Del horror a la esperanza:

APORTES DEL PROYECTO DE ACOMPAÑAMIENTO A VÍCTIMAS DE LAS VIOLENCIAS A LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ EN ACAPULCO

Por Jean Mendieta y Carlos Juárez

CRS
CATHOLIC RELIEF SERVICES

Mendieta, Jean y Juárez, Carlos
Del horror a la esperanza: Aportes del Proyecto de Acompañamiento a Víctimas de las Violencias a la construcción de la paz en Acapulco.

Catholic Relief Services Mexico
Indiana 260, Interior 503, Colonia Ciudad de los Deportes
Delegación Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 03710
Teléfono: 55 56158563

Supervisión:
Cecilia Suárez
Coordinación y edición:
Isabel Aguilar Umaña
Diagramación:
Délegram Estudio
Francely Reza / fraan.reza@gmail.com
Fotografías de portada y contra portada:
Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

Se permite la reproducción parcial o total del presente documento siempre y cuando se cite la fuente.

El contenido de este documento no refleja necesariamente los puntos de vista de CRS o de la Iglesia Católica. En ningún caso debe considerarse que el texto refleja los puntos de vista de las instituciones que apoyan financieramente la labor que realiza CRS en México.

Cualquier reproducción comercial requiere previo permiso por escrito de CRS, en cuyo caso dirigirse a cecilia.suarez@crs.org

Ciudad de México, abril de 2017

Del horror a la esperanza:

APORTES DEL PROYECTO DE ACOMPAÑAMIENTO A VÍCTIMAS DE LAS VIOLENCIAS A LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ EN ACAPULCO

Por Jean Mendieta y Carlos Juárez

CRS
CATHOLIC RELIEF SERVICES

ÍNDICE

SIGLARIO VI

AGRADECIMIENTOS VII

EL PAVV: UN EDIFICIO GRANDE EN ACAPULCO VIII

INTRODUCCIÓN XI

NOTA CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA XIII

1. CONTEXTO DE INTERVENCIÓN DEL PAVV

a. PANORAMA GENERAL 25

b. ACAPULCO: CENTRO, ARENA Y PRESA DEL CRIMEN ORGANIZADO 28

c. EL HORROR DE LA VIOLENCIA 29

d. RESPUESTAS INSTITUCIONALES 31

2. ABORDANDO LOS IMPACTOS DE LA VIOLENCIA

a. ¿CÓMO AFECTA LA VIOLENCIA? ¿EN QUÉ NIVELES? 35

b. ¿POR QUÉ INTERVENIR PSICOSOCIALMENTE? 42

3. LA RESPUESTA DE LA IGLESIA CATÓLICA: EL PAVV

a. BREVE HISTORIA 47

b. TEORÍAS DE CAMBIO 48

c. LA INTERVENCIÓN 50

d. VÍCTIMAS A QUIENES ACOMPAÑA EL PAVV 54

e. LOS QUE ACOMPAÑAN A LAS VÍCTIMAS 55

4. FORTALEZAS Y DIFICULTADES

a. ANTES DEL PAVV: FORTALEZAS 59

b. SITUACIÓN ENCONTRADA ANTES DEL PAVV: DIFICULTADES O FUENTES DE TENSIÓN EXTERNA 60

5. APORTES DEL PAVV

a. EN BUSCA DE LA SANACIÓN: CAMBIOS A PARTIR DEL ACOMPAÑAMIENTO DEL PAVV 63

b. CONSTRUYENDO RESILIENCIA: "ESTE EDIFICIO NOS TOCA CONSTRUIRLO A NOSOTROS" 68

6. ANTE EL HORROR, LA ESPERANZA: CASOS EMBLEMÁTICOS

a. "TRATO DE CAMINAR CON SU AUSENCIA": LA HISTORIA DE SUSANA Y SU CAMINO A LA SANACIÓN 73

b. "MI DOLOR SE VOLVIÓ PROPÓSITO": LA HISTORIA DE ADRIANA, DE VÍCTIMA A SUJETO DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL 75

c. "JUNTOS SOMOS MÁS FUERTES". EL CASO DEL COLECTIVO DE FAMILIAS DE ACAPULCO EN BÚSQUEDA DE SUS DESAPARECIDOS A. C.: DE LA SUPERVIVENCIA A LA RESILIENCIA 78

7. ANÁLISIS DE LOS ALCANCES DEL PAVV

a. RESILIENCIA Y SANACIÓN INDIVIDUAL DE LAS VÍCTIMAS 83

b. SANACIÓN Y RESILIENCIA COLECTIVAS 85

c. EL RUMBO CORRECTO DE UN CAMINO LARGO 87

8. APRENDIZAJES DEL PAVV

a. CONDICIONES O FACTORES CLAVE O DE REPLICABILIDAD 91

b. VENTAJAS DE LA IGLESIA CATÓLICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PAVV 93

c. RETOS Y LIMITACIONES DEL PAVV 95

9. CONCLUSIONES 97

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 100

ANEXO 1. TABLAS, ENTREVISTAS Y TALLERES 105

SIGLARIO

CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
CRAC-PC	Coordinadora Regional de Autoridades Comunitarias y Policía Comunitaria
Coneval	Coneval Comisión Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
EC	Equipo Coordinador
ELP	Equipo Levadura Parroquial
Endireh	*Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares*
Envipe	*Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de la Seguridad Pública*
Fortaseg	Programa de Fortalecimiento para la Seguridad
IEP	Institute for Economics and Peace
Inegi	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
OMS	Organización Mundial de la Salud
PAVV	Proyecto de Atención a Víctimas de las Violencias
SESNP	Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública
SSJC	Sistema de Seguridad y Justicia Ciudadana de la Unión de Pueblos y Organizaciones del Estado de Guerrero
Subsemun	Subsidio para la Seguridad en los Municipios
UPOEG	Unión de Pueblos y Organizaciones del Estado de Guerrero
USAID (SIGLAS EN INGLÉS)	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
USIP	United States Institute for Peace
VV	Víctimas de las Violencias

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a quienes generosa y valientemente nos compartieron la memoria de sus seres queridos y sus testimonios de dolor, resiliencia y esperanza.

A las y los agentes parroquiales, párrocos, psicólogas y coordinadoras del Proyecto de Acompañamiento a Víctimas de las Violencias (PAVV) que con esperanza, compasión y valentía acompañan a las víctimas en su difícil camino del horror a la esperanza.

Al colectivo Familias de Acapulco en Busca de sus Desaparecidos A.C., por el testimonio de su incansable camino de búsqueda; compartimos con ustedes el profundo deseo y la esperanza de reencontrarse con sus seres queridos.

Al pueblo de Acapulco, Costa Grande y Costa Chica, que, a pesar del dolor, el miedo y las dificultades, todos los días da testimonio de solidaridad, lucha incansable y compromiso con la paz como fundamento para la transformación social.

A Isabel Aguilar Umaña, por impulsar esta iniciativa, supervisar técnicamente su ejecución y por su apoyo incansable para lograr esta publicación.

Al equipo de CRS México por impulsar y acompañar esta iniciativa, siempre buscando que alcance su máximo potencial.

EL PAVV: UN EDIFICIO GRANDE EN ACAPULCO

A MANERA DE PRESENTACIÓN

> *«Quien ha sido destruido por los seres humanos debe ser reconstruido con la ayuda de los seres humanos».*
>
> *Monseñor Castro*

Como bien señalara uno de los agentes pastorales que generosamente participan en el Proyecto de Atención a Víctimas de las Violencias (PAVV), edificar una construcción de dimensiones significativas requiere trabajo arduo y, en ocasiones, difícil. Pero para el caso que nos ocupa, es decir, para apoyar la resiliencia frente a la violencia y la criminalidad en Acapulco, este agente pastoral y muchas personas más están dispuestas a colaborar generosamente. Una disposición admirable y, por demás, esperanzadora. Una disposición de la cual están hechas las grandes obras que, hasta la fecha, nos sirven como recordatorio de lo mucho que puede moverse a partir de la fe, la solidaridad y el amor.

Y es que el edificio cuya construcción se requiere hoy en Acapulco, en el estado de Guerrero, México, no es tarea de poca envergadura. La población del lugar lleva más de diez años sumida en una ola de violencia directa imprevista, disruptiva, callada y sigilosa; una violencia que existe, pero por lo general no es reconocida; que se vive, pero no se explica.

Acapulco fue durante décadas uno de los principales destinos turísticos de sol y playa en el país, donde artistas reconocidos a nivel mundial iban a pasar sus vacaciones; sin embargo, desde hace algunos años se ha convertido en una de las ciudades más violentas del mundo. Allí, como en todo el estado de Guerrero, la llamada «guerra contra el crimen organizado» ha cobrado un carácter cargado de brutalidad y horror. Guerrero tiene la tasa más alta de homicidios en México y los delitos de extorsión y secuestro han aumentado más de un millar por ciento en los últimos años. Sea por colusión, temor o incapacidad, las autoridades no han respondido a las necesidades de la ciudadanía. Así, las expectativas de búsqueda de justicia, verdad o paz son prácticamente nulas. La impunidad reina en Acapulco, en Guerrero y en México.

La violencia del crimen organizado, y la que el Estado ejerce al intentar contenerlo, se suma a las que, siguiendo a Azaola, se nombran en este texto como las «violencias de siempre», esas que, como la violencia contra mujeres, niños y niñas, como la pobreza estructural, la falta de acceso a servicios básicos, el machismo, la desigualdad y la discriminación, acompañan a la sociedad mexicana desde hace demasiado tiempo y que aún hoy continúan ignoradas o pasadas por alto.

Estas violencias se entrecruzan y dejan como saldo una población lastimada, atemorizada e indefensa, así como a un número incalculable de víctimas, de familias destruidas, personas desaparecidas, aunque no olvidadas. Hablar de ello, desde los diferentes espacios y las diferentes voces, constituye un primer e imprescindible paso para dar camino a la esperanza.

Frente a este panorama de horror, inimaginable aún ahora para quien no lo ha experimentado en carne y corazón propios, por iniciativa de ciudadanas y ciudadanos comprometidos con sus comunidades, con la esperanza y la vida, surge el PAVV. En un contexto de violencia generalizada, recurrente e impune, hombres y mujeres fraternos y, sobre todo, valientes,

se organizan para acompañar a quienes han padecido el largo y profundo flagelo de la violencia en la región.

Las casi cien personas que fungen como agentes de pastoral que, en quince parroquias de la Arquidiócesis de Acapulco, han creado comunidades de cuidado para las víctimas, son testimonio vivo del amor que reconoce a Cristo vivo en sus hermanas y hermanos. Su compromiso y trabajo materializan la visión del Papa Francisco de una Iglesia que sepa «curar heridas y dar calor a los corazones de los fieles, cercanía, proximidad».

Las comunidades de cuidado que genera el PAVV ofrecen también un lugar seguro, donde la voz de cada víctima es escuchada con amor y atención, donde el dolor y el sufrimiento son reconocidos y validados como experiencias legítimas y donde cada persona recibe, de manera incondicional y gratuita, un trato cariñoso y dignificante. Las víctimas pueden, entonces, iniciar y experimentar, a su tiempo y sin presiones, procesos de duelo y sanación en los que ellas mismas recuperan la esperanza y la vida.

