los modelos de masculinidades sensibles y conscientes a la violencia contra mujeres. Para esto se presentarán ejemplos de experiencias diseñadas con base en la filosofía de la justicia restaurativa.

El otro elemento en este enfoque es la atención para modificar actitudes, creencias y comportamientos en la relación entre hombres. Culturalmente se aprueba que el hombre ejerza violencia contra otros hombres por diversas razones. Un enfoque de cambio cultural se basa en la educación para la paz y el respeto de hombres a hombres a fin de disminuir la dinámica de los generadores de violencia y en consecuencia de quienes son víctimas entre el mismo género. De la misma manera se requiere desnaturalizar la idea de que la comisión de delitos atañe principalmente a la población masculina.

1.4.5 Enfoque de derechos

El enfoque de derechos es indispensable, ya que es el que otorga un *blindaje* que asegura desde una perspectiva legal que las víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos recibirán una serie de servicios de diversa índole para su protección, rehabilitación y re-dignificación.

1.4.5.1 Los derechos de las víctimas en México

En México, los servicios de atención a víctimas se han centrado principalmente en tres grandes ejes, que son los lineamientos contenidos en el Apartado C del Artículo 20 constitucional, respecto a los derechos básicos de las víctimas u ofendidos por el delito:

1. La representación, asesoría jurídica y derecho a reparación.
2. La atención médica.
3. El acompañamiento psicológico.

El enfoque de esta visión a tres aspectos de las muchas otras necesidades de las víctimas resultado del delito y la violencia, en gran medida se debe a que por mucho tiempo se les brindó poca atención.

Si bien esos derechos constituyeron y aún representan una base importante, la realidad de la violencia los rebasa y los vuelve limitados incluso en cada uno de los ejes. Parte de esta limitación se debe a que los servicios médicos y el acompañamiento psicológico no siempre se brindan de manera coordinada y como se ha mencionado, en relación al trauma y su recuperación, estos dos ámbitos requieren de ser abordados como una sola unidad.

Además, uno de los sesgos importantes de esta visión es que no contempla estrategias para el trabajo en los niveles comunitario, cultural y estructural, los cuales son indispensable para atender de manera integral a las víctimas y prevenir la violencia.

1.4.5.2 Nuevos modelos y marco legal para la atención a víctimas

Sin embargo, a partir de la violencia que ha experimentado el país, algunas organizaciones de la sociedad civil han empezado a implementar modelos de atención que trascienden la concepción básica de derechos, con el fin de abarcar otros aspectos encaminados a apoyar la sanación personal y comunitaria. En el capítulo 3 se incorporarán algunas de estas experiencias, incluyendo donaciones que ha impulsado el PCC en la materia.

Asimismo, se ha desarrollado un nuevo marco legal para la atención a víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, y un conjunto de leyes, programas y acciones en materia de prevención social de la violencia de avanzada, los cuales profundizan el entendimiento de las consecuencias de la violencia a nivel individual, comunitario y social, y profundizan los derechos de las víctimas, incluyendo aquellos relacionados a su rol dentro del proceso penal.¹⁶

La publicación, el 9 de enero del 2013 en el Diario Oficial de la Federación, de la *Ley General de Víctimas* (Ley de Víctimas), y su Reglamento en 2014, y la creación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) como órgano operativo del

¹⁶ El movimiento de reformas al proceso penal de corte acusatorio en las legislaciones estatales y en la Carta Magna ha reivindicado y ampliado los derechos de las víctimas en el proceso penal.

Sistema Nacional de Atención a Víctimas (Sistema Nacional) y, en el ámbito local, la creación de las leyes en la materia y sus respectivas comisiones ejecutivas estatales representan un paso importante hacia el reconocimiento de este tema en la agenda nacional, así como para la atención especializada y coordinada por parte del Estado de las múltiples dimensiones de las problemáticas que enfrentan las víctimas en el contexto específico de la violencia.

La *Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia* de 2012 también incorpora la atención a víctimas y la vincula con la prevención social de la violencia y la delincuencia, así como con el Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (PNPSVD).

Estos avances se han impulsado en buena medida por los movimientos sociales de las familias de las víctimas y de organizaciones de derechos humanos que han alzado su voz para pedir justicia; la búsqueda de sus hijas, hijos, maridos, hermanos o hermanas, y exigir que se encuentre a los victimarios de los asesinatos, desapariciones, los abusos y la reparación del daño padecido por el impacto de estos hechos, por mencionar algunas de sus peticiones.

A continuación algunos de los puntos más relevantes de este marco legislativo y operativo:

- **Sistema Nacional de Atención a Víctimas:** constituye la muestra máxima de voluntad política para la coordinación de los esfuerzos para la atención integral a víctimas en el país. Está conformado por el jefe del Ejecutivo federal, el secretario de Gobernación, la Procuraduría General de la República (PGR), la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), gobernadores y la Comisión Nacional Ejecutiva, con los siete integrantes electos por el Senado, los cuales delinearán los programas y acciones, así como los esquemas de coordinación entre los tres órdenes de gobierno y las organizaciones de la sociedad civil para garantizar la aplicación de la Ley de Víctimas.
- **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas:**¹⁷ se establece como órgano operativo del Sistema Nacional y en ese sentido está encargada de la elaboración de las políticas públicas y de la coordinación en la materia con tres tareas principales. La primera consiste en construir el Registro Nacional de Víctimas que será alimentado por las comisiones ejecutivas estatales y facilitará el acceso de las víctimas a la ayuda prevista en la ley. La segunda será definir las reglas de operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral. La tercera es determinar las medidas de asesoría jurídica que los tres órdenes de gobierno brindarán a las víctimas.
- **Trabajo especializado basado en los delitos y tipos de violencia:** la Ley de Víctimas establece la creación de comités al interior de la CEAV basados en los tipos de delito y violencia que experimenta el país, lo cual permitirá una atención más adecuada de acuerdo a cada tipo de situación.

¹⁷ Disponible en: www.ceav.gob.mx/

Existe un comité por cada una de las siguientes áreas: violencia familiar; violencia sexual; trata y tráfico de personas; personas desaparecidas, no localizadas, ausentes o extraviadas; personas víctimas de homicidio, tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, detención arbitraria, derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, y un comité interdisciplinario evaluador. Además, se podrán establecer comités por grupo de víctimas, tales como niños y niñas, adultos mayores, mujeres, indígenas, migrantes y personas con discapacidad, entre otros.

- **Reconocimiento legal de la situación de víctima:** según el Artículo 4 de la Ley de Víctimas, las víctimas directas son las 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”. Las víctimas indirectas son “los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella”. También se señala el término de víctimas potenciales como “las personas físicas cuya integridad física o derechos peligran por prestar asistencia a la víctima, ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito”. Se reconoce también como víctimas a 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.
- **Reconocimiento amplio de derechos de las víctimas:** se hace un reconocimiento de derechos de las víctimas del delito y violaciones a derechos humanos, tales como el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en la Constitución Mexicana, en los tratados internacionales de derechos humanos y demás instrumentos de derechos humanos. Asimismo, se hace énfasis en el trabajo para el respeto de la dignidad humana.
- **Concepto de daño:** se definen términos como *daño* y *delito* pero existe la omisión del término de *violencia*. Sin embargo, dicha definición se encuentra en otros documentos vinculantes, tales como declaraciones internacionales de derechos humanos e instrumentos legales en México, tal es el caso de la LGPSVD en el Artículo 4; Fracción XI: “Violencia: el uso deliberado del poder o de la fuerza física, ya sea en grado de amenaza o efectivo, 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”. Quedan incluidas las diversas manifestaciones que tiene la violencia como la de género, la juvenil, la delictiva, la institucional y la social, entre otras. En cuanto al concepto de *daño* la Ley de Víctimas establece como “muerte o lesiones corporales, daños psicológicos o perjuicios morales y materiales [...] pérdidas de ingresos directamente derivadas [...] incurridas como resultado de un deterioro significativo del medio ambiente, teniendo en cuenta los ahorros y los costos; costo de las medidas de restablecimiento, limitado al costo de las medidas efectivamente adoptadas

o que vayan a adoptarse; y costo de las medidas preventivas, incluidas cualesquiera pérdidas o daños causados por esas medidas, en la medida en que los daños deriven o resulten”.

- **Reglamento de la Ley General de Atención a Víctimas:** un instrumento de suma relevancia, ya que establece las bases y el contenido de las medidas de atención, asistencia y protección a las víctimas, la creación del Modelo Integral de Atención a Víctimas, del Modelo de Atención Integral en Salud, las bases para la coordinación de las autoridades, para la elaboración y contenido del Programa de Atención Integral a Víctimas, para la conformación del Registro Nacional de Víctimas y la Asesoría Jurídica Federal para brindar asesoría jurídica y, en su caso, representar a las víctimas.
- **Modelo de Atención Integral en Salud de la CEAV:**¹⁸ este modelo forma parte de las medidas de asistencia, ayuda inmediata, atención, rehabilitación y reparación integral emanadas por la Ley de Víctimas, las cuales buscan el restablecimiento físico y psicosocial de las víctimas. Posteriormente se desarrollará el Modelo Integral de Atención a Víctimas, el cual tratará sobre la vinculación de la atención en diversas etapas y ante distintas instancias gubernamentales.
- **Vinculación entre prevención social de la violencia y atención a víctimas:** por su lado la LGPSVD enlaza la prevención social de la violencia con la atención a víctimas en su Capítulo Segundo “De la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia y la Atención a Víctimas”. Esto es un paso de suma relevancia debido a que reconoce la importancia de incluir a la atención a víctimas como parte fundamental de las estrategias encaminadas a la prevención social de la violencia. Asimismo, este ordenamiento prevé que la prevención social incluye los ámbitos social, comunitario, situacional y psicosocial, los cuales en su conjunto representan una buena estrategia para trabajar en factores de riesgo y protección de la violencia.

Esta propuesta no sólo retoma todos los conceptos de este nuevo marco legal, sino que los incorpora como propios dentro del componente del enfoque de derechos.

1.4.6 Transformación de conflictos con perspectiva de paz

Este campo nos muestra que hay otros niveles de intervención que es necesario tomar en cuenta con el fin de transformar las condiciones que generan las causas de la victimización y de los conflictos.

No sólo es importante el trabajo personal y comunitario sino también cambios en la sociedad, la cultura y en las estructuras, lo cual coincide con el modelo ecológico.

¹⁸ Este modelo se encuentra en su fase inicial, según lo establecido en el sitio web de CEAV. Disponible en: www.ceav.gob.mx/2014/11/consulta-publica-sobre-el-modelo-de-atencion-integral-en-salud/ Consultado el 7 de febrero de 2015.

Éste introduce procesos y herramientas como el diálogo y la mediación, entre otras, que ayudan a atender las causas raíz de los factores que promueven la violencia (Schirch, *Conflict Assessment & Peacebuilding Planning Toward a Participatory Approach to Human Security*, 2013).

Una de las herramientas y procesos pertenecientes a este campo que contiene un gran potencial de transformar los conflictos y construir paz, y que resulta relevante y pertinente para el contexto de atención a víctimas y salud comunitaria, es el de la justicia restaurativa. Esta consiste en un proceso de procesos, un contenedor de contenedores que al mismo tiempo que atiende las necesidades de las víctimas (de que su voz sea escuchada, de obtener información, de reparación material y simbólica, entre otras) brinda a las personas que agreden un espacio para hacerse cargo de su ofensa. Todo esto en un contexto apoyado por la participación de la comunidad.

Ésta es definida según Howard Zehr, uno de los teóricos más importantes en ese campo, en el sentido de que el crimen es una agresión contra las personas y las relaciones que crea obligaciones de reparar el daño causado. Además, la justicia incluye la participación de la víctima, del ofensor y de la comunidad en busca de soluciones que promuevan reparar y reconciliar (Zehr, 2012). Por ello, el modelo incluye este proceso como fundamental para la atención de trauma, para satisfacer necesidades de justicia, y la generación de resiliencia a nivel individual y comunitario.

Por otro lado, ya se hizo mención a la relación entre el trauma no sanado y la generación de los ciclos de violencia. Pues bien, la transformación de conflictos otorga el equipamiento necesario para romper con ellos, a través de una variedad de herramientas de análisis, de marcos teóricos y de prácticas interdisciplinarias y estrategias que en su conjunto arrojan información prolija y abundante respecto de una situación. Esto permite el diseño e implementación de aproximaciones encaminadas hacia la transformación de un contexto de manera integral.

Esta visión se basa también en la doble idea de que los conflictos son parte de la vida y que pueden representar una oportunidad para llevar a cabo cambios profundos, positivos y no violentos en situaciones complejas que mejoren la condición de vida de las personas y las sociedades (un concepto similar al de la resiliencia en el sentido de que ambos ven a las dificultades como oportunidades).

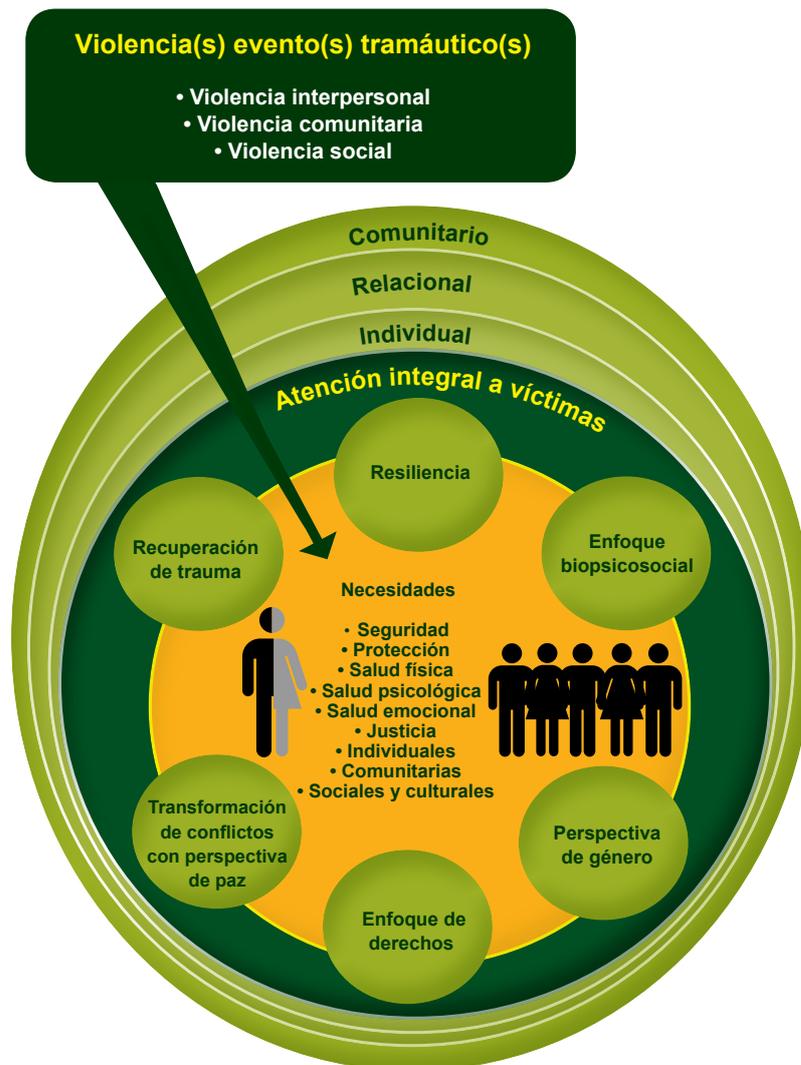
En muchas ocasiones el concepto de transformación de conflictos y el de construcción de paz van de la mano. Esto se debe a que si la transformación de conflictos nos indica que el cambio se logra a través del trabajo con las causas raíz de la violencia, la construcción de paz nos dice el cómo se logra eso.

John Paul Lederach dice al respecto que más que una definición la construcción de paz es un marco de referencia conceptual que integra una serie de procesos, perspectivas y etapas necesarias para la transformación de un conflicto encaminadas hacia relaciones más pacíficas y estables (Lederach, 2010) y advierte además que va más allá de los acuerdos o estructuras legales.

Por su parte, Lisa Shirch aclara que la construcción de paz puede tener dos grandes significados. El del “trabajo directo” que tiene la intención de atender los factores que conducen y mitigan el conflicto. Pero también puede referirse a los “esfuerzos de coordinación” para establecer canales de comunicación para desarrollar estrategias integrales, multinivel y multisectoriales, que incluyan el enfoque de desarrollo, asistencia humanitaria, gobernabilidad, seguridad, justicia y otros sectores, y que aunque no se identifiquen en el campo de la construcción de paz tengan una incidencia directa en este trabajo (Schirch, Conflict Assesment & Peacebuilding Planning Toward a Participatory Approach to Human Security, 2013).

Lederach, Shirch y muchos otros han construido, a través de los años y de su experiencia en el campo, mapas conceptuales, diagramas y preguntas para los procesos, perspectivas y etapas que facilitan el desarrollo de esta visión de una manera más amplia y estratégica.

En resumen, a continuación se presenta de manera gráfica la forma en que los conceptos de este capítulo sustentan la propuesta y sus seis componentes.



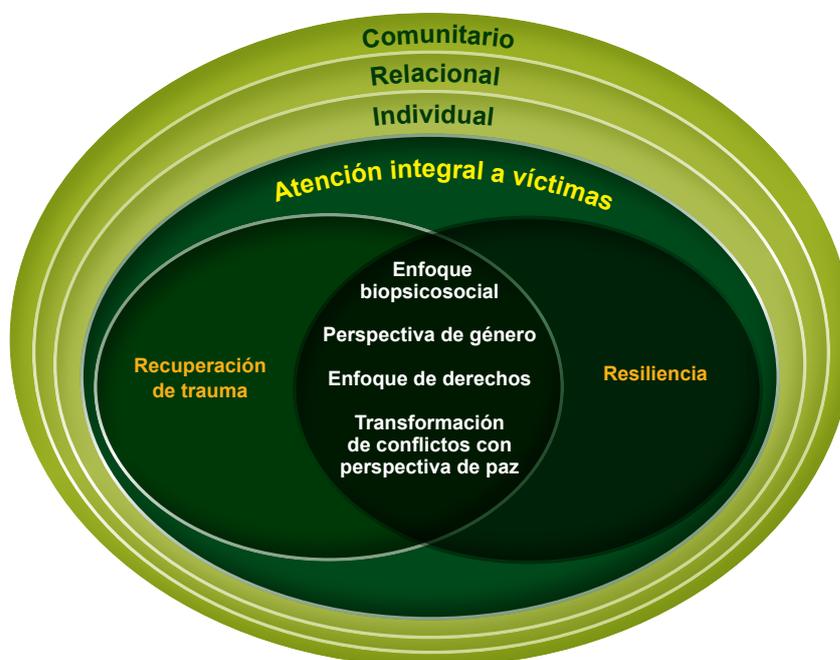
El siguiente capítulo presentará lineamientos esenciales provenientes de estos conceptos básicos, que son los que informan y definen a cada uno de los componentes. Con estos lineamientos se pretende brindar una orientación más específica que ayude al desarrollo de estrategias integrales para la atención a víctimas.

Lineamientos esenciales para la atención integral a víctimas con enfoque de resiliencia

El objetivo de este capítulo es el de establecer lineamientos sobre las características y procesos esenciales de cada uno de los seis componentes de la propuesta:

1. La recuperación del trauma.
2. El enfoque biopsicosocial.
3. La perspectiva de género.
4. El enfoque de derechos.
5. La transformación de conflictos con perspectiva de paz.
6. El enfoque de resiliencia.

Cada uno de ellos es un cristal del caleidoscopio que conforma la atención integral a víctimas.



En términos de la propuesta, la integralidad se constituye a través del abordaje proveniente de múltiples disciplinas que cuando se presentan de manera conjunta y coordinada en estrategias o prácticas tienen el potencial de abarcar de la mejor manera el espectro de necesidades de las víctimas.

Para la integralidad no sólo es importante la existencia de estrategias multidisciplinarias, sino que éstas se relacionen entre sí y que se vinculen para complementarse. Esto es importante ya que la desconexión entre estrategias es igual de limitada que un abordaje desde sólo un enfoque.

