



Capítulo 9

Habilidades de comunicación
para el acompañamiento de las víctimas
y la investigación

En este apartado se ofrece una descripción y ejemplos de distintas habilidades para la comunicación e investigación en el campo de derechos humanos. En cada parte se señalan ejemplos de dichas habilidades, y al final de este capítulo se incluyen 21 casos de situaciones habituales en la comunicación para ejercitarse en la aplicación de estas herramientas.

Una buena parte de este capítulo se basa en la experiencia personal, en el trabajo en la investigación y acompañamiento a víctimas de violaciones de derechos humanos, pero también se alimenta de experiencias de formación en otros campos como el trabajo comunitario o la formación de profesionales de la salud. Algunas habilidades han sido adaptadas al contexto de investigación a partir de habilidades de entrevista en otros contextos (Fernández Liria, 2002).

En una primera parte se estructuran y analizan diferentes aspectos y habilidades a tener en cuenta siguiendo este esquema: 1) la actitud y habilidades de escucha, 2) formas de apoyar la narración, 3) contrastar significados y aspectos problemáticos 4) manejo de la tensión, 5) los cuidados en la comunicación de malas noticias, 6) los errores frecuentes en las entrevistas, 7) sugerencias para algunas situaciones difíciles en las entrevistas y 8) el caso de entrevistas colectivas.

Actitud y habilidades de escucha

a. Personalizar

Personalizar, es decir tratar a la persona por su nombre, es importante para tratar de establecer una relación personal con ella, y superar la distancia o barrera profesional que puede limitar la comunicación y la confianza. Transmitir que no es una situación más, o una víctima más: es una persona única y es importante.

b. Promover una escucha activa

La escucha activa se muestra especialmente a través del comportamiento no verbal de la persona que entrevista. En un contexto facilitador en el que debe darse la entrevista, se acompaña de una actitud corporal relajada, un cierto contacto visual con la persona sin que éste resulte invasivo, y una distancia adecuada, si es posible sin una mesa de por medio. La configuración del espacio no siempre puede diseñarse para la entrevista, pero es mejor que estar frente a ella directamente, un cierto ángulo entre las dos personas dado que transmite una actitud más abierta.

La escucha necesita una actitud de la persona que entrevista de tranquilidad y centrarse en el momento. Para ello es importante:

- Un silencio intrapsíquico, es decir, dejar al lado las preocupaciones o pensamientos que pueden interferir con el buen desarrollo de la entrevista. El silencio interior es básico para escuchar y transmitir escucha.
- La suspensión del juicio sobre lo que la persona cuenta. Las valoraciones necesarias pueden hacerse a posteriori evitando que limiten la actitud de escucha o produzcan focalización en uno mismo o distracción.

c. Disociación instrumental

Normalmente la persona que conduce la entrevista funciona de una manera que podríamos llamar “disociada”, es decir, que ha de interactuar teniendo en cuenta distintas posiciones en la comunicación. Es decir, escucha a la persona (posición 2) y tiene que comprender lo que esta está contando y ponerse “en sus zapatos”.

Por otra parte tiene que estar atenta a las cosas que tiene que explicar o sus propias intervenciones (posición 1). Y por último, tiene que considerar cómo se va desarrollando la comunicación en una forma de observación externa que sea consciente del tiempo, la evolución de la entrevista, los aspectos problemáticos que se dan y cómo resolverlos, etc. (posición 3). A esta forma de actuar en la comunicación la llamamos *disociación instrumental* y es parte de las habilidades de las relaciones de ayuda.

c. Atención a lo implícito

Durante el trabajo de investigación con las víctimas de violaciones de derechos humanos, hay numerosas ocasiones en que predomina lo implícito en la comunicación, es decir las cosas no dichas, o en las que la forma o características de la expresión son tan reveladoras como lo que se dice. Entre estas formas implícitas hay algunas que hacen referencia a aspectos que se da por hecho que conoce el entrevistador, o a las que no se le dan la importancia para ser contadas en ese contexto. Se trata de omisiones que pueden ser reevaluadas repreguntando o no perdiendo un guión de entrevista que señale los aspectos claves a recoger.

En otros casos, hay aspectos relevantes que aparecen como latentes en la entrevista, a pesar de que no ha habido una referencia expresa a los mismos. Este *contenido latente*, puede ser debido a una experiencia estigmatizante (como violencia sexual) o una información general que se supone compartida y por tanto no se expresa directamente (por ejemplo, sobre cómo se desarrolló el ataque, lo que condiciona la evaluación de los detalles de la narración). En algunas ocasiones, las expresiones genéricas pueden mostrar detalles relevantes sobre la experiencia de la persona, como en este caso.

La señora Juana y su marido. Era una pareja, ella nunca había hablado del daño, y sólo en el ejercicio del peritaje que se hizo ella contó lo que pasaba. Había perdido dos hijos, uno directamente de los hechos y otro que se suicidó después. Ella se había culpabilizado por la pérdida de sus hijos, desde su visión religiosa, y había tomado la decisión de nunca más tener una relación sexual. Pero eso nunca lo había contado, porque el que hablaba en las reuniones y entrevistas era el esposo.

Sólo después del trabajo que se hizo ella pudo narrarlo y eso fue un elemento para evaluar el daño. Pero fueron años de silencio total. En la entrevista había un contenido latente: *Nunca más volvimos a ser matrimonio*. Esta fue la expresión.

Otros elementos de lo implícito pueden ser tanto la *narración evasiva* como el *discurso recurrente*. En el primer caso se evita la expresión o narración de ciertos aspectos o episodios. En general esta narración evasiva tiene que ver con problemas de confianza, aspectos emocionales dolorosos o socialmente estigmatizantes. Por ejemplo, en la investigación del proyecto REMHI de Guatemala, especialmente durante la primera entrevista, las víctimas y testigos evitaban hablar de la presencia o la relación con la guerrilla, aunque se conocía su presencia en la zona en los años 80, debido al riesgo de ser señalados y la construcción de una narrativa en ciertos aspectos protectora de su integridad.

En este otro caso ante la Comisión Interamericana, uno de los abogados señala esta narración evasiva frente a detalles del horror y su actitud en el manejo de la misma: *El cuerpo presentaba estos signos de terrible vejación. A la madre, tanto al entrevistarla como en la audiencia, le hice la pregunta de cómo se encontraba cuando finalmente le entregaron en la morgue el cuerpo de su hija y ella pasaba muy rápido, decía "bueno si, estaba toda hinchada, parecía que la habían arrastrado, dado un orificio en la nuca de un disparo", y no decía nada más. Yo no quise insistir y ya estaba probado a través de otros medios, y a veces con contar este tipo de cosas que les han pasado, en realidad lo único que hacen es sufrir más.*

En otras ocasiones se vuelve de nuevo a la narración de hechos o vivencias que son importantes para la persona. Esta recurrencia del discurso es un ingrediente a valorar dado que puede deberse al impacto de los hechos en la persona, aspectos que le preocupan de forma muy importante, o ser señales de un modo de pensar o una cosmovisión que es necesario entender.

En el trabajo de investigación sobre las masacres en las comunidades indígenas para la demanda por genocidio, encontramos en muchos casos de masacres la reiteración de aspectos como la relación con la tierra, y los lugares donde se hacían las ceremonias de la cosecha. Al principio pensábamos que era porque no se había comprendido el tema del que se trataba, que no eran los problemas de propiedad de la tierra sino los hechos de violencia. Pero después nos dimos cuenta de que tiene que ver con la causa percibida de los hechos y la evaluación de las consecuencias que tuvo para las comunidades la masacre desde una perspectiva más holística.

Por último esta referencia a lo implícito puede estar condicionada por el contexto en que se hace la entrevista o los roles que participan en ella. En el caso, del proyecto REMHI era difícil que aparecieran sentimientos como, por ejemplo, la cólera o los deseos de venganza que las personas consideraban poco apropiadas a contar a un interlocutor de la Iglesia,

Otros casos frecuentes de cuestiones implícitas se dan en las entrevistas familiares, donde dichos aspectos tienen que ver muchas veces con la interacción entre sus miembros, el rol dominante de alguno de ellos o las relaciones de género.

En un caso de México en la investigación de una persona desaparecida, hablando con la familia sobre las reparaciones, hubo un momento que le preguntamos a la familia: "¿Y ustedes necesitan asistencia psicológica, ustedes creen que necesitarían una atención?" Y el señor dijo: "¡No! Todos estamos bien. Todos estamos bien. Todos estamos bien". Y, claro, la esposa estaba enfrente y yo le pregunté: ¿Usted necesita ayuda? Y se puso a llorar, a llorar, a llorar. ¿Cómo hacer? Porque allí era claro que el señor manejaba. "Oiga, si quiere hablamos diferente". Cómo hacer para que él no se sienta mal si cambiamos la dinámica de la comunicación o le contradice... Porque ellas van a todos los lados donde va él pero por otra parte, ¿cómo hacer para tener esos espacios?

Este tipo de situaciones necesitan normalizar la afectación como frecuente para generar un clima de aceptación que permita hablar del problema. Cuando se dé un clima de "control" en entrevistas familiares o grupales se necesita explorar las necesidades en entrevistas individuales para abordar estos aspectos de forma más abierta, sin descalificar la relación familiar.