Este documento es el informe de un proceso de sistematización de la experiencia del PAVV impulsado por CRS con el objetivo de comenzar a entender el impacto de este tipo de iniciativa en las personas que han padecido distintas manifestaciones de violencia. El testimonio y las reflexiones de las personas que participaron en el proceso de reflexión nos ayudan a comprender mejor un camino de sanación del trauma que es tanto individual como colectivo, y que permite avanzar en la resiliencia y la construcción de la paz.

Las personas atendidas en el PAVV nos comparten, en estas páginas, cómo este espacio seguro les ha permitido recuperar su voz, perder el miedo a salir de sus casas y de su autoencierro, recobrar la esperanza y la necesidad de encontrar justicia y verdad, así como las ganas de seguir viviendo, buscando y construyendo la paz.

Las víctimas y artesanos de la paz que se presentan en este estudio nos ayudan a comprender cómo los esfuerzos desde las bases pueden convertirse en motores de la transformación social, en un movimiento de abajo hacia arriba, con alto potencial de contribuir a la construcción de los cimientos para nuevas formas de relacionamiento social, nuevas estructuras de lucha contra la impunidad, y nuevos mecanismos para la consolidación de instituciones que garanticen la seguridad y el acceso al disfrute de los derechos humanos.

Las víctimas de las violencias han desempeñado papeles fundamentales en la transformación social de países tan violentados como Guatemala, Sudáfrica o Colombia, por mencionar algunos. Son las víctimas quienes incansablemente exigen verdad y justicia, quienes piden reconciliación e impulsan acuerdos de paz, pues ellas han vivido en carne propia las consecuencias de los conflictos. Por ello, el PAVV considera la creación de mecanismos para potenciar sus voces, de manera que se escuche su interpelación a las autoridades, demandándoles justicia, verdad, reparación del daño y garantías de no repetición. El PAVV también nos recuerda que reconocer, reivindicar y dignificar a las víctimas es indispensable para iniciar y desarrollar procesos de justicia transicional, en el marco de procesos más amplios de construcción de paz social.

Para CRS es un honor y un gran orgullo ser parte de este proyecto que nos ofrece la oportunidad única de vivir nuestra fe de manera concreta y cotidiana. Esperamos que las y los lectores de esta sistematización se sientan inspirados para trabajar a favor de la paz, dondequiera que estén. El trabajo conjunto puede construir un mejor futuro para esta y las nuevas generaciones, devolviendo la paz a México y a otras partes del mundo que tanto lo necesitan.

Cecilia Suárez
Directora de la Oficina de CRS/México

Paul Townsend
Representante de País, CRS/México y Guatemala

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

INTRODUCCIÓN

Durante la última década, México se ha visto inmerso en una profunda crisis de violencia en el marco de la llamada «guerra contra las drogas». Como consecuencia, algunas regiones del país han sufrido graves deterioros de las condiciones de vida de sus habitantes.

Esta crisis de inseguridad y violencia, inicialmente concentrada solo en algunas regiones y que se manifestaba primordialmente en homicidios, pronto se extendió en geografía y formas; llegó a más regiones y se materializó en otras formas de violencia como el secuestro, extorsión, tráfico de personas, desapariciones y en una amplia lista de crímenes y, por ende, victimizaciones.

Como consecuencia, la ola de muerte y criminalidad ha dejado una estela de miles de víctimas directas e indirectas, con diversas secuelas psicológicas, sociales y económicas; con reclamos ignorados de justicia y verdad.

Adicionalmente, la violencia deja a comunidades desarticuladas por la desconfianza y el miedo; a una población que se sabe vulnerable y amenazada tanto por el crimen organizado como por las débiles, corruptas y violentas instituciones del Estado, incapaces de proporcionar seguridad e impartir justicia.

Este panorama genera una sensación de impotencia y desesperanza entre las personas y las instituciones, dejando pocas posibilidades para intervenciones que contengan los embates de la violencia en la ciudad.

Debido al crecimiento acelerado y los altos niveles de desigualdad, entre otros, Acapulco se ha convertido en una de las ciudades más violentas del país. Algunos *rankings*, incluso, la sitúan entre las ciudades más violentas del mundo a partir de las tasas de homicidio (Instituto Igarapé en *The Economist,* 2016).

Aunado a esto, la estrategia gubernamental para combatir la violencia e inseguridad ha probado ser ineficiente e ineficaz (Ethos en IEP, 2015: 73 y 74), y las políticas públicas han estado limitadas a un paradigma de seguridad y con pocos elementos de prevención de violencia. Frente a ello, algunas organizaciones y grupos de la sociedad civil, entre ellas la Iglesia católica, han propuesto soluciones alternativas a la obtusa y limitada visión con la cual los gobiernos atienden hoy la violencia y la inseguridad.

Es en este contexto que la Arquidiócesis de Acapulco, desde diciembre de 2012, ha optado por solidarizarse y acompañar a aquellos que más sufren; a aquellos que están solos y dolorosamente vulnerables: las víctimas de la violencia.

El Proyecto de Acompañamiento a Víctimas de las Violencias (PAVV) se plantea como una respuesta a la emergencia de victimización, considerada por la Iglesia como una crisis humanitaria; constituye una apuesta estratégica para iniciar una ruta de construcción de paz y prevención de la violencia. Es, a la vez, una respuesta moral, cristiana, valiente y decidida ante el profundo dolor de las víctimas que sufren las violencias y sus familiares.

El PAVV fue diseñado a partir del Modelo Integrado de Construcción de Paz de John Paul Lederach, cimentando su intervención en un modelo probado y utilizado en contextos similares en Colombia y Centroamérica.

En términos generales, el PAVV busca fortalecer las capacidades de quienes se involucran en él para afrontar la violencia; es decir, construir resiliencia entre las personas que brindan y reciben acompañamiento del proyecto.

El método mediante el cual se escucha, consuela y acompaña a las víctimas, intenta reconstruir a seres «fragmentados», sin voz y sin mañana, que han sido impactados por actos terribles de violencia; a quienes su comunidad eclesial busca recuperar, reintegrándolos a una comunidad más amplia que, en muchos casos, es la misma que perpetra los daños.

Mediante diversas entrevistas, talleres y grupos focales efectuados en el segundo semestre de 2016, el presente trabajo ha recogido múltiples testimonios e historias que narran procesos de sufrimiento, transformándolos en solidaridad, sanación y perdón. Dolores que no se van pero dejan vivir, recuerdos que lastiman pero permiten hablar, recordar y continuar viviendo con un propósito que, muchas veces, se creía perdido. Algunos beneficiarios entrevistados dicen haber recuperado el sentido de sus vidas; otros ya no quieren venganza, y casi todos cuentan que ya no se sienten solos.

Cabe señalar que la vulnerabilidad de las víctimas presenta grandes dilemas éticos para el PAVV, principalmente relacionados con el establecimiento de líneas de base y elaboración de registros, lo cual conlleva un potencial de revictimización. Esto ha limitado la posibilidad de desarrollar metodologías estrictas de evaluación o mediciones rigurosas de impacto; por consiguiente, este trabajo pretende comenzar a entender los aportes y logros de este proyecto desde una perspectiva inicialmente cualitativa, para analizar posibles pasos posteriores que nos ofrezcan información robusta y, a la vez, no riñan con la necesidad de garantizar la seguridad e integridad de las personas participantes.

Pese a las limitaciones de medición de impacto ya referidas, basta entender el contexto de la región y escuchar los testimonios de acompañantes y acompañados para comprender que el PAVV está desactivando diversos ciclos de violencia; además, está contribuyendo a la prevención de la violencia, al tiempo que proporciona a las y los participantes herramientas emocionales e intelectuales para resistir los embates de una violencia cíclica y brutal.

La información recabada a lo largo de este proceso de sistematización muestra el impacto de las violencias en la vida de las víctimas, así como el aporte del PAVV a la contención de los efectos de este flagelo en las personas, su entorno familiar y su vida comunitaria. También plantea cómo y en qué medida esta contención contribuye a la sanación y resiliencia de las personas y comunidades afectadas por las violencias.

Asimismo, identifica las ventajas con que cuenta la Iglesia católica para llevar a cabo intervenciones psicosociales en escenarios complejos como el de Acapulco. La presencia ubicua de la Iglesia, así como la red de confianza construida entre sus miembros —párrocos, voluntarios y participantes de la comunidad eclesial— representan recursos y fortalezas que facilitan la realización de este proyecto.

Esta red de voluntarios abona a una relación positiva entre costo y efectividad del proyecto, ya que con solo tres coordinadores contratados y 94 agentes pastorales voluntarios se ha atendido a aproximadamente 2148 víctimas en los últimos cuatro años, en quince parroquias de las regiones de Acapulco, Costa Chica y Costa Grande, en el estado de Guerrero, México.

Además, este trabajo identificó como **factores clave** del proyecto su capacidad de *dar voz* a las víctimas, construir *comunidad de cuidado*, ofreciéndoles un *trato dignificante,* en un *espacio seguro*, además de acompañarlas de manera *gratuita e incondicional.*

Estos factores tienen posibilidad de ser replicados por actores laicos y de otras denominaciones religiosas que, sumados a sus propias ventajas, pueden contribuir a la prevención de la violencia y la construcción de la paz desde la atención a víctimas.

El modelo de acompañamiento propuesto por el PAVV abre una posibilidad de atención que pone en el centro de todos los esfuerzos a las víctimas, a la persona. Plantea una nueva posibilidad de escuchar y caminar junto a las víctimas de las violencias, brindándoles un acompañamiento más humano, más fraterno.

El daño causado por una comunidad violenta hacia sus miembros más vulnerables debe ser sanado por procesos que nazcan de la misma comunidad. Solo así el dolor puede transformarse en propósito, en confianza y esperanza. Ojalá que este documento pueda contribuir a la proliferación de proyectos similares al PAVV en México y otras regiones de Latinoamérica.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

NOTA CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA

Este documento refleja el resultado de la sistematización del Proyecto de Acompañamiento a Víctimas de las Violencias (PAVV) de la Arquidiócesis de Acapulco y los posibles efectos que este tiene en sus beneficiarios.

El objetivo de esta investigación descriptiva de carácter cualitativo fue identificar y analizar el aporte del PAVV en la vida de las personas que participan en él, así como los posibles cambios que esta iniciativa genera en ellas en los niveles individual, familiar y comunitario. En este caso, las personas a quienes llega este proyecto son víctimas de las violencias y miembros de los *equipos levadura* (es decir, las personas encargadas de acompañar a las víctimas, reproduciendo, por consiguiente, la labor del PAVV).

El trabajo de investigación de campo fue realizado durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2016, por Jean Mendieta y Carlos Juárez, en la zona costera del estado de Guerrero. Fue financiado por *Catholic Relief Services* (CRS); se realizó a partir de cinco talleres de sistematización con grupos focales y veinticuatro entrevistas a profundidad con víctimas de las violencias, integrantes de los equipos levadura parroquiales, psicólogas e integrantes del equipo que coordina el PAVV.[1]

TABLA 1. PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN DEL PAVV.

Fuente: Jean Mendieta y Carlos Juárez.