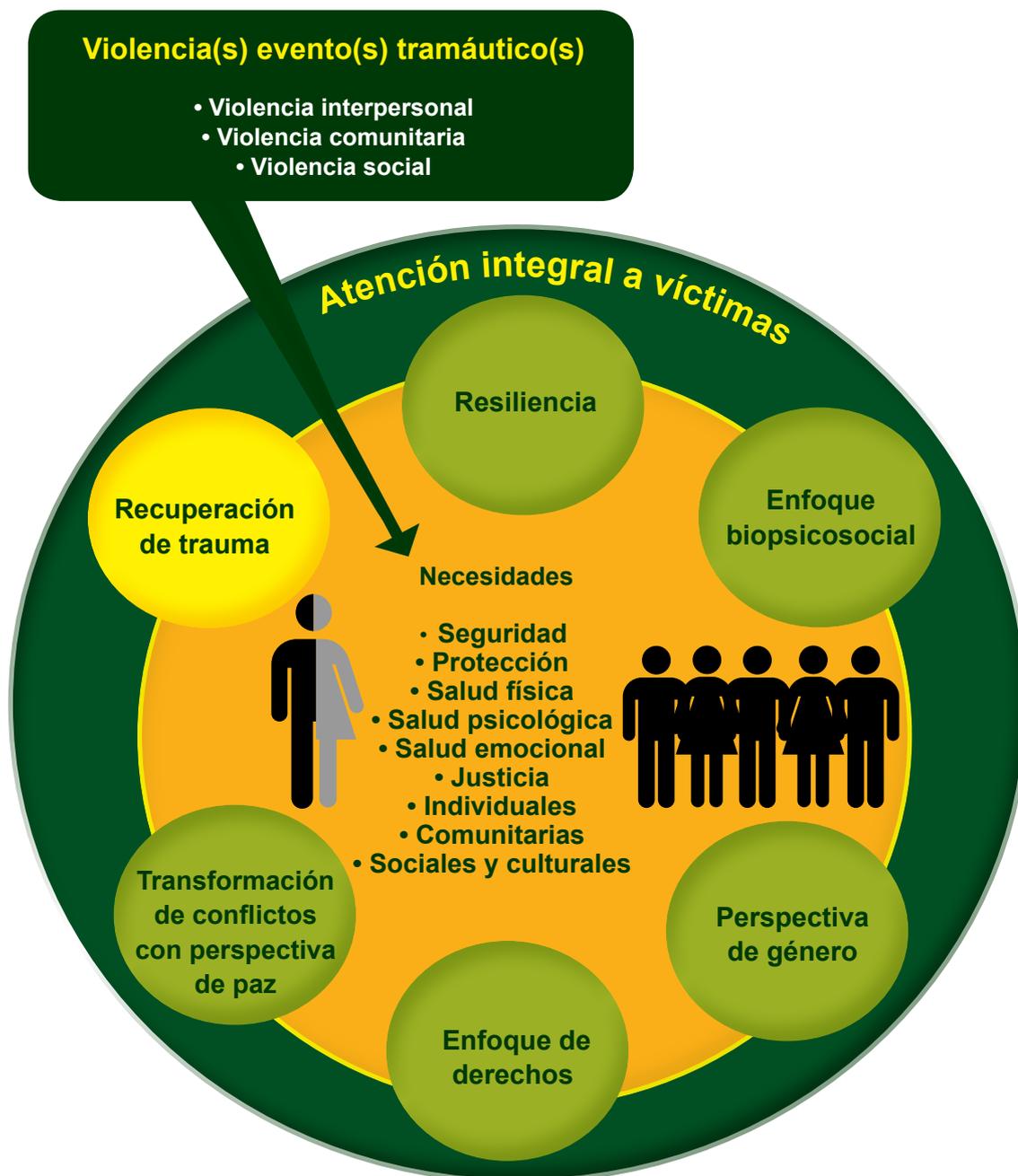
En los lineamientos aquí desarrollados se podrá ver, en más de una ocasión, que los componentes se relacionan y complementan entre sí. Por ejemplo, las estrategias de recuperación del trauma y las del enfoque biopsicosocial son muy importantes para la resiliencia. Por lo que los lineamientos para la resiliencia retoman los de la recuperación del trauma y del enfoque biopsicosocial.

En resumen, los lineamientos buscan resaltar las *características* esenciales que debería contener cada componente en la práctica, así como sus vinculaciones con otros elementos.

Se presentarán de igual forma lineamientos para el apoyo y cuidado de las personas que trabajan directa o indirectamente en este campo. Finalmente, se brindará un escenario de aplicación de la integralidad que muestra la incorporación de lineamientos de los seis componentes.

Los lineamientos se presentan siguiendo la clasificación utilizada conforme al modelo epidemiológico, respecto a los niveles de atención para la población que se utilizan en la prevención social de la violencia y la delincuencia: estrategias e intervenciones primarias dirigidas a la población universal, secundaria para la población selectiva y terciaria para población indicada.

Con esto se pretende brindar al lector una idea específica de las características de cada componente, así como de pautas básicas que orienten técnicamente el diseño de estrategias, programas, proyectos y actividades basadas en esta propuesta.



A continuación se presentan los lineamientos esenciales para el desarrollo de estrategias en relación al componente de la recuperación del trauma:

Atención primaria (población universal)

- Lineamientos para el desarrollo de estrategias de sensibilización:
 - Este tipo de actividades tratan sobre las implicaciones y consecuencias del trauma en la vida de las personas, las familias y las comunidades.
 - Muestran la relación violencia-trauma-inseguridad y cómo el trauma que no es atendido contribuye a la replicación de los ciclos de violencia, ya sea como daño autoinfligido o violencia interpersonal en la dinámica de víctima-agresor.
- Lineamientos para el desarrollo de estrategias que utilicen procesos y herramientas basadas en arte:
 - Los procesos y herramientas basadas en arte pueden utilizarse para la promoción de actividades comunitarias artísticas con cierto enfoque terapéutico y de contención, como sesiones de teatro playback, sociodrama, psicodrama, teatro del oprimido u otro tipo de teatro participativo/comunitario, realización de murales en espacios públicos, etcétera, con el fin de que las personas puedan contar en sus comunidades sus vivencias sobre la violencia, al mismo tiempo que sirvan como espacios de encuentro, reunificación y diálogo, incluso entre grupos oponentes dentro de una misma comunidad.
- Lineamientos para la promoción de programas deportivos:
 - El deporte constituye una herramienta que puede promoverse en el seno de las comunidades, en escuelas y otros espacios públicos, con el fin de fomentar la salud física y facilitar la liberación de estrés o energía derivada de trauma no sanado, de manera pacífica y no violenta.
- Lineamientos para el desarrollo de actividades para la memoria y reconocimiento:
 - Procesos que permiten hacer un reconocimiento público contribuyen a la memoria histórica de lo acontecido. Pueden promoverse desde instancias gubernamentales y/o desde la sociedad civil con la documentación de casos, a través de publicaciones, películas, cápsulas televisivas, y desde la construcción de memoriales en espacios públicos, por citar algunos ejemplos. Dichos procesos estarían encaminados al reconocimiento público de situaciones generadoras de trauma y ciclos de violencia que honren la memoria histórica de los hechos y den voz a las víctimas de una manera digna y sin deshumanizar a los responsables.
- Lineamientos para actos o procesos públicos de perdón:
 - Éstos son fundamentales para promover la toma de responsabilidad por parte de actores clave y para que generen condiciones para una posible reconciliación. Requieren de un trabajo de mucho tiempo con las víctimas, así como con los agresores. Estos procesos deben ser aceptados de manera voluntaria, particularmente por parte de las víctimas.
- Lineamientos para estrategias de y para medios de comunicación:
 - Para este nivel de atención es fundamental el desarrollo de campañas de comunicación que promuevan, con la población en general, activi-

Continúa...

Atención primaria (población universal)

dades y mensajes clave sobre los conceptos de trauma, sus implicaciones, ciclos de violencia, resiliencia, y atención y prevención de violencia, entre otros.

- Es importante el desarrollo de protocolos para los medios de comunicación, con el fin de asegurar que el reportaje sobre la violencia, el conflicto y la tragedia se realice de una manera informada, innovadora y ética, y que esto sea una prioridad en la práctica de los periodistas y de las organizaciones noticieras, tal como lo promueve la Red Latinoamericana del Centro Dart (Dart Center for Journalism & Trauma).

Atención secundaria (población selectiva)

- Lineamientos para la profesionalización de los servicios para la atención del trauma, los cuales requieren:
 - Que el personal que presta servicios en comunidades inmersas en violencia cuente con conocimientos especializados en materia de trauma.
 - Que los servicios se diseñen para atender y prevenir las reacciones comunes del trauma en los ámbitos físico, mental y emocional.
 - Que los servicios que se brinden estén coordinados. A mayor vinculación del trabajo corporal, mental y emocional, mayor será la contribución de la estrategia para apoyar el camino de recuperación y prevención de la violencia.
 - Que en caso de no contar con personal especializado en cada uno de los ámbitos en los que se manifiesta el trauma, se desarrollen protocolos para la colaboración y canalización/referencia a otras organizaciones e instituciones que cuenten con las condiciones para brindarlos.
 - Los programas necesitan contar con una determinada estrategia o teoría de cambio encaminada a la recuperación del trauma y su prevención.
 - Los servicios incluyen espacios terapéuticos de reflexión grupal que permiten a las personas expresar sus historias, al mismo tiempo que el grupo genera contención, de manera que gradualmente se integre el o los evento(s) traumático(s) en un renovado sentido de la vida comunitaria fortaleciendo su resiliencia.¹⁹
- Lineamientos para servicios *ad hoc* para el contexto:
 - Los programas y servicios se diseñan a partir de los usos y costumbres de la comunidad. Esto significa que en la medida de lo posible se deben utilizar metodologías, herramientas y prácticas que ya forman parte de la cultura local. En caso de que se requiera una metodología o práctica de otro contexto, deben desarrollarse pruebas piloto para probar su aceptación, relevancia y eficacia para la población en cuestión.

Continúa...

¹⁹ Los círculos de paz descritos por Pranis (2005) y las constelaciones familiares desarrolladas por Bert Hellinger (2006) pueden ser procesos adecuados para estos fines.

Atención secundaria (población selectiva)

- Es recomendable que en los equipos de trabajo participen personas de la comunidad para verificar que las estrategias y actividades serán relevantes, aceptadas y respetuosas de ese contexto.
- Lineamientos para procesos simbólicos:
 - Los programas incluyen actividades para fomentar procesos simbólicos, como rituales o prácticas espirituales, religiosas y/o artísticas pertenecientes a la comunidad, las cuales permiten a las personas y a las comunidades aceptar pérdidas y el comienzo y sostenimiento de procesos de duelo de manera positiva.
- Lineamientos para la promoción de actividades físicas:
 - Desarrollo de actividades que promuevan la actividad física, ya sea de índole deportivo o social, como el baile, con el fin de fomentar la salud física y generar espacios que permitan a las personas la liberación de estrés o de síntomas de estrés post traumático de manera pacífica y no violenta, así como el fomento de la convivencia comunitaria.
- Lineamientos para el desarrollo y fortalecimiento de capacidades y liderazgos en materia de transformación de conflictos:
 - Identificación de liderazgos comunitarios, escolares, religiosos, sociales y deportivos para desarrollar sus capacidades y herramientas en materia de comunicación, escucha activa, mediación, negociación, comunicación no violenta, procesos de círculos de paz y justicia restaurativa.
 - Fomento de procesos y actividades encaminadas a la transformación de conflictos con enfoque restaurativo, ya que además de estar dirigidos a las personas directamente involucradas, también incluyen la participación de miembros de la comunidad.

Atención terciaria (población indicada)

- Lineamientos para la profesionalización de los servicios:
 - Se requiere que el personal que presta servicios para víctimas y comunidades inmersas en violencia cuente con conocimientos especializados en materia de trauma. Esto es importante no sólo para una atención más especializada en la materia, sino para la identificación de potenciales crisis en las personas usuarias cuidando la integridad física, mental y emocional, tanto de las víctimas como del personal. Esto requiere del desarrollo de protocolos para este tipo de situaciones.
 - Los servicios se diseñan para atender las reacciones comunes del trauma, por lo que se ofrecen algunos específicos para las reacciones al nivel físico, mental, emocional y en el comportamiento, como una sola unidad y, de no ser posible, con una fuerte coordinación. De igual manera que en la atención secundaria, a mayor interdisciplinariedad en los servicios de atención física, mental, emocional, social y legal, mayor será la contribución de la estrategia para apoyar el camino de recuperación y resiliencia de las personas o comunidades en cuestión.

Continúa...

Atención terciaria (población indicada)

- En caso de no contar con personal especializado en cada uno de los ámbitos en los que se manifiesta el trauma, se deben desarrollar protocolos para la canalización/referencia a otras organizaciones e instituciones que sí tengan las condiciones para brindarlos.
- Existe el servicio de “ventanilla única” o su similar, con el fin de evitar la doble victimización de las personas frente a cuestiones administrativas y de gestión.
- Los programas cuentan con una determinada estrategia o teoría de cambio con pasos claros y específicos para la recuperación del trauma.
- Existen programas con la estructura y personal para brindar protección y seguridad inmediata, y a mediano y largo plazo a las víctimas y sus familias, tales como refugios o albergues.
- Existe la opción de confidencialidad en los servicios.
- Lineamientos para servicios con perspectiva de género y especializados en diversos grupos etarios:
 - Se cuenta con personal femenino para atender a las víctimas mujeres o niñas.
 - Existe personal especializado en tratamiento infantil, para adolescentes, adultos, así como para personas de la tercera edad.
- Lineamientos para la atención a la salud física de manera inmediata y a mediano y largo plazo:
 - La atención médica inmediata y a mediano y largo plazo puede brindarse a través de medicina alópata (para la atención inmediata de lesiones físicas o crisis de índole emocional o mental), como de medicina alternativa,²⁰ que faciliten la estabilización física y emocional.
- Lineamientos para la atención a la salud emocional:
 - Pueden desarrollarse convenios de colaboración con servicios religiosos o espirituales para brindar contención emocional a las víctimas, de acuerdo a sus creencias.
 - Los tratamientos de medicina alternativa sirven para estos fines.
- Lineamientos para la atención a la salud mental:
 - Los servicios de salud mental requieren de personal especializado en escucha activa y compasiva, y de espacios seguros para que las víctimas puedan hablar de lo acontecido, de servicios de terapia psicológica individual, así como de reflexión grupal que permitan a las personas expresar sus historias al mismo tiempo que el grupo genera contención. De manera que gradualmente se integre el o los evento(s) traumático(s) en un renovado sentido de la vida comunitaria, fortaleciendo su resiliencia. Atención a la salud física y mental como una unidad.²¹

Continúa...

²⁰ El concepto de “alternativo” es en relación al modelo de medicina alópata (el concepto se asocia a homeopatía principalmente), y con el fin de complementarlo. Otras terapias de esta índole alternativa incluyen a la acupuntura, las terapias florales, reiki y masajes, entre otros. Estos servicios deben ofrecerse por personas expertas, de manera profesional y ética, y sensible a la cultura local.

²¹ Los círculos de paz descritos por Pranis (2005) y las constelaciones familiares desarrolladas por Berté Hellinger (2006) pueden ser procesos adecuados para estos fines.

Atención terciaria (población indicada)

- Las terapias psicológicas individuales o grupales pueden incluir al inicio o al final meditación o ejercicios de respiración que tranquilicen la mente, así como la tensión en el cuerpo.²²
- Las terapias basadas en la recuperación de conciencia corporal²³ pueden ayudar a las víctimas de ciertas violencias a recobrar la posesión sobre su cuerpo que fue quitada por los actos de violencia (secuestro, abuso sexual y lesiones, entre otros). Esto puede contribuir al proceso de empoderamiento de la persona que impacta de manera positiva su salud mental.
- Algunas terapias de la medicina alternativa, como la acupuntura, trabajan sobre el sistema nervioso central de las personas, lo que genera un bienestar, tanto físico como emocional y mental.
- Este trabajo debe ser llevado a cabo por personas expertas.
- En caso de que una sola organización no cuente con las herramientas para hacer este trabajo vinculado, se recomienda trabajar de manera coordinada con otras organizaciones e instituciones que cuenten con la especialidad.
- Lineamientos para la asesoría legal:
 - Ya sea de manera directa o a través de convenios de colaboración, se brinda asesoría legal a las víctimas para orientarles respecto de sus derechos y obligaciones, e incluso para el acompañamiento y asesoría para el acceso a la justicia y a la reparación integral del daño en los términos de la Ley de Víctimas, su reglamento y la *Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia*.
- Lineamientos para los servicios basados en las distintas necesidades de las víctimas y con un enfoque diferencial:
 - Se requiere que el personal que atiende a víctimas esté capacitado para identificar y atender las necesidades de éstas, de acuerdo al tipo de violencia y delito en cuestión. Hay un grupo de necesidades comunes, como la atención a las reacciones físicas, mentales y emocionales, sin embargo existen muchas otras que son específicas, de acuerdo al origen de su victimización. Por ejemplo, una víctima de violencia en el ámbito familiar

Continúa...

²² Las terapias “Técnicas de Liberación Emocional” (EFT, por sus siglas en inglés) y la denominada “Desensibilización y Reprocesamiento por los Movimientos Oculares” (EMDR, por sus siglas en inglés) se basan en la combinación de terapia psicológica y física, como la acupresión para el caso de EFT, y los movimientos oculares, para el caso del EMDR. Ambas se utilizan de manera exitosa para el tratamiento conjunto del trauma en el cuerpo y la mente.

²³ El yoga “sensible al trauma” o terapéutico para la recuperación del trauma se utiliza con población veterana de guerra de los Estados Unidos, con víctimas y exparamilitares de la violencia del conflicto armado en Colombia y con otras poblaciones que viven violencia de conflictos prolongados, como en Israel y Palestina. Para mayor información de cómo se utiliza el yoga en Estados Unidos, en Palestina e Israel ver el trabajo de The Center for Mind-Body Medicine en su página web: cmbm.org/ y en Colombia pueden consultarse los esfuerzos de la Corporación Dunna en su sitio: dunna.org/ ambos consultados el 6 de febrero de 2015.

Atención terciaria (población indicada)

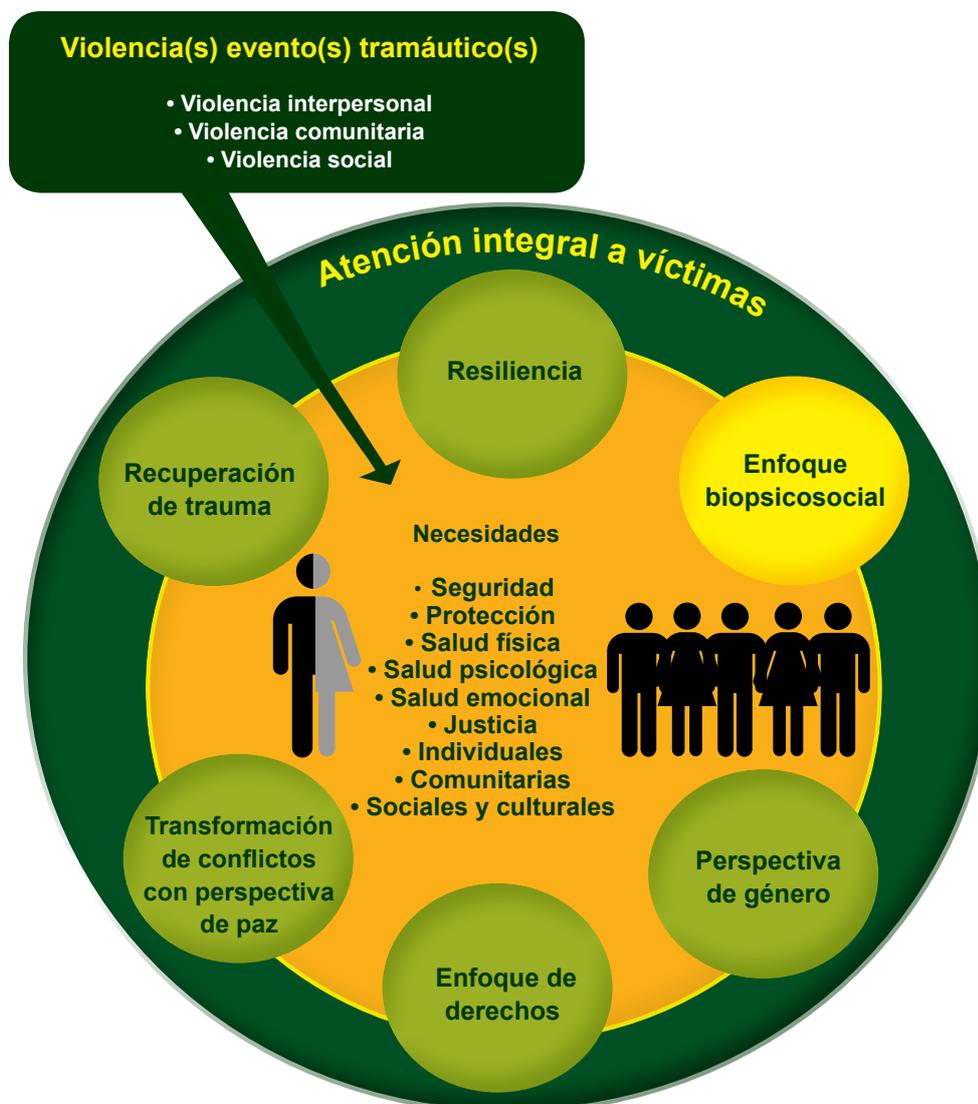
podrá tener necesidades específicas y diferentes a las de una víctima de tortura o una de secuestro.

- Brindar la mayor cantidad de información posible a las personas respecto de su situación y sus implicaciones a niveles de salud física, mental y emocional, pero también legales, con el fin de que puedan tomar decisiones respecto al ejercicio de sus derechos de manera informada.

Como se podrá observar existen algunas características o actividades que en más de una ocasión son comunes en la atención secundaria y terciaria. Esto no significa una repetición, sino características que son requeridas en el campo de la atención, recuperación y prevención del trauma a nivel individual, de grupo o comunitario.

Lineamientos esenciales: enfoque biopsicosocial

2.2



Al ser éste un trabajo integral e integrador de diferentes perspectivas, que a su vez están relacionadas entre sí, en los lineamientos sobre la recuperación del trauma y en los de resiliencia, se encontrará el corazón de lo que se conoce como enfoque biopsicosocial.