2. Apoyo a la narración en la entrevista

a. Facilitar la narración

Además de la escucha, la persona que entrevista tiene que tener habilidades para facilitar la narración en la entrevista. A continuación se señalan algunas de las formas de hacerlo:

- a) *Facilitadores*. Se llaman así a las interjecciones, expresiones (ajá,..) o el asentimiento que sirven para hacer ver al otro que se está siguiendo su relato y estimularle a seguir adelante.
- b) *Silencio y baja reactividad*. El silencio atento y la baja reactividad transmiten escucha. Se entiende por reactividad el tiempo que hay entre la respuesta de la persona y una nueva pregunta o comentario de la persona que entrevista. La alta reactividad transmite poca escucha, dado que muestra que la persona está más a reaccionar frente al otro que a asimilar y pensar en el relato que le transmite. Esto es especialmente importante en situaciones de tensión emocional o conflicto.
- c) *Contacto corporal*. La distancia y el contacto corporal están sujetos a regulaciones personales, de género o culturales. En general un cierto contacto corporal en un momento de desborde emocional transmite empatía y comprensión. Pero hay culturas en que aún este contacto leve se considera una invasión de los límites o adquiere otros significados, especialmente entre personas de diferente sexo o de diferente edad.
- d) *Parafrasear*. Consiste en repetir una parte de lo que la persona ha dicho, con palabras similares o parecidas: *entonces en ese momento usted se sintió...* para retomar la expresión y seguir un poco más adelante. El parafraseo se usa para hacer un apoyo narrativo, para que la persona se anime y para ayudar a explorar algunas cuestiones que está planteando.

- e) *Recapitular*. Las entrevistas tienen momentos de narración y expresión, pero también momentos de retomar los aspectos abordados de forma que permita ordenarlos o sintetizarlos: *usted me ha dicho hasta ahora muchas cosas sobre quiénes eran, incluso los nombres los hemos tomado, me gustaría que viéramos un poco ahora cosas que nos quedan pendientes y me gustaría volver hacia atrás sobre cosas que no han quedado claras*. Se recapitula sobre cosas que han sucedido, tanto sea para ir hacia delante como para aclarar cosas que han quedado atrás.
- f) *Clarificar*. *Vamos a ver si he entendido bien porque hay creo tres cuestiones que aparecen en lo que usted ha dicho; una cosa es cómo reaccionó su familia, otra cómo reaccionó la comunidad, y otra lo que usted sintió después que podía hacer. Si le parece, me gustaría saber más sobre esas tres cosas*. A veces se pasa de tema a tema y la gente no tiene una narración del hecho “por temas”, se mezclan cosas y la persona que entrevista necesita tener más claridad para poder trabajar más sobre ellas. La clarificación ayuda a reconducir la entrevista.

b. Uso equilibrado de las preguntas.

Las preguntas sirven para obtener y estructurar la información. Sirven para animar a la persona a relatar su historia, y a orientar el tipo de información relevante para la investigación. Por ejemplo, conocer detalles de los hechos, identificar a los perpetradores, explorar su percepción sobre las dificultades de la denuncia, o las consecuencias de las violaciones.

Las preguntas cerradas, que requieren respuestas como “sí” o “no” o precisiones sobre números o detalles pueden ser útiles para confirmar determinados datos, y frecuentemente se usan en distintos momentos de la entrevista. Por ejemplo: *¿Eran militares? ¿Vestían con botas negras? ¿Cuántos eran?* Sin embargo, una entrevista muy cargada de este tipo de preguntas traduce prejuicio o transmite motivación centrada en intereses determinados, a veces ajenos a la experiencia de la víctima, o puede ser percibida como un interrogatorio. Además, este tipo de preguntas, cuando se hacen de forma repetitiva en el desarrollo del relato, cortan la secuencia del mismo y la asociación de ideas y recuerdos que es importante para la coherencia e integridad del testimonio.

Preguntas no tan banales en su contexto

Hay preguntas que a veces nos son coloquiales o que no nos parecen tan importantes, pero que en un contexto de violencia no lo son. Por ejemplo en muchas zonas donde existe violencia política, o que han vivido la guerra, la pregunta “¿Y usted de dónde es?” puede generar preocupación: “¿por qué preguntará eso?”. Parece una pregunta coloquial, pero el lugar geográfico de dónde se procede está asociado al mapa del conflicto y al desplazamiento. Desde la aplicación del plan Colombia en la región del sur del país, algunas de las informaciones que se recogieron de población desplazada generaron miedo y silencio como respuesta por no saber dónde iba a terminar esa información recogida por el Estado.

Por su parte, las preguntas abiertas animan al diálogo y sirven para explorar las percepciones y emociones de la persona: *¿Cómo se sintió usted? ¿Qué es lo que usted cree que sería reparador para su familia? ¿Cuáles fueron las consecuencias de todo esto en su vida?*

Otro tipo de preguntas, como las preguntas circulares, tipo menú, ayudan a la persona a situarse en un conjunto de opciones igualmente válidas de forma que contribuyen a explorar aspectos que de otra forma difícilmente aparecerían: *¿Sintió que podía hablar con sus hijos de los que estaba pasando, prefería explicárselo más tarde o más bien buscar a otra persona de la familia?*

Una entrevista muy centrada en preguntas cerradas, tiende a ser directiva. Tiene que haber un equilibrio entre el tipo de preguntas. Usar las preguntas cerradas en momentos en que se precise pero no cortar la narración. En general es mejor diferir la mayor parte de estas precisiones al final de la entrevista, salvo que sean muy relevantes para continuar con el relato. Si se hace necesario, en el desarrollo del testimonio se puede utilizar en momentos intermedios para recapitular: *“Paremos hasta aquí. Me gustaría hacerle unas preguntas sobre lo que pasó hasta entonces”*. Y luego volver sobre otros aspectos cuando se trata de un proceso narrativo en un escenario diferente.

3. Contrastar significados

En ocasiones, durante la investigación de los casos o la toma de testimonios hay situaciones contradictorias o confusión en la información, y se necesita mayor claridad en el significado de lo que se está hablando. En estos casos se pueden contrastar los datos o el significado de la declaración teniendo en cuenta un clima empático, en relación de confianza y de una manera abierta, sin interpretaciones cerradas que pueden ser vistas como desconfianza. También se incluyen algunas habilidades básicas en el manejo de la tensión o las preguntas sobre aspectos conflictivos.

a. Aclarar contradicciones en la narrativa

Hay que tener cuidado cuando se trate de poner de manifiesto contradicciones en la narrativa. Las preguntas deben hacerse aquí de forma neutra, señalando a la información y no a la persona, por ejemplo evitando algunas como esta: *Usted me ha dicho que eran guerrilleros pero luego me ha dicho que no sabía si eran. ¿En qué quedamos? ¿Por qué cambia su relato?* Este tipo de preguntas puede ser visto como una acusación. Se puede hacer la misma “confrontación” pero de una manera más neutra en términos de verificación de la información: *Si le entendí bien usted dijo que eran paramilitares, pero luego que no sabe si lo eran o no. ¿Puede explicarme mejor esto? Es muy importante verificar esta información.*

b. Interpretación abierta

Hacer interpretaciones sobre lo que dice la persona tiene numerosos riesgos, ya se trate de la investigación por parte de representantes legales o defensoras/es de dere-

chos humanos como en el acompañamiento psicológico a las víctimas. Una interpretación puede hacerse solo si hay una relación de mucha confianza, en un clima empático, y si la persona quiere recibir la interpretación sobre el tema (*yo le voy a decir mi opinión, como usted me pide, pero usted me dice si está de acuerdo o estoy equivocado*). No se puede hacer con una persona que no se conoce bien o donde no haya un clima de empatía establecido.

En algunos de esos casos, cuando sea pertinente para aclarar el tema o avanzar en la confianza, puede hacerse pidiendo siempre una retroalimentación a la persona. Usar en todo caso la interpretación abierta, nunca cerrada. Evitar expresiones como esta que son valorativas e inducen falta de escucha o posición de superioridad: *No Soraya, lo que a usted le pasa es que tiene miedo de hablar con sus hijos*. Una interpretación abierta ayuda a la persona a situarse en la visión que le proporciona el otro (*tal vez tenga miedo a poder escuchar lo que piensan sus hijos y por eso nunca les ha preguntado, ¿es así o no le parece?*).

c. Uso de las metáforas o imágenes preexistentes

Las metáforas pueden ser útiles como expresiones más cercanas a la persona, especialmente cuando se trabaja con personas de extracción popular, campesina o indígena, en donde las metáforas forman parte habitual del lenguaje. En expresión de un líder indígena de una organización de derechos humanos: *el acompañamiento a la víctima es como cuando se separa a los animales de la madre, al principio se pasa a que mamen cuatro veces, luego tres, luego una, así poco a poco para que vayan cogiendo valor* (ejercicio práctico, página 32). Especialmente los aspectos emocionales pueden chequearse con metáforas que pueden ser más expresivas que los conceptos: *¿usted se siente todavía como dentro de un túnel oscuro, o como que ya está viendo la luz?* O para contrastar las imágenes o la atmósfera de los hechos. Por ejemplo,

- *La Corte, que me han dicho que es un sitio terrible, ¿es como las que se ven en las películas norteamericanas?*
- *No se imagine como en las películas porque no es así. La persona que representa al Estado le entrevista desde su lugar, y usted va a tenernos cerca mientras está declarando.*

d. Preguntas estratégicas y reconversión de ideas

Cuando se quiere ayudar a la persona a valorar las cosas desde otro punto de vista o replantearse la manera de enfocar un problema, pueden usarse técnicas que inciden en la reconducción o la reflexión.