	Eventos	Participantes	Mujeres	Hombres
ENTREVISTAS	24	24	17	7
GRUPOS FOCALES	5	61	48	13
TOTALES	29	85	65	20

Los instrumentos utilizados para recoger la información fueron revisados por una terapeuta con experiencia en atención a víctimas de las violencias para garantizar, en la medida de lo posible, una acción sin daño, evitando, por consiguiente, procesos de revictimización. Todos los testimonios, voces e historias individuales son pre-

1 Más información puede ser consultada en el Anexo 1.

sentados con pseudónimos; algunos detalles fueron modificados u omitidos para que los casos no puedan ser relacionados con personas específicas.

La conversación en las entrevistas y el trabajo en los grupos focales fueron diseñados por los autores a partir del flujo de temas que se muestra en la **figura 1.**

La presente sistematización escuchó a las víctimas con respeto y apertura, intentando captar su voz y emociones. Este documento trata de iluminar sus testimonios de sanación y resiliencia a la sombra de los horrores vividos. De acuerdo con Ariel Dorfman, es «[...] imperativo, después del trauma, tratar de encontrar formas de descifrar y quizás contar la historia tejida en el dolor» (Dorfman, 2004, en Stover y Weinsten, 2004: xiii).

Los hallazgos se presentan tejidos con los conceptos teóricos de resiliencia y sanación, individual y colectiva, así como con las historias y voces de las víctimas de las violencias, y las mujeres y hombres que los acompañan en su camino hacia la sanación.

Esta sistematización describe una serie de efectos positivos del PAVV en los individuos y las comunidades donde se implementa. Sin embargo, no cuantifica la efectividad de sus acciones, ni especula sobre qué hubiera pasado si estas no se hubieran implementado. Para ello se necesitarían metodologías más complejas, dada la dificultad de medir el impacto de acciones de construcción de paz, especialmente aquellas relacionadas con la prevención de la violencia en contextos de muy alto riesgo.

Asimismo, pretende dimensionar la relevancia de acompañar a las víctimas y comunidades afectadas por la violencia; evidenciar cómo, el aporte de proyectos como el PAVV, abona a la resiliencia y la sanación. El ánimo de compartir estos logros y cambios proviene de escuchar los testimonios de las víctimas, seres humanos excepcionales que ante tanto dolor logran recobrar el control de sus vidas, transformar su sufrimiento y, en algunos casos, recuperar el propósito de su existencia y la esperanza en el futuro.

Ojalá que este documento sea útil e inspirador a otras organizaciones o grupos, laicos o de iglesia, para establecer programas integrales de atención a víctimas de las violencias y, finalmente, contribuir a la conversación sobre la importancia de las intervenciones psicosociales como parte fundamental de estrategias más amplias de construcción de paz y prevención de violencia.

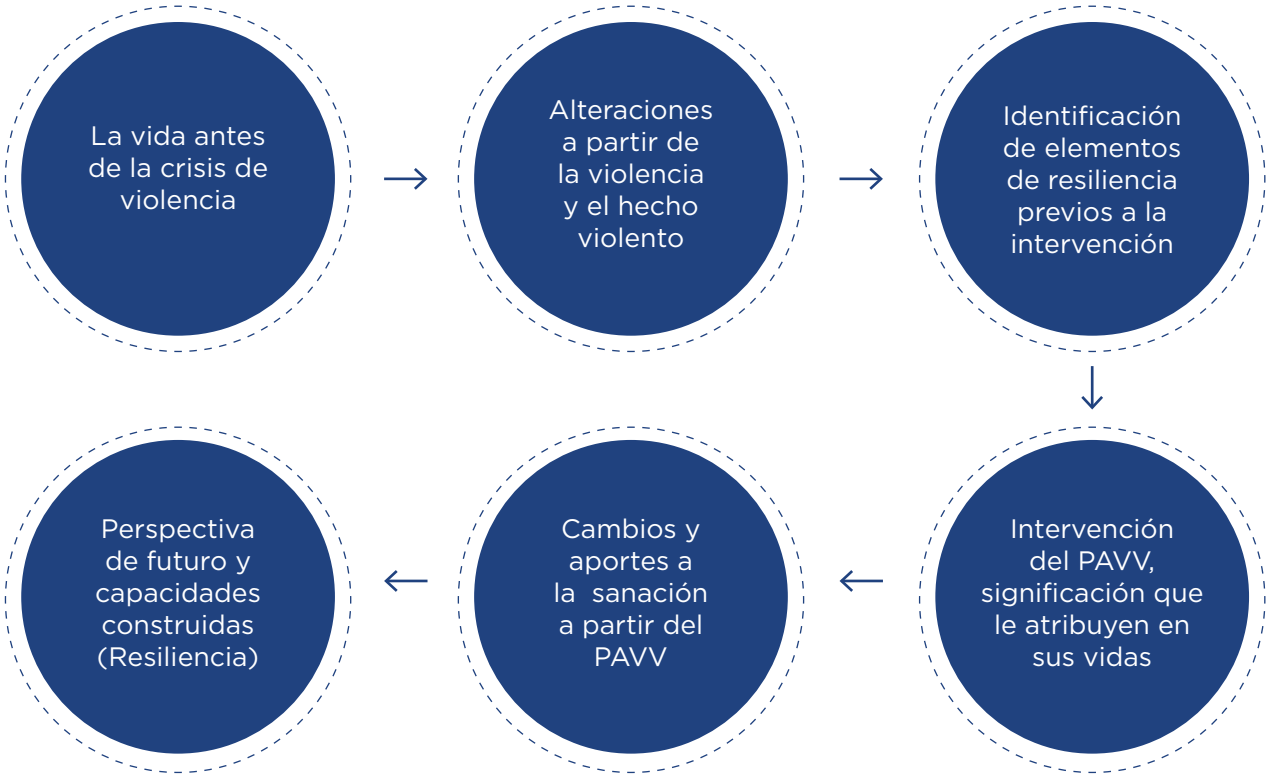


FIGURA 1.
FLUJO TEMÁTICO EN EL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PAVV.

Fuente: Jean Mendieta y Carlos Juárez.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

1.

CONTEXTO DE INTERVENCIÓN DEL PAVV

a.

PANORAMA GENERAL

El Proyecto de Acompañamiento a Víctimas de las Violencias (PAVV) es implementado en la zona costera del estado de Guerrero, en quince parroquias ubicadas en las regiones de Costa Grande, Costa Chica y la ciudad de Acapulco. La violencia, en la zona donde opera el PAVV, se manifiesta de diferentes maneras, según la región donde cada parroquia se encuentra ubicada.

Guerrero es un estado que, históricamente, se ha caracterizado por violencia política, graves violaciones a los derechos humanos, y una violencia estructural que se manifiesta en altos niveles de pobreza, desigualdad y bajos índices de desarrollo humano.

En Guerrero, aproximadamente el 65% de las personas vive en pobreza, y el 24%, en pobreza extrema. Asimismo, el porcentaje de la población con rezago educativo es del 26.8%, mientras que la población viviendo con ingresos inferiores a la línea de bienestar asciende al 67.9% (Coneval, 2015).

Guerrero es uno de los estados más violentos e inseguros de México; el *Índice de Paz México* / 2016 lo clasifica como el estado menos pacífico del país (IEP, 2016). Según informes del Wilson Center, Guerrero es el estado con mayor incidencia de homicidios dolosos per cápita en México, desde hace tres años (Sánchez Valdés, 2015: 3).

Por otra parte, los delitos de extorsión y secuestro son cotidianos; en cuanto a secuestros, se denunciaron 19 en 2005 y 207 en 2013, lo que implicó un aumento de poco más del 1000%; las extorsiones aumentaron de 31 a 174 en el mismo lapso *(Ibid.)*[2].

Sin embargo, la violencia no solo se manifiesta en el ámbito público. También se evidencia en esferas privadas, como los hogares y las escuelas. En 2006, Guerrero se encontraba en primer lugar nacional de maltrato infantil, con los porcentajes más elevados de maltrato en el hogar y con los más altos de maltrato en la escuela (Lozano, R. *et al*., 2006: 43).

> En cuanto a la violencia contra las mujeres, Guerrero se encuentra en la lista de los cinco estados mexicanos con mayores cifras de feminicidios[3], y el 42.3% de las mujeres casadas o unidas ha sido agredido por su pareja a lo largo de su relación (Brito, 2011; Inegi, 2011: 8).

2 Si se considera que en Guerrero, según la *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de la Seguridad Pública* (Envipe), la cifra de delitos que no se denuncian es del 96.7%, podemos sugerir que las cifras reales de estos delitos son mucho más altas (Sánchez Valdés, 2015: 3).

3 Caso extremo de violencia contra las mujeres que alude al homicidio doloso en agravio a una mujer por razones de género.

Además de la crisis de violencia, la región se caracteriza por sistemáticas y, en algunos casos, graves violaciones a los derechos humanos. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) afirma que en este estado son violados «[...] los derechos a la vida, a la libertad, a la seguridad pública, al trato digno y a la seguridad e integridad personales, a causa de un deficiente ejercicio de la función de la seguridad pública a cargo de las autoridades estatales y municipales [...]» (CNDH, 2013: 4).

En Guerrero, algunos funcionarios públicos y miembros de las fuerzas de seguridad del estado participan de la violencia; de acuerdo con la CNDH, estos servidores públicos están coludidos con la delincuencia o realizan acciones que claramente violan los derechos humanos (CNDH, 2015: 3, 32, 37). También la política pública de combate frontal al crimen organizado —consistente en el aumento de operativos y la militarización de la seguridad pública, probada como ineficiente e ineficaz (Ethos en IEP, 2015: 31-38)— ha contribuido a aumentar la espiral de violencia (Guerrero en Azaola, 2012: 16).

Todo esto sucede en un clima de impunidad apabullante. La región tiene una de las tasas más altas de impunidad, de manera que en 2012 hubo únicamente diez sentencias por cada cien homicidios, mientras que en 2015 Guerrero se colocó como uno de los cinco estados con menos eficiencia en el sistema judicial en el delito de homicidios (IEP 2013 y 2015).

RECUADRO 1

Costa Chica: Multiculturalidad y sistemas de seguridad y justicia comunitarios

La región de la Costa Chica se extiende por toda la franja costera del Océano Pacífico, desde el municipio de Acapulco hasta Oaxaca; está compuesta por tierras planas llenas de palma de coco, guayabales y árboles de mango; cuenta con varias lagunas donde se pesca robalo, bagre y mojarra. Otras actividades económicas de esta región son la ganadería, la agricultura y la producción de miel *(Enciclopedia guerrerense*, 2012).

En esta zona habita la mayor parte de la población afromestiza del estado de Guerrero; también existen municipios con amplia presencia indígena que se encuentran en zonas más altas, alejadas de la costa, como Ayutla, San Luis Acatlán, Igualapa, Tlacoachistlahuaca y Xochistlahuaca.

En ningún lugar del estado, como en la Costa Chica, se cuenta con un conjunto de elementos étnicos más heterogéneo, ya que en él conviven los cuatro grupos originarios existentes: amuzgos, nahuas, mixtecos y tlapanecos, así como la población afromestiza (*Ibid.*, 2012).