Para desarrollar aún más los horizontes de lo que implica la atención biopsicosocial, estos lineamientos²⁴ incorporan los siguientes trabajos:

- Las necesidades psicosociales de víctimas y comunidades afectadas desarrolladas en el Manual de Beristain (2012: 44).
- Los principios fundamentales para los servicios de modelos con enfoque psicosocial contenidos en la *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes*²⁵ (IASC, 2007).
- El resumen de las etapas y métodos para la implementación de sanación psicosocial desarrollada por Gutlove & Thompson (2003: 23).
- El *Documento Guía de Salud Mental Comunitaria* del PCC (USAID, 2013a).

Atención primaria (población universal)

- Lineamientos para el ejercicio de los derechos humanos de las víctimas:
 - Todos los servicios serán respetuosos de los derechos humanos y contarán con medidas para evitar la discriminación.
- Lineamientos para aprovechar los recursos y capacidades disponibles:
 - Esto significa identificar las capacidades locales ya existentes y disponibles para la atención a víctimas. Esto además de ser más eficaz empodera a las comunidades.
- Lineamientos respecto del desarrollo de sistemas de apoyo integrados:
 - Esto trata acerca de la necesidad de evitar la fragmentación de los servicios (lo cual es lo opuesto a la integralidad) y sobre contribuir a la sostenibilidad de estrategias.
- Lineamientos para el desarrollo de apoyos a niveles múltiples:
 - Es necesario que existan apoyos en los niveles: 1) básicos y de seguridad, 2) apoyos de la comunidad y familiares, 3) apoyos focalizados, no especializados, y 4) servicios especializados.
- Lineamientos con relación a la capacitación y capacitación de capacitadores:
 - En el ámbito de la capacitación en las materias requeridas para la atención a víctimas, es necesario primero la identificación, empoderamiento y activación de grandes cuadros de profesionales en el campo de la salud y voluntarios, a través de procesos de construcción de capacidades diseñados para diagnosticar sus necesidades en esta materia.
- Lineamientos para la identificación del impacto geográfico de la violencia:
 - Para esto el mapeo del impacto de la violencia es útil para ubicar los lugares y los factores de riesgo definidos por la comunidad, que promueven o tienen el potencial de promover conflictos o violencia.

²⁴ Algunos lineamientos son aplicables para más de un nivel nivel de atención.

²⁵ Si bien la situación de violencia en México no es catalogada como una emergencia humanitaria, la Guía del IASC puede ser aplicable si se adecua al contexto de violencia social nacional.

Atención secundaria (población selectiva)

- Lineamientos para la seguridad y protección:
 - Se requiere de la promoción de espacios para la seguridad y protección, ya que la seguridad es el primer paso para cualquier proceso de apoyo.
- Lineamientos para la participación de la comunidad:
 - Esto hace referencia a que es fundamental la participación en los servicios de personas de las comunidades afectadas.
- Lineamientos para ante todo, no dañar:
 - Esta característica hace énfasis en el hecho de que en situaciones complejas en que las personas y comunidades se encuentran en riesgo y vulnerabilidad, las intervenciones tendrán que tomar las medidas y precauciones necesarias para no empeorar la situación.
- Lineamientos sobre el uso de recursos y capacidades disponibles:
 - Esto además de ser más eficaz empodera a las comunidades.
- Lineamientos para apoyos a niveles múltiples:
 - Es necesario que existan apoyos en los niveles: 1) básicos y de seguridad, 2) apoyos de la comunidad y familiares, 3) apoyos focalizados, no especializados, y 4) servicios especializados.
- Lineamientos para la acción del voluntariado:
 - Para promover el voluntariado es importante la capacitación y empoderamiento de individuos que se involucren en servicios públicos y de reconstrucción social.
- Lineamientos para la formación de promotores y de grupos:
 - Esto se requiere como parte de la articulación de redes locales para promover la resiliencia comunitaria.

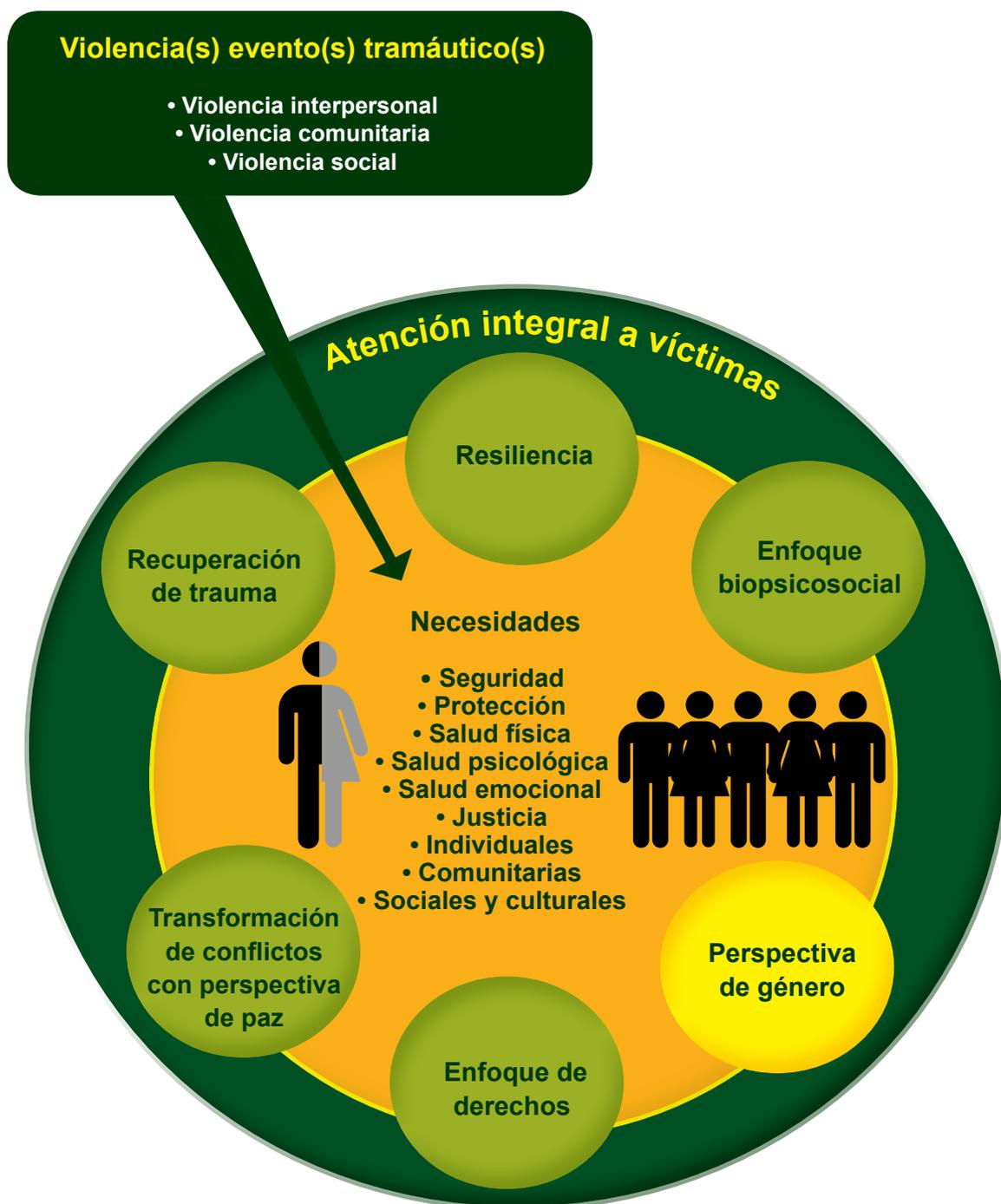
Atención terciaria (población indicada)

- Lineamientos para la seguridad y protección:
 - Se requiere de la promoción de espacios para la seguridad y protección, ya que la seguridad es el primer paso para cualquier proceso de apoyo.
- Lineamientos para la identificación de la victimización:
 - Que suponga el reconocimiento de su experiencia y el acceso al ejercicio de sus derechos como víctima.
- Lineamientos sobre información
 - Se recomienda el establecimiento de procesos y canales de información que ayuden la persona o su familia a salir de la confusión sobre su situación y a aclarar las consecuencias del delito y las violaciones, así como las posibilidades de investigación, los recursos de apoyo a la familia o comunidad, y los derechos que tienen.
- Lineamientos para acciones de reconstrucción social:
 - Para el fortalecimiento de los lazos de soporte afectivo y social (apoyo a la infancia, escolarización y reagrupamiento familiar).

Continúa...

Atención terciaria (población indicada)

- Lineamientos para la participación activa de las víctimas:
 - Los procesos requieren del involucramiento y participación activa de las víctimas en la toma de decisiones sobre los aspectos que tienen que ver con sus vidas. Retomar el control de su vida en sus manos es una condición básica para su recuperación y salud mental, teniendo en cuenta el nivel de impacto sufrido, sus recursos y necesidades.
- Lineamientos para el derecho a un trato digno y condiciones de restitución de derechos que fueron violados:
 - Esta visión es importante para que los procesos se consideren como una restitución de derechos y no sólo como acciones para ayudar a las víctimas.
- Lineamientos para la atención al impacto emocional:
 - Pueden incluir apoyos de manera individual o mediante grupos de apoyo mutuo y/o apoyo terapéutico.
- Lineamientos para ante todo, no dañar:
 - Esta característica hace énfasis en el hecho de que en situaciones complejas en que las personas y comunidades se encuentran en riesgo y vulnerabilidad las intervenciones tendrán que tomar las medidas y precauciones necesarias para no empeorar la situación.
- Lineamientos para apoyos a niveles múltiples:
 - Es necesario que existan apoyos en los niveles: 1) básicos y de seguridad, 2) apoyos de la comunidad y familiares, 3) apoyos focalizados, no especializados, y 4) servicios especializados.
- Lineamientos para la seguridad:
 - La seguridad es indispensable para que la víctima pueda transitar de un sentimiento de peligro impredecible hacia una seguridad confiable.
- Lineamientos para el desarrollo de lazos:
 - El establecimiento facilitado de grupos de apoyo o de redes incluidas en un proceso de sanación psicosocial de acciones integradas contribuye a la sanación de las personas.
- Lineamientos para el reconocimiento del trauma y el apoyo para su recuperación:
 - Este reconocimiento del trauma tiene el propósito de validar la experiencia de victimización, de manera que ayude a transitar de una sensación de trauma desasociado a una situación consciente.
- Lineamientos para la reconexión:
 - Las actividades que promuevan la reconexión del individuo con su familia y comunidad ayudan a transitar de un sentimiento de aislamiento, desesperanza y estigmatización hacia el empoderamiento y una significativa conexión social.



A continuación se presentan los contenidos y características de las estrategias que desarrollan el componente relacionado a la perspectiva de género.

Atención primaria (población universal)

- Lineamientos para la vinculación entre acciones de atención y prevención de la violencia en el ámbito familiar, de género y social:
 - Es necesario realizar vinculaciones en las estrategias para atender y prevenir diferentes tipos de violencias. En este caso entre la violencia de género o la del ámbito familiar con la social. Esto para incidir, tanto en la reducción de las violencias en contra de las mujeres en las familias como en la disminución de la participación de hombres en violencia comunitaria y social, como es el caso de la violencia asociada con el crimen organizado.
- Lineamientos para campañas de comunicación para la vinculación entre acciones de atención y prevención de la violencia, en el ámbito familiar, de género y social:
 - Las campañas tienen el potencial de visibilizar dichas vinculaciones al enfatizar cómo influyen los roles de género en la generación de diferentes tipos de violencia (en el ámbito familiar, de género y social).

Atención secundaria (población selectiva)

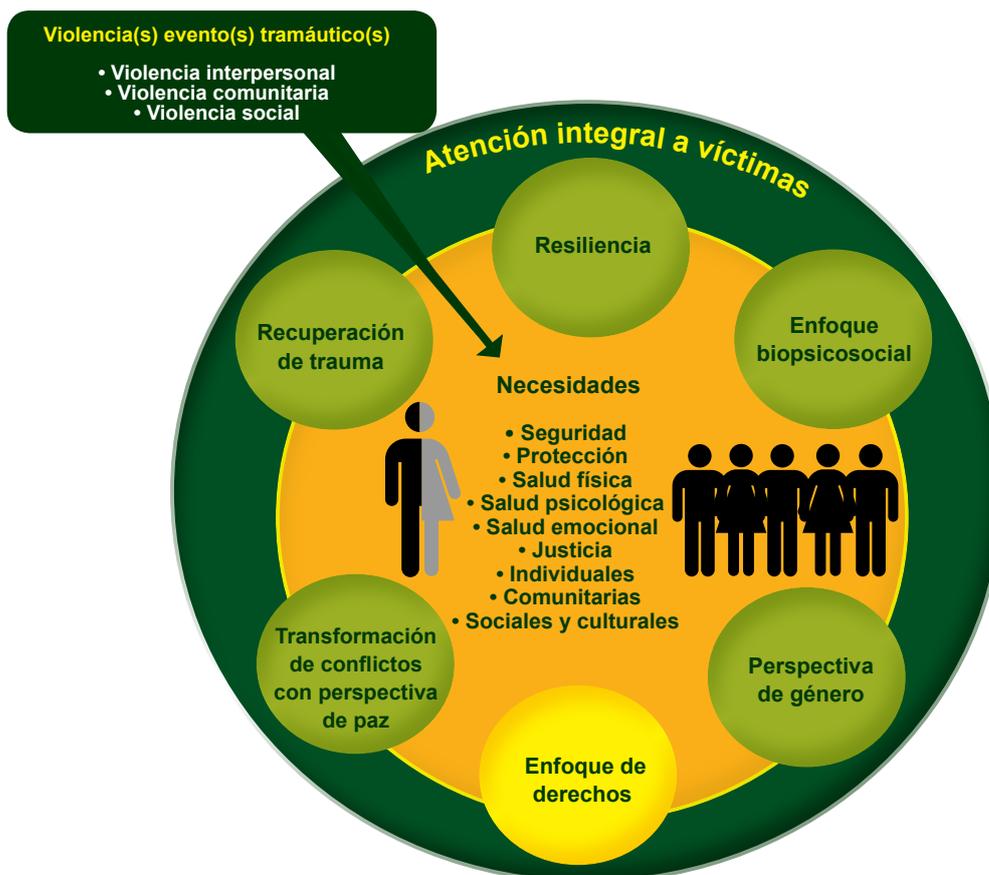
- Lineamientos para la promoción de la reflexión y construcción de masculinidades no violentas con grupos vulnerables:
 - Se pueden promover actividades con grupos vulnerables que contribuyan, por un lado a la conformación de patrones masculinos de conducta no violentos y, por otro, a la transformación y reconstrucción de las relaciones de poder entre hombres y mujeres, para arribar a relaciones igualitarias y co-responsables.
- Lineamientos para la promoción de la participación de miembros de la comunidad en programas o actividades basadas en los principios y valores de la justicia restaurativa:
 - Esto se refiere a la vital participación de la comunidad en procesos para atender las necesidades de verdad, para la restauración y justicia de las mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencia, al mismo tiempo que permitan la toma de responsabilidad y sanción a los hombres que la perpetren, para la reducción de la impunidad y para fortalecer la generación de nuevos modelos identitarios de masculinidades. La comunidad es la que podrá dar seguimiento a la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados y se convierte en el órgano para la rendición de cuentas respecto de la rehabilitación de los hombres agresores.
- Lineamientos para la sensibilización de hombres y mujeres de distintos grupos etarios, respecto de la violencia en el ámbito familiar y de género:
 - Se requieren actividades que reúnan a niños, jóvenes y adultos, y mujeres jóvenes y adultas, para que de manera conjunta se haga la reflexión sobre la manera en que se viven los distintos roles de género y se ponga énfasis en cómo trabajar con aquellos roles identificados con la aceptación y normalización de la violencia contra las mujeres y que éstas hablen sobre el impacto de dichos roles en sus vidas.

Atención terciaria (población indicada)

- Lineamientos para la protección y seguridad a las mujeres víctimas y sus hijos(as) en caso de riesgo:
 - Deben desarrollarse protocolos para la atención de mujeres víctimas de violencia de género y/o en el ámbito familiar, así como para sus hijos e hijas.
- Lineamientos para otorgar servicios diferenciados:
 - En este caso el servicio diferenciado reconoce las dinámicas de poder entre hombres y mujeres, y las diferentes necesidades de ambos al momento de brindar los servicios a las víctimas. Por lo que los servicios para mujeres víctimas se facilitan por mujeres.
 - Programas o actividades basadas en los principios y valores de la justicia restaurativa para atender las necesidades de verdad, para la restauración y justicia de las mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencia, al mismo tiempo que permitan la toma de responsabilidad y sanción a los hombres que la perpetren, para la reducción de impunidad y para fortalecer la generación de modelos identitarios de masculinidades no violentas. Esto último puede ser fortalecido con terapias individuales o grupales para apoyar la atención y transformación de patrones violentos.

Lineamientos esenciales: enfoque de derechos

2.4



Debido a que el modelo se crea a partir del andamiaje legal que se ha desarrollado en México para la atención integral a víctimas, para la elaboración de las características del componente con un enfoque de derechos se retoman, de manera general,²⁶ los valiosos lineamientos plenamente desarrollados en: la Ley de Víctimas,²⁷ su reglamento, el “Modelo de Atención Integral en Salud” en su fase inicial y en *la Ley General de Prevención Social de la Delincuencia y la Violencia Social*.

Atención primaria (población universal)

- Lineamientos para la prevención social de la violencia y la delincuencia en el ámbito social:
 - Se llevará a cabo a través de programas integrales de desarrollo social, cultural y económico que no produzcan estigmatización, incluidos los de salud, educación, vivienda, empleo, deporte y desarrollo urbano.
 - La promoción de actividades que eliminen la marginación y la exclusión.
 - El fomento de la solución pacífica de conflictos.
 - Estrategias de educación y sensibilización de la población para promover la cultura de la legalidad y la tolerancia respetando al mismo tiempo las diversas identidades culturales. Incluye tanto programas generales como aquéllos enfocados a grupos sociales y comunidades en altas condiciones de vulnerabilidad.
 - Programas que modifiquen las condiciones sociales de la comunidad y generen oportunidades de desarrollo, especialmente para los grupos en situación de riesgo, vulnerabilidad o afectación.
- Lineamientos para la prevención en el ámbito comunitario:
 - Promover la participación ciudadana y comunitaria en acciones tendientes a establecer las prioridades de la prevención, mediante diagnósticos participativos, el mejoramiento de las condiciones de seguridad de su entorno y el desarrollo de prácticas que fomenten una cultura de prevención, autoprotección, denuncia ciudadana y de utilización de los mecanismos alternativos de solución de controversias.
 - El mejoramiento del acceso de la comunidad a los servicios básicos.
 - Fomentar el desarrollo comunitario, la convivencia y la cohesión social entre las comunidades frente a problemas locales.
 - La participación ciudadana y comunitaria, a través de mecanismos que garanticen su efectiva intervención ciudadana en el diseño e implementación de planes y programas, su evaluación y sostenibilidad.
 - El fomento de actividades de las organizaciones de la sociedad civil.

Continúa...

²⁶ Se incluyen únicamente lineamientos generales. Para mayor detalle de este andamiaje ver los ordenamientos que se mencionan.

²⁷ La cual a su vez se encuentra en términos de lo dispuesto por los Artículos 1, párrafo tercero, 17 y 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales celebrados y ratificados por el Estado mexicano, y en otras leyes en materia de víctimas.

Atención primaria (población universal)

- Lineamientos para la prevención en el ámbito situacional:
 - Esto consiste en modificar el entorno para propiciar la convivencia y la cohesión social, así como disminuir los factores de riesgo que facilitan fenómenos de violencia y de incidencia delictiva.
 - Se requiere el mejoramiento y regulación del desarrollo urbano, rural, ambiental y el diseño industrial, incluidos los sistemas de transporte público y de vigilancia.
 - El uso de nuevas tecnologías.
 - La vigilancia, respetando los derechos a la intimidad y a la privacidad.
 - Medidas administrativas encaminadas a disminuir la disponibilidad de medios comisivos o facilitadores de violencia.
 - La aplicación de estrategias para garantizar la no repetición de casos de victimización.

Atención secundaria (población selectiva)

- Lineamientos para la prevención en el ámbito psicosocial que tienen como objetivo incidir en las motivaciones individuales hacia la violencia o las condiciones criminógenas con referencia a los individuos, la familia, la escuela y la comunidad.
- Lineamientos para la prevención en el ámbito psicosocial que tienen como objetivo incidir en las motivaciones individuales hacia la violencia o las condiciones criminógenas con referencia a los individuos, la familia, la escuela y la comunidad:
 - Impulsar el diseño y aplicación de programas formativos en habilidades para la vida, dirigidos principalmente a la población en situación de riesgo y vulnerabilidad.
 - La inclusión de la prevención de la violencia, la delincuencia y de las adicciones en las políticas públicas en materia de educación.
 - El fortalecimiento de las capacidades institucionales que asegure la sostenibilidad de los programas preventivos.
 - La atención específica al impacto en grupos especialmente vulnerables a desarrollar problemas derivados de delitos violentos.

Atención terciaria (población indicada)

- Lineamientos para la reparación integral:
 - La reparación integral comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante cometido o la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante.

Continúa...