Las *preguntas estratégicas* son preguntas que tratan de llevar a la persona a la reflexión. Su objetivo no es lograr una contestación directa a la pregunta, sino promover la reflexión a otro nivel. Por ejemplo: *¿Desde hace cuánto no ha descansado usted?*, *¿Cuánto tiempo cree que puede seguir llevando el caso usted sola en su familia?*, *¿Ha pensado en cómo manejar las cosas en su organización con la denuncia?*

Reconvertir ideas es una forma de influencia en la manera en cómo la persona está viendo el problema. Para poder realizarse se necesita un clima empático, que haga que el intento de reconversión no sea visto como un ataque personal o una descalificación. Con interés en ayudar y empatía, se necesita mostrar la incoherencia de la creencia o de la idea que se trata de cambiar, y contraponer información positiva que ayude a ver el problema de otra manera. Por ejemplo: *usted dice que explicar a los niños esto les va a poner peor, pero los niños le están preguntando sobre lo que está pasando, lo que muestra que quieren y necesitan saber, y hay que darles algún tipo de explicación a su nivel que les ayude. Si quiere podríamos ver cómo o con qué apoyo...*

4. Manejo de la tensión

Las situaciones de tensión o eferescencia emocional pueden ser frecuentes cuando se trabaja con personas afectadas por violaciones de derechos humanos. Los recuerdos traumáticos pueden generar bloqueo o estrés, las personas pueden canalizar la rabia o tensión contenida durante años en la entrevista, y frecuentemente hay que preguntar por cuestiones que pueden resultar dolorosas para la persona.

a. Dejar expresar y resituar emociones negativas interpersonales

Durante la toma de testimonios o el trabajo con las víctimas, pueden aparecer sentimientos de rabia o cólera por los hechos y la impunidad del caso. En muchos casos la agresividad es una reacción normal, especialmente cuando las víctimas acumulan frustración e impotencia. Si hay una carga afectiva de rabia o de agresividad, es mejor dejarla expresar. Los intentos de cortar la expresión son ineficaces y muchas veces contraproducentes, dado que probablemente va a salir de una forma u otra, y puede cuestionarse la confianza. En parte, el papel que tenemos es absorber la rabia y la frustración, de forma que la persona pueda expresarla y sentirse en parte contenida. Ahora bien, en ocasiones esas expresiones hay que resituarlas, especialmente cuando incluyen valoraciones sobre nuestro rol que pueden ser negativas para la relación o la investigación.

Expresión de rabia o cólera

- En muchas ocasiones es normal que haya esa expresión de rabia, por la frustración, tensión e impacto de las violaciones de derechos humanos.
- No tomarlo como algo personal, valorar la necesidad de expresión de la persona.
- No entrar en conflicto con la persona, evitar tener una alta reactividad que funcione como un intento de justificación o genere escalada de conflicto.
- Expresar empatía frente al otro: *bueno, igual no lo estoy haciendo de forma correcta, pero estoy tratando de ayudarlo. Me gustaría ver cómo podemos hacer para que su caso pueda ir en mejores condiciones a juicio y puedan superarse esas barreras que usted está viviendo, que hasta ahora nadie ha escuchado.*

En otras ocasiones durante las entrevistas se dan situaciones que suponen pruebas de confiabilidad, conscientes o no, por parte de la persona afectada. Por ejemplo, en el caso de las víctimas de tortura cuando la revelación de hechos traumáticos pueden exponer a la víctima al prejuicio o la valoración moral de su interlocutor. Las personas puede contar una parte de la historia, protegiendo ciertos aspectos de su identidad o de su dolor, y más adelante te cuentan otra, y después otra, cuando hay un crecimiento en la confianza y una valoración positiva de la capacidad de comprensión y aceptación. Es importante no valorar estas “pruebas” como muestras de desconfianza.

b. Afrontar aspectos dolorosos

Hablar de hechos traumáticos puede tener mucho valor para la víctima, pero también tiene un coste emocional dado que puede reactualizar la pérdida y avivar las emociones negativas, especialmente cuando no se puede tomar una cierta distancia.

La confrontación con el dolor supone de alguna manera volver al horror, al lugar de los hechos, a la atmósfera, a las imágenes, a las sensaciones en el cuerpo. Se necesita explorar de forma cuidadosa los aspectos más dolorosos que pueden tener un mayor impacto emocional, como los detalles que pueden resultar escabrosos o grotescos, crueldades o atrocidades. En estos casos hay que:

1. Anticipar a la persona el tipo de pregunta que se le va a hacer de forma que ella pueda prepararse, dar la posibilidad de poner un pie adelante y uno detrás, en términos simbólicos, para afrontar la situación.
2. Explicar el sentido, la importancia que tiene de cara al objetivo compartido entre esa persona y nosotros, respecto la investigación, la denuncia o el juicio en su caso.

Por ejemplo: *en esta entrevista voy a tener que preguntarle por aspectos que tal vez van a ser dolorosos para usted, y de los que ya haya hablado en otras ocasiones, pero yo, como perito, tengo que entender mejor el impacto que todo esto ha tenido en su vida para poder traducir estas consecuencias para el tribunal.*

c. Atención a las respuestas de la persona que entrevista.

En muchas ocasiones lo que la víctima de violaciones de derechos humanos cuenta puede suscitar reacciones en el entrevistador. Dichas reacciones son debidas a la empatía y sentido de la escucha, pero pueden también afectar a los propios valores, contrastar o reforzar nuestras propias experiencias traumáticas o duelos, o afectar a cuestiones sobre las que la persona que escucha tiene una especial sensibilidad. Todo ello puede hacer que la persona que entrevista se focalice en su propia experiencia cuando está escuchando a la otra persona.

No existen fórmulas para evitar estos efectos, lo que en términos psicoanalíticos se ha llamado “contratrasferencia”. Es importante que la persona que entrevista sea consciente de sus propios límites, exista un autoconocimiento y actúe siendo consciente de su propia afectación en su caso. Se trata de tener un “yo observador” que le per-

mita ser consciente de eso y según, las condiciones de la situación, valorar algunas alternativas: a) ver si se puede cortar la secuencia del propio pensamiento en el momento, siendo consciente de ello, y b) cómo abordarlo después posteriormente, con apoyo personal o terapéutico.

En el Proyecto REMHI trabajamos con un grupo de 12 codificadores que ese encargaron de sistematizar 5180 testimonios. Tenían que leer, transcribir las entrevistas, e introducirlas en la base de datos. Este era el lugar de mayor impacto del proyecto, y había que tener un sistema de acompañamiento a la gente. A veces el más habilidoso, la persona más sensible, el que más se comprometía, era también la persona que tendía más a sobrecargarse. Tuvimos que buscar estrategias también colectivas para manejar conjuntamente ese tipo de situaciones. Cuando discutíamos sobre los criterios de codificación también compartíamos nuestras experiencias: *yo cuando he tenido de codificar esto me he sentido horrible, me he sentido fatal*. Poder discutir un poco eso, compartirlo, normalizarlo y darle sentido. Todos los días teníamos que resolver dudas que implicaban detalles del horror, datos e impactos emocionales, por ejemplo cuando investigábamos las formas de tortura que se dieron en las masacres, un día llegó uno de los codificadores: *¿donde pongo esto, en mutilaciones o arrancamiento de piel y faneras?* Abrir un espacio de apoyo mutuo y de escucha, puede ser importante para ayudarnos a manejar estas situaciones.

5. Cuidados a tener cuándo se dan “malas noticias”

En los casos de litigio o denuncias por violaciones de derechos humanos pueden darse algunas “malas noticias” relativas a la falta de avance de la investigación, la no aceptación de una demanda, o una posible sentencia negativa. En otros casos, las malas noticias pueden tener que ver con problemas de seguridad o nuevas dificultades. En estas situaciones es importante:

1. Averiguar primero lo que sabe o lo que la persona está dispuesta a saber. Qué información tiene, si quiere tener toda la información o saber solo algunas cosas o quiere seguir ahí evitando en lo posible todo lo que tenga que ver con eso (*mira, mejor de eso no me cuenten nada*).
2. Mostrarse tranquilo y seguro y dispuesto a las preguntas. Hay que explicar la cuestión claramente y tener tiempo y disponibilidad para poder dialogar, compartir, ver lo que el otro te está planteando, y sus dudas.
3. Explicar con claridad el hecho y sus consecuencias. Poner en el escenario del hecho y valorar las consecuencias que tiene en el futuro o en las posibilidades de acción. “¿Esto qué significa entonces?, ¿que no va a haber reparación?, ¿tenemos la alternativa de pedir otra cosa?”.
4. Disponer de tiempo. Para poder abordar las consecuencias de las “malas noticias” hay que contar con el tiempo disponible, no se puede hacer a la carrera, por teléfono, cuando uno no tiene tiempo de estar con la persona.