En cuanto a la violencia y presencia de grupos del crimen organizado, de acuerdo con el Wilson Center, la Costa Chica tiene zonas de producción de narcóticos y pequeños centros urbanos que representan oportunidades para el narcomenudeo, la extorsión y el secuestro. Sin embargo, esta

región no ha mostrado niveles de violencia en la misma escala de otros lugares del estado (Wilson Center, 2015: 34, 36).

La misma fuente reporta que Ometepec es la única ciudad en la que los grupos del crimen organizado continúan operando sin restricción, probablemente porque es la ciudad más grande de la región y porque representa el acceso a la producción de amapola que proviene del noroeste de la Costa Chica (municipios de Xochisclahuaca y Tlacoachistlahuaca) y de las áreas adyacentes de la región de la Montaña (municipios de Metlatónoc y Cochoapa El Grande) (Ibid.). En el reporte «Violencia e inseguridad en Guerrero» se sugiere que los grupos que operan en el lugar provienen de las regiones vecinas; sin embargo, muchos de ellos fueron expulsados por las policías comunitarias.

Los principales grupos de policía comunitaria que operan en la Costa Chica son la Coordinadora Regional de Autoridades Comunitarias y Policía Comunitaria (CRAC-PC) y la Unión de Pueblos y Organizaciones del Estado de Guerrero (UPOEG-SSJC). El primero de estos grupos constituye un sistema de seguridad y justicia que se fundó en 1995 debido a un momento de aguda violencia e inseguridad en las zonas indígenas de las regiones de la Costa Chica y la Montaña que no fueron atendidas por el gobierno.

Este sistema está basado en usos y costumbres locales y opera con miembros voluntarios elegidos por medio de asambleas. Inició con el objetivo de ofrecer seguridad en la región, ampliándose después a la procuración de justicia. Es un proyecto de autonomía indígena para proteger la tierra y el territorio, y ha probado ser eficiente.

Por otro lado, la UPOEG fue creada en 2010, cuando grupos indígenas y mestizos protestaron en contra de las altas tarifas de electricidad en la región. El Wilson Center considera que ambos sistemas pueden «[...] afirmar que han tenido éxito en reducir significativamente las actividades de extorsión por parte de los grupos del crimen organizado en las áreas que controlan» (Wilson Center, 2015: 46).

Costa Grande: Coco, mangos, café y goma de amapola

La Costa Grande de Guerrero se extiende de noreste a sureste, desde el río Balsas hasta el municipio de Acapulco, y colinda con el estado de Michoacán. Las principales actividades económicas lícitas son la ganadería, la explotación maderera y el café. Además, hay pesca y producción de coco, mango, plátano, maíz, cítricos y miel de abeja (*Enciclopedia guerrerense,* 2012).

La actividad de los grupos del crimen organizado en la Costa Grande surge por el control de los territorios de producción de narcóticos en las faldas del sur de la sierra de Filo Mayor, así como el control de las poblaciones que tienen acceso a esta zona y que se ubican a lo largo de la Costa Grande: Coyuca de Benítez, Atoyac, Tecpán, San Luis de la Loma, Papanoa, Petatlán, San Jeronimito, San José Ixtapa y La Unión (Wilson Center, 2015: 24).

Según un reporte del Wilson Center, el control de la producción de narcóticos en la Costa Grande opera mediante los caciques locales. La violencia en la Costa Grande se caracteriza por la disputa del territorio por parte de diferentes carteles que respaldan a distintos caciques.

Atoyac y Coyuca de Benítez, municipios de esta región, son zonas importantes de producción de narcóticos y actualmente son más violentos que los municipios ubicados al oeste. Sin embargo, se cuenta con poca información sobre qué grupos y actores operan en esta región y cuáles son sus dinámicas (las cuales parecen no tener patrones predecibles) (Wilson Center, 2015: 24). •

Como ya se expresó en los párrafos anteriores, Guerrero es un manojo de violencias viejas y nuevas, visibles y escondidas, que se han evidenciado de manera más aguda en los últimos diez años, en el contexto de la «guerra contra el narcotráfico».

Elena Azaola formula tres argumentos para explicar la abrupta escalada de violencia en México de 2007 a 2011, que pueden aplicar también para el estado de Guerrero. En primer lugar, Azaola propone reconocer otras violencias, de tiempo atrás, que han sido ignoradas, toleradas y que quizás son menos visibles que las actuales (Azaola, 2012: 15).

Su segundo argumento es la debilitación y descomposición de las instituciones de seguridad y justicia; el tercero, la insuficiencia de políticas públicas que promuevan la inclusión y reduzcan la desigualdad *(Ibid.)*.

En resumen, Azaola plantea que ya existían otras violencias a las que ella llama «las violencias de siempre», como aquella que se ejerce contra mujeres, niños y niñas, o la violencia estructural de la pobreza y la desigualdad, que fueron permitidas o pasadas por alto y que en la actualidad se manifiestan de manera acumulada junto con las que ella denomina «las violencias de hoy», del crimen organizado y las políticas del estado para contenerlo (Azaola, 2012: 29-30).

b.

ACAPULCO: CENTRO, ARENA Y PRESA DEL CRIMEN ORGANIZADO[4]

Acapulco, donde se concentran siete de las quince parroquias que acompañan a víctimas, es la ciudad más grande y el municipio más importante del estado de Guerrero, concentrando un tercio de su población y generando un tercio de su producto interno bruto (PIB). Es también uno de los principales destinos turístico del país y tiene zonas urbanas, semiurbanas y rurales.

En las últimas décadas, ha recibido oleadas de personas provenientes de áreas rurales en busca de más y mejores oportunidades de vida. Sus gobiernos no han sido capaces de igualar el ritmo de este flujo migratorio con una oferta de vivienda y servicios y, en general, su crecimiento, en términos de desarrollo urbano, ha sido rápido y desordenado. El sector urbano está caracterizado por una amplia presencia de clase trabajadora y una dependencia laboral en el sector informal. Asimismo, el desempleo y subempleo son problemas generalizados, particularmente entre las personas jóvenes (Kyle, 2015: 11).

4 Nombre tomado del artículo de Daniel Esser titulado *«The City as Arena, Hub and Prey patterns of violence in Kabul and Karachi»*.

Por otra parte, Acapulco es un municipio con alta desigualdad y existen grandes diferencias en la distribución de la riqueza y las oportunidades; también hay brechas en el acceso a servicios básicos como alumbrado, seguridad y agua entre las zonas turísticas, las colonias populares y el sector rural.

Acapulco ha sido un municipio fuertemente golpeado por la violencia; en efecto, según el *Índice de Paz México* 2015 es la quinta ciudad menos pacífica del país (IEP, 2015: 36) y la violencia es producto de la batalla entre grupos del crimen organizado por mantener control de las extorsiones, secuestro y narcomenudeo (Kyle, 2015: 6 y 21).

La explosión de violencia, vivida desde 2006, puede explicarse considerando que esta localidad cumple con los factores de fragilidad ante la violencia de una ciudad: crecimiento acelerado, alta concentración de población joven, alto porcentaje de población joven desocupada, altos niveles de pobreza y desigualdad (Muggah, 2015).

Acapulco es parte de la tendencia mundial de las ciudades a volverse espacios geográficos que concentran violencia, lo cual las convierte en centro, arena y presa a la vez, ya que son atractivas para las actividades de guerra puesto que constituyen centros de poder económico y político (Esser, 2004).

En resumen, Acapulco cumple con todos los factores antes mencionados, lo que la convierte en una ciudad frágil ante la violencia. Además, se ha transformado en *centro* de poder económico por su acceso a servicios financieros y negocios para el lavado de dinero, y su población es *presa* del secuestro y la extorsión; finalmente es *arena* de las disputas entre diferentes grupos del crimen organizado.

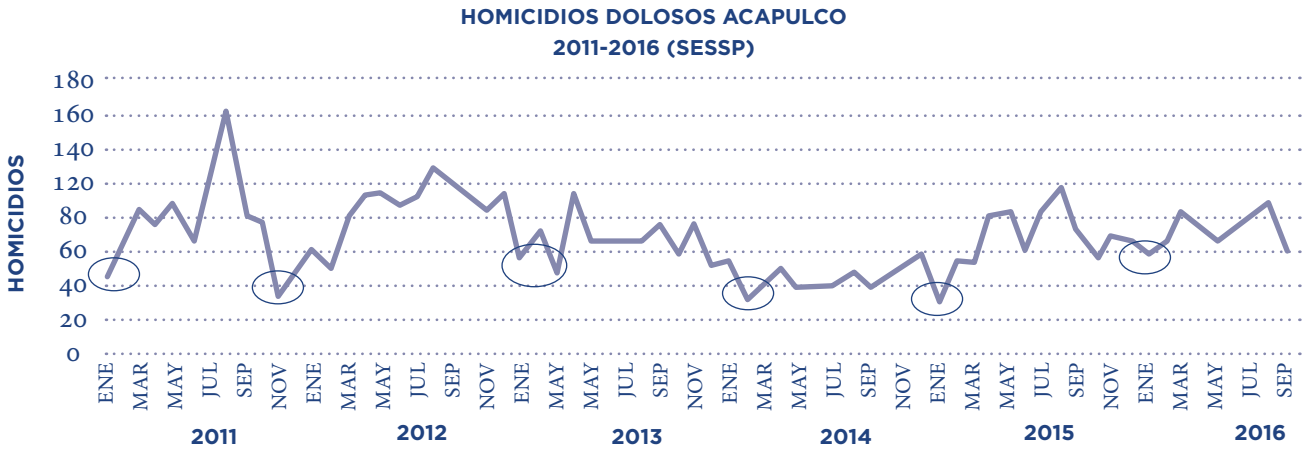
C.

EL HORROR DE LA VIOLENCIA

Con lo anterior se puede esbozar un panorama general sobre la difícil situación de inseguridad que se vive en la región donde opera el PAVV; sin embargo, más allá de las estadísticas, las violencias dejan a su paso un gran número de víctimas directas e indirectas, así como a una población lastimada, atemorizada e indefensa.

En Acapulco, la violencia se ha convertido en parte de la cotidianeidad, con pequeños lapsos en los que el flagelo disminuye. Por ejemplo, en el caso de los homicidios dolosos registrados por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de

Seguridad Pública (SESNP), se puede observar una caída cíclica durante los meses de diciembre y enero, para luego repuntar y tener los picos más altos en los meses de julio y agosto de cada año, desde 2011 (véase gráfica 1). Esta característica de recurrencia coincide con el fenómeno al que Lederach y Lederach (2010) denominan «violencia con patrones resilientes».



GRÁFICA 1. ACAPULCO: HOMICIDIOS DOLOSOS 2011-2016*

Fuente: Jean Mendieta y Carlos Juárez, con base en datos del SESNP disponibles en: www.secretariadoejecutivo.gob.mx

Nota: Esta gráfica representa los homicidios dolosos cometidos en Acapulco de Enero de 2011 a Septiembre de 2016; destaca algunos patrones observados, sin que se pueda atribuir o determinar causalidad alguna al respecto.

Adicionalmente, la violencia en el área que cubre la Arquidiócesis de Acapulco es de una brutalidad inimaginable y difícil de nombrar. Sin embargo, es importante intentar retratarla para comprender el contexto de victimización, horror y miedo en el que interviene el PAVV.