Atención terciaria (población indicada)

- Lineamientos para el reconocimiento y garantía de los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos:
 - El pleno reconocimiento y garantía de los derechos de las víctimas requiere de que se observe en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en ella, en la Constitución, en los tratados internacionales de derechos humanos de los que el Estado mexicano es parte y demás instrumentos de derechos humanos.
- Lineamientos para garantizar el debido proceso:
 - Requeridos para un efectivo ejercicio del derecho de las víctimas a la justicia en estricto cumplimiento de las reglas del debido proceso.
- Lineamientos para el acceso a la justicia y la atención integral a las víctimas de la violencia o de la delincuencia. Se debe considerar la asistencia, protección y la prevención de la doble victimización, a través de:
 - La atención inmediata y efectiva a víctimas de delitos, en términos del impacto emocional y el proceso legal, velando por sus derechos y su seguridad en forma prioritaria.
 - La atención psicológica especializada, inmediata y subsecuente realizada por profesionales, considerando diferentes modalidades terapéuticas.
 - Brindar respuesta a las peticiones o solicitudes de intervención presentadas por las víctimas de la violencia y la delincuencia, a través de los mecanismos creados para ese fin.
- Lineamientos desde la perspectiva de derechos humanos:
 - Que desarrollen el cumplimiento de las obligaciones del Estado en la materia. Para el caso de la atención a víctimas permite ayudarlas a transitar por un proceso de reconocimiento-apropiación de derechos.
- Lineamientos para una atención con enfoque diferencial y especializado:
 - Este enfoque permite aprovechar las construcciones teóricas de la perspectiva de género y de protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes para que otros grupos no sean excluidos debido a su origen étnico, raza, sexo, identidad de género, edad o discapacidad.
- Lineamientos para los servicios de atención a la salud de las víctimas:
 - Poner a disposición de las víctimas, y de manera inmediata, dichos servicios para que le permitan el restablecimiento de su salud física y psicosocial.
- Lineamientos para intervenciones psicosociales:
 - Esto requiere que las unidades médicas del sector salud que atiendan a víctimas otorguen o, en su caso, remitan a los servicios de psicología a las víctimas, con el fin de facilitar los procesos de recuperación de la salud mental y de su bienestar psicosocial.

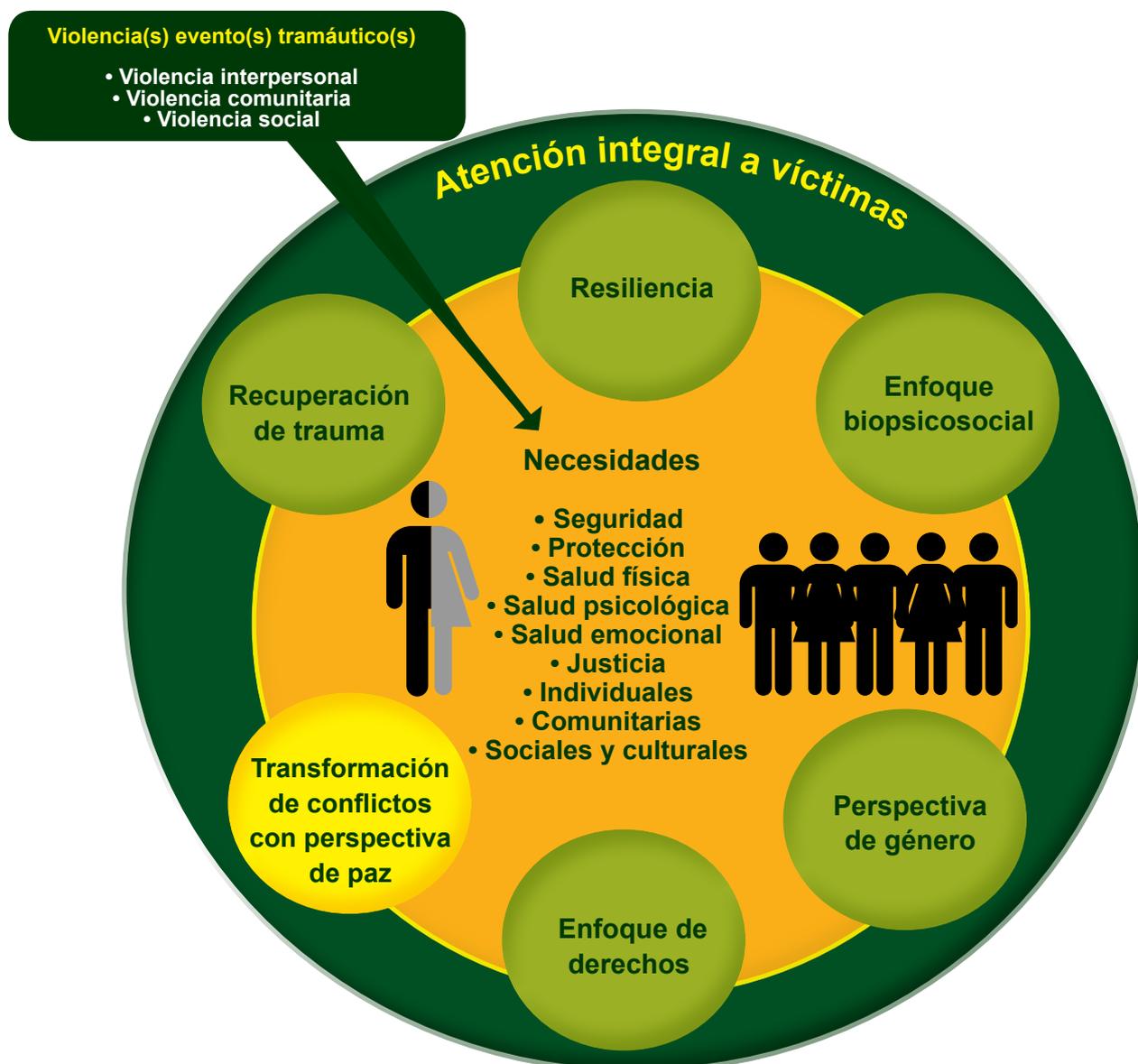
Continúa...

Atención terciaria (población indicada)

- Lineamientos para la especificidad sobre algunas víctimas:
 - Esto requiere de una atención especializada con base al tipo específico de delito-víctimas de violencia familiar; de violencia sexual; víctimas de trata y tráfico de personas, de desaparición, de homicidio, tortura, detención arbitraria, secuestro y de violación a los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

Lineamientos esenciales: enfoque de transformación de conflictos y construcción de paz

2.5



Los lineamientos para incorporar el enfoque de transformación de conflictos y construcción de paz cuentan con los siguientes contenidos esenciales:

Atención primaria (población universal)

- Lineamientos para el trabajo en los ámbitos social, cultural y estructural que ayuden a atender causas raíz y factores que motiven la violencia:
 - Promoción de prácticas y costumbres culturales alineadas con los valores de la paz.
 - Campañas que promuevan la concientización y promoción de habilidades psicosociales y valores de la comunicación no violenta, mediación, justicia restaurativa, la cultura de la legalidad y el estado de derecho, entre otras. Las campañas pueden utilizar actividades basadas en arte.
 - Programas o actividades en las que líderes en los ámbitos familiar, comunitario, religioso o político promuevan e inspiren los valores de esperanza, fortaleza y otros de relevancia para la situación, de manera no violenta y creativa.
 - Promoción de políticas públicas de prevención de violencia que incorporen, tanto la perspectiva biopsicosocial como herramientas y procesos para la transformación de conflictos, tales como la comunicación no violenta, mediación y justicia restaurativa para instituciones educativas y de salud mental y física.
 - La construcción de paz involucra esfuerzos de diversa índole por parte de diferentes actores en el gobierno y la sociedad civil para atender las causas raíz de la violencia, antes, durante y después del conflicto con violencia. Esto se logra con un enfoque que promueva la coordinación horizontal y vertical para mejorar la comunicación, coordinación y relaciones entre instituciones gubernamentales y no gubernamentales, y la sociedad civil en general.

Atención secundaria (población selectiva)

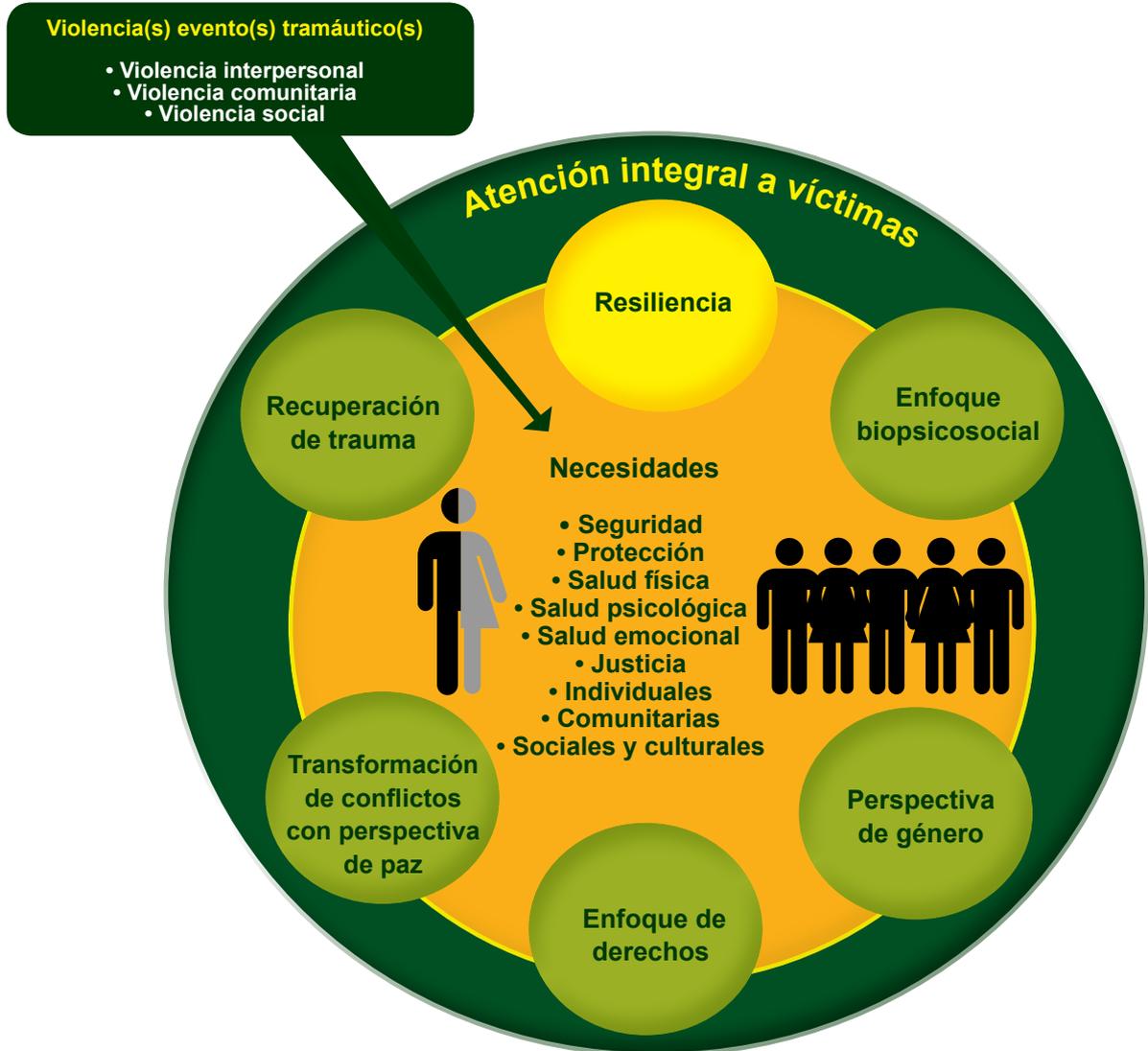
- Lineamientos para la lograr cambios en los ámbitos personal, social, cultural y estructural, en contextos de conflicto:
 - Promoción de procesos de diálogo, mediación o justicia restaurativa que ayudan a atender las causas raíz y factores que motivan la violencia.
 - Implementación de programas o actividades que promueven de manera vinculada el desarrollo de habilidades en miembros de la comunidad en procesos de diálogo, mediación, negociación y comunicación no violenta, entre otros.
- Lineamientos para la participación ciudadana:
 - Promoción del involucramiento de la comunidad para el diseño y seguimiento de los planes de restauración y el apoyo, tanto a víctimas como a agresores, para su reincorporación a la comunidad.

Atención terciaria (población indicada)

- Lineamientos para la restauración de relaciones:
 - Para contribuir a la restauración pacífica de las relaciones entre víctimas y ofensores, siempre y cuando existan las condiciones para ello, es necesario brindar apoyo para procesos de perdón e incluso reconciliación. Éstos pueden facilitarse, a través de la mediación, de la justicia restaurativa y de otros procesos encaminados hacia esos fines.
- Lineamientos para la atención a víctimas:
 - Los servicios de atención a víctimas buscan ir a la raíz de los conflictos. En el caso de los ciclos de violencia buscan la atención de los impactos en el trauma, en el cuerpo, mente y emociones, con el fin de contribuir a su rompimiento y prevención.

Lineamientos esenciales: resiliencia

2.6



Si bien todos los componentes del modelo son importantes, de manera conceptual y práctica la resiliencia constituye el de mayor relevancia. Si entendemos a la resiliencia como uno de los “más grandes recursos humanos” (Woodrow Wilson International Center for Scholars, Fetzer Institute, 2009: 3), entonces todo lo que hagamos cabe ahí. Desde la atención al trauma hasta la política pública puede fortalecer o no este recurso humano y comunitario.

Por lo que los lineamientos de los demás componentes forman parte del grupo de tácticas esenciales para la generación de resiliencia al nivel individual y comunitario.

Hay un vínculo en particular con el trabajo de la atención al trauma y las estrategias para su recuperación. Esto se debe a que si sólo se promueven acciones o programas para generar o fortalecer capacidades resilientes sin identificar la(s) causa(s) generadora(s), entonces las estrategias para la resiliencia se limitarán a dar el remedio, más no contribuirán al conocimiento de la raíz de la situación.

Ésta suele ser los ciclos de violencia no atendidos en cualquiera de los niveles: personal, interpersonal, comunitario y social. Por ello, si se ignora la parte del trauma y su relación directa con los ciclos de violencia, las estrategias para la resiliencia estarán constreñidas a ayudar a las personas y comunidades a “regresar” al estado previo, mas no a transformar las condiciones que en un principio generaron la violencia.

Por lo que los lineamientos de los componentes de recuperación de trauma y los del campo biopsicosocial deben ser considerados aplicables para la generación y/o fortalecimiento de resiliencia.

Partiendo de esta visión amplia de resiliencia, a continuación se presentan algunos componentes y características más detalladas:

Atención primaria (población universal)

- Lineamientos para satisfacer necesidades básicas, tales como acceso a salud, educación, servicios sociales y justicia:
 - Desarrollo de estrategias, programas y políticas públicas para garantizar dichos accesos.
- Lineamientos para el desarrollo de líderes:
 - A través de programas o actividades en las que líderes en los ámbitos familiar, comunitario, religioso o político promuevan e inspiren los valores de esperanza, fortaleza y otros de relevancia para la situación, de manera no violenta y creativa.
- Lineamientos para la promoción de honestidad, confianza y fortalecimiento del estado de derecho y la legalidad:
 - Deben desarrollarse mecanismos para la rendición de cuentas y toma de responsabilidad y sanción a actores sociales y políticos, en situaciones de violencia.
- Lineamientos para fortalecer capacidades gubernamentales:
 - La capacidad gubernamental de responder a situaciones críticas debe fortalecerse de manera que refuerce los vínculos y la cooperación entre la sociedad civil y el gobierno, y entre la sociedad civil y las comunidades.
 - Impulso a la perspectiva de coordinación horizontal y vertical.

Atención secundaria (población selectiva)

- Lineamientos para promover la confianza y conexión en la comunidad:
 - Es necesario promover actividades que promuevan la empatía, valores y tradiciones en común, confianza y conexión entre los miembros de una comunidad en una zona vulnerable a la violencia. Dichas actividades pueden ser deportivas, culturales, o sociales.
- Lineamientos para la identificación de estrés:
 - La identificación temprana de las señales de estrés pueden prevenir conflictos y violencia. Por lo que es necesario el desarrollo de programas y actividades que enseñen a las personas a identificar señales de estrés en su cuerpo y actividades para atenderlas, tales como ejercicio físico o de respiración.
- Lineamientos para las habilidades de conciencia emocional y comunicación:
 - El desarrollo de programas o actividades que promuevan habilidades para la conciencia de las emociones propias, de las ajenas y para poder comunicarlas de manera apropiada y respetuosa son parte fundamental para la resolución no violenta de conflictos.
- Lineamientos para la identificación de la resiliencia:
 - A través de actividades que permitan identificar a las personas y comunidades todo aquello que les ha dado fortaleza de una manera positiva y constructiva para superar adversidades desde un enfoque preventivo.
 - Actividades que permitan utilizar eventos desafortunados para fortalecer la solidaridad comunitaria y renovar el tejido social.
- Lineamientos para la recuperación de espacios públicos:
 - Esto es importante como símbolo del reconocimiento público y simbólico de la recuperación de un espacio previamente utilizado para actividades delictivas. Pueden llevarse a cabo conciertos, obras de teatro, pinta de murales, monumentos, actos religiosos, etcétera.
- Lineamientos para el involucramiento de la ciudadanía:
 - Esto puede promoverse mediante la elaboración participativa de planes de seguimiento a estrategias comunitarias para fortalecer la resiliencia.
- Lineamientos para el fortalecimiento de creencias y prácticas que den sentido, esperanza y trascendencia:
 - Programas o actividades de índole espiritual, religioso o artístico que otorguen una perspectiva que dé sentido, esperanza y trascendencia, durante y posterior a los tiempos difíciles.

Atención terciaria (población indicada)

- Lineamientos para la identificación de la resiliencia:
 - Servicios para la atención y recuperación del trauma de manera integral.
 - A través de actividades que permitan identificar a las personas y comunidades todo aquello que les ha dado fortaleza de una manera positiva y constructiva para superar adversidades desde un enfoque preventivo.
 - Actividades que permitan utilizar eventos desafortunados para fortalecer la solidaridad comunitaria y renovar el tejido social.
 - Elaboración participativa de planes de seguimiento personales o comunitarios sobre estrategias para fortalecer su resiliencia.

Continúa...

Atención terciaria (población indicada)

- Apoyo para la identificación de sólidas conexiones y redes sociales y de amistad a las que puedan recurrir en caso de necesitarlo.
- Programas y herramientas que enseñen a las personas a identificar señales de estrés en su cuerpo y brindarles actividades para atenderlas, tales como ejercicio físico o de respiración.
- Desarrollo de habilidades para crear confianza y capacidad personal para resolver de manera creativa problemas y enfrentar retos.
- Programas o actividades que promuevan habilidades para la conciencia de las emociones propias, de las ajenas y para poder comunicarlas de manera apropiada y respetuosa.
- Identificación de prácticas espirituales o de fe que permitan ver las experiencias personales a gran escala, con un sentido y un propósito de crecimiento.

2.7 Lineamientos para el cuidado de cuidadores y demás personal involucrado en el campo de la atención y prevención de la violencia

La labor de quienes trabajan en la prevención de la violencia, la atención y acompañamiento a las víctimas implica un constante atestiguar las crudas consecuencias de la violencia en la vida de las personas, familias y comunidades. Situaciones así requieren de tener “los pies bien puestos sobre la tierra”, así como de solidez y de un equilibrio emocional y físico. Además, demanda de mucha energía, ya que suele ser un trabajo intenso y de una gran atención.

Estas situaciones aplican para personal médico, psicológico, psiquiátrico, del campo del trabajo social, terapeutas, facilitadores, abogados, trabajadores en el campo de los derechos humanos y el desarrollo comunitario, en labores de seguridad pública e incluso quienes investigan y escriben sobre la violencia se encuentran en este marco de vulnerabilidad, como menciona Theidon en su documento de trabajo sobre el auto-cuidado para escritores e investigadores en el campo de la violencia (Theidon, 2014).

De entrada pareciese una situación nueva, pero ya hace muchos años Carl Jung notaba las reacciones conscientes e inconscientes en los profesionales que cuidaban de otras personas. Si bien la capacidad resiliente personal y otros factores de índole social y cultural influyen en la manera en que cada persona afronta estos impactos, es innegable la importancia de poner esta situación sobre la mesa.

Por otro lado, este tipo de trabajo puede generar el desarrollo de sentimientos positivos, como de conexión, empatía y solidaridad, y una misión de vida fortalecida a partir de la ayuda a otros.

El problema comienza cuando se traspasa la delgada línea entre el deber profesional y la calidad de vida.