5. Comprobar el significado. Hay que estimular la retroalimentación: *¿Usted cómo lo ve, qué significa, a qué estaría usted dispuesto? ¿En qué condiciones podría seguir?*
6. Corregir las malas interpretaciones. Explicar lo que de hecho significa la noticia, las varias posibilidades de seguimiento del caso o las decisiones que es necesario tomar. Por ejemplo: *no significa que el caso no se pueda llevar, significa que las dificultades para llevar el caso ahora son mayores: uno, que va a tardar más tiempo, y es una decisión a tomar; dos, que vamos a necesitar por nuestra parte más apoyo, vamos a dar la respuesta en un mes; y tres, hay que saber que hay cosas que probablemente no se van a lograr.*
7. Trabajar las repercusiones. Las consecuencias de las “malas noticias” deberían ser tenidas en cuenta para retomar el proceso. Evaluar el cambio de escenario que suponen, cómo prevenir nuevos problemas o adaptarse y protegerse frente a las consecuencias negativas (*dado que no se ha encontrado el cuerpo de su familiar, y la denuncia ha sido rechazada por la fiscalía por eso, entonces tendríamos que pensar en cómo buscamos otro tipo de informaciones; eso supone más tiempo, también prepararse y por otra parte una búsqueda de recursos de apoyo psicosocial*).

6. Errores frecuentes en las entrevistas

Algunas claves para realizar la entrevista

A continuación se presentan algunos de los errores frecuentes en las entrevistas. En muchos casos esta descripción de errores puede ayudar a la preparación de las personas que entrevistan o defensores de derechos humanos y evitar cometer dichos errores en su trabajo. Cuando las personas tienen experiencia previa de investigación o acompañamiento, pueden chequear estas indicaciones y ejemplos para identificar sus propios problemas o habilidades. En uno u otro caso, una lectura detenida puede proporcionar elementos para los cambios a introducir.

1. Convertir la entrevista en un interrogatorio

La sucesión de preguntas muy dirigidas en la entrevista corta la memoria asociativa, convierte la entrevista en algo que transmite cerrazón o que la persona que entrevista va a su propio interés, que no le interesa tanto la experiencia del otro.

2. Juicios de valor o críticas

A pesar de que el relato pueda chocar en ocasiones con nuestros propios valores o se tenga una valoración crítica sobre la fiabilidad del testimonio, es necesario tener mucho cuidado y respeto por lo que cuenta la persona. La propia versión de su historia es un hecho relevante que puede ayudar a entender mejor los hechos, pero necesita una valoración posterior.

3. Dar consejos sin explorar las percepciones o el contexto

Usar la motivación extemporánea sin valorar los pros y contras de la acción, o las posibilidades reales de la misma, es una estrategia cuestionable éticamente y de dudosa

eficacia a medio plazo (por ejemplo decirle cuando no se tiene claro *no, no se preocupe, esto va ir bien, va a ir a la Corte, o la exhumación es el primer paso, luego se va a lograr la justicia, yo le aconsejo realizarla...*).

4. Poner objetivos sin acuerdo de la persona.

Cuidado con la inducción de los objetivos de la denuncia o del proceso de investigación sin tener un suficiente acuerdo, porque las consecuencias van a sufrir las personas afectadas. Estos procesos tienen que ser un objetivo compartido, no inducido por los abogados/os o defensores/as de derechos humanos, porque éstos lo tienen muy claro o porque les parece muy flagrante e importante en términos de lucha contra la impunidad. El poder de decisión en una relación asimétrica debe contrastarse en un espacio de diálogo y análisis de las posibilidades sin inducciones que generen falsos consensos (como por ejemplo: *bueno esto lo vamos a llevar así, supongo que le parece bien ¿sí?*).

5. Intervenciones poco adecuadas

Algunas de ellas son:

- a) *Preguntas inadecuadas o irrelevantes*: Por ejemplo sobre detalles poco relevantes para el caso, que llaman la atención de la persona que entrevista por curiosidad personal, pero no es el momento ni el caso para poder hacer eso (por ejemplo: *bueno, ¿el pie cómo le quedó trabado cuando me dijo que estaba saliendo del lugar?*).
- b) *El uso inadecuado del humor*. El humor es una herramienta muy potente también en la relación con la víctima, que puede, en algunos momentos, ayudar a tomar distancia, empatizar con la víctima o afirmar la vida en medio de experiencias difíciles. A veces puede haber humor en un contexto de distensión, pero cuidado con usar el humor de forma extemporánea (*yo le estaba contando una cosa muy dolorosa, y no sé si por animarme, todavía me cuenta una cosa que le había pasado a él, como para quitarle tensión a la situación, pero a mí me dejó mal*).
- c) *La minimización*. Ayudar a entender y normalizar las reacciones es un elemento importante cuando se trabaja con víctimas que no conectan con su propia experiencia o aparecen cuestionándose su comportamiento o sus sentimientos en un contexto extremo, cuando serían más bien reacciones normales frente a experiencia anormales. Ayudar a entender esas reacciones y cómo corresponden a experiencias estresantes o desafíos de las situaciones de pérdida o trauma es parte del proceso (*esa experiencia es frecuente también en otra personas que han sufrido tortura cuando han logrado sobrevivir y vuelven a sus familias...*), pero cuidado con minimizar las cosas que para la persona son importantes (por ejemplo, con expresiones como *no se preocupe, eso les pasa a todos*).
- d) *El uso extemporáneo del consuelo*. Dejar que la persona si quiere llorar pueda expresar su dolor. En contextos donde la persona ha tenido que guardar mucho sus emociones para no ponerse en peligro o para proteger a sus hijos, incluso puede ser la primera vez que alguien le va a dejar expresarse. Evitar reprimir la expresión cuando la persona tiene necesidad de hacerlo: *no, no se preocupe, usted tranquilícese, no, no llore*.

e) *Una autorrevelación inapropiada.* A veces las autorrevelaciones, es decir las expresiones que revelan algo de la propia persona que realiza la entrevista, pueden ser útiles para generar empatía y evitar una entrevista en la que no exista retroalimentación con la persona afectada. Sin embargo hay que tener cuidado para evitar que ésta sea inapropiada dado que puede ejercer efectos de comparación o responder más a las necesidades de la entrevistadora que a las de la víctima (*bueno, a mí también me pasó una situación en la que yo lo pasé muy mal y viví cosa parecidas... o quería decirle que yo me tomé su caso muy especialmente y traté de ayudarle todo lo posible...*).

6. Pasar por alto hechos significativos

En las entrevistas puede acontecer que una cosa haya llamado tanto la atención que se hayan dejado otros hechos o experiencias significativas. Esto es especialmente importante cuando no va a poder chequearse la información de nuevo o tener una segunda entrevista. Tener cuidado para reconducir o refocalizar algunas cosas sin las cuales no se tendría que cerrar la entrevista o el proceso. Un repaso final al testimonio o las anotaciones sobre hechos o detalles significativos tomadas durante el mismo que necesitan ser reevaluados al final, puede ayudar a disminuir ese riesgo.

Pasar por alto comentarios relevantes

Teníamos una reunión de seguimiento de un caso de violencia sexual. De repente la mujer, que había dado una información sobre su caso bajo reserva, vio que esta había sido publicada en un boletín de Amnistía Internacional. Entonces cuando llegó la abogada no se lo dijo directamente pero le lanzó una indirecta. Esto estuvo todo el rato cuestionando, sobrevolando o pasando por debajo la comunicación. La abogada se dio cuenta de que había algo ahí que no iba y se pudo abordar de manera explícita lo que había pasado y cómo se había sentido la persona. Y tuvo que explicar cómo se había manejado la información, de dónde probablemente había salido, etc. para tratar de rescatar la situación que estaba deteriorada. Pero la mujer no se lo dijo de una manera directa: *tengo un problema con ustedes y no quiero hablar más*. Se lo dijo, de forma indirecta. Pero si no se hubiera abordado explícitamente no se hubiera podido aclarar la situación y reconstruir la confianza.

7. Agendas ocultas

Hay situaciones como esta anterior, en las que la interacción entre las personas está dominada por lo implícito y hay aspectos problemáticos no explicitados (agenda oculta) que hacen que cada interacción conlleve atribuir un significado distinto a la comunicación. Cada vez que uno de los interlocutores dice algo, ese mensaje pasa por debajo de la mesa, y el problema oculto condiciona un significado distinto que termina generando una distorsión permanente en la comunicación (por ejemplo *ella me dice que no importa, pero lo dice porque a él no le va a tocar enfrentar las consecuencias, pero qué va a pasar entonces...*, o por el otro lado *él*

está preocupado pero me parece que rechaza lo que le digo, así no vamos a ningún lugar..). En estos casos se necesita: a) buscar el momento adecuado, en el que haya tiempo y disponibilidad para abordarlo b) explicitar que hay un problema que se tendría que abordar para poder seguir adelante, c) hacerlo de forma no defensiva y escuchando las diferentes visiones de los participantes, para poder abordarlo entonces de una forma constructiva.