Las demostraciones de crueldad son públicas y cotidianas: cuerpos desmembrados, descabezados, calcinados, mutilados, o con muestras de brutal tortura son expuestos en avenidas, puentes y espacios públicos. Ejecuciones, autos incendiados, balaceras y fuegos cruzados pueden ocurrir a cualquier hora y en espacios públicos concurridos.

> **Cuando se describe que la violencia** tiene patrones resilientes, sugerimos que este fenómeno social tiene la capacidad de regenerarse, regresar y tomar nuevas formas que replican viejos patrones.
>
> **Fuente:** Lederach y Lederach (2010: 50).

Este clima de violencia cruel y generalizada —al que una psicóloga que acompaña víctimas en el PAVV nombra como «el horror»—, así como su patrón repetitivo y circular, genera una sensación de vulnerabilidad y miedo en la población a la que azota, independientemente de si las personas han sido víctimas o no de lo que sucede. De cierto modo, todos manifiestan algún tipo de trauma colectivo.

Este es el testimonio de una joven cuyo esposo fue asesinado y que retrata el miedo con el que viven las víctimas: «Sentí mucho miedo y coraje, sentía que no iba a poder. A medida que pasaban los días y que llegaban amenazas, sentía mucha desconfianza de que nos pudiera pasar algo. Sientes que la vida no vale nada, que la vida cualquiera puede venir y arrebatártela sin que tú sepas por qué... Fuimos amenazados, que nos iban a asesinar; también, que nos fuéramos».

La brutalidad y el horror con los que esta violencia se manifiesta la ubican más allá de lo comprensible y lo imaginable, más allá de las palabras. Este es el contexto de violencia generalizada, recurrente e impune en el que interviene el PAVV; es en este contexto en el que hombres y mujeres, fraternos y valientes, acompañan a aquellos que han padecido la violencia de primera mano.

En Acapulco se han cometido 5,275 homicidios dolosos entre 2011 y septiembre de 2016 (SESNSP, 2016). Ante esta cifra, es inevitable preguntarse: ¿qué está sucediendo con las víctimas? ¿Cómo procesan su dolor y quién las acompaña?.

d.

RESPUESTAS INSTITUCIONALES

En distintos momentos de crisis de violencia e inseguridad, el gobierno ha enviado grandes operativos de seguridad pública a Guerrero, con la participación de la Policía Federal, el Ejército Mexicano y la Secretaría de Marina. Además de estos operativos, existe una coordinación permanente de los cuerpos de seguridad de los tres niveles de gobierno en el llamado «Grupo Coordinación Guerrero».

Estos operativos disminuyen los niveles de violencia por unos cuantos meses o semanas, y después el flagelo vuelve a despuntar.

Además, el fondo federal llamado Programa de Fortalecimiento para la Seguridad (Fortaseg) —antes denominado Subsidio para la Seguridad en los Municipios (Subsemun)— se destina al fortalecimiento de los cuerpos de seguridad pública local mediante la construcción de infraestructura y la dotación de equipo. Una parte de ese presupuesto, aproximadamente el veinte por ciento, se destina al desarrollo de políticas públicas para la prevención social del delito (SESNSP, 2016).

En Acapulco, estos presupuestos se han destinado principalmente a proyectos de reconstrucción del tejido social y al trabajo con jóvenes, y no se han generado proyectos de atención a víctimas, salvo la construcción de un albergue.

El albergue se encuentra ubicado en las instalaciones de la Policía Municipal y cuenta con atención psicológica. Sin embargo, está diseñado principalmente para atender a víctimas de violencia familiar y, dada la desconfianza en los cuerpos policiacos, su ubicación excluye tácitamente a las víctimas de otro tipo de delitos.

La Procuraduría General de Justicia y las procuradurías locales también cuentan con mecanismos de atención psicológica para aquellas víctimas que tienen procesos judiciales abiertos. Sin embargo, como ya se mencionó con anterioridad, solo un pequeño porcentaje de los delitos es denunciado; por consiguiente, el acceso a estos servicios es limitado.

La *Ley General de Víctimas,* principal instrumento normativo que plantea los derechos de las víctimas en México, contempla la creación de comisiones locales de atención a víctimas. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas Guerrero, con oficinas en la capital del estado y en Acapulco, cuenta con mecanismos de atención psicológica.

Sin embargo, organizaciones de víctimas han denunciado que esta comisión se mantiene inoperante y no ha diseñado el Sistema Estatal de Atención a Víctimas (Red de Víctimas del Estado de Guerrero en *Acapulco Times,* 2016).

Fuera del ámbito gubernamental, solamente la organización humanitaria Médicos sin Fronteras cuenta con un proyecto de salud mental en una colonia de Acapulco. Por su parte, la Arquidiócesis de Acapulco, por medio del PAVV, brinda atención a las víctimas de las violencias en tres regiones del estado de Guerrero.

Pese a la importancia de atender a las víctimas y el trauma generado por la violencia, expertos afirman que las víctimas «son muy frecuentemente descuidadas. Ellas [las víctimas] raramente están, si acaso, en la agenda de los políticos [...]» y, en casos de violencia colectiva, «[...] todas las víctimas, quienes quiera que sean, necesitan la oportunidad de sanar» (Minow, 1998: ix y 23).

Las escasas respuestas institucionales a este fenómeno de victimización no suceden solo a nivel local o nacional; en ese sentido, el reporte «Capacidades estatales para atender el problema de la violencia armada» revela que en la región latinoamericana existen pocos instrumentos normativos (leyes y reglamentos) con un énfasis en la asistencia a víctimas de la violencia armada (Chávez y Tobón, 2012: 7). Este reporte también plantea que la atención que existe va dirigida más hacia las víctimas directas, y expresa inquietud sobre la respuesta institucional que se dirige a las personas que han sufrido daños indirectos como consecuencia de un hecho violento *(Ibid.).*

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

2.

ABORDANDO LOS IMPACTOS DE LA VIOLENCIA

Esta sección presenta algunos de los impactos más frecuentes de la violencia. No pretende ser exhaustiva ni conclusiva, sino buscar elementos comunes entre aquellos testimonios de las víctimas que permitan comprender la forma en que el trauma ocasionado por la violencia impacta sus vidas, tanto a nivel individual como familiar y social.

Diversos autores han estudiado los efectos de la violencia en las personas en diferentes contextos: delincuencia común, violencia política, crimen organizado e, incluso, genocidio. En todos los casos, la violencia genera víctimas, las cuales son vulneradas en distintos aspectos de su humanidad y dignidad.

En principio, cabe indicar que no por amplio este impacto es homogéneo; al contrario, los efectos observados en las víctimas suceden a diferentes niveles y en distintas esferas de su vida, por lo que el impacto es, además de profundo, muy complejo. El trauma impacta en las personas a nivel individual, pero también incide en sus relaciones con su entorno social inmediato y su comunidad.

a.

¿CÓMO AFECTA LA VIOLENCIA? ¿EN QUÉ NIVELES?

La violencia genera traumas en individuos, familias y comunidades; los traumas que no son atendidos o sanados pueden resultar en más violencia y en diferentes alteraciones de personas y comunidades (Yoder, 2005, en Ornelas y Castellanos, 2015: 7).

De acuerdo con el sociólogo John Paul Lederach (2012: 71), la violencia entumece y le arranca la voz a la víctima, dañando la esencia misma del ser humano. A nivel individual, la violencia desintegra a la víctima, la *rompe* física y emocionalmente. Desde el punto de vista social, la desvincula de su comunidad, la *desconecta* de las personas a su alrededor, aislándola y llenándola de miedo.

Una de las víctimas entrevistadas, madre de un muchacho desaparecido, describe cómo le ha afectado la violencia: «Mi corazón está muy triste, me siento derrotada. Ya no soy la misma, cambió todo en mí. Ya no me importa nada, todo me molesta y no tengo ganas de salir. Se me quita el sueño, a veces quisiera dormir y dormir para no pensar en nada. Pero es imposible y me siento totalmente muerta en vida».

El hecho violento y el contexto de impunidad y desconfianza en el que sucede les impide *hablar* o compartir experiencias con otros miembros de la comunidad porque se sienten incomprendidos, porque les preocupa ser es-

tigmatizados o, peor aún, tienen miedo a ser identificados por sus victimarios. Así, las víctimas no verbalizan su sufrimiento porque no pueden, pero también porque es peligroso hacerlo:

> *Era una soledad. Mi único refugio era su foto y hablar con esa foto de él. Yo sabía que ya no estaba, pero me consolaba hablar frente a su foto y contarle. No podía hablar con nadie, ni con mi mamá. Yo siempre he sido fuerte y valiente, la más fuerte de mi familia. Y no podía hablar con ella porque se iba a sentir mal, no podía contarle, ella me veía entera. Tampoco podía hablar con nadie, no podía tocar ese tema, por miedo mío y por miedo de la misma gente, tenían miedo de preguntarme.*

A continuación, se presentan las alteraciones e impactos que el trauma por violencia ha generado en las víctimas participantes de esta sistematización. Como se menciona en la nota metodológica de la sección 1, la mayoría de las personas entrevistadas y participantes en los talleres corresponde a familiares de víctimas (víctimas indirectas) de homicidio, secuestro o desaparición, delitos perpetrados por personas o grupos criminales que muchas veces aún se encuentran presentes en la comunidad y siguen teniendo capacidad de hacer daño.

Las alteraciones o impactos que pudieron sistematizarse se presentan de acuerdo con el modelo ecológico de Uri **Bronfenbrenner** (1980), el cual contempla los niveles individual, familiar y comunitario o social (Ornelas y Castellanos, 2015: 8).

Estos niveles no están desconectados, pues las afectaciones a nivel individual repercuten en lo familiar y comunitario, y viceversa. Utilizar este modelo permite generar propuestas multidisciplinarias e integrales que atiendan a los individuos desde una perspectiva biopsicosocial.

Trauma, en términos psicológicos, se refiere a situaciones extraordinarias y abrumadoras que superan la capacidad de adaptación de las personas y les producen angustia, miedo, pérdida de control e impotencia. En muchos casos, la vida o la integridad física se ven amenazadas o hay encuentros personales con violencia y muerte.

Fuente: Ornelas y Castellanos (2015: 21) y Castro (2005: 95)

i.

Nivel Individual

Las diversas entrevistas y talleres realizados con víctimas de violencia muestran testimonios recurrentes sobre los efectos de eventos violentos en sus vidas. La mayoría relata fuertes afectaciones como depresión o pérdida de propósito de vida, así como la incapacidad de nombrar o comprender lo sucedido. Muestran, además, diversos padecimientos de tipo físico.

El **nivel individual** es el de la persona, en toda su integralidad. Bajo la premisa de que la persona es un ser integral con diferentes dimensiones y sin seguir ninguna clasificación particular, las afectaciones en este nivel fueron ordenadas en cinco categorías: fisiológicas, emocionales, cognitivas, conductuales y espirituales. La tabla 2 resume las principales afectaciones individuales que se logró identificar a partir de los talleres.