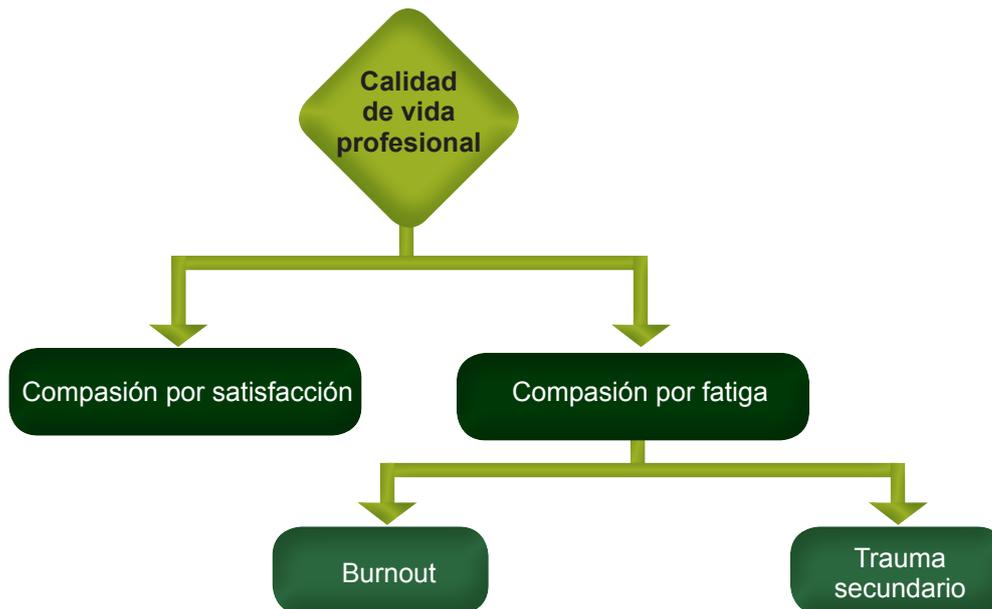
Se han otorgado diferentes nombres para describir estos costos:

- Satisfacción por compasión.
- Fatiga por compasión.
- Desgaste o estar quemado (burnout).
- Trauma secundario²⁸ o vicario.

Desde hace más de una década, un grupo de expertos desarrolló el “Cuestionario de Fatiga de Compasión y Satisfacción” o ProQOL (Professional Quality of Life, por sus siglas en inglés) (Hudnall Stamm, 2005), el cual es un instrumento de reconocimiento internacional para medir los impactos negativos y positivos de ayudar a otras personas que experimentan sufrimiento o trauma. Se ha utilizado desde 1995 y ha sido revisado y adaptado hasta el día de hoy.²⁹

El instrumento cuenta con sub-escalas para medir los niveles de satisfacción por compasión, fatiga por compasión y burnout. Está traducido a más de 20 idiomas, incluyendo al español. Su distribución es gratuita y su utilización pública, con las únicas condiciones de citar la fuente, no realizar cambios y no ser vendido.

Los expertos que desarrollaron el ProQOL explican, a través del siguiente gráfico y narrativa, el contexto que atiende dicho cuestionario:³⁰



Fuente: Retomado del gráfico Calidad de Vida, disponible en la página web del ProQOL.

Gráfica 1. Calidad de vida profesional

²⁸ También es denominado como indirecto.

²⁹ Disponible en: www.proqol.org/Home_Page.php Consultado el 7 de febrero de 2015. En esa página puede consultarse más información sobre los antecedentes, desarrollo técnico y usos del cuestionario.

³⁰ Ver página web del ProQOL.

La satisfacción por compasión y la fatiga por compasión son dos aspectos de la calidad de vida profesional. Comprenden las partes positivas (satisfacción por compasión) y las negativas (fatiga por compasión) de ayudar a otras personas que han experimentado sufrimiento.

La fatiga por compasión tiene a su vez dos partes. La primera *contiene* cosas como estar exhausto, frustración, enojo y depresión típica del desgaste (burnout). El estrés traumático secundario (secondary traumatic stress, en inglés) es un sentimiento negativo conducido por el miedo y el trauma relacionado con el trabajo. Es importante recordar que algún tipo de trauma en el trabajo puede ser directo (primario). En otros casos, puede ser un resultado de la combinación de trauma primario y secundario. Si trabajar con el sufrimiento de otros cambia profunda y negativamente a la persona, de manera que el entendimiento sobre sí mismo se modifica, entonces se trata de victimización vicaria. Aprender y entender de ésta puede llevar a la transformación vicaria.

Una de las maneras de identificar la presencia de alguna de estas situaciones es mediante las reacciones comunes que se presentan en los trabajadores. Según el Programa STAR dichas reacciones pueden ser reconocidas a través de cambios cognitivos, en la salud, el comportamiento, en las emociones, en las relaciones interpersonales, en el desempeño laboral y en las creencias o prácticas religiosas o espirituales.

En cuanto a las estrategias para vivir y trabajar en situaciones teñidas por estrés y tensión emocional, Beristain sugiere las siguientes tácticas (2012: 124).

- Ejercicio físico regular.
- Cuidado de la alimentación.
- Descansar y dormir lo suficiente.
- Relajación.
- Placeres saludables.
- Reconocimiento de las propias formas de enfrentar el estrés y el manejo de las emociones.
- Capacidad de auto-observación.
- Reconocimiento de las necesidades propias para desarrollar el trabajo.
- Flexibilidad en las formas de adaptación y sensibilidad al contexto.

Igual de importante que la identificación de las reacciones y de conocimiento de mecanismos para el afrontamiento es que existan prácticas, lineamientos y políticas incorporadas en las estructuras organizacionales que brinden los espacios y tiempos para que el auto-cuidado no se quede como una buena intención.

En México resalta el trabajo de apoyo a su personal realizado por la organización Crecimiento Humano y Educación para la Paz (C.hepaz) en el contexto de la intervención “Sanando los impactos de la violencia en la comunidad”,³¹ que se

³¹ La publicación de la sistematización de esta práctica por el PCC puede encontrarse en USAID (2015c). *Sanando los impactos de la violencia en la comunidad: desarrollado por Crecimiento Humano y Educación para la Paz A. C. (C.hepaz)*. México: USAID.

llevó a cabo en una de las zonas más afectadas por la violencia en Ciudad Juárez, Chihuahua.

Dentro de esa intervención se incluyó un programa denominado “El cuidado de los cuidadores” dirigido a todo el equipo de la organización, tanto a los profesionistas (abogados y terapeutas) como a las promotoras comunitarias del programa. Constó de 10 módulos con una duración de tres horas cada uno. Este espacio fue de contención para todo el equipo, puesto que los casos que se recibían eran de mucho impacto. Además de que servía para neutralizar tensiones, cuando llegaron a surgir, entre las personas dentro del equipo.

Los temas de los 10 módulos fueron:

- ¿Quién cuida a las cuidadoras y a los cuidadores?
- Con el motor desgastado.
- Si yo fuera súper héroe...
- Me quiero, me cuido.
- Afrontamiento de estrés.
- El zen y yo.
- Construyendo mi fortaleza.
- Lo mío, lo tuyo y lo nuestro.
- Impactando positivamente.
- Cuidando el florero de la abuela.

La relevancia de las prácticas para el cuidado de los cuidadores incorporadas en la estructura de las organizaciones es y será un reto importante a enfrentar en este campo.

Escenario de aplicación de la integralidad

2.8

El modelo parte de la premisa de que todos los ejes se relacionan y potencializan entre sí. En esta lógica una intervención integral sería aquella que contenga actividades o perspectivas de todos los seis componentes, así como estrategias para el apoyo de cuidadores.

Tabla 4. Escenario de integralidad

Componente del modelo	Incorporación en estrategias para la atención a víctimas
Recuperación del trauma	✓
Enfoque biopsicosocial	✓
Perspectiva de género	✓
Enfoque de derechos	✓
Transformación de conflictos con perspectiva de paz	✓
Resiliencia	✓
Apoyo para cuidadores	✓

Si bien todos los componentes son importantes, la respuesta básica contendría dos como mínimo:

- La recuperación del trauma, ya que trauma no sanado equivale a más violencia.
- El enfoque de resiliencia para que las actividades tengan como misión el fortalecer las capacidad de las personas y comunidades de ir más allá de la adversidad.

Ambos son los componentes más estratégicos para el objetivo doble de la atención a víctimas y para prevenir la violencia. Idealmente también incorporaría estrategias para el cuidado de cuidadores, lo cual es fundamental para el tratamiento ético de las víctimas, la sostenibilidad de los servicios y para el bienestar de las personas que las atienden.

A continuación se ilustrará el escenario de integralidad mediante un programa diseñado principalmente para atender la violencia social en Ciudad Juárez, Chihuahua.

Se eligió este programa debido a que muestra de una manera clara cómo incorpora los seis componentes del modelo, de una manera total y vinculada.

Caso de estudio de programa para atender violencia social: “Sanando los impactos de la violencia en la comunidad”³² es un programa desarrollado entre julio de 2013 y julio de 2014 por Crecimiento Humano y Educación para la Paz, A. C. (C.hepaz), en Ciudad Juárez, Chihuahua. Esta experiencia es parte del programa de donaciones del PCC, 2011-2014. Su objetivo central es la atención integral de los efectos de la violencia social desde el enfoque de salud física, mental, emocional y social, y en los ámbitos individual, familiar y comunitario de los habitantes de la colonia Riberas del Bravo ubicada en una zona de alta marginalidad y conflicto en Ciudad Juárez, Chihuahua.

A continuación se analiza la manera en que dicho programa integra los seis componentes del presente modelo y su estrategia para el cuidado a cuidadores:

Tabla 5. Ejemplo de implementación del modelo en atención de violencia social

Componente	Forma de implementación
Recuperación del trauma	A través de servicios de atención psicológica o psicoterapéutica para los impactos psicológicos, así como de servicios de medicina alternativa para la atención de la estabilidad mental y física resultado del estrés y, en algunos casos, de trauma por el contexto de violencia
Enfoque biopsicosocial	A partir del enfoque de terapia grupal se reconstituyen no sólo las personas que han sido lastimadas, sino también sus vínculos familiares y comunitarios
<i>Continúa...</i>	

³² Como se mencionó anteriormente, la publicación de esta práctica puede encontrarse en USAID, 2015c.

Componente	Forma de implementación
Perspectiva de género	Esta intervención considera que la violencia en la ciudad afecta de manera distinta a hombres y mujeres. Los servicios de salud mental parten de esa realidad y, a través del enfoque comunitario, buscan reconstruir las relaciones de poder entre hombres, mujeres, niños, niñas, jóvenes y adultos. Los procesos psicoterapéuticos favorecen también el empoderamiento y aumento de autoestima de mujeres, lo que contribuye al restablecimiento de relaciones de poder más simétricas con sus parejas
Enfoque de derechos	El programa fue construido para garantizar el acceso a servicios de salud, de contención psicológica y emocional, de asistencia legal y servicios de mediación a las personas de la zona, ya que por motivos económicos muchas veces los habitantes no podían trasladarse a las instituciones a recibir dichos servicios
Transformación de conflictos con perspectiva de paz	La vinculación con las escuelas y la implementación del “Programa de Habilidades para la Vida y Educación para la Paz” para niños y niñas, así como a través de los servicios de mediación para conflictos comunitarios
Resiliencia	La generación de alternativas para la atención-capacitación de la comunidad. Se ofrecieron el mayor número de servicios que estuvieran al alcance con el enfoque de “atención-capacitación” para que las personas, particularmente el grupo de promotoras comunitarias, pudiesen recuperarse y sostenerse por sí mismas y que se consolidaran como un recurso para la comunidad y como nodos de una red comunitaria hacia la salud
Apoyo para cuidadores	Mediante el programa “El cuidado de los cuidadores” dirigido a todo el equipo de la organización, tanto a los profesionistas (abogados y terapeutas) como a las promotoras comunitarias del programa

Este caso de estudio se muestra como ejemplo de la manera en que puede llevarse a cabo la atención integral conforme a la propuesta del modelo. En el siguiente capítulo se ilustrarán otros escenarios, a partir de modelos y experiencias nacionales e internacionales.



Tendencias y modelos nacionales e internacionales en materia de atención a víctimas de la violencia

Los lineamientos expuestos en el capítulo anterior muestran características esenciales de cada uno de los seis componentes que constituyen la integralidad de esta propuesta. Son el “destilado” de los marcos teóricos, expuestos en el capítulo 1, de las buenas prácticas y los modelos que se han puesto en marcha para encarnarlos.

Así, en este capítulo se abordarán estas buenas prácticas y los modelos para ejemplificar las experiencias que dan vida a los lineamientos de los componentes de esta propuesta integral.

Dichas experiencias confirman que estos campos (la recuperación de trauma, el enfoque biopsicosocial, la perspectiva de género, el enfoque de derechos,³³ la transformación de conflictos con perspectiva de paz y la resiliencia) brindan el mayor número de herramientas y visiones posibles para atender los retos personales, interpersonales, comunitarios y sociales generados por la violencia. En el entendido de que en su conjunto configuran un piso mínimo y no exhaustivo de todas las prácticas existentes y relevantes en esta arena.

Proviene del ámbito local en México y de otros países que comparten determinadas similitudes que son compatibles con la realidad nacional. Abarcan la atención a la violencia de las actividades del crimen organizado, la de conflictos prolongados y la del ámbito familiar.

³³ El enfoque de derechos no se presenta a través de modelos en específico por dos razones. La primera es que los modelos mexicanos aquí expuestos, por un lado, están todos desarrollados para cumplir con este enfoque y, por otro, debido a que aún no se publica por parte de la CEAV el Modelo Integral de Atención a Víctimas que incorporará la asistencia jurídica, así como la atención en salud, la asistencia social y medidas de carácter educativo, laboral, de desarrollo social y el debido acompañamiento a las víctimas. Este modelo contendrá las pautas que operativicen los lineamientos para el pleno ejercicio del enfoque de derecho.

La nobleza de contar con un abordaje interdisciplinario permite sacar lo mejor de cada una de las teorías y prácticas. Es un abordaje flexible y generoso, y ésta es la razón por la que este capítulo es de suma relevancia, ya que cada una de las experiencias que se presentan acercará al lector a ejemplos concretos de lo que podría funcionar adaptado a su contexto.

Debido a que los dos componentes mínimos de la integralidad del modelo son la recuperación del trauma y el enfoque de resiliencia, se eligieron casos que permiten ver el entrelazado e importancia de su existencia en conjunto.

3.1 Modelos que aplican los lineamientos para la recuperación del trauma y para la generación y fortalecimiento de resiliencia

Los modelos de este apartado buscan ejemplificar las diferentes formas en que pueden llevarse a cabo los lineamientos para la recuperación del trauma y la generación y fortalecimiento de resiliencia en lo individual, interpersonal, comunitario y social.

Algunas de estas experiencias ejemplifican el abordaje mente-cuerpo como una unidad para la recuperación integral del trauma, como lo sugieren los estudios más recientes en la materia. Otras mostrarán la manera en que algunos métodos basados en arte brindan sanación individual y comunitaria. Mientras que otros tocarán base en la relevancia de atender las necesidades de reconocimiento y reparación simbólica en el proceso de sanación.

Si bien la recuperación de trauma y la resiliencia son los enfoques principales de estas experiencias, también incorporan otros, como el biopsicosocial y la transformación de conflictos con perspectiva de paz.

Programa Estrategias para Superar el Trauma y Aumentar la Resiliencia (STAR). Sensibilización sobre el trauma, su relación con la violencia y estrategias para su atención y fortalecimiento de resiliencia

El Programa Estrategias para Superar el Trauma y Aumentar la Resiliencia o Strategies for Trauma Awareness and Resilience (STAR, por sus siglas en inglés) fue diseñado en el año 2001 en el Centro de Justicia y Paz (CJP, por sus siglas en inglés) de la Universidad Menonita del Este (EMU, por sus siglas en inglés), con el fin de apoyar y brindar nuevas herramientas a líderes comunitarios y organizaciones nacionales e internacionales, en el contexto de los acontecimientos del 11 de septiembre de 2001.

Su misión es la de fortalecer las capacidades de líderes y organizaciones para atender el trauma, romper los ciclos de violencia y construir resiliencia al nivel individual, comunitario y social. Cuenta con un marco teórico multi e interdisciplinario que integra las teorías y procesos de diversos campos, tales como

Continúa...

Programa Estrategias para Superar el Trauma y Aumentar la Resiliencia (STAR). Sensibilización sobre el trauma, su relación con la violencia y estrategias para su atención y fortalecimiento de resiliencia

la neurobiología, psicología, justicia restaurativa, transformación de conflictos, seguridad humana y espiritualidad.

El programa cuenta con un curso fundacional de cinco días y otros especializados que cubren los componentes de: conciencia y recuperación de trauma, resiliencia, justicia restaurativa, espiritualidad y fe, transformación de conflictos, seguridad humana y auto-cuidado en contextos de violencia. Caminos que, según el programa, llevan en su conjunto hacia individuos y sociedades sanas.

El marco teórico multidisciplinario y sus herramientas pueden ser utilizadas por profesionales en los campos médicos y de la salud mental, trabajadores sociales, clérigos, líderes en todos los niveles de gobierno, abogados, maestros y padres y madres de familia que trabajen con individuos y comunidades y estén inmersos en la atención de los efectos inmediatos y a largo plazo del trauma y en la construcción de resiliencia.

Los materiales han sido utilizados *in situ* en los Estados Unidos, México, Colombia, Haití, varios países de África, incluyendo Kenya y Somalia, en Oriente Medio, Irlanda del Norte y Alemania, entre otros. Más de 7 000 personas de más de 60 países provenientes han participado en el programa en la última década y muchos otros han recibido sus beneficios, a través del efecto multiplicador de quienes han participado y lo han aplicado en sus ámbitos de influencia.

El presente modelo integral se beneficia fuertemente de la explicación de STAR sobre los ciclos de violencia y también de su modelo “Rompiendo Ciclos de Violencia-Construyendo Resiliencia” que contiene su propuesta para la superación del trauma y construcción de resiliencia.³⁴

Fuente: www.emu.edu/cjp/star/ y Strategies for Trauma Awareness and Resilience The Unfolding Story 2001-2011. Carolyn E Yoder, Elaine Zook Barge. Center for Justice and Peacebuilding, Eastern Mennonite University, así como: www.emu.edu/star

³⁴ Los gráficos de los modelos del Programa STAR se encuentran en el capítulo 1.

Caja de herramientas Capacitar. Herramientas para la atención de trauma, y fortalecimiento de resiliencia individual y colectiva

Capacitar Internacional (Capacitar International) es una red que trabaja en más de 35 países de América, África, Europa, el Medio Oriente y Asia. Su misión es la de contribuir a los procesos de sanación en el mundo. Surgió en 1988 en Nicaragua, en respuesta al trauma generado por la violencia y la guerra. Actualmente su oficina central se encuentra en California, Estados Unidos, pero cuenta con un equipo de capacitadores internacionales y multiplicadores en más de 40 países. Capacitar ha facilitado talleres en México desde 1996, en colaboración con diferentes organizaciones en Chiapas; Sonora; Tijuana, Baja California, y en León, Guanajuato. Existe un equipo en la frontera de Texas y Chihuahua, “Capacitar en la Frontera”, que trabajó desde 2013 y hasta 2014 con comunidades afectadas por la violencia en Ciudad Juárez.

Uno de sus programas centrales es el de técnicas de sanación basadas en el trabajo corporal y energético. En él se utiliza el método participativo de educación popular para enseñar prácticas de bienestar sencillas que promueven la sanación, la integración y la paz en el individuo y en su comunidad. El desarrollo de la Caja de Herramientas o el *Emergency Kit* fue en respuesta al trauma generado por el huracán Katrina. El *kit* incluye prácticas básicas que la organización enseña para empoderar a las personas para que puedan enfrentar el estrés y el trauma de situaciones desafiantes y abrumadoras resultado de violencia social o de desastres naturales. El *kit* está traducido al español.

Fuente: www.capacitar.org/about_esp.html

Atención y reducción del trastorno por estrés post traumático y reconstrucción del tejido social con metodologías de trabajo corporal. Fundación Dunna, Colombia

La Corporación Dunna-Alternativas creativas para la paz (Fundación Dunna) surge en 2010 en Colombia con la intención de ofrecer a la población vulnerada por la violencia estrategias alternativas a las existentes en las áreas de la reparación individual, la salud mental y la convivencia. Busca contribuir al logro de una paz integral y sostenible en Colombia a través del diseño, aplicación y evaluación de modelos de yoga, danza y movimiento para la reparación individual y del tejido social.

Su enfoque es la reducción de los síntomas de trastorno por estrés post traumático en el cuerpo y las emociones debido a los altos índices prevalecientes, tanto en víctimas directas e indirectas del conflicto armado como en ex combatientes y en el contexto escolar. Desde 2010 han realizado proyectos en más de 20 municipios

Continúa...

Atención y reducción del trastorno por estrés post traumático y reconstrucción del tejido social con metodologías de trabajo corporal. Fundación Dunna, Colombia

de Colombia y han beneficiado a más de 1 400 personas. Trabajan de la mano con diferentes agencias e instituciones gubernamentales, así como con organizaciones de la sociedad civil y la iniciativa privada.

Según información de la organización, las personas que han participado, de manera constante, en un programa de yoga han mostrado una reducción significativa en los síntomas de trastorno por estrés post traumático y en el consumo de sustancias psicoactivas, además cuentan con herramientas para un mejor manejo de depresión y ansiedad, reportan mejorías en sus relaciones familiares, mejor redimiendo académico y laboral, y proyección hacia el futuro.

Fuente: dunna.org/

Procesos de memoria histórica en Colombia. Reconocimiento y validación de la voz y las historias de las víctimas, atención a sus necesidades de reparación material y simbólica y su contribución a los procesos de sanación y resiliencia comunitaria

Existen muchas realidades y problemáticas sociales y económicas compartidas en la mayoría de los países de América Latina. Dentro de ellas la de Colombia ha resultado significativa para México. Particularmente en lo concerniente a sus respuestas estatales y sociales ante los desafíos enfrentados por el combate al narcotráfico y, en general, a la situación de violencia prolongada.

Ya menciona John Paul Lederach, en su contribución al estudio sobre Resiliencia Comunitaria (Woodrow Wilson International Center for Scholars-Fetzer Institute, 2009), que un factor compartido en comunidades inmersas en conflictos prolongados como en Colombia es la sensación de parte de las víctimas de que sus voces no son escuchadas.