8. No personalizar

La cantidad de trabajo, o la consideración de la entrevista centrada en los hechos, pueden hacer olvidar que el foco está en la persona. El ritmo de la entrevista, el trato deferente, y el conocimiento de las circunstancias concretas y personales son aspectos básicos de la entrevista y del establecimiento de una relación de confianza.

9. Abrumar con mucha información

El grado y momento en que se proporciona la información a la persona afectada, para una mejor evaluación de la situación o la toma de decisiones, es parte del equilibrio en el manejo del caso que por otra parte tiene componentes técnicos, jurídicos o políticos. Hay que evitar tanto la sobreinformación que no ayuda a procesarla o entenderla, como la falta de consulta e información salvo cuando hay interés por parte de abogados u organizaciones de derechos humanos o cuando se convierte en un requisito para ciertas gestiones.

Además de adecuar el ritmo, y dada la frecuencia de aspectos técnicos que necesitan asimilarse y valorar para tomar decisiones, es importante explicar menos cosas para centrarse en la capacidad de retención y atención de la gente, y complementar la información por escrito para que se pueda leer después.

... o la ausencia de información.

Es frecuente que los abogados no informen las víctimas de cómo va el caso, salvo que se convierta en relevante para el proceso o para las necesidades propias: *hay muchas ocasiones en que se le llama a la víctima de repente cuando faltan tres días, porque el plazo para cumplirse tal o cual gestión está encima, pero mientras pasan ocho meses o un año y no hay información sobre el caso. ¿Se ha perdido o no? ¿Está avanzando o no? Hay que ver la carga de trabajo nuestra y las necesidades de información de la gente, cómo creamos un cierto equilibrio, pero no dejar sólo la búsqueda de la información para el momento en que en términos procedimentales es relevante.*

Se necesita conjugar las dificultades técnicas, el ritmo de la burocracia, los tiempos largos que hay que estar esperando a que el Estado responda y la sobrecarga que supone para la gente, con la necesidad de que la víctima sepa dónde está su caso, qué ha pasado durante un año en el que no tienen ninguna información. Por lo menos dar la información de que no se sabe, es decir, la información sobre el proceso que ayude a situarse en él.

10. Falta de exploración de miedos o preocupaciones cuando se quiere motivar.

Los problemas de seguridad y el manejo del miedo forman parte siempre de los aspectos a considerar en las denuncias de violaciones de derechos humanos. Sin embargo, en ciertas situaciones, puede darse por hecho que la persona no siente miedo o no ve con preocupación cuestiones que para sus representantes legales o para las organizaciones de derechos humanos pasan por alto o se dan por hechas. En diferentes momentos de estos procesos hay que abrir el espacio, y dejar el tiempo a la persona o grupo, porque la gente no va a expresar el miedo desde el principio (también evitar frases paradójicas como *no le preocupa nada ¿verdad?*). Se necesita tiempo y un contexto de normalizar estas preocupaciones o miedos, legitimando su expresión y convirtiendo esta exploración en un ejercicio de análisis de riesgos percibidos, pero también de un fortalecimiento personal o colectivo.

Explorando el miedo

Podemos “clasificar” el miedo como: miedo a algo en concreto (*miedo a un perro que muere*) y abstracto (*miedo al cuarto oscuro, incertidumbre*). El miedo concreto, aunque sea grave, se puede afrontar mejor. El miedo abstracto, la incertidumbre, es más difícil de afrontar pues produce paralización y gran alteración del sentido de la realidad. Por eso es importante intentar concretar los miedos abstractos, poderles nombre.

En el caso Pueblo Bello, cuando empezamos el peritaje, y ya en la fase del litigio, o sea, ya en la fase muy avanzada, la gente hablaba en susurros después de las reuniones sobre sus preocupaciones, aunque estas no aparecían de forma explícita. Hasta que abordamos el miedo dentro del peritaje colectivo. Empezaron a salir cosas que no habían salido nunca en la relación entre las víctimas y los abogados en las entrevistas, a pesar de que tenían mucho conocimiento. Se habían hecho entrevistas individuales, pero no se había explorado eso porque “se supone que...”.

11. No explorar alternativas o evaluar consecuencias

En ciertos momentos las denuncias, demandas o procesos judiciales se enfrentan a posibles alternativas o diferentes escenarios que es importante explorar. Esta exploración supone valorar distintas posibilidades, tales como negociar un acuerdo extrajudicial, definir las medidas de reparación o tomar decisiones sobre los testigos o el desarrollo de una audiencia. Generalmente la capacidad de maniobra de las víctimas o sus representantes puede estar limitada por el contexto de impunidad o la falta de garantías para la investigación. En otros casos, las necesidades personales de no verse de nuevo expuesta a una nueva declaración dolorosa o la necesidad de dar un cierto cierre psicológico al proceso pueden ser también relevantes.

Hay que trabajar poniendo las alternativas en su contexto y haciendo un análisis de los beneficios y barreras que suponen las distintas opciones. En el siguiente ejemplo se hace un resumen de algunas de estas implicaciones a evaluar en los casos de violencia sexual. Esta exploración debería ayudar a definir las opciones teniendo mayores garantías para evitar la victimización secundaria, tan frecuente en estos casos durante los procesos de investigación.

Implicaciones de la denuncia para la víctima de violencia sexual

Ventajas	Inconvenientes
Detener al agresor y evitar que reincida con otras personas.	Miedo a las represalias.
Si hay detención y condena, hay alivio psicológico y sensación de justicia.	Desconfianza respecto al sistema judicial.
Sentencia absolutoria refuerza la victimización secundaria: amargura, no hay justicia. Dar respuesta a las expectativas o necesidades de las víctimas si el proceso tiene en cuenta su visión, significado o demandas.	Más grave cuando se da una cercanía en un medio social donde la persona conoce al agresor y tiene después que convivir.
Necesidad de seguridad y garantías de protección.	Estrés y confrontación durante el proceso: sobrecarga afectiva y social.
Ayuda a hacer algo con el dolor y el impacto.	Visibilizar la situación de la víctima: nombre, honra, etc.
Da sentido a síntomas y problemas disfuncionales y ayuda a buscar apoyo.	Mayor exposición a la respuesta social.

7. Situaciones difíciles en las entrevistas

Por último se incluye un análisis de algunas situaciones difíciles que pueden darse en las entrevistas. Estas tienen que ver con la dispersión de la entrevista, el bloqueo en la comunicación y las actitudes de poca colaboración o manipuladoras. Además se hace una referencia a las entrevistas colectivas o grupos focales que se utilizan en la investigación de hechos colectivos.

1) Entrevista dispersa

En ocasiones la entrevista se hace dispersa, con aparición de múltiples temas o aspectos, y sin posibilidad de abordar específicamente ninguno. El objetivo de la misma se diluye o la cantidad de problemáticas que aparecen pueden hacer la situación poco manejable. Las entrevistas dispersas necesitan una buena capacidad de conducción por parte de la persona que entrevista. Utilizar técnicas de reconducción, como:

- a) *Clarificación*: hacer preguntas específicas sobre temas poco claros pidiendo mayor concreción.
- b) *Síntesis*: momentos de cortar la secuencia de la entrevista centrando los temas hasta ahora expresados, ordenándolos o diferenciándolos para poder continuar.
- c) *Reformulación*: explicación de otra manera de lo expresado por la persona para poder aclarar su significado, cuando este es confuso.

d) *Acotar los temas u objetivos de la entrevista*: en el caso de que el contenido o los aspectos planteados excedan las posibilidades de tiempo o espacio, difiriendo a un nuevo momento algunos de los aspectos pendientes. Es importante considerar esto cuando se necesita un cierto cierre de algunos aspectos y otros van a quedar abiertos de todas formas. Hacerlo explícito y centrar las posibilidades del momento puede orientar a la persona e implicarle en una reconducción de la entrevista desde su perspectiva.

2) Bloqueo en la comunicación

Los bloqueos en la comunicación pueden darse por desconfianza, por reacciones emocionales de la persona al abordar aspectos dolorosos, o respecto a los cuales hay un relato evasivo como en el caso de experiencias estigmatizantes.

Cuando la persona se quiebra en el relato de su testimonio, es importante mantener la calma, dejarle que se exprese, en algunos casos realizar un movimiento de acercamiento que transmita apoyo, ofrecer un vaso de agua o en su caso un pañuelo, y si la situación se mantiene, plantear la posibilidad de dejar la entrevista para otro momento o hacer una pausa hasta que se sienta con fuerzas para seguir. En estos casos dejar un momento de expresión sobre las dificultades, verbalizar los sentimientos, normalizar estos problemas y evaluarlos junto con la persona puede ayudar a retomar la situación.