FISIOLÓGICAS	EMOCIONALES	CONDUCTUALES	COGNITIVAS	ESPIRITUALES
Pérdida del apetito	Rabia, rencor, coraje y enojo	Aislamiento/reacciones antisociales	Sensación de incompetencia	Crisis de fe
Insomnio	Soledad	Desgano y fatiga	Negación de la realidad	Pérdida de sentido
Fatiga	Tristeza y llanto	Descuido de sí mismo	Problemas de memoria y concentración	Sensación de vacío
Dolor de cabeza	Deseos de venganza	Pérdida o abandono del trabajo	Ausencia de sí mismo	Deseos de morir
Pérdida o aumento de peso	Depresión y ansiedad	Abuso de alcohol o drogas	Confusión	Desesperanza
Cambios en la presión cardiaca	Irritabilidad y agresividad		Dificultad en la toma de decisiones	
Dolor de estómago	Angustia y desesperación		Desorientación	
Opresión en el pecho	Miedo y terror			
Dolor o nudo en la garganta	Impotencia			
Tics nerviosos	Pérdida de control de las emociones			
	Pánico o paranoia			
	Pérdida de la sonrisa y la alegría			
	Sentimiento de desesperanza			

TABLA 2.
PRINCIPALES AFECTACIONES INDIVIDUALES DE LA VIOLENCIA EN PERSONAS ATENDIDAS POR EL PAVV.

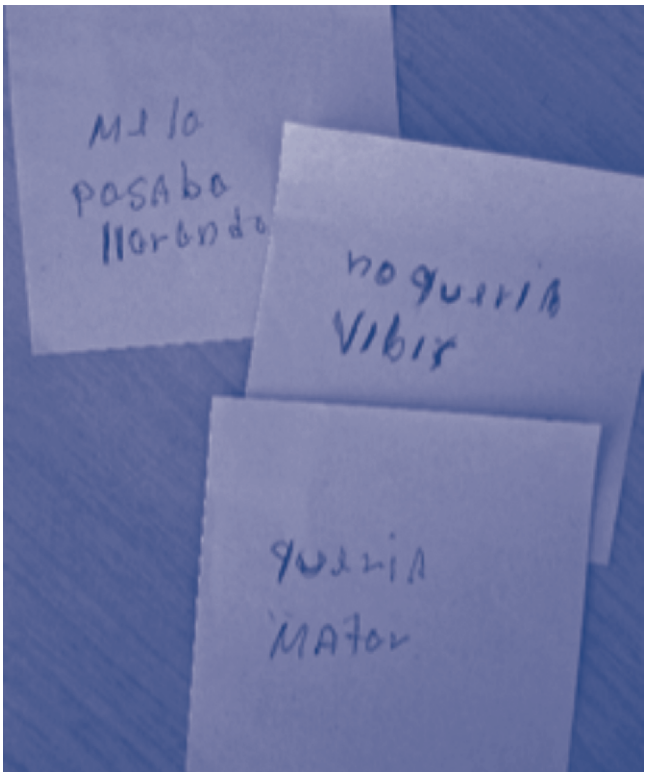
Fuente: Jean Mendieta y Carlos Juárez, con base en memorias de talleres efectuados en el proceso de sistematización.

Para comprender cómo el trauma de un hecho violento puede afectar a una persona en estas diferentes dimensiones, se presenta a continuación el testimonio de una joven madre de dos pequeños niños cuyo esposo fue asesinado:

> *A nivel físico fue algo muy duro que se manifestó con el aislamiento. Una gran depresión. Cambios de humor. No quería seguir. Ni siquiera mis hijos me daban motivo para seguir. Fue desgarrador. Me sentía sola, me quitaron una parte de mí. Me deprimí. No podía salir a la calle. Mis hijos querían a su papá. Sentí mucho miedo y coraje, sentía que no iba a poder... Sentí locura. Me destrozó. La gente te rechaza y te juzga, te critica. Pone palabras en la boca de alguien que no puede contestar o defenderse [refiriéndose a su familiar asesinado]... Con mi depresión arrastré a mis hijos.*

El impacto del evento traumático, a nivel individual, comienza en la afectación a los otros niveles, pues los individuos no están aislados, sino insertos en un entramado de relaciones familiares y sociales que también es afectado.

Es en este nivel donde comienzan nuevos ciclos de violencia. Los individuos que padecen un trauma que no es atendido o sanado tienden a abrir nuevos ciclos de violencia de daño autoinfligido o se convierten en agresores y generan violencia interpersonal (Ornelas y Castellanos, 2015: 24).



ii.

Nivel Familiar

La violencia no solo golpea en todas sus dimensiones a la persona en lo individual. Por medio del individuo este impacto afecta también otros niveles. El nivel familiar es definido como la interacción de la víctima con las personas en su entorno más inmediato: la familia. En este ámbito, se exploró también cómo el hecho violento impactó en las relaciones sociales más cercanas de las víctimas.

Los impactos en este nivel son muy diversos; sin embargo, se describen a continuación los más frecuentes o manifestados con más énfasis por quienes participaron en el proceso de sistematización:

> «...
> me aconsejan que siga con mi vida, pero no saben lo que siento. »

> «...
> siento que me tienen lástima y que no saben cómo tratarme, yo no quiero lástima, quiero que me traten como persona. »

En la mayoría de los casos, las víctimas manifiestan no tener ganas de ver ni hablar con nadie, incluidos los miembros de su núcleo familiar; eligen el aislamiento. Este autoconfinamiento por lo general agrava otro tipo de efectos y limita las posibilidades de brindar apoyo a la persona afectada. En otro sentido, los participantes compartieron cómo familia y amigos se alejaron de ellos. Relacionan este distanciamiento con diversos motivos: miedo a ser relacionado con la víctima, estigmatización o, simplemente, incomodidad de abordar el tema.

Las víctimas entrevistadas compartieron que se sentían olvidadas o solas, incluso estando rodeadas de gente; la *desconexión* con sus familiares y amigos es recurrente. También comparten que sienten que nadie que no haya pasado por lo que ellos han sufrido puede comprender lo que sienten y viven, de manera que tienen una *sensación de incomprensión.*

Muchos entrevistados expresaron haber *perdido confianza* en los demás, afectando su interacción con las personas, al no poder mirarlas o tratarlas con normalidad. En algunos casos desconfían de los miembros de su propia familia.

También desarrollaron actitudes de *sobreprotección* dirigida hacia los integrantes de su núcleo familiar, por temor a que también fueran afectados por la violencia. En otros casos, manifiestan *descuido* de miembros de su familia, pues se sienten incapaces de atender las necesidades de quienes dependen de ellos, sobre todo, hijos e hijas menores. Otros relatan haber *transferido* injustamente sus sentimientos de enojo, frustración y coraje hacia su familia o amigos más cercanos.

Finalmente, y en términos positivos, algunas víctimas manifiestan *apreciar* más a sus familiares, sobre todo en casos de pérdida. Otras manifiestan que el hecho violento generó mayor *proximidad* con la familia que se mostró solidaria durante los momentos de dificultad.

El trauma afecta significativamente las relaciones de la víctima con su familia. En este nivel de relaciones, la afectación de los vínculos familiares consigue ser especialmente preocupante, pues la disfuncionalidad en la familia puede ser factor para conductas de riesgo, como el consumo de drogas y alcohol, o el involucramiento en pandillas, entre otras.

Asimismo, se generan nuevos ciclos de violencia, pues el trauma no sanado puede transferirse a los otros miembros de la familia en forma de violencia intrafamiliar, agresiones o abusos que, a su vez, corren el riesgo de generar nuevas víctimas que perpetúen el ciclo vicioso de la violencia.

iii.

Nivel Comunitario o Social

Adicionalmente, y como resultado de las afectaciones en los niveles individual y familiar, la violencia altera la interacción de la víctima con su comunidad. El *nivel social o comunitario* comprende las interacciones del individuo con su entorno y geografía social más cercanos, así como su participación en la vida comunitaria.

El aislamiento y la desconfianza son dos afectaciones que trascienden la esfera de las relaciones y afectan, también, la vida de la víctima en su ámbito social más amplio. En este nivel, el *aislamiento* es llevado al extremo. Algunas víctimas se encierran en sus casas, dejando de ocupar los espacios públicos.

«... no salía A la calle. »

«... no iba ni al mercado. »

Igual que en el ámbito familiar, las víctimas refieren su desconfianza con respecto a los otros. Algunas de ellas relatan haber perdido oportunidades laborales, relaciones afectivas o interacciones sociales por temor a compartir información, o por la imposibilidad de establecer vínculos con otras personas. En algunos casos, se sabe que los victimarios son miembros de la misma comunidad o barrio, por lo que la víctima teme establecer vínculos que la pongan en peligro nuevamente. Cuando esta desconfianza es generalizada se traduce en una ruptura o debilitamiento del tejido y la cohesión social.

Otras víctimas relatan haber tenido que cambiar de domicilio, de manera temporal o permanente, dentro o fuera de su ciudad de residencia, principalmente por motivos de seguridad. También hubo casos en que los efectos traumáticos del hecho violento provocaron la pérdida del trabajo ya sea por ausentismo, motivos de salud o legales, depresión o por haber cambiado de lugar de residencia. Asimismo, algunas víctimas tuvieron una disminución de su rendimiento laboral o el deterioro de la actividad que les generaba ingresos.

Las víctimas compartieron que *suspendieron* actividades físicas, de esparcimiento o convivencia, dejaron de hacer deporte, de visitar espacios públicos como la playa o el parque, y de realizar actividades recreativas. Un gran número de víctimas dejó de participar en eventos sociales, fiestas y celebraciones familiares. Refieren no encontrar sentido para reír, ánimo para celebrar o sentir culpa por divertirse.

Después del hecho violento, las víctimas comparten que *se sienten juzgadas, rechazadas y estigmatizadas* por vecinos o compañeros de trabajo. Es común que miembros de la comunidad asocien a las víctimas con actividades criminales, deduciendo que estaban involucradas en actos ilegales solo por el hecho de ser víctimas de la violencia. En muchas ocasiones, esta precepción es fomentada desde el discurso público de las autoridades

Finalmente, las víctimas dejaron de sentirse seguras en sus colonias o comunidades, experimentando una sensación de vulnerabilidad e inseguridad. Algunas dejaron de hacer ciertas actividades a solas, necesitando compañía para sentirse seguras al visitar ciertos lugares.

La alteración de las relaciones a nivel social o comunitario, como pérdida de confianza, debilitan la cohesión social. Una sociedad con una cohesión social débil, es decir «una sociedad menos unida, con vínculos sociales debilitados y sin valores compartidos», es más vulnerable y terreno fértil frente a la violencia (Mockus en PNUD, 2013: 98).

> **La cohesión social** describe la naturaleza y la calidad de las relaciones entre las personas y los grupos en una sociedad, incluyendo al Estado [...] en esencia la cohesión social implica un acuerdo entre los grupos el cual les provee un marco dentro del cual estos grupos pueden, al menos, coexistir pacíficamente [...]
>
> **Fuente:** Departamento de Desarrollo Social del Banco Mundial (2012 en Norton, 2013: 11)

El análisis de todas estas afectaciones, en los niveles *individual, familiar y comunitario,* busca presentar una visión integral sobre el impacto de la violencia en una persona. En la **tabla 3** se ofrece un resumen de las afectaciones percibidas en estos niveles.