El proceso de memoria histórica en Colombia está planteado para hacer un reconocimiento y visibilización a las víctimas y sus voces, y cumplir con sus derechos generales de saber, de justicia, de reparación de la garantía de no repetición de violaciones, independientemente o más allá de los límites del derecho a la verdad judicial y a los procesos establecidos para ello por el sistema de justicia.

Continúa...

Procesos de memoria histórica en Colombia. Reconocimiento y validación de la voz y las historias de las víctimas, atención a sus necesidades de reparación material y simbólica y su contribución a los procesos de sanación y resiliencia comunitaria

El marco legal lo proveen varios decretos y las leyes 782 de 2002 y la 975 de 2005, también conocida como Ley de Justicia y Paz, la cual además de regular la desmovilización de los paramilitares, pretende establecer los estándares para el cumplimiento de los derechos de las víctimas de los paramilitares por tener acceso a la verdad, la justicia, la reparación y el derecho a la no repetición. De tal manera, se creó la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación y el Grupo de Memoria Histórica. Este último ha ido más allá de lo que le dicta el mandato legal, con el fin de contribuir a través de actividades académicas y de otra índole a satisfacer necesidades psicosociales y de reconocimiento simbólico de las víctimas.

El Grupo de Memoria Histórica ha asumido el vínculo entre memoria y dolor. Por lo tanto, ha creado el espacio con el respaldo de trabajo académico para que pueda, por un lado, existir el duelo individual y colectivo, y por otro lado, que se haga un recuento de los hechos traumáticos sin satanizar o fomentar el odio o la venganza hacia los victimarios, según observa Ana María Ospina en el capítulo que elabora sobre esta experiencia en el libro *El Largo Camino hacia la Paz* (Vinyamata & Farid, 2012).

En su labor, el Grupo ha elaborado valiosos trabajos sobre las razones, surgimiento y evolución del conflicto armado, como también sobre las memorias que se han gestado en medio del conflicto armado dando preferencia a aquellas generadas por las víctimas. Entre esos trabajos se encuentra el documental “No hubo tiempo para la tristeza” que constituye un complemento audiovisual del informe “¡Basta Ya!, Colombia: memorias de guerra y dignidad”, el cual contiene las cifras y las historias que ha dejado el conflicto desde 1958 hasta la actualidad.

Modelo Niños y jóvenes resilientes en su contexto comunitario: desarrollado por Vida Con Calidad, A. C. (VICCALI). Monterrey, Nuevo León, México

VICCALI es una organización civil fundada en Monterrey, Nuevo León, en 1999. Desde sus inicios se ha dedicado a la reconstrucción del tejido social mediante el desarrollo de una metodología propia dirigida a detectar, prevenir y atender la violencia en sus diversas modalidades y ámbitos.

Al inicio se centró en la elaboración de diagnósticos sobre la violencia hacia las mujeres, así como en el diseño de estrategias de intervención orientadas a visibilizar, atender y prevenir la violencia. Con el paso del tiempo identificó el carácter

Continúa...

Modelo Niños y jóvenes resilientes en su contexto comunitario: desarrollado por Vida Con Calidad, A. C. (VICCALI). Monterrey, Nuevo León, México

complejo y multidimensional de la violencia como fenómeno social, lo que implicó ampliar su modelo de atención, a fin de abarcar el trabajo con individuos (hombres y mujeres), las relaciones interpersonales y familiares, las comunidades y la sociedad en su conjunto.

De diciembre de 2012 a noviembre de 2013 postuló la práctica Niños y jóvenes resilientes en su contexto comunitario con el apoyo de USAID, a través del PCC, con el objetivo de brindar atención oportuna e integral a personas que han sufrido el impacto de la violencia, así como a testigos de violencia ejercida por el crimen organizado.

El proyecto consistió en el desarrollo de un conjunto de estrategias para fortalecer la resiliencia y recuperación de víctimas y testigos. La tarea en el mediano y largo plazo es que las personas cuenten con más y mejores herramientas para superar los daños que implica la exposición cotidiana a situaciones de violencia, para posteriormente desarrollar mecanismos de prevención que mitiguen su impacto y les permitan desenvolverse en sus diversas relaciones sociales.

El proyecto se enfocó en beneficiar a las personas habitantes del polígono Independencia, particularmente a la siguiente población: niñas y niños de 12 a 14 años, estudiantes de secundaria; jóvenes de 12 a 17 años, estudiantes de preparatoria; niñas y niños estudiantes de primaria; grupo de madres y padres de familia; y un grupo integrado por mujeres y hombres adultos mayores que fungen como tutores.



Continúa...

Modelo Niños y jóvenes resilientes en su contexto comunitario: desarrollado por Vida Con Calidad, A. C. (VICCALI). Monterrey, Nuevo León, México

El modelo fortalece la resiliencia, a través de tres acciones que le dan sostenibilidad en el mediano plazo:

- Conformación de redes de solidaridad y confianza entre las personas adultas (madres y padres de familia) y adultas mayores (mujeres y hombres cuidadores o tutores).
- Atención psicológica de emergencia y regular, individual y grupal.
- Fortalecimiento de los liderazgos juveniles positivos. Las y los jóvenes que participan en los talleres desarrollan habilidades para afrontar la violencia, identificarla y fortalecer su resiliencia. De igual modo, adquieren habilidades para trabajar en equipo, resolver conflictos inmediatos y relacionarse entre géneros de manera más equitativa.

Fuente: Documentos proyecto PCC. Este modelo se puede consultar en USAID (2015). *Niños y Jóvenes resilientes en su contexto comunitario: desarrollado por Vida con calidad, A.C. (Viccalli)*. Monterrey, Nuevo León, México. Disponible en: www.pcc.mx.org

Intervenciones basadas en arte para la atención y superación del trauma y promoción de resiliencia individual y comunitaria

En repetidas ocasiones en la historia del mundo el arte ha sido una vía de expresión y denuncia de conflictos sociales. Ya decía Georges Pompidou: “el arte debe discutir, debe desafiar, debe protestar”. Así, las artes plásticas, la música, la poesía y muchas representaciones teatrales han dado cuenta de injusticias y situaciones y conflictos sociales.

Una propuesta interesante para unir conscientemente lo social con lo artístico es la desarrollada por Moreno. Él concibió al sociodrama y a la sociometría como metodologías para estudiar y atender denominadores colectivos y estructurales comunes detrás de conflictos sociales (Fox, 2008).

Asimismo, el sociodrama para la transformación de conflictos puede proveer de un espacio seguro donde los miembros de una comunidad puedan identificar, examinar e incluso transmutar las fuerzas externas o estructurales e internas o psicológicas que sostienen los conflictos (Rivers, 2011).

A continuación, se dará cuenta de una iniciativa basada en arte (teatro Playback) que no sólo busca exponer el contexto en una zona de conflicto prolongado, sino también sus beneficios en cuanto al potencial de sanación individual y colectivo, así como de generación de resiliencia.

Continúa...

Intervenciones basadas en arte para la atención y superación del trauma y promoción de resiliencia individual y comunitaria

A principios de 2012 emergió el Bus de la Libertad (el Bus) o The Freedom Bus, como una iniciativa del Freedom Theatre o Teatro de la Libertad (The freedom theatre, 2014), el cual es un teatro y centro cultural con sede en el campo de refugiados de Jenin, en territorio Palestino fundado en 2006. El Bus utiliza el Teatro Playback como una forma de activismo cultural para atestiguar, generar conciencia y construir alianzas en territorio Palestino (Rivers, 2014a).

El Teatro Playback (Playbacktheatre.org) se originó por Jonathan Fox y Jo Salas en la ciudad de Nueva York, a mediados de los 70. Desde entonces se ha convertido en una forma de teatro de participación ciudadana que ha representado las realidades individuales y colectivas en más de 50 países.

Durante una típica función de este teatro una persona del público es invitada a compartir una historia verdadera de su propia vida. Un grupo de actores y músicos escuchan la historia relatada y subsecuentemente convierten la historia en una pieza de teatro de improvisación. El evento dura aproximadamente 90 minutos, durante los cuales hay espacio para tres o cuatro historias que se comparten y después se representan.

A través de la iniciativa del Bus se han llevado a cabo múltiples sesiones de Teatro Playback en comunidades impactadas por la violencia. Dichos eventos cuentan con elementos que son congruentes con el entorno cultural. Canciones populares y tradicionales se utilizan en las aperturas de los eventos, así como poesía y metáforas comunes y referencias culturales. Todos estos elementos ayudan a que de manera rápida se genere confianza entre el equipo y los participantes de la comunidad, además de que la mayoría de integrantes de la iniciativa son locales.



Continúa...

Intervenciones basadas en arte para la atención y superación del trauma y promoción de resiliencia individual y comunitaria

Con base en su trabajo en esta iniciativa, Rivers (2014a: 6) ha observado los siguientes beneficios psicoterapéuticos para los narradores y el público asistente a una sesión de Teatro Playback:

1. Fortalecimiento: como se ha referido anteriormente un evento de Teatro Playback puede convertirse en un vehículo de transmisión de ciertos valores, actitudes y estrategias, y de narrativas capaces de contrarrestar los esfuerzos sistemáticos de opresión y de humillación que pueden degradar a una comunidad oprimida. Por lo que el Teatro Playback puede constituirse en una forma de resistencia cultural que además puede contrarrestar el riesgo de traumatización.
2. Generación de empatía: la respuesta de apoyo y empatía por parte de los actores y el público genera en la persona narradora un sentido de unión con su lucha y dilemas. Esta experiencia de solidaridad ayuda a aliviar sentimientos de aislamiento.
3. Liberación emocional: el acto de compartir la historia personal y verla representada puede ayudar a aliviar la presión psicológica que se acumula en respuesta a varios estresores socio-políticos. En particular, muchos narradores comentan lo significativo de la habilidad de los actores para dar expresión total a la dimensión emocional de su historia.
4. Distancia y perspectiva: La experiencia de atestiguar la representación de la historia personal puede producir un sentido de distancia que empodera. El cambio resultante de perspectiva permite que sucedan entendimientos personales, sociales y políticos que no estaban accesibles o desarrollados antes de esta experiencia.

El componente ritual de un performance basado en este teatro genera un sentido de seguridad y estructura que simultáneamente permite a los narradores de historias ir más allá de los límites permitidos por las narrativas sociales (Fox, 1999; Salas, 1999, citado en Rivers, 2011).

Los beneficios para la sanación del trauma individual y colectivo y para la construcción de comunidad (regeneración de tejido social) y, por lo tanto, para la resiliencia, se ven íntimamente ligados en una intervención como ésta.

Son recuentos individuales, pero que desde una mirada externa permiten entretelar los factores comunes que conforman la realidad comunitaria. Por ello, este tipo de iniciativas atienden los impactos de la violencia más allá de los parámetros y limitaciones del estrés post traumático y otros marcos de referencia delineados por la visión occidental de salud mental.

Fuente: freedombuspalestine.wordpress.com/

Modelos que aplican los lineamientos con enfoque biopsicosocial

3.2

En este apartado se muestran experiencias para implementar los lineamientos del enfoque biopsicosocial. Se presenta el contenido de dos modelos mexicanos que han aplicado exitosamente este enfoque en el contexto de Ciudad Juárez y el trabajo desarrollado por organizaciones de la sociedad civil en este campo ilustrado en el *Manual para acompañar los procesos de las víctimas en Colombia*.

En cuanto a Ciudad Juárez, desde el 2005 y más agravado en 2008, esta entidad entró en una etapa de violencia que se expresó según los datos de la Fiscalía General del estado de Chihuahua en más de 10 000 asesinatos dolosos entre 2008 y 2011. La violencia “no eran sólo los homicidios, eran muchísimos casos de personas secuestradas o extorsionadas, que habían perdido su patrimonio de un día para otro o que vivían con la amenaza constante de ser asesinadas (ellas o algún familiar) si no daban *la cuota*”.³⁵

La situación se exacerbó debido a factores de riesgo y detonantes de violencia como la pobreza, el desempleo, el incremento de las adicciones y la destrucción, en las últimas décadas, de las redes sociales y familiares que hubieran podido servir como contención de estos procesos de desintegración social.

Existen varias organizaciones que antes, durante el periodo más crudo de la violencia y actualmente trabajan en diferentes aspectos para atender la ramificación de impactos de dicho fenómeno en la ciudad. Entre ellas se encuentran Crecimiento Humano y Educación para la Paz, A. C. (C.hepaz) y Salud y Bienestar Comunitario, A. C. (Sabic). A continuación se presentan sus modelos.

Sanando los impactos de la violencia en la comunidad: desarrollado por Crecimiento Humano y Educación para la Paz, A. C. (C.hepaz)

C.hepaz surgió en 2005 como organización de la sociedad civil para desarrollar planes y programas en dos áreas prioritarias de intervención: atención a personas víctimas de violencia y educación para la paz y cultura de la legalidad. Su misión es contribuir a un desarrollo humano justo e incluyente, mediante planes y programas que promuevan la educación para la paz y atiendan la salud psico-emocional de la población, de manera particular de aquellos que han sido víctimas de violencia, desde una perspectiva de derechos humanos y respeto a las diferencias. Ante la situación de violencia en la ciudad la organización consolidó en 2010 un Centro de Atención a Víctimas con un equipo interdisciplinario de terapeutas, promotoras comunitarias, abogadas, voluntarios y personal administrativo, entre otros.

Continúa...

³⁵ Burciaga, Gabina, directora de C.hepaz. Entrevista realizada el 15 de mayo de 2014.

Sanando los impactos de la violencia en la comunidad: desarrollado por Crecimiento Humano y Educación para la Paz, A. C. (C.hepaz)

De julio de 2013 a julio de 2014 la organización inició el programa Sanando los impactos de la violencia en la comunidad con financiamiento de USAID a través del PCC, con el objetivo de atender las necesidades de salud psicosocial de los habitantes de la colonia Riberas del Bravo (una de las más afectadas por la violencia) desde un enfoque comunitario para reconstruir lazos de confianza y solidaridad, y contribuir a la reinserción de las personas víctimas de violencia a la vida escolar, comunitaria y laboral.

El programa abrió un Centro de Atención a Víctimas en la colonia Riberas del Bravo para brindar una atención integral a la población *in situ* para el rápido y cercano acceso de ésta a sus servicios. Se planteó mitigar la violencia que se genera en la comunidad y el impacto de la que se impone de fuera, a través de un enfoque de salud comunitaria desde un abordaje multidimensional, por medio de los siguientes servicios: atención psicológica o psicoterapéutica, medicina alternativa, consulta legal y mediación, desarrollo de habilidades para la vida y educación para la paz. El centro también proporciona un espacio para que las y los pobladores de dicha zona puedan recuperarse, sanar y convertirse en agentes del cambio y la no violencia, tanto en su familia como en su comunidad.

Para atender la cultura de violencia se diseñó e implementó el programa de habilidades para la vida, con el objetivo de facilitar que niñas y niños conocieran y vivieran formas distintas a la violencia para resolver sus conflictos, aprendiendo a reconocer y respetar las diferencias, recuperando su voz y desarrollando capacidades de contacto y manejo de emociones y de comunicación efectiva. Mientras que al interior de la comunidad se abrió un espacio de talleres dirigidos a potencializar la vida de los habitantes en general, a través de temáticas como el manejo de emociones y habilidades de comunicación en la familia. El área de asesoría legal también promovió la mediación de conflictos. Se logró mediación en conflictos laborales y, sobre todo, familiares, entre los cónyuges y entre padres/madres e hijos/hijas.



Continúa...

Sanando los impactos de la violencia en la comunidad: desarrollado por Crecimiento Humano y Educación para la Paz, A. C. (C.hepaz)

Un componente fundamental fue la formación de promotoras comunitarias como un puente entre la institución y la comunidad, y para la sustentabilidad del proyecto. En la medida en que las promotoras se capacitaron y desarrollaron habilidades para la atención y acompañamiento de las personas de su comunidad, estas capacidades se convirtieron en un recurso propio.

Finalmente, la institución incorporó un programa de cuidado a cuidadores dirigido a todo el equipo, desde el técnico hasta el operativo y voluntarios. Asumiendo que en la medida en que el personal del proyecto se atiende, se cuida y esté bien puede dar un mejor servicio a la comunidad y mantener un equilibrio con su vida personal.

Fuente: Documentos proyecto PCC. Este modelo se puede consultar en USAID (2015). *Sanando los impactos de la violencia en la comunidad: desarrollado por Crecimiento Humano y Educación para la Paz, A. C. (C.hepaz)*. Disponible en: www.pcc.mx.org

Reconstruyendo el Tejido Social a través de la Salud: desarrollado por Salud y Bienestar Comunitario, A. C. (Sabic)

Salud y Bienestar Comunitario, A. C. es una organización con más de 10 años de trabajo en la promoción y la atención a la salud integral comunitaria en Ciudad Juárez. Su concepto de salud integral contempla un enfoque que abarca no sólo la dimensión física, sino también otros ámbitos como el estado emocional, espiritual y social, y su interrelación. A partir del incremento en la violencia en la ciudad desarrolló un modelo de “Atención de Emergencia” dirigido a las víctimas de la violencia. Si bien buscaba atender los impactos generados por la ola de violencia, su modelo también atendió la violencia en diferentes niveles: el personal, interpersonal, comunitario y estructural.

De julio de 2013 a julio de 2014 la organización implementó, con apoyo de USAID, a través del PCC, el proyecto Reconstruyendo el Tejido Social, a través de la Salud en los polígonos Felipe Ángeles y Francisco I. Madero, los cuales han vivido fuertemente la situación.

El objetivo principal de la intervención fue la atención del trauma para romper con los ciclos de violencia, a través de promover la salud en sus diferentes dimensiones (física, emocional, espiritual, cognitiva, social) y de la asesoría legal y la resiliencia comunitaria, por medio de la participación de promotoras y brigadistas comunitarias que se formaron en todas las áreas y quienes se involucraron activamente en el proceso de sanación colectiva.

La atención a los padecimientos psicológicos, físicos y emocionales generados por el impacto de la violencia se llevó a cabo a través de psicoterapia individual

Continúa...

Reconstruyendo el Tejido Social a través de la Salud: desarrollado por Salud y Bienestar Comunitario, A. C. (Sabic)

y grupal, la cual se brindó de manera coordinada y en el mismo lugar que las terapias para la salud física y emocional conformadas por un grupo de terapias bio-energéticas.



La estrategia fue dirigida principalmente a mujeres madres de familia y a profesores, dos figuras esenciales en la sociedad que a su vez influyen directamente en la formación de nuevas generaciones de jóvenes física, mental y emocionalmente más sanos y libres de violencia. Los servicios se brindaron en las instalaciones de Sabic y en diferentes lugares que se constituyeron (en el marco de las brigadas comunitarias) como centros de salud.

Fuente: Documentos proyecto PCC. Disponible en: sabicac.com/17201.html

Atención psicosocial en las violaciones de derechos humanos. Manual para acompañar los procesos de las víctimas en Colombia

Como una iniciativa del Fondo de Justicia Transicional conformado por los Programas Fortalecimiento a la Justicia del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y Promoción de la Convivencia, Carlos Martín Beristain desarrolló en 2012 un manual para acompañar los procesos de las víctimas de violaciones de derechos humanos en Colombia (Beristain, 2012).

Continúa...

Atención psicosocial en las violaciones de derechos humanos. Manual para acompañar los procesos de las víctimas en Colombia

Es un manual que concibe un acompañamiento a víctimas desde la perspectiva psicosocial y que está diseñado para el trabajo de líderes comunitarios, grupos de víctimas, operadores de justicia y, en general, para todas aquellas personas que trabajen con las víctimas en su recorrido hacia el enfrentamiento a la violencia experimentada y las consecuencias de las violaciones de derechos humanos.

Se trata de un trabajo integral y práctico que consta de siete partes. La primera contiene el marco teórico y explica en qué consiste la atención psicosocial. Al respecto deja claro que se trata del proceso de acompañamiento a las víctimas en varios niveles: el individual, el familiar y el comunitario desde los puntos de vista emocional y social.

Berinstain establece que la atención psicosocial es la adecuada para el tratamiento de violaciones a derechos humanos debido a que visibiliza el vínculo entre el contexto social y político en el que dichas violaciones se llevan a cabo. Al respecto, también contiene amplias referencias hacia la promoción del trabajo en redes, con el fin de llevar la atención individual hacia las comunidades en cuestión.

La segunda parte hace énfasis en los modelos de atención a víctimas que permiten un mejor entendimiento de lo que éstas experimentan en una situación de violencia. De acuerdo a esta lógica los modelos que se alinean al trabajo psicosocial son aquellos que no asumen *a priori* el contenido y necesidades de las víctimas, sino que primero escuchan a las víctimas y a partir de ahí desarrollan la estrategia de atención.

Lo anterior no significa la ausencia de principios o programas pre-establecidos, sino más bien nos indica la importancia de escuchar directamente de la propia víctima su historia y, a partir de ésta, desarrollar la estrategia de atención.

Un aporte importante es la identificación de una serie de necesidades básicas de las víctimas y las comunidades que, desde una perspectiva psicosocial, son indispensables a tener en cuenta.

Otra parte importante de este trabajo es que es sensible y visibiliza las necesidades e implicaciones para el acompañamiento, de acuerdo a las características de las siguientes violaciones de derechos humanos: desplazamiento forzado, masacres, desaparición forzada, ejecuciones extrajudiciales y violencia sexual.