Cuando el bloqueo puede atribuirse a la existencia de experiencias estigmatizantes, la actitud de la persona que entrevista puede:

- a) Hacer evidente la dificultad como una manera de poder hablar de ella con una expresión explícita (*si, entiendo que es difícil hablar de estas cosas...*) o una pregunta (*¿Hay algo de lo que la preocupa de lo que no puede hablar?*).
- b) Tratar de poner nombre a la experiencia estigmatizante sin focalizar en la persona (*hay gente que a veces culpa injustamente a la víctima por ejemplo de agresión sexual...*).
- c) Hablar con cuidado pero explícitamente, en términos neutros, de los hechos evitando confirmar el sentido estigmatizante asociado a ello y generalizando el problema como frecuente en otras víctimas que han pasado por situaciones en parte similares.
- d) Tener en cuenta en todo caso las variables de género o cultura que pueden desaconsejar abordar el problema con la persona que entrevista.

Si la persona tiene miedo, ya sea a las consecuencias en su situación de seguridad por hablar o a que los hechos se conozcan fuera de la entrevista, hay que evaluar explícitamente la situación y ofrecer la confidencialidad necesaria o establecer las condiciones para tratar de prevenir posibles problemas o riesgos. Eso puede llevar a buscar un contexto más seguro, abordar antes de la entrevista los aspectos de seguridad y tranquilizar a la persona sobre que no se usará la información sin su consentimiento previo. En caso de bloqueo sobre un tema (por ejemplo el nombre de un responsable,

etc.), se puede abordar de manera explícita con la persona, demostrando comprensión por el problema: *¿no quiere usted decir quien era?, ¿ve usted problemas para...?, entiendo y respeto que tenga miedo pero sería importante... ¿qué cree usted que ayudaría para poder hacerlo?*

Si el bloqueo se atribuye a la falta de confianza para abordar algunos aspectos, puede ser prudente dejar las cuestiones más problemáticas para otro momento, o bien, si se considera importante para avanzar, plantear explícitamente las reglas de la relación con la persona (*yo le muestro mi compromiso con esta investigación y con usted..., y para que pueda serle de ayuda como su representante necesitaría que usted me cuente algunos detalles...*), mostrando el interés en ayudarla.

Si la persona no quiere hablar sobre ciertos aspectos que por otra parte se consideran relevantes, hay en principio varias alternativas: buscar un interlocutor de confianza para la persona; dejar que la víctima tenga la posibilidad de no hablar sobre determinadas cosas o que decida las condiciones en las cuales estaría dispuesta a hacerlo; o consultar con un profesional o una persona con experiencia en ese tipo de situaciones. Por ejemplo, en un caso en la Corte Interamericana, una mujer que había sufrido violación sexual durante la detención ilegal puso como condición que la audiencia no tuviera público: *Eso tendría que hacerse con estas condiciones o yo no puedo hablar. Es demasiado doloroso y me pongo muy mal, tendría que tener acompañamiento de mi psicóloga cerca.*

3. Actitud poco colaboradora o manipuladora

En algunas investigaciones se pueden dar casos de personas que tienen una actitud poco colaboradora en la entrevista, debido a que su intención no es tanto dar su testimonio sino buscar información o bloquear el trabajo del entrevistador, como en el caso de quienes están interesados en tergiversar o bloquear la investigación de las violaciones de derechos humanos. Dichos intentos se han dado en algunas experiencias de Comisiones de la Verdad y en el propio proyecto REMHI al que antes se ha hecho referencia, donde esto formó parte del entrenamiento de los entrevistadores (dada la presencia en algunas entrevistas de *orejas*).

Hay distintos indicadores que nos pueden ayudar a identificar estas situaciones: personas que hacen muchas preguntas sobre el desarrollo de la demanda, que buscan datos, que proporcionan informaciones contradictorias con mucha precisión sin tener por qué conocer ciertos detalles de los hechos, que acusan sin fundamentos a otras, que hablan de hechos distintos sin conexión o sin interés para el trabajo, entre otros.

En estos casos es importante que el entrevistador no pierda la dirección de la entrevista y no se deje llevar por actitudes manipuladoras. De todas formas, para evitar estas situaciones es importante: a) en general no dar más información de la necesaria; b) mantenerse en el propio rol mediante técnicas de afirmación, como el *disco rayado* (repetir la misma respuesta en diferentes modalidades), o el *colchón* (no entrar en la discusión sino responder ante las descripciones que corresponden a la realidad

con "eso es un hecho", a los juicios de valor, con "es una opinión" o a los intentos de involucrar en decisiones con "es una posibilidad"); c) tratar de obtener algunos datos de la persona o sus fuentes de información; d) y diferir para una nueva ocasión la entrevista de forma que pueda realizarse una evaluación posterior de los hechos.

8. El trabajo con grupos en la investigación

En el caso de demandas sobre hechos colectivos como masacres, ataque a comunidades, o de haber vivido situaciones similares como familiares de desaparecidos o personas que han sufrido una misma experiencia colectiva como la cárcel, es posible que parte de la investigación se realice mediante entrevistas colectivas o grupos focales. Trabajar con grupos puede tener también más sentido comunitario para la gente.

1. El trabajo grupal

El trabajo con grupos abre un espacio para:

- *Desarrollar el contenido*: objetivar los hechos, contrastar informaciones, tener una visión más global, reconstruir de forma oral la historia colectiva.
- *Fortalecer el proceso*: mantener un proceso colectivo y construir una demanda de reparación, fortalecer el sentimiento de identidad o sacar enseñanzas para las nuevas generaciones.
- *Desarrollar el apoyo mutuo*: reconocer sentimientos, darse fuerza, tomar decisiones, dar sentido colectivo a las experiencias.

Si bien en estos casos el grupo está orientado al contenido, las otras dimensiones pueden jugar un papel importante también en el proceso.

2. Aspectos positivos y riesgos del trabajo con grupos

Los grupos focales están indicados en la investigación de hechos colectivos ya que facilitan la reconstrucción de hechos que se vivieron de forma colectiva mediante una dinámica de consenso. El grupo permite poder expresarse en un contexto de confianza y contrastar las visiones de los participantes. Un riesgo del trabajo con grupos es el fenómeno del falso consenso, en función de lo que algunas personas expresan y es asumido como cierto sin haber sido contrastado de forma clara. El papel del investigador en este contexto es realizar una evaluación específica del grado de acuerdo y en su caso contrastar las informaciones del grupo con otras explicaciones de forma que se puedan contrarrestar sesgos.

En el siguiente cuadro se resumen los objetivos y recursos de las entrevistas grupales y grupos focales en la investigación de las consecuencias de hechos traumáticos colectivos.

Entrevistas colectivas o grupos focales

Aspectos positivos	Riesgos	Habilidades de conducción del grupo
<ul style="list-style-type: none">• Facilita la reconstrucción de hechos o situaciones que se vivieron de forma colectiva.• Estimula la memoria por asociación y en un contexto de confianza. Pone los relatos en su contexto mediante una dinámica de consenso.• El grupo legitima demandas o cuestiones cuya expresión puede limitarse en una relación interpersonal.	<ul style="list-style-type: none">• Riesgo de consenso ficticio (como los líderes dicen así entonces todos asentimos)• La información puede estar sesgada por el consenso del grupo que evita así los aspectos conflictivos.• La dinámica del grupo puede desviar la discusión hacia otros contenidos.	<ul style="list-style-type: none">• Facilitador hace de abogado del diablo para resaltar las contradicciones o chequear la información.• Uso de preguntas diferenciadas por género o edad puede mostrar los matices de otras experiencias.• Utilizar un guión de discusión que centre los aspectos clave.• Separar los espacios o subgrupos para poder rescatar cosas que de otra forma no van a salir.

3. Condiciones organizativas y metodología

Para que el trabajo con grupos sea útil, tienen que darse algunas condiciones: tiempo disponible, personas que se identifiquen entre sí, que tengan experiencias en común, y un grupo no muy numeroso (entre 10-12 personas, o en su caso trabajar con subgrupos). En la medida de lo posible se puede partir de grupos ya establecidos o en los que existe una relación de confianza previa, de forma que se superen más fácilmente las barreras para la comunicación.

Es importante cuidar la fase previa (convocatoria y explicación) y el inicio del grupo (tiempo de presentación de la reunión, de los y las participantes, etc.). Durante el desarrollo del encuentro del grupo se pueden hacer distintas actividades. Por una parte se pueden ir contestando preguntas de la hoja de entrevista de forma colectiva (o por subgrupos) centrándose en los aspectos clave. Además se pueden hacer otras actividades de expresión como dibujos, juegos, etc. que ayuden al grupo a expresar sus vivencias así como crear un clima adecuado. El grupo ofrece la posibilidad también de hacer al final algún acto de afirmación colectiva (recoger la lista de las personas muertas, hacer algo simbólico, etc.).

El siguiente ejemplo recoge el esquema de investigación para los 6 grupos focales llevados a cabo en el peritaje psicosocial del caso de la demanda contra Chevron-Texaco en Ecuador³¹.