NIVEL INDIVIDUAL	NIVEL FAMILIAR	NIVEL COMUNITARIO
Alteraciones en la salud	Aislamiento	Desconfianza
Pérdida de fe y sentido de vida	Distanciamiento	Aislamiento
Sensación de vacío	Sensación de abandono	Cambio de domicilio
Depresión y ansiedad	Desconfianza	Pérdida de trabajo o fuente de ingresos
Miedo	Transferencia de sentimientos de enojo o frustración hacia familiares	Sensación de vulnerabilidad e inseguridad
Pérdida de la voz	Sensación de incomprensión	Suspensión de actividad física
Aislamiento	Proximidad o apreciación	Reducción o suspensión de actividades de esparcimiento y vida social
Problemas de memoria y concentración	Sobreprotección o descuido de familiares	Estigmatización
Problemas de funcionalidad		

TABLA 3. AFECTACIONES DE LA VIOLENCIA EN LOS NIVELES INDIVIDUAL, FAMILIAR Y COMUNITARIO.
Fuente: Jean Mendieta y Carlos Juárez, con base en memorias de talleres y entrevistas efectuadas en el proceso de sistematización.

Así como el trauma por violencia impacta otros niveles de relación, los proyectos que atienden a individuos que lo padecen tienen el potencial de trascender el nivel individual e impactar los ámbitos familiar y comunitario, por medio de la mejora en las relaciones del individuo en estos ámbitos. De esa cuenta, las intervenciones psicosociales y de sanación del trauma son potenciales puntos de entrada para generar impactos más amplios en una comunidad.

b.

¿POR QUÉ INTERVENIR PSICOSOCIALMENTE?

Además de frenar la violencia y generar condiciones para un nuevo marco de relacionamiento, la construcción de paz requiere la restauración y transformación de las relaciones entre las personas y los grupos (Lederach en Lambourne y Wanja Gitau, 2013: 26).

Ante diversos escenarios de violencia generalizada, algunos autores proponen la necesidad de adoptar enfoques más integrales para atender a las víctimas; por ejemplo, con perspectivas que tomen en cuenta el contexto social en el cual sucede la violencia y las múltiples relaciones vigentes entre la víctima y su entorno. Es decir, enfoques psicosociales que incorporen al proceso de acompañamiento todos los factores que integran la identidad de la víctima y, a la vez, construyen su realidad.

> **La atención psicosocial es** «[...] el proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático [...] y promover bienestar, apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades».
>
> **Fuente:** Beristain, en el contexto de violaciones a derechos humanos en Colombia (en Ornelas y Castellanos, 2015: 30)

Lederach (2010) considera que la sanación del trauma constituye una ruta estratégica para construir la paz; de igual manera, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés) incluye este tema

como parte de su teoría de cambio en el manejo y mitigación de conflictos (Ornelas y Castellanos, 2015: 25).

Las intervenciones psicosociales son la oportunidad para atender psicológicamente a los individuos afectados por el trauma e incidir en el nivel de las relaciones; se centran en la sanación colectiva y promueven la construcción de la comunidad mediante el asesoramiento psicológico individual, la sanación del trauma, talleres y procesos grupales (Lambourne y Wanja Gitau, 2013: 24 y 26).

Liz Arévalo plantea que «[...] el acompañamiento psicosocial tiene como objetivo construir un proceso reflexivo entre la población víctima, su red social y los acompañantes, que contribuya a la superación de los efectos sociales y emocionales de la violencia mediante la resignificación de la identidad y del reconocimiento de recursos personales y sociales, en el marco de la categoría de sujeto de derechos» (Arévalo Naranjo, 2010).

Monseñor Castro resalta la relevancia de este proceso: «Quien ha sido destruido por los seres humanos debe ser reconstruido con la ayuda de los seres humanos. Quien ha sido destruido ha perdido su sentido de capacidad, se ha creado una dificultad para evocar nuevamente los hechos violentos y ha roto las relaciones normales con los demás» (Castro, 2005: 100).

Si se traen a colación nuevamente los tres niveles de afectaciones ya mencionados, se podrá entender que no basta con atender las afectaciones individuales de la víctima, sino es preciso extender el acompañamiento y la sanación hacia sus relaciones y su comunidad.

Castro continúa explicando cómo «[...] esta reconstrucción del poder interior, que lleve a la víctima a tomar las riendas de su propio destino, que la lleve a hacer memoria dolorosa, arriesgada y real de los hechos acontecidos y que la lleve a construir nuevas relaciones humanas, es posible dentro de la comunidad en que se vive» *(Ibid.).*

Diversos textos y autores presentan poderosas razones por las cuales se considera conveniente implementar intervenciones psicosociales en contextos de violencia generalizada o extendida; a continuación, se exponen algunas de ellas:

EN PRIMER LUGAR:
Debido a la relación entre trauma no sanado y los ciclos de violencia, la sanación y atención de dicho trauma es reconocida cada vez más, a nivel local e internacional, como una de las estrategias para romper con los ciclos de violencia y prevenirla (Ornelas y Castellanos, 2015: 7). Por ejemplo, prevenir que el trauma se transfiera de padres lastimados a los hijos —lo que perpetuaría el ciclo vicioso víctima-victimario—, o contribuir a romper los círculos de retribución o venganza, entre otros.

EN SEGUNDA INSTANCIA:
Porque las comunidades que presentan trauma por violencia sufren algunas alteraciones del comportamiento que se transfieren a la siguiente generación. Además, las sociedades traumatizadas pueden presentar cambios en los patrones culturales que pueden reproducir violencia doméstica, pandillas juveniles, destrucción del medio ambiente, violación y abuso sexual, entre otros (Yoder en Ornelas y Castellanos, 2015: 24).

También, porque este tipo de intervención es vital para fortalecer la capacidad de un pueblo para manejar pacíficamente sus conflictos y construir una ruta hacia la paz sostenible. Un abordaje positivo del trauma contribuye a la resiliencia individual y comunitaria, y a la recuperación de la confianza y la cohesión social, aspectos fundamentales para la seguridad y la convivencia pacífica (Lambourne y Wanja Gitau, 2013: 24).

Además, después de haber sido acompañados psicosocialmente, los individuos son más propensos a aprovechar de manera óptima los programas sociales y de desarrollo promovidos por sus gobiernos *(Ibid.).* Es decir, los esfuerzos de los gobiernos y organizaciones de cooperación para mejorar las condiciones de vida son mejor aprovechados y fortalecidos por la participación de individuos y comunidades que han sido sanados.

Por otro lado, los procesos de sanación individual y colectiva permiten movilizar las energías del pasado, antes paralizadas por el trauma, proyectándolas hacia el futuro, contribuyendo de esa manera a la reconstrucción de la vida y la sociedad (Schreiter, 2010: 375-376).

Finalmente, porque las víctimas de las violencias, que en otros contextos han sido reconocidas y acompañadas, han sido sujetos estratégicos en el empuje de procesos de transformación social, como la búsqueda de la verdad y la justicia (Guatemala), la reconciliación de los pueblos (Sudáfrica) y el impulso de acuerdos de paz (Colombia), entre otros.

Además de las razones éticas y morales, es por estas dos últimas razones que la Arquidiócesis de Acapulco consideró estratégico intervenir psicosocialmente para aliviar y sanar el trauma de los más vulnerables y sufrientes: las víctimas.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

3.

LA RESPUESTA DE LA IGLESIA CATÓLICA: EL PAVV

a.

BREVE HISTORIA

El Proyecto de Acompañamiento a Víctimas de las Violencias (PAVV) surgió ante la necesidad de atender y acompañar al creciente número de víctimas causado por la brutal y generalizada violencia que se vive en Acapulco.

Ante el contexto narrado en la sección 1, un pequeño número de parroquias y, eventualmente, la Arquidiócesis de Acapulco como institución, consideraron imperativo, en términos morales y estratégicos, responder a esta crisis de violencia y victimización.

En el marco de la estrategia nacional de construcción de paz de la Iglesia católica en México, el PAVV surge como un proyecto de intervención en crisis y como proyecto piloto de toda su estrategia nacional.

Desde mayo de 2012, el PAVV ha acompañado a 2148 víctimas de las violencias en quince parroquias (espacios geográficos) de la región abarcada por la Arquidiócesis de Acapulco, mediante equipos levadura y un equipo coordinador.

Estos equipos acompañan con un enfoque de construcción de paz y de manera integral a las víctimas de las violencias, motivados por la solidaridad, la compasión y la necesidad de contribuir de algún modo a la construcción de la paz en sus colonias, comunidades y parroquias.

El PAVV está diseñado a partir del Modelo Integrado de Construcción de Paz de John Paul Lederach (Lederach, 2004) y en la experiencia de acompañamiento a víctimas de las violencias de la Iglesia católica colombiana, en el contexto del conflicto armado de ese país. Asimismo, está sustentado en algunos de los marcos teóricos más actuales dentro del campo de construcción de paz y análisis de conflictos.

La intervención considera a las víctimas de las violencias como sujetos clave de la transformación social y busca atender la crisis al mismo tiempo que busca romper el perverso ciclo de la violencia al prevenir que la víctima se convierta en posible victimaria.

b.

TEORÍAS DE CAMBIO

El PAVV fue diseñado bajo las siguientes teorías de cambio o supuestos implícitos:

1. SE ACOMPAÑA A LAS VÍCTIMAS PARA ROMPER EL CÍRCULO VICIOSO DE LA VIOLENCIA.

Este ciclo vicioso tiene como premisa que en cada victimario hubo antes una víctima y que en cada víctima hay un potencial victimario. Cuando una víctima materializa sus deseos de venganza o vierte en sus familiares o personas cercanas sentimientos de odio e impotencia se convierte en victimario, genera más violencia y, por consiguiente, nuevas víctimas. Es así como este ciclo se retroalimenta.

La intervención del PAVV busca interrumpir el ciclo de violencia al acompañar a las víctimas. Las víctimas acompañadas en su proceso de duelo cuentan con más herramientas que les ayudan a trascender sus deseos de venganza y canalizarlos en una búsqueda de sanación y perdón.

2. SE ACOMPAÑA A LAS VÍCTIMAS COMO OPORTUNIDAD DE RECUPERAR LA VERDAD, MANTENER LA MEMORIA Y TRABAJAR POR LA JUSTICIA.

El acompañamiento integral que promueve el PAVV ayuda a documentar la realidad desde las víctimas y pretende mejorar sus condiciones emocionales para que continúen con los difíciles y largos procesos de búsqueda de verdad y justicia.

Esta teoría de cambio considera a las víctimas como sujetos clave de transformación social, reconociendo que ellas serán las únicas que no se detendrán en sus propósitos de mantener la memoria de su ser querido y llevar la búsqueda de justicia y verdad de manera incansable hasta las últimas consecuencias. Asimismo, el PAVV considera a la verdad y la justicia como elementos fundamentales de la construcción de una paz sostenible y verdadera.