Continúa...

Atención psicosocial en las violaciones de derechos humanos. Manual para acompañar los procesos de las víctimas en Colombia

Por otro lado, hace referencia a los procesos de búsqueda de verdad, justicia y reparación, y su importancia para la reconstrucción de las vidas individuales y del tejido social, así como para la prevención de que estos eventos se vuelvan a repetir.

En cuanto a las medidas de reparación simbólica incluye funciones de éstas, tanto al nivel familiar e individual como para la sociedad.

Asimismo, el manual enfatiza la relevancia de la creación de confianza y la comunicación como elemento central en el proceso de acompañamiento a víctimas. Para ello, dedica un apartado sobre las habilidades y consejos para una comunicación sensible a las víctimas y sus experiencias.

El manual termina incluyendo un capítulo dedicado a visibilizar las necesidades de las personas que llevan a cabo el acompañamiento, con el fin de que se reduzcan los efectos negativos derivados del impacto del trabajo con víctimas de la violencia.

Fuente: www.democraciaycooperacion.net/IMG/pdf/Acompanar_los_procesos_con_las_victimas.pdf

3.3 Modelos que aplican los lineamientos para perspectiva de género

A continuación se incluirán experiencias de tres tipos:

- Modelos internacionales, adaptados a realidades locales mexicanas, de atención a niñas y mujeres adolescentes y adultas víctimas de violencia en el ámbito familiar y de violencia de género desde una perspectiva que considera que la violencia social y de género son transversales y se originan y reproducen en todo el espectro social. Por lo tanto, buscan incidir en todos los niveles, primero en el trabajo individual de las mujeres y en el de las familias, y finalmente en las comunidades.
- Modelo mexicano de masculinidades no hegemónicas y no violentas, el cual contribuye a la transformación y reconstrucción de las relaciones de poder entre hombres y mujeres.
- Programa estadounidense basado en los principios y valores de la justicia restaurativa para atender las necesidades de verdad, la restauración y justicia de las mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencia, al mismo tiempo que permiten la rendición de cuentas de quienes la perpetren, la reducción de impunidad y fortalecer la generación de nuevos modelos identitarios de masculinidades.

En su conjunto estas tres perspectivas abarcan desde diferentes ángulos la relación que existe entre violencia y construcción de masculinidad y cómo su transformación

puede incidir no sólo en la reducción de violencia en el ámbito familiar y en contra las mujeres, sino también en la prevención de diferentes tipos de violencias ejercidas por hombres en sus comunidades, incluyendo aquellas asociadas a las actividades del crimen organizado.

Programa para fortalecer a mujeres que experimentan violencia familiar: desarrollado por el Centro de Investigación Familiar, A. C. (CIFAC). Monterrey, Nuevo León, México

CIFAC se constituyó como una asociación civil en 1995, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y el bienestar de las familias de la zona metropolitana de Monterrey. Su misión es fortalecer a las y los menores, a las mujeres, las familias y a la comunidad. Lleva a cabo entrenamientos a personal especializado en este ámbito, investigación y atención terciaria.

Estas acciones las llevaron a cabo para atender la situación prevalente de violencia familiar y de género en la zona metropolitana de Monterrey y, de esta manera, contribuir a que estas violencias presentes en lo individual e interpersonal no se propaguen o alimenten a otro tipo de violencias a nivel comunitario. De febrero a noviembre de 2014 CIFAC inició un programa con financiamiento de la USAID, a través del PCC, para implementar la estrategia de prevención e intervención denominado Programa para fortalecer a mujeres que experimentan violencia familiar en el polígono Nuevo Almaguer, el cual presenta un alto grado de marginación y de violencia familiar.



Continúa...

Programa para fortalecer a mujeres que experimentan violencia familiar: desarrollado por el Centro de Investigación Familiar, A. C. (CIFAC). Monterrey, Nuevo León, México

La intervención se llevó a cabo con un grupo de mujeres cuyo común denominador era sufrir o haber sufrido en los últimos seis meses al menos una modalidad de violencia de pareja: física, sexual, psicológica, económica o patrimonial. Así, se pretendía integrarlas a alguna de las dos modalidades de atención: el modelo Community Advocacy Project, zona metropolitana de Monterrey CAP-ZMM (Proyecto de empoderamiento en la Comunidad ZMM) y el Grupo Psicoeducativo Inmujer. El tercer componente de esta práctica incluyó talleres de prevención de violencia en el noviazgo que se llevaron a cabo con mujeres adolescentes en una secundaria ubicada en el polígono.

Este programa cuenta con la asesoría y apoyo de la Universidad del estado de Michigan (MSU, por sus siglas en inglés), el Research Consortium on Gender-based Violence (Consortio de investigación sobre violencia basada en género), con la colaboración con el municipio de Guadalupe N. L. y en consonancia con los objetivos de PAQTO (“Programa Aquí Estamos Todos”) del mencionado municipio.

Fuente: Documentos proyecto PCC. Página web: www.cifac.edu.mx

Modelo Comunidades Seguras para las Mujeres: desarrollado por Gente Diversa de Baja California, A. C. (Gente Diversa). Tijuana, Baja California, México

Gente Diversa es una asociación civil constituida desde 2002 que impulsa un nuevo modelo de relación entre hombres y mujeres, y entre éstos y la naturaleza. Comprometida con la construcción de una ciudadanía con perspectiva de género, facilita procesos para el empoderamiento de mujeres y jóvenes. Coadyuva con el Estado y con la sociedad civil en la aplicación de políticas públicas para promover la democracia de ciudadanía, la igualdad de género, el desarrollo sustentable, el derecho a la diversidad y los derechos humanos en Baja California.

A través de una donación de USAID administrada por el PCC implementó de marzo a septiembre de 2014 el proyecto “Tijuana Segura para las Mujeres” en 10 micro territorios de dos polígonos considerados de alta incidencia delictiva: Camino Verde y Granjas Familiares, de la ciudad de Tijuana, Baja California.

Continúa...

Modelo Comunidades Seguras para las Mujeres: desarrollado por Gente Diversa de Baja California, A. C. (Gente Diversa). Tijuana, Baja California, México



Este proyecto consistió en adaptar a la realidad local el modelo “Ciudades Seguras para las Mujeres” de ONU Hábitat, entre otras experiencias internacionales y de la propia organización, con el objetivo de coadyuvar en la prevención y erradicación de la violencia hacia las mujeres en los territorios urbanos e impulsar la participación organizada de la ciudadanía promoviendo la articulación social para el establecimiento de estrategias ciudadanas integrales, con perspectiva de género, que permitan recuperar la seguridad ciudadana y con los siguientes objetivos específicos:

- Aplicar la *Guía de Ciudades Seguras* capacitando a mujeres para construir estrategias de prevención de la violencia social y de género.
- Involucrar a mujeres de territorios de alta incidencia delictiva en el ejercicio pro-activo de su ciudadanía para la atención y prevención de la violencia social y de género.
- Propiciar la erradicación de la violencia al capacitar y atender casos de hombres violentos y mujeres en situación de violencia.
- Difundir los mecanismos resilientes que las mujeres utilizan para sobrellevar la violencia cotidiana.
- Sensibilizar a jóvenes, hombres y mujeres para la prevención de la violencia desde el noviazgo.
- Evaluar y monitorear la experiencia de intervención en el territorio urbano para retroalimentar el modelo aplicado.

Fuente: Documentos proyecto PCC. Este modelo se puede consultar en USAID (2015). *Modelo Comunidades Seguras para las Mujeres: desarrollado por Gente Diversa de Baja California, A. C. (Gente Diversa)*. Tijuana, Baja California, México. Disponible en: www.pcc.mx.org

Modelo PCC “Hombres por la Equidad”. Monterrey y Guadalupe, Nuevo León, y Ciudad Juárez, Chihuahua, México

El modelo “Hombres por la equidad” (USAID, 2013b) es una iniciativa en el marco del trabajo del PCC en polígonos de las ciudades de Monterrey y Guadalupe, Nuevo León, y Ciudad Juárez, Chihuahua, el cual se llevó a cabo con el fin de contribuir a modificar patrones culturalmente aprendidos de virilidad identificados con la violencia que generan desbalances de poder en las relaciones entre hombres y mujeres, y normalizan y banalizan la violencia contra las mujeres. Recoge experiencias internacionales y nacionales,³⁶ lo cual lo hace muy relevante para el contexto mexicano.

Este modelo es de suma relevancia, ya que además de identificar los ámbitos y actitudes donde se presenta la visión tradicional de masculinidad asociada a la violencia, al poder y al dominio (tales como la homofobia, la violencia laboral, la relacionada al estatus social, relación entre adicciones, alcohol y masculinidad y la violencia juvenil), también toca base en formas de conducta que influyen en la identificación de la virilidad con la violencia como el vínculo aprendido entre masculinidad y el uso de la fuerza, la falta de herramientas para la resolución pacífica de conflictos y la aceptación social de la violencia masculina, entre otros.

El modelo se cuestiona la masculinidad tradicionalmente concebida por lo siguiente: existe un vínculo entre ésta, la violencia y las consecuencias negativas que engendra para mujeres, hombres, niños y niñas, es decir, para toda la comunidad.

La teoría del cambio de “Hombres por la equidad” explica que los niños no nacen violentos, es decir, que la violencia no es inherente al ser hombre y, debido a lo anterior, es posible la construcción social de modelos de masculinidades positivas y libres de violencia. La metodología para lograr su teoría de cambio consiste en:

- El desarrollo de habilidades en jóvenes que les permitan identificar, entender y procesar sus emociones adecuadamente.
- Fomentar una cultura de respeto y tolerancia ante la diferencia de otros.
- Impactar a actores clave de la comunidad para que participen en programas acordes al modelo y así generar promotores de nuevas generaciones de hombres.

Continúa...

³⁶En el modelo se reconoce el trabajo en México hecho por el grupo CORIAC, organización sin fines de lucro que trabaja para cambiar las formas tradicionales de masculinidad que limitan la vida de los hombres y oprimen a las mujeres.

Modelo PCC “Hombres por la Equidad”. Monterrey y Guadalupe, Nuevo León, y Ciudad Juárez, Chihuahua, México

El modelo cuenta con una Guía de implementación que explica paso a paso cómo llevarlo a cabo. La metodología del modelo está basada en el desarrollo de un programa dirigido prioritariamente a hombres que presenten comportamientos violentos o tengan el potencial, en la creación y capacitación de un equipo, en la formación de redes, en acciones de prevención específica, en acciones de prevención general, en una campaña para la comunidad, y en esfuerzos de difusión y evaluación.

Fuente: Documentos proyecto PCC.

Modelo “Decide Poner un Alto a la Violencia”. San Francisco, California³⁷

El proyecto “Decide Poner un Alto a la Violencia” (Resolve to Stop Violence Project o RSVP, por sus siglas en inglés) se creó en 1997 originalmente en San Bruno, California, y después pasó a la oficina del Sheriff de San Francisco, California, con la misión de reunir a todas aquellas personas que han sido afectadas por el delito, incluyendo a las víctimas, comunidades y ofensores. Está basado en la restauración de las víctimas, la rendición de cuentas de los ofensores y el involucramiento de la comunidad.

El programa RSVP reconoce que la violencia daña a las víctimas, sus comunidades y a los ofensores, y que genera obligaciones para enderezar las situaciones lo más posible. Basado en el modelo de justicia restaurativa el programa busca lo siguiente:

- Centrarse en satisfacer las necesidades de las víctimas dando primacía a las personas sobrevivientes en el desarrollo del programa, al mismo tiempo que se empodera a las víctimas para restaurarse a ellas mismas, sus familias y sus comunidades en el recorrido de ser víctimas a convertirse en sobrevivientes y activistas por la no violencia.
- Promover la rendición de cuentas de la violencia cometida por parte de los ofensores, enfocándose en redefinir y reestructurar sus roles masculinos y su sistema de creencias, y en la reparación del daño causado a las víctimas y las comunidades.

Continúa...

³⁷ Información recolectada en visita de campo al programa en el año 2006, así como en el sitio web del programa de la oficina del Sheriff de San Francisco, California. Disponible en: www.resolve-to-stop-the-violencesf.org/ Consultado el 7 de marzo de 2015.

Modelo “Decide Poner un Alto a la Violencia”. San Francisco, California

- Movilizar a la comunidad en el involucramiento para el apoyo de la restauración de las víctimas, en la disminución de la reincidencia delictiva, la creación de oportunidades para la restauración comunitaria y así prevenir la violencia.

También fue diseñado para probar una hipótesis que relaciona las causas de la violencia y su prevención al interior de un centro penitenciario. La hipótesis consiste en exponer a hombres con historial de delitos graves, recientes y, en algunos casos, reincidentes en materia de violencia en el ámbito familiar, a una serie de condiciones ambientales y sociales que reducirían la frecuencia y severidad de su conducta violenta, tanto al interior como en el exterior.

Las condiciones fueron diseñadas para reducir su vulnerabilidad y exposición a ciertas emociones que estimulan impulsos violentos, tales como sentimientos de vergüenza y humillación, para incrementar su respeto propio y auto-estima, y su capacidad de sentir emociones que inhiban violencia hacia otras personas, tales como empatía hacia el sufrimiento de otros y sentimientos de remordimiento y culpa sobre impulsos para dañar a las personas. También en crear procesos para la toma de responsabilidad de sus actos y en enmendar, en los casos y en la medida de lo posible, los daños que ellos y otros han inflingido en individuos y comunidades en el pasado y prevenir que ocurran en el futuro.

Los recursos y procesos para alcanzar estos objetivos están disponibles, de diferentes maneras, siete días a la semana a todos los miembros de esa área del centro penitenciario en donde se lleva a cabo el programa.

El programa RSVP fue evaluado por el Dr. James Gilligan, experto en violencia y otros expertos en la materia.³⁸ Éstos son algunos de los hallazgos:

- 79% por ciento de reducción en reincidencia de detenciones por presuntos delitos violentos durante el primer año post-liberación entre los participantes que pasaron cuatro meses en el programa.
- Incluso para aquellos que pasaron menos de cuatro meses, la reincidencia en detenciones por delitos violentos disminuyó en más de 42%.

Continúa...

³⁸ El reporte de la evaluación se encuentra disponible en la página del programa RSVP. Más información sobre esta evaluación, su metodología y hallazgos puede encontrarse en el artículo “The Resolve to Stop the Violence Project: transforming an in-house culture of violence through a jail-based programme” de Bandy Lee y James Gilligan publicado en el *Journal of Public Health*, Oxford University Press. Publicado el 8 de abril de 2005 pp. 1-7. Disponible en el siguiente sitio: [jpubhealth.oxfordjournals.org/content/early/2005/04/08/pubmed.fdi018.full.pdf](http://pubhealth.oxfordjournals.org/content/early/2005/04/08/pubmed.fdi018.full.pdf)

Modelo “Decide Poner un Alto a la Violencia”. San Francisco, California

Los resultados mostraron dramáticas reducciones en los niveles de violencia al interior de la cárcel, así como al momento de la liberación mostrando así que diferentes perspectivas multidimensionales de reducción de violencia pueden jugar un rol importante en la reducción de ciclos de comisión de delitos violentos.

Fuente: www.resolvetostoptheviolencesf.org/index.html

Modelos que aplican los lineamientos para la transformación de conflictos con perspectiva de paz

3.4

Si bien las estrategias de atención a víctimas y sanación individual y comunitaria son necesarias de manera inmediata, y a mediano y largo plazo, el trabajo de transformación del conflicto y la construcción de paz que se presenta en los casos de este apartado parten de la premisa de que una vez que las necesidades básicas de las víctimas y las comunidades han sido cubiertas, se requiere el trabajo en los niveles cultural y estructural de manera coordinada y multidisciplinaria. Las experiencias italianas darán cuenta del trabajo en esos ámbitos, incluyendo el económico.

La perspectiva del uso de las herramientas para la transformación pacífica de conflictos y su contribución a la cultura de paz se verá ejemplificada a través del Modelo Móvil de Mediación Comunitaria (MMM) del PCC y su aplicación en el área metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México.

Cabe mencionar que el programa RSVP incluido bajo los lineamientos de la perspectiva de género, al estar basado en los principios de la justicia restaurativa también puede ser considerado como un programa para la transformación de conflictos.

Movimientos sociales, económicos, culturales y políticos en Italia. Libera y GOEL

Así como Colombia, Italia es un país que desde hace muchos años ha enfrentado las consecuencias de las actividades de organizaciones criminales o la mafia, como se denominan en ese contexto. Según Umberto Santino en su libro *La cosa e il nome (La cosa y el nombre)*, desde 1861 se han registrado actividades consideradas como “premafiosas”.

Debido a esta larga historia existen numerosas explicaciones respecto de la existencia de la mafia en aquel país. Se presentarán algunas iniciativas ciudadanas que en las últimas décadas han identificado la necesidad de trabajar en la transformación del entorno económico, político y social que permite que la mafia exista en diferentes regiones del país.

Continúa...

Movimientos sociales, económicos, culturales y políticos en Italia. Libera

Si bien la realidad actual en Italia no es similar a la violencia atroz que se vive en muchos lugares en México, en algún momento sí lo fue y el día de hoy las experiencias de los movimientos sociales “Libera” en Sicilia y en respuesta al grupo la Cosa Nostra y GOEL en Calabria en atención a la Ndrangheta son relevantes para el modelo, ya que apuntalan hacia la transformación del conflicto en los niveles interpersonales, comunitarios, sociales y estructurales del conflicto que finalmente afectan o benefician a las víctimas, ya que previenen la violencia y sus ciclos.

Libera

Libera o “Asociaciones, nombres y números contra las mafias” nació en 1995 con el objetivo de reunir y representar a todas aquellas organizaciones y esfuerzos para hacer frente a las mafias en Sicilia, Italia, particularmente a la denominada Cosa Nostra, así como para promover la cultura de la legalidad, la democracia y la justicia.

Hoy es un movimiento que agrupa aproximadamente a 1 600 asociaciones, cooperativas nacionales y locales, miembros de la sociedad civil. Alrededor de 4 500 escuelas participan en procesos de educación y cultura para la legalidad y apoyan la misión y al civil en favor de la creación de una sociedad alternativa a las mafias.

La organización trabaja en diferentes ámbitos, con el fin de abarcar de manera más integral el fenómeno de la mafia en Sicilia, el cual cuenta con ramificaciones en prácticamente todos los ámbitos de la vida en aquella región. Desde el nivel individual, comunitario, social y estructural, la mafia se ha convertido en una forma de vida por lo que Libera ha generado alianzas y estrategias en diferentes sectores que se describen a continuación:

- **Libera Escuela:** tiene como objetivo principal la promoción de la cultura de la legalidad entre estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria. Se han desarrollado currículas y programas educativos y materiales didácticos para la promoción de la educación para la legalidad.
- **Libera Universidad:** tiene como objetivo promover y coordinar iniciativas de educación y cultura para la legalidad en el contexto universitario.
- **Libera Memoria:** el 21 de marzo de cada año se conmemora el día de la memoria y del compromiso con el recuerdo de las víctimas de las mafias. Este día simboliza esperanza y también un motivo de encuentro con los familiares de las víctimas. A través del trabajo de Libera, ese y otros días, las familias encuentran un espacio para renovar su fuerza, rendir luto a sus familiares y de transformación de su dolor.

Continúa...

Movimientos sociales, económicos, culturales y políticos en Italia. Libera

- **Libera Bienes Confiscados:** a través de la Ley 109/96, sobre la reutilización de bienes confiscados a organizaciones criminales con fines de desarrollo económico y social, se promueve la asignación de patrimonios ilegales a aquellos individuos, trabajadores sociales, organizaciones sociales, cooperativas y gobiernos municipales que cuenten con la capacidad de utilizar dichos bienes en beneficio de la comunidad y como símbolos tangibles del restablecimiento de la legalidad. En nueve años la ley ha permitido la destinación con fines sociales de más de 2 200 bienes inmuebles, por un valor de más de 250 millones de euros.
- **Libera Tierra:** el fruto del trabajo en los terrenos retirados a las mafias ha conducido a la producción de aceite, pasta, vino, legumbres y otros productos orgánicos de las cooperativas de jóvenes en Sicilia, Calabria y Apulia. Estos productos se distinguen con la marca de calidad y legalidad “Libera Terra”.
- **Libera Deporte:** fomenta actividades deportivas como un mecanismo para atraer a jóvenes que viven en barrios en riesgo y también como una iniciativa para lanzar grandes campañas nacionales sobre temas importantes como la lucha contra el consumo de drogas y el uso social de los bienes confiscados.
- **Libera Internacional:** para Libera el narcotráfico y otras actividades del crimen organizado que permean las economías nacionales e internacionales pueden ser combatidas solamente por una red internacional involucrada en la denuncia, en la propuesta legislativa y en la promoción de la cultura de la legalidad. En América Latina, Libera Internacional tiene contactos y colaboraciones con redes y organizaciones en Colombia, México,³⁹ Ecuador, Argentina, Guatemala y Brasil, y en la región también trabaja en la construcción de la red ALAS (América Latina Alternativa Social).

Fuente: www.libera.it

Consortio social GOEL

El consorcio social GOEL nació en 2003 después de 10 años de esfuerzos promovidos por la diócesis de Locri, en la región de Calabria al sur de Italia. GOEL proviene de la raíz bíblica que hace referencia al “redentor”. Se le dio ese nombre para hacer alusión a la función de liberación y redención que busca generar el consorcio para su región y su tierra de manos de grupos de masonería corruptos y de la mafia denominada Ndrangheta, la cual al día de hoy es la más poderosa y peligrosa en Italia.