³¹ *Las Palabras de la Selva*. Estudio psicosocial del impacto de las explotaciones de petróleo de la empresa Texaco en las comunidades amazónicas de Ecuador. Carlos M. Beristain, Darío Páez e Itziar Fernandez. Hegoa. Bilbao, mayo 2009. Accesible en www.hegoa.ehu.es

Grupos focales en el peritaje del caso Texaco en Ecuador (2007)

Los 6 grupos focales fueron de 4 etnias indígenas, Cofán, Siona, Secoya y Kichwa y 2 correspondientes a comunidades colonas de población mestizas uno de mujeres y otro de hombres predominantemente. La metodología utilizada consistió en un proceso de tres etapas:

- 1) La primera centrada en la recogida de datos sobre la comunidad, y las características de la llegada o presencia de la empresa Texaco en la zona.
- 2) La segunda parte se orientó a la valoración de cómo afectó la explotación petrolera o la actuación de la Texaco en las comunidades en diferentes áreas: agua, accidentes, pérdidas (agricultura, ganadería, animales selva), salud, territorio, cultura, infancia, situación de las mujeres, trato a la población y cohesión comunitaria. Se analizaron las consecuencias en base a una identificación de problemas, análisis sobre la relación con la contaminación y establecimiento de consensos sobre los efectos más importantes.
- 3) Por último, los grupos focales se centraron en las percepciones o demandas de reparación para mitigar el daño ecológico y comunitario. En un primer momento se exploraron las demandas de reparación más sentidas. Posteriormente se analizaron específicamente las siguientes categorías de reparación en función de los efectos negativos identificados previamente: salud, agua, territorio, pérdidas, educación, cultura, entre otros.

Las discusiones fueron guiadas por un facilitador con experiencia en el trabajo con grupos focales y con comunidades indígenas, para asegurar la congruencia en la metodología y en la comparabilidad de los resultados.

Se identificaron los impactos más relevantes en los cuales había consenso entre los participantes, desechándose la información poco contrastada. Los grupos contaron con una amplia participación de los ancianos en el caso de las comunidades indígenas, que fueron testigos directos de los hechos y son referentes clave para analizar el impacto o los cambios culturales en sus comunidades.

4. Conducción y habilidades de facilitación

En la medida de lo posible, es mejor trabajar con dos personas que dinamicen el grupo con tareas bien diferenciadas: una/o que lleva la dinámica y otro/a que se preocupa más de recoger la información. Si se hacen varias sesiones, al inicio de la siguiente sesión se puede hacer el resumen o lectura de las conclusiones de la sesión anterior, para facilitar un sentido de continuidad.

Después de finalizar la experiencia del grupo, las personas que dinamicen pueden hacer un resumen de lo que se hizo en el grupo y evaluar la experiencia.

Las habilidades en la conducción del grupo se relacionan con los tres aspectos de la dinámica de un grupo: la producción, dado que el grupo tiene que producir en este caso un análisis de su experiencia; la facilitación, es decir tiene que hacerlo con un

bajo coste de tiempo, organizativo o emocional; y la interacción socioafectiva, es decir la dimensión que hace referencia a las personas y las dinámicas psicosociales al interno del grupo. Respecto a la primera, la función del facilitador es hacer al grupo avanzar en el contenido. Además el facilitador debe utilizar algunas técnicas, un uso compartido de la palabra, y proporcionar las condiciones organizativas para poder trabajar. Respecto a la regulación de las relaciones afectivas, la función del facilitador es cuidar un clima adecuado. En la siguiente tabla se incluyen algunas de estas habilidades básicas, para las que se necesita también un cierto entrenamiento.

Funciones del facilitador	Desarrollo	Habilidades básicas
Clarificación del contenido (tarea).	Clarifica la tarea y estimula su avance.	<ul style="list-style-type: none">• Definir bien tema y objetivos• Superar dificultades de comunicación y equívocos.• Intercambio estructurado sobre el contenido: reformula, clarifica, sintetiza.
Control del procedimiento (técnicas)	Suscita la participación y cuida el orden. Exige directividad en la forma y no en el fondo.	<ul style="list-style-type: none">• Facilitar la participación.• Acelerar el avance de las ideas
Distensión del clima (personas y nivel socioafectivo).	Trata de reducir y manejar las tensiones o conflictos.	<ul style="list-style-type: none">• Crear un clima adecuado.• Superar los conflictos y tensiones.

Ejercicio práctico

Ejercicio de análisis de casos

Problemas en la comunicación en diferentes contextos y situaciones

En los casos que se presentan a continuación hay situaciones e intervenciones de la persona que entrevista o del propio caso que generan dificultades en el manejo de la situación y en la comunicación. En cada una de ellas hay que:

1. Identificar los posibles errores.
2. Justificar por qué el comportamiento es errado.
3. Proponer los cambios para mejorar el desarrollo de la entrevista.

No se incluyen soluciones a la problemática propuesta en cada caso, dado que pueden existir varias alternativas que pueden encontrarse en el texto sobre *Habilidades de comunicación en el trabajo de derechos humanos*.

Para realizar este ejercicio:

- a) escriba en un papel sus respuestas en cada uno de los casos, y contrástelos con el texto,
- b) después, si tiene oportunidad discuta sus respuestas con otras personas o miembros de su organización, para ampliar su visión sobre los casos y unificar algunos criterios en el manejo de los casos.

Caso 1

Eres abogada de una ONG de defensa de DDHH y estás en Bogotá para un evento de entrega de premios a defensores de derechos humanos. Están presentes autoridades e familiares de víctimas. Necesitas hablar con uno de sus familiares presente para que te dé informaciones para su caso y aprovechas la situación para hacerle algunas preguntas. Van al final del salón pero la persona no te está prestando atención. Está mirando a todos los lados y te contesta con respuestas cortas y sin detalles. Terminas pronto la entrevista porque no te parece nada interesado. Te quedas con la sensación de que siempre pasa lo mismo: la gente no está tan involucrada cuanto es necesario y como te gustaría.

Caso 2

Durante una entrevista con la madre de un niño desaparecido hace 2 años, no estás logrando que la señora te conteste a lo que le preguntas. Intenta hablarte de la niñez de sus hijos y especialmente de cómo era el niño desaparecido. Te muestra las fotos y llora mucho. Como no tienes mucho tiempo le dices que tiene que contestarte primero a las preguntas y que después hablarán sobre el niño. Te parece que no necesitas saber todo eso antes de ver si es posible poner una demanda.

Caso 3

Estás trabajando en una ONG que acompaña los familiares de una masacre ocurrida en una comunidad indígena de Colombia, un caso que está en la Comisión Interamericana. Suelen quedar para presentar los avances del proceso y recoger informaciones para “alimentar” las diferentes fases del proceso. No entiendes por qué parte de los familiares siempre están con dudas y te preguntan lo mismo: ¿Será que vamos a conseguir responsabilizar al Estado? ¿Será que vale la pena? No entiendes por qué tienen tantas dudas. Ya se lo has explicado varias veces que tienen una buena prueba, documentos y testigos que son muy buenos y permitirían la responsabilización del Estado.

Caso 4

Trabajas en una ONG en Costa Rica que hice un *amicus curiae* con una ONG de Argentina en un caso de desapariciones forzadas ocurrido en 1981. Eres la responsable de la identificación de los hechos y de los impactos en los familiares para el pedido de medidas de reparación. Vas a Buenos Aires para hablar con los familiares de las víctimas y cuando empiezan a contarte los detalles del caso, lo que han hecho con las víctimas y cómo estaban los cuerpos empiezas a llorar, a sentirte mareada y son los familiares los que tienen que consolarte. No sabes cómo reaccionar. Piensas que lo mejor es cambiar de foco y pasar a las siguientes preguntas.

Caso 5

José es uno de los supervivientes de una masacre en Cali en la que los paramilitares mataron a 15 personas. Cuando te contesta a lo que le preguntas no lo ves muy seguro. Incluso hay contestaciones que son contradictorias con lo que ha dicho en preguntas anteriores, e informaciones divergentes de las dadas por las otras víctimas entrevistadas, aunque no en aspectos fundamentales. Te parece que lo mejor es no dar demasiada importancia a sus contestaciones porque no se acuerda de lo que ha pasado en el día de la masacre. Piensas que puede estar inventando para que no pienses que él no lo sabe.

Caso 6

Miriam es la hermana de un joven asesinado por la policía en Brasil. Se siente triste y te dice que se siente sola, que no sabe qué hacer con su familia porque todos están muy desanimados y no creen que vayan a lograr la justicia. Le intentas decir que no les debe de prestar mucha atención porque están muy deprimidos e inseguros, y que tampoco están muy involucrados en el proceso de búsqueda de justicia. Al final le dices que le van a dar razón, que ella es la que está en el camino cierto.

Caso 7

Eres abogada y llegaste hace poco tiempo a la ONG que acompaña el caso de los niños en la cárcel de San Paulo, en Brasil. La denuncia presentada en la CIDH es sobre 35 niños maltratados y torturados por los guardias. Diariamente algunos de los niños no tiene acceso a la comida y 3 han muerto en consecuencia de las agre-

siones sufridas. La CIDH ya ha ordenado una medida cautelar de protección para los chicos. Tienes una cita con algunas de las madres de los niños y, como no conoces muy bien el caso y tampoco los familiares, llevas un listado de preguntas para hacerles. Haces las mismas preguntas a todos para que individualmente te contesten. Así es más fácil y seguro para cuando sea necesario enviar las circunstancias y detalles de la situación en la cárcel, no te confundirás entre todas las historias individuales.

Caso 8

Tu organización lleva un caso de asesinato de mujeres en Ciudad Juárez. La mayoría de las víctimas, antes de ser asesinadas fueron mutiladas y violadas por los victimarios. Durante la entrevista percibes que las familias no quieren hablar sobre esos detalles porque sufren mucho al imaginar lo que ha pasado. Incluso hay algunos que no saben con pormenores lo que ha pasado con las víctimas. Te parece una decisión aceptable: si les hace daño saberlo tampoco es necesario decirlo al juez. El asesinato ya es suficientemente grave para condenar al Estado.

Caso 9

Te pones muy nervioso cuando los familiares empiezan a llorar. La mejor actitud es pasar rápidamente a la pregunta siguiente para que la gente no piense mucho sobre lo que le hace tan mal. También estás pensando en ir a las entrevistas acompañado de un psicólogo. Ellos son los que tienen competencias para saber trabajar con los sentimientos y momentos de llanto de las víctimas.

Caso 10

Trabajas con un grupo de familiares de una comunidad que ha sufrido una masacre y han muerto 20 personas. Has hecho la denuncia a la CIDH y estás en la fase de la solución amistosa. La experiencia de más de 25 años de tu organización te dice que el Estado no va a cumplir lo que está acordando y que sólo es una medida dilatoria. En la entrevista con el grupo de familiares expones tu opinión e intentas direccionarlos a decidir por la no aceptación. La mayoría quiere la *solución amistosa* para terminar el proceso más rápidamente que ver la condena del Estado. Piensas que además de que no tienen conocimientos jurídicos, están influenciados por las dificultades económicas que están viviendo. Al final de la entrevista dices: *Tenemos la certeza que el Estado no lo va a cumplir. Nosotros no estamos de acuerdo son vuestra decisión pero si lo quieren lo aceptamos.*

Caso 11

Trabajas en una ONG que tiene la oficina en San Salvador. La gente se ha acostumbrado a no respetar las citas que quedan con vosotros y pasan por la oficina cuando van a la ciudad. El pueblo donde viven es de difícil acceso y los abogados de la ONG no tienen mucho tiempo para salir de la oficina. No hay problema porque sabemos que es gente que no tiene muchos recursos y siempre hay alguien en la oficina para recoger la información.

Caso 12

Trabajas en la defensa de un caso de violaciones sexuales masivas de mujeres. El desarrollo del caso en la CIDH ha tenido mucha cobertura por los media pero las víctimas nunca han querido identificarse públicamente para evitar ser discriminadas o reconocidas en su lugar. Con la demanda ante de la Corte la BBC está interesada en hacer un documental sobre las violaciones de mujeres en el país. Te parece una forma de visibilizar el caso y presionar al Estado a reconocer su responsabilidad y por eso das todas las informaciones a la BBC. Los responsables del documental no omiten la identidad de las víctimas en la descripción del caso y las víctimas entienden que la responsable eres tú.

Caso 13

Una mujer víctima de secuestro y tortura por un grupo armado durante varios días es por fin liberada después de fuertes presiones públicas. No hay condiciones de seguridad para que vuelva a su lugar de origen donde se dio el secuestro y la decisión de las organizaciones que la acompañan e hicieron la denuncia es que se quede en la ciudad. Se está planteando que tendría que salir del país para su protección pero ella no quiere perder su vida aquí. Mientras, llega una visita de la relatoría de violencia contra las mujeres de Naciones Unidas y quieren conocer los casos más importantes. Para ustedes este es “el caso” porque muestra un patrón de actuación frecuente y hay detalles significativos que muestran la implicación de agentes del Estado. La mujer está aún muy afectada y se pone muy nerviosa cada vez que habla de esto, y no sabe qué hacer cuando se lo proponen. Te pregunta a ti qué harías si fueras tú fueras ella antes de tomar su decisión.

Caso 14

Durante el acompañamiento de un caso de una masacre en Perú, una de las víctimas que iba a atestiguar empezó a sentirse amenazada y ha decidido abandonar la colaboración con la justicia. Temeroso por su vida y por la de sus familiares, los abogados que llevaban el caso en la Corte entienden que se necesita una medida de seguridad para el testigo una vez que sus informaciones son fundamentales para la audiencia. La prueba de los hechos depende de sus declaraciones y la única posibilidad que se os presenta viable es el pedido de protección policial para la víctima y sus familiares. Desde el inicio la víctima lo rechaza porque, de acuerdo con sus declaraciones a los abogados, continúan las amenazas, no se siente más segura, ha perdido su libertad y no confía en las autoridades de su país. Los abogados han solicitado el refuerzo de la protección policial para la víctima para protegerlo.

Caso 15

En una exhumación y entrega de los restos a los familiares de desaparecidos en Guatemala han estado presentes los medios de comunicación locales y nacionales. Desde hace algún tiempo, los media acompañaban el desarrollo del caso y fueron al local y filmaron todo lo que había pasado. Aunque no han pedido la autorización de imágenes a los familiares, es un acto público de interés nacional que involucra la sociedad civil y da a conocer los derechos de y a otras víctimas.

Caso 16

Para la determinación de las medidas de reparación colectivas de un caso de violaciones de derechos humanos en una comunidad campesina en Perú, los abogados y equipo de acompañamiento psicosocial han decidido ir a la comunidad donde ocurrió la masacre. Para atender a las expectativas de todo el grupo, hicieron entrevistas individuales con los líderes comunitarios y entrevistas colectivas con los familiares de las víctimas.

No fue difícil llegar a un acuerdo. Los familiares presentes han identificado la implementación de un puesto de salud en la comunidad y la construcción de un espacio colectivo para actividades en el pueblo. La mayoría de las mujeres no ha estado en la reunión pero sus familiares las han representado.

Caso 17

Durante un encuentro con la población de una comunidad afectada por la explotación de minerales en Ecuador se hicieron varios talleres, con grupos de 20 personas, para identificar las medidas de reparación a incluir en la demanda. El observador de los grupos ha identificado lo siguiente:

- a) Los participantes son siempre del mismo tipo.
- b) Hay sub-grupos que hablan entre sí muy bajito y no participan en las discusiones de grupo.
- c) Hay gente que cuando habla, en lugar de mirar a todos, mira al líder del grupo.
- d) Los participantes no dejan de referirse a su caso, a lo que les ha pasado individualmente, y se refieren a lo que para sí mismos sería una reparación.

Caso 18

Eres un profesional que acompaña algunos de los casos de desapariciones forzadas en Paraguay. Has ido para una exhumación de los restos pero los peritos no han encontrado nada. Es la tercera vez que pasa lo mismo y sabes que los familiares han depositado muchas expectativas en esta exhumación. Esperas para llamar a la gente cuando llegues a la oficina, cuando estés más tranquilo pero mientras la información ha sido noticia en el diario. Para ti fue una desilusión muy grande porque también has creado expectativas sobre el éxito de la exhumación por lo que intentas no hablar mucho sobre el asunto con los familiares. A tí también te duele mucho.

Caso 19

Un grupo de mujeres ha sido víctima de violación sexual seguida de asesinato. Eres psicólogo y la ONG que lleva el caso delante la Corte te ha solicitado el peritaje sobre los impactos en los familiares de las víctimas. Intentas hablar con los familiares pero la mayoría lo rechaza o eres recibido con desconfianza. Cuando lo logras, una de las quejas que recibes es que la comunidad no los entiende, no los apoya y muchos de los vecinos defienden que parte de la culpa fue de las víctimas: *eran mujeres jóvenes que por cierto no tenían el mejor comportamiento o*

llevaban ropa demasiado provocadora. No sabes cómo afrontarlo directamente en ese momento. Crees que hay que lograr la justicia y solo después habrá la posibilidad de reconciliación con la comunidad.

Caso 20

Una de las comunidades que vivieron durante más de 20 años cerca de las explotaciones y contaminación de petróleo pretende presentar en la Comisión Interamericana de Derechos Humanos una petición por violación de sus derechos a la vida y a la salud. Son evidentes los daños que han resultado para la naturaleza como por ejemplo la quema de árboles, la contaminación del agua y la imposibilidad de las tierras para la agricultura. En esa región vive gente de diferentes etnias. Para hacer el pedido de medidas de reparación no te parece que debas de hacer de distinguir las medidas por etnias porque eso puede ser una medida de discriminación de las comunidades que puede generar más conflictos. Además, son demasiadas víctimas para identificar individualmente la demanda de reparación.

Caso 21

La sentencia de un caso de derecho a la tierra de una comunidad indígena paraguaya ha obligado al Estado a entregar de vuelta las tierras a la comunidad que había sido expulsada de sus territorios ancestrales. En caso de no ser posible devolverlas el Estado es obligado a entregar a la comunidad unas tierras de igual dimensión para que la comunidad pueda moverse para allá y seguir con su cultura.

Eres abogado de la comunidad indígena. Durante todo el caso has peleado por las tierras originarias pero, pasados 3 años, sin que el Estado devuelva las tierras, defiendes que las familias no deben de aceptar las tierras alternativas y para poder mantener su cultura, que es lo que está en la sentencia. No entiendes la decisión del líder indígena que decidió aceptar la propuesta del Estado y abandonar el caso.