Continúa...

³⁹ Libera colabora en México con la organización civil CAUCE Ciudadano en proyectos con jóvenes en situación de calle.

Consortio social GOEL

La misión de las más de 3 000 personas, 720 agencias y organizaciones aglutinadas en este consorcio es la de coordinarse con las personas y organizaciones que se opongan a los poderes que controlan el territorio en Calabria, a través de acciones éticas y en el marco del Estado de Derecho. La idea detrás de GOEL es que el actuar ético no sólo es lo correcto, sino que también puede ser eficaz en el combate a la pobreza y en el ejercicio del poder público.

De manera similar a Libera, GOEL trabaja en distintos ámbitos de la vida en la región, desde cooperativas de agricultura orgánica, turismo ecológico, en la industria de la moda, así como también a través de empresas de prestación de servicios, las cuales buscan competir de manera democrática y ética, y con servicios de alta calidad en las licitaciones de los gobiernos locales, con el fin de acabar con la asignación de contratos con arreglos corruptos de dichos gobiernos a la mafia o a los grupos de la masonería corrupta.

Fuente: www.goel.coop/ y www.cangiari.it/en/brand.html

Modelo Móvil de Mediación Comunitaria (MMMC) del PCC. Herramientas para la transformación de conflictos y su contribución a la cultura de paz. Área metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México

Los polígonos de La Alianza e Independencia, en el área metropolitana de Monterrey y Nuevo Almaguer en Guadalupe, Nuevo León, muestran un patrón de violencia general. Los residentes de La Alianza perciben la inseguridad generalizada en su comunidad y evitan por temor a la violencia áreas de reunión pública en la tarde y en la noche. También temen discutir directamente la violencia en sus comunidades, ya que sienten que son propensos a recibir represalias si lo hacen. Los polígonos Independencia y Nuevo Almaguer cuentan con características similares, además de tener situaciones de violencia extrema.

En el 2010, el municipio de Monterrey creó un centro de mediación que ha sido reconocido por el Tribunal Judicial de Nuevo León, pero sus servicios no dan abasto a la demanda y es de difícil acceso para muchas personas de los polígonos en situación de riesgo y marginación en que trabaja el PCC. Ante esta situación, algunas de las organizaciones sin fines de lucro y programas gubernamentales que trabajan en estos polígonos abordan directamente el tema de la mediación comunitaria y la resolución pacífica de conflictos como una prioridad específica.

Ante este contexto el PCC creó un Modelo Móvil de Mediación Comunitaria (MMMC), el cual considera las necesidades y realidades de los polígonos de La Alianza e Independencia en Monterrey y Nuevo Almaguer en Guadalupe, especialmente

Continúa...

Modelo Móvil de Mediación Comunitaria (MMMC) del PCC. Herramientas para la transformación de conflictos y su contribución a la cultura de paz. Área metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México

la falta de espacios comunitarios privados y de fácil acceso disponibles actualmente para este tipo de trabajo. El objetivo principal es desarrollar habilidades para resolver conflictos y promover la mediación en los polígonos meta del PCC, como una estrategia efectiva para prevenir el crimen y la delincuencia, y promover la colaboración y el diálogo participativo.

De marzo a noviembre de 2014 el MMMC se implementó en los polígonos de La Alianza e Independencia en el área metropolitana de Monterrey y Nuevo Almaguer en Guadalupe, Nuevo León, a través de la organización “Voluntarios en Equipo Trabajando por la Superación con Amor, A. C. (VETSA)” con fondos de USAID canalizados por el PCC.

La movilidad ha sido adoptada como la mejor forma posible para que los servicios estén disponibles y accesibles al mayor número de personas y lugares; particularmente en áreas remotas y vulnerables con opciones limitadas de transporte para los residentes. Ésta se lleva a cabo a través de vehículos móviles que cuentan con un espacio lo suficientemente grande como para ser utilizado para la mediación, espacios temporales y renovados en zonas de fácil acceso o espacios móviles, tales como una tienda de campaña con un área privada, cualquier opción o combinación de opciones que la organización implementadora considere más apropiada para la comunidad objetivo.

El eje central del modelo es el hecho de que los servicios de mediación de alta calidad pueden ser accesibles a una franja mucho más amplia de la población objetivo. Asimismo, está diseñado para ser adaptado al contexto específico de cada polígono.

El MMMC consta de cuatro actividades principales, además de evaluación y monitoreo continuo del proyecto. Dicha actividades están diseñadas de forma secuencial para:

- Activar y trabajar con la red de aliados estratégicos (por ejemplo, los líderes locales, las empresas, las escuelas y otros actores clave) que apoyen la comunicación y la implementación del proyecto, y aseguren su sostenibilidad a largo plazo.
- Sensibilizar a las comunidades locales de la existencia y los beneficios de la mediación y la resolución no violenta de conflictos, a través de actividades de difusión y comunicación en coordinación con las actividades de comunicación en curso del PCC en los polígonos.

Continúa...

Modelo Móvil de Mediación Comunitaria (MMMM) del PCC. Herramientas para la transformación de conflictos y su contribución a la cultura de paz. Área metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México

- Involucrar a los residentes locales en actividades culturales, recreativas o deportivas que incluyan temas de prevención primaria y de reflexión.
- Mediar directamente los casos locales de conflicto, a través de una estrategia móvil.

Fuente: Documentos proyecto PCC. Disponible en: www.vetsa.org.mx/nosotros.php

Las tendencias y mejores prácticas incluidas en este capítulo permiten visualizar la puesta en marcha de estrategias desde los distintos componentes que conforman la propuesta de atención integral. Esto con el fin de acercar lo más posible a la factibilidad de este abordaje. En el siguiente capítulo se hará la recapitulación final de esta propuesta.

Conclusión

Especialmente importante ha sido el nuevo entendimiento de que el trauma no ocurre en un vacío social, y que por lo tanto no puede sanar sin interacciones y apoyo social.

GUTLOVE & THOMPSON
SANACIÓN PSICOSOCIAL, UNA GUÍA PARA PRACTICANTES

El campo de la atención a víctimas es complejo: toca de cerca el dolor y sufrimiento de personas, familias y comunidades. Al mismo tiempo, en él reside uno de los potenciales más grandes del ser humano y de la sociedad, el de la capacidad de sanación, de reponerse e incluso de salir adelante con una fortaleza, resultado de esa situación. Éste es el enfoque de resiliencia.

Que sea una experiencia devastadora o una de crecimiento a pesar de las dificultades depende de muchos factores de índole personal, social y cultural, entre otros. Por ello, toda acción debe llevar al mejoramiento integral abandonando la condición de víctimas.

Esta propuesta y sus lineamientos pretenden ser un instrumento que oriente estrategias que contribuyan a la atención integral y adecuada a víctimas, resultado del delito y la violencia de las actividades del crimen organizado, de violaciones a derechos humanos o de otro tipo de violencias de índole interpersonal o de todas las anteriores.

Para que la propuesta funcione en la práctica y se logre que la experiencia de victimización sea atendida de la manera más correcta y sanadora posible, existen grandes retos. Entre los más importantes se encuentran los siguientes:

- Se requiere conocimiento de la manera en que el trauma no sanado suele generar más violencia. Para su atención es necesario que la salud física y mental, individual y comunitaria se atiendan de manera conjunta, como un solo ámbito, y desde una perspectiva biopsicosocial, que vaya más allá del enfoque clínico del trauma.

- Además del entendimiento especializado sobre el trauma y su recuperación, desde el ámbito biopsicosocial deben desprenderse acciones para atender otro tipo de necesidades generadas por la situación de violencia. Éstas pueden ser de índole social, económico y de justicia, por lo que es necesario un enfoque multidisciplinario y coordinado para poder cubrir todos esos frentes en el corto, mediano y largo plazo.
- Otro reto tiene que ver con el fortalecimiento del enfoque biopsicosocial (es decir, la relación entre las necesidades físicas, mentales y emocionales como una unidad, y la vinculación entre esa unidad en el individuo y sus interacciones sociales), ya que es un campo novedoso por lo que requiere tiempo para que se instale en las prácticas y los servicios cotidianos a las víctimas y comunidades.
- El nuevo andamiaje legal para garantizar los derechos de las víctimas resultado del delito, la violencia y violaciones a los derechos humanos en México es novedoso y amplía los derechos, y visibiliza a las víctimas de una manera nunca antes vista en el país. Será necesario que las estructuras creadas para estos propósitos cuenten con los recursos técnicos y económicos, pero también con un enfoque de coordinación interinstitucional y con la sociedad civil para cumplir con su misión y, particularmente, es importante que no pierdan de vista ni dejen de escuchar a las víctimas y sus complejas necesidades.
- El siguiente campo que necesita entenderse y desarrollarse es la incorporación de la transformación de conflictos con perspectiva de paz. Esta visión es relevante porque contempla procesos que atienden las necesidades de las víctimas de una manera más adecuada, asegurando la reparación, pero sin estigmatizar a las personas o grupo que originan la agresión. Esto no significa en ningún caso la ausencia de justicia o impunidad. Por el contrario, humaniza los procesos para que se haga justicia, con miras y, si es que las condiciones particulares lo permiten, hacia una rehabilitación de las personas. Por cada víctima existe una persona o un grupo agresor. Son las dos expresiones de la violencia. Por más que se atienda a las víctimas, sino se trabaja con la rehabilitación de la persona o grupo que la originó es probable que vuelva a repetirse, por lo que colaborar con las personas que agreden es, de cierta manera, prevenir que exista más violencia y, por lo tanto, víctimas.
- Si bien existe un camino muy valioso para la atención de víctimas de la violencia de género y en el ámbito familiar que en su mayoría son mujeres, la perspectiva de género necesita cada vez más incluir trabajo con hombres agresores, el cual es fundamental para que los hombres transiten a modelos identitarios libres de violencia y que la salud de su vida familiar y comunitaria se vea beneficiada por eso.
- El enfoque de resiliencia se alimenta de la atención multidisciplinaria de las necesidades de las víctimas, por lo que se requiere que en la práctica las estrategias sean lo más multidisciplinarias posibles. Esto ayuda a las personas y a las comunidades a recuperar su equilibrio y desde esta plataforma estar en condiciones de prevenir la violencia.

- Otro aspecto sensible y poco visibilizado es el relativo al cuidado de cuidadores. El desarrollo de estrategias y estructuras internas en las organizaciones e instituciones es importante para la correcta atención a las víctimas, contribuye al sostenimiento de los proyectos, así como al bienestar personal de quienes trabajan en este campo.
- La asignación de recursos necesarios para este trabajo es otro gran desafío, ya que los recursos económicos y humanos son siempre limitados.
- La falta de coordinación entre las diversas instituciones de gobierno y entre éstas y la sociedad civil también es un reto importante. Las necesidades individuales, familiares y comunitarias son diversas y requieren del conocimiento y experiencia proveniente de diferentes instituciones y organizaciones.

A pesar de éstos y otros retos, la atención a víctimas es un campo fértil que cuenta con un gran potencial para la transformación individual, social, estructural y cultural.

Las experiencias impulsadas por el pcc en las ciudades de Tijuana, Ciudad Juárez y Monterrey, así como los casos internacionales sobre los campos de atención a víctimas y salud comunitaria dan las pistas que indican que los seis componentes (la recuperación del trauma, la creación y fortalecimiento de resiliencia que se promueve a través de todos los componentes, el enfoque biopsicosocial, la perspectiva de género, el enfoque de derechos y la transformación de conflictos con perspectiva de paz) son los adecuados para lograr la atención más integral posible a las necesidades de las víctimas de la violencia.

Si bien los campos mínimos de atención tienen que ver con la recuperación del trauma y la resiliencia, también se promueve que a mayor interacción entre los seis campos, mayor el potencial de esa estrategia para alcanzar el objetivo de atender las necesidades y lograr el bienestar biopsicosocial individual y comunitario, y prevenir la violencia.

Las estrategias integrales, es decir, que contengan los seis componentes del modelo, requieren de un ejercicio de coordinación importante entre las instituciones de gobierno y entre éstas y la sociedad civil.

En resumen, la atención a víctimas que atienda los impactos del trauma con un enfoque multidisciplinario no sólo contribuye a la resiliencia individual y comunitaria de manera que puedan recobrar su equilibrio y prevenir la violencia, sino que también es el detonante que ayuda a preparar el terreno para una transformación cultural que consista en la modificación de raíz de las prácticas, creencias y valores sociales que permitieron la llegada y propagación de la violencia.

La siguiente gráfica visibiliza el flujo y relación propuesta entre atención y sanación, generación de resiliencia, y la prevención y la transformación cultural:



Éste es el potencial que tiene la atención multidisciplinaria, coordinada e integral del impacto de la violencia en las personas y comunidades de regresarles el poder, salud y sentido de vida que la violencia altera y destruye.

Cuando una persona, familia, grupo o comunidad supera los efectos de la violencia se observan cambios significativos, entre ellos:

- Capacidad de reelaborar los acontecimientos dolorosos con una perspectiva más positiva. Es decir, se pueden explicar las cosas de una forma que causa menos daño.
- Los eventos se resignifican, es decir, después de un proceso de cambio emocional y cognitivo, las personas pueden darle un nuevo significado a los acontecimientos, dándole un sentido de aprendizaje y aprovechamiento de la experiencia para seguir en la vida con actitud positiva.
- Aprender vs. desaprender. Los seres humanos poseen la capacidad de adquirir nuevos aprendizajes y deshacerse de aquellos que no le son útiles. Ante nuevas situaciones adversas las personas y los grupos tienen mayor capacidad de respuesta y sin temor.
- Retomar el desarrollo. Los hechos traumáticos suelen producir la sensación de que el tiempo se detiene, cuando se retoma la vida presente y el plan de vida a futuro, eliminando los anclajes pasados. Esto es un paso hacia la sanación.
- Ampliar expectativas y la red de apoyo. Generar nuevos proyectos, buscar nuevas oportunidades y aumentar los vínculos con personas, grupos e instituciones, son señales de reestablecimiento.

El objetivo fundamental de toda intervención que atiende el daño causado por las violencias es sin duda incrementar su capacidad de observar y observarse a sí misma con una mirada crítica y reconociendo las fortalezas. Aprender a mantener distancia física y emocional de lugares, personas y situaciones que han producido malestar anteriormente. Capitalizar el aprendizaje y así alcanzar mayor madurez humana, responsabilidad, autonomía y creatividad.

Las personas y grupos humanos que retoman la vida con un nuevo sentido, reorientan sus principios éticos, recuperan el buen humor y saben como transformar el caos en orden.

Finalmente, los procesos de transformación van de lo individual a lo colectivo y viceversa. Personas, familias, grupos, comunidades, ciudades enteras que sanándose pueden, a la vez, incidir en la transformación cultural y social. El esfuerzo en la atención a víctimas de violencia requiere fortalecer los valores de respeto, diálogo, dignidad, legalidad y honestidad para hacer realidad la convivencia y solidaridad humana.

- Asamblea General ONU (2006). *Principios y directrices básicos de las Naciones Unidas 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*. ONU.
- Beristain, C. M. (2012). *Acompañar los Procesos de las Víctimas. Atención psicosocial en las violaciones de derechos humanos*. PNUD, Fondo de Justicia Transicional, Programas de Promoción de la Convivencia y Fortalecimiento a la Justicia.
- Boss, P. (2006). *Loss, Trauma and Resilience, Therapeutic Work with Ambiguous Loss*. New York: W. W. Norton and Company, Inc.
- Capacitar International (s.f.). *Healing ourselves, healing our world*. Disponible en: www.capacitar.org/ Consultado el 15 de octubre de 2014.
- Dart Center for Journalism & Trauma (s.f.). *Dart Center for Journalism & Trauma a Project of Columbia Journalism School*. Disponible en: dartcenter.org/es Consultado el 19 de octubre de 2014.
- Fox, J. (2008). *The Essential Moreno*. New York: Tusitala Publishing.
- Fundación Dunna (s.f.). *Dunna: alternativas creativas para la paz*. Disponible en: dunna.org/ Consultado el 15 de octubre de 2014.
- Gilligan, J. (2001). *Preventing Violence*. New York: Thames & Hudson.
- Gobierno de la República (2014). *Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia 2014-2018*. México: Gobierno de la República.
- _____. (2012). *Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia*. México.
- Gutlove, P. & Thompson, G. (2003). *Psychosocial Healing a Guide for Practitioners*. Institute for Resource and Security Studies. Massachusetts: Institute for Resource and Security Studies.
- Hellinger, B. (2006). *Órdenes de la Ayuda: Un libro didáctico*. Buenos Aires: Editorial Alma Lepik.
- Hudnall Stamm, B. (2005). ProQOL.org. Disponible en: www.proqol.org/ProQol_Test.html Consultado el 11 de octubre de 2014.
- IASC (2007). *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes*. Génova: IASC.
- INEGI (varios años). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública*. Disponible en: www.inegi.gob.mx
- Instituto Internacional Estudios Estratégicos (2015). *Armed Conflict Survey 2015 Press Statement*. Disponible en: <http://www.iiss.org/en/about%20us/press%20room/press%20releases/press%20releases/archive/2015-4fe9/may-6219/armed-conflict-survey-2015-press-statement-a0be>

- Lederach, J. P. (2010). *Building Peace. Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. Washington: United States Institute of Peace.
- Levine, P. A. (1997). *Waking the Tiger Healing Trauma*. Berkeley, CA: North Atlantic Books.
- Observatorio Nacional Ciudadano (2014). Reporte sobre delitos de alto impacto enero 2014. México. Disponible en: www.onc.org.mx
- Organización Panamericana de la Salud (2002). *Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud: Resumen*. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud.
- Playbacktheatre.org. (s.f.). *Playbacktheatre.org*. Disponible en: www.playbacktheatre.org/ Consultado el 16 de octubre de 2014.
- Pranis, K. (2005). *The Little Book of Circle Processes*. Intercourse, PA: Good Books.
- Rivers, B. (2011). *Sociodrama for Conflict Transformation*.
- Rivers, B. (2014). "Playback Theatre, Cultural Resistance and the Limits of Trauma Discourse". *Interplay*, 18 (2), pp. 15-18.
- Schirch, L. (2013). *Conflict Assessment & Peacebuilding Planning Toward a Participatory Approach to Human Security*. Boulder, Colorado: Kumarian Press.
- Strategies for Trauma Awareness and Resilience (STAR) (2014). *Strategies for Trauma Awareness and Resilience (STAR)*. Disponible en: www.emu.edu/cjp/star/ Consultado el 11 de junio de 2014.
- Suprema Corte de Justicia de la Nación (2014). *Violencia de género en las parejas: las posibilidades de la justicia restaurativa*. México: Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- The freedom theatre (2014). *The freedom theatre - Generating cultural resistance*. Disponible en: www.thefreedomtheatre.org/ Consultado el 16 de octubre de 2014.
- Theidon, K. (2014). "How Was Your Trip" *Self-care for researchers working and writing on violence*. Social Science Research Council, Drugs, Security and Democracy Program.
- USAID (2013a). *Documento Guía de Salud Mental Comunitaria*. México: USAID.
- _____(2013b) *Modelo: Hombres por la equidad. Programa para la Convivencia Ciudadana*. México: USAID.
- _____(2015a). *Conceptos y estrategias de gestión local*. México: USAID.
- _____(2015b). *Manual para la capacitación en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia*. México: USAID.
- _____(2015c). *Sanando los impactos de la violencia en la comunidad: desarrollado por Crecimiento Humano y Educación para la Paz A. C. (C.hepaz)*. México: USAID.
- Vinyamata, E. & Farid, B. (2012). *El Largo Camino hacia la Paz: Procesos de Paz e Iniciativas de Paz en Colombia y en Ecuador*. Bogotá: Grupo Editorial Ibañez.
- Woodrow Wilson International Center for Scholars, Fetzer Institute (2009). *Community Resilience: A Cross-Cultural Study*. Washington, DC: Woodrow Wilson International Center for Scholars.
- Yoder, C. (2005). *The Little Book of Trauma Healing*. Intercourse, PA: Good Books.
- Zehr, H. (2012). *Cambiando de lente*. Harrisonburg, Virginia: MennoMedia.







Cuidado editorial: Miguel Ángel Hernández Acosta
Diseño y diagramación: Editorial Resistencia
Este libro se terminó de imprimir en los talleres
de DocuMaster ubicados en Av. Coyoacán
1450 Col. del Valle C.P. 03220
México, D. F.

Marzo 2015

Serie **salud** **comunitaria**

Este modelo presenta la atención y la resiliencia para víctimas y comunidades como requisitos indispensables para prevenir la violencia. Solo las personas y comunidades que recuperen su equilibrio podrán construir futuros resilientes. Para ello, desarrolla lineamientos esenciales para impulsar esfuerzos multidisciplinares gubernamentales y de la sociedad civil, desde los enfoques más relevantes en la materia como el bienestar físico, psicológico y social, la recuperación del trauma, la transformación de conflictos con perspectiva de paz, y los procesos de justicia. La resiliencia se promueve como eje transversal, atiende la perspectiva de género y enfatiza acciones en contextos comunitarios bajo una lógica de colaboración basada en el ejercicio del capital social vertical y horizontal.

**Programa para la
Convivencia Ciudadana**

www.pcc.org.mx