En los últimos años, en contextos de violencia masiva, violaciones a los derechos humanos y conflictos, las víctimas acompañadas han ganado luchas contra la impunidad, impulsando mecanismos de reparación del daño y garantías de no repetición. Asimismo, para conservar la memoria y conocer la verdad, han luchado por generar nuevas legislaciones y propiciar cambios en las instituciones, en aras de que exista mayor confianza en ellas. Estos logros constituyen legados sociales de las víctimas de la violencia a sus comunidades o países.

3. SE ACOMPAÑA A LAS VÍCTIMAS MEDIANTE EQUIPOS LEVADURA PARA FORTALECER LA CAPACIDAD DE LAS COMUNIDADES PARROQUIALES DE RESPONDER A LAS CONSECUENCIAS INMEDIATAS DE LA VIOLENCIA (VICTIMIZACIÓN).

Estos equipos están formados por agentes de pastoral voluntarios en las parroquias incorporadas a este programa que acompañan a las víctimas de las violencias con un enfoque de construcción de paz. El fortalecimiento de capacidades y creación de estos equipos responde a la teoría de la masa crítica aplicada al ámbito de la transformación social y al concepto de «levadura crítica», de Lederach.

La masa crítica es considerada como «el momento de cambio en que un número suficientemente grande de gente respalda una idea o movimiento», aunque cabe indicar que el concepto de levadura crítica no se centra en la cantidad, sino en la calidad. Con relación a la transformación social, este concepto responde a la pregunta «[...] en un escenario dado, ¿quiénes, si se les reúne, tendrían la capacidad de hacer que las cosas vayan hacia el objetivo deseado?» (Lederach, 2005: 258).

Finalmente, el trabajo mediante equipos levadura abona sostenibilidad al proyecto, ya que busca construir capacidades en la estructura eclesial; es decir, en los agentes pastorales voluntarios que, por su naturaleza, son más estables que un equipo operativo contratado y representan un menor costo de operación.

4. SE ACOMPAÑA A LAS VÍCTIMAS CON UN ENFOQUE DE CONSTRUCCIÓN DE PAZ.

Como ya se mencionó, el diseño de la intervención está basado en el Modelo Integrado de Construcción de Paz, de John Paul Lederach. Este modelo contempla diferentes niveles de intervención y momentos lógicos de la acción. Los niveles de intervención son los asuntos, las relaciones, los subsistemas y los sistemas. Los momentos lógicos de la acción son la intervención en crisis, la formación de capacidades, la preparación del futuro deseado y la prevención.

Según este modelo, la construcción de paz debe ser estratégica, pensando constantemente en cuáles son aquellas actividades que atienden los efectos inmediatos y también las raíces causales de la violencia. El acompañamiento es estratégico porque, al mismo tiempo que constituye una intervención en crisis, también moldea un trabajo de tipo preventivo con el que se busca cortar la espiral de la violencia al canalizar las energías de venganza de las víctimas, hasta que ellas mismas logren convertirse en sujetos de transformación social.

El PAVV trabaja en al menos tres niveles de intervención; el primero es el nivel de los asuntos, mediante el acompañamiento a víctimas de las violencias con un enfoque integral. El segundo es el nivel relacional; en este caso, el acompañamiento psicosocial a víctimas busca incidir en que haya una mejora en sus relaciones más inmediatas (con sus familias, amigos y en su ambiente de trabajo).

Asimismo, al vincularse con otros actores para posicionar el acompañamiento a víctimas en sus agendas, el PAVV busca incidir en los subsistemas. Por ejemplo, la vinculación con organismos gubernamentales locales encargados de la salud y el empleo, con miras a integrar en sus programas y agendas la atención a víctimas, tratar de incidir y generar cambios en el ámbito local.

En el tercer nivel, es decir aquel que se relaciona con los sistemas, el proyecto considera que el trabajo con víctimas ofrece, en el largo plazo, una posibilidad de visibilizar el fenómeno de la violencia y las víctimas, y lograr una mayor incidencia nacional ya sea en los instrumentos normativos (leyes) o en los programáticos (políticas públicas).

C.

LA INTERVENCIÓN

El PAVV opera por medio de un equipo coordinador (EC) y varios[5] equipos levadura parroquiales (ELP). Los ELP están formados por agentes de pastoral voluntarios ubicados en parroquias fuertemente golpeadas por la violencia; el EC constituye un espacio multidisciplinario integrado por profesionales contratados.

El objetivo del proyecto es que *la comunidad eclesial de la Arquidiócesis de Acapulco potencie su capacidad de afrontamiento y aporte a la construcción de la paz en su zona de influencia, a partir del trabajo con víctimas y comunidades afectadas por las violencias y la inseguridad.*

En otras palabras, este proyecto se dirige a dos grupos de beneficiarios diferentes: los ELP y las víctimas de las violencias (VV). Del objetivo puede inferirse que, en el primer grupo, se busca contribuir a la resiliencia comunitaria; en el segundo, se busca contribuir a la resiliencia y la sanación.

El proyecto apunta a fortalecer a los ELP en cuanto a sus capacidades de construcción de paz, resolución de conflictos, herramientas para acompañar integralmente a las VV, autocuidado y autocontención, entre otras.

> *A mí me invitó mi párroco [...] no sabía qué era el proyecto. El párroco dijo que el obispo estaba solicitando a un psicólogo por parroquia... En el primer taller se habló del proyecto y me sentí con valor por ver a los demás, no sintiéndome sola. Cuando nos hablaban del proyecto yo estaba en ceros, lo sentía difícil, pero viendo a nuestra comunidad, sabiendo que venía de una colonia peligrosa, me sentía con valor por el apoyo de la gente del equipo, de nuestro párroco y del obispo. Aprendí mucho y sigo aprendiendo, a lo mejor hay muchos grupos, pero elijo este porque me gusta por ser útil y que la iglesia no se queda al margen, sino que va más allá acompañando a las víctimas, porque no hemos sido indiferentes.*

5 Según el número de parroquias en las que opere el PAVV.

RECUADRO 2

¿Cómo funciona el PAVV?

El PAVV opera mediante equipos levadura parroquiales (ELP) cuyos integrantes son quienes acompañan directamente a las víctimas de las violencias (VV).

Un equipo coordinador (EC) lidera y coordina el proceso de formación y capacitación de los ELP, a cuyos integrantes ofrece asesoría y da seguimiento en la implementación de actividades de acompañamiento. El EC asesora a los ELP en el diagnóstico y en el diseño de las actividades de acuerdo con las características, violencias y tipos de victimización de la zona de cada parroquia.

Los ELP acompañan a las víctimas presentes en su zona de influencia, basándose en la formación que han recibido y siguiendo protocolos de seguridad y autocuidado. •

El trabajo con las VV reconoce las diferentes dimensiones de la persona y, por consiguiente, propone un acompañamiento integral, que se compone de cuatro dimensiones: espiritual, pastoral, psicosocial y jurídica. Este acompañamiento está centrado en la persona, en su integralidad y en su dignidad. Tiene un enfoque de derechos, pues mira a las víctimas de las violencias en toda su dignidad de personas humanas y desde su derecho a una vida libre de miedo.

Las acciones mediante las cuales se acompaña a las víctimas son diversas; dependen de la dimensión del acompañamiento. Algunos ejemplos de acciones pastorales consisten en visitas a domicilio, oraciones, misas y vigilias. Las acciones de acompañamiento jurídico consisten en la documentación de casos, capacitación en derechos humanos y referenciación hacia organizaciones locales de abogados.

«Porque cuando tú estás pasando por algo tan duro como la muerte de tu esposo, y que una persona te vaya a ver o que el sacerdote o el equipo de la iglesia te vaya a ver, es importante, porque te das cuenta de que vales, que no eras nada más una persona a la que le mataron a su esposo...»

«Al principio iban y hacían oración en la casa, y después de eso nos invitaron ir a la iglesia el primer jueves de cada mes, íbamos a misa y después de misa estaba el taller de víctimas de la violencia, después nos empezó a tratar la psicóloga.»

Las acciones de acompañamiento psicosocial consisten en talleres de sanación, perdón y reconciliación, memoria histórica y atención psicológica en los centros de escucha. Este acompañamiento busca resignificar el hecho violento y, en casos de duelo, cómo hacer la transición de la memoria dolorosa a la memoria sagrada del ser querido que se ha perdido.

Los centros de escucha tienen como propósito atender y escuchar a las personas que son remitidas para un proceso más profundo e integral. Se cuenta con un protocolo de seguridad que, entre otros, sirve para canalizar a las víctimas hacia estos centros; está diseñado con el propósito de brindar seguridad tanto a las personas que son atendidas como a quienes las apoyan.[6]

Los centros de escucha son espacios físicos concretos, una oficina o un pequeño salón ubicado en alguna zona del área de influencia de las parroquias focalizadas. Normalmente se encuentran en el interior o en instalaciones anexas a las parroquias. Estos espacios están destinados al acompañamiento integral a las víctimas de las violencias. Son espacios seguros y cómodos en donde las víctimas pueden ser consoladas y acompañadas.

Finalmente, el acompañamiento espiritual consiste en la escucha y el consuelo, así como las conversaciones con párrocos y los agentes pastorales capacitados.

> *Lo importante, cuando estuvo desaparecido mi hijo, es que fue gente de la iglesia a la casa; nos apoyó emocionalmente con las oraciones, porque fue mucha gente a estar con nosotros, eso era en la mañana; en la tarde y en la noche hacíamos cadena de oraciones... Y todo eso, moralmente, nos ayudó. La iglesia formó parte del apoyo que nosotros necesitábamos en ese momento.*

Además de acompañar a las víctimas, los ELP acompañan a la comunidad donde está ubicada su parroquia, reconociendo la existencia de un trauma colectivo que afecta a la comunidad en su conjunto, en contextos donde la violencia es cotidiana, cíclica y con expresiones públicas recurrentes.

Es importante atender el trauma colectivo, ya que las sociedades traumatizadas tienden a perder la confianza y la esperanza, a disminuir el flujo de información en-

6 Para conocer más sobre el funcionamiento del PAVV puede consultarse el documento *Acompañamiento integral a víctimas de las violencias en la Arquidiócesis de Acapulco: Construcción de paz de cara a la crisis humanitaria en México,* disponible en: http://caritasmexicana.org/comunicacion/noticias/2740-dos-libros-para-construir-la-paz.

tre ellas, desarrollar sentimientos de impotencia, sufrir cambios en patrones culturales que generan agresión, violencia doméstica, violación y abuso sexual, entre otros (Herman y Yoder en Ornelas y Castellanos, 2015: 23).

El acompañamiento a las comunidades se hace por medio de actividades realizadas en espacios públicos, particularmente aquellos que han sido escenario de manifestaciones de violencia. Esto constituye una manera de recuperar simbólicamente estos espacios para la comunidad y de llegar a otras personas que no participan en la parroquia, de transmitir un mensaje de esperanza y de *desprivatización* del dolor de las víctimas.

Otras actividades, como misas y vigilias, se realizan en la parroquia, pero son abiertas al público. Al respecto, algunos expertos señalan que «[...] los trabajos rituales y conmemorativos [...] ayudan de manera individual y colectiva a incorporar las adversidades de una forma simbólica y que les permita salir adelante» (Ornelas y Castellanos, 2015: 31).

> **El trauma colectivo o trauma social es** «[...] el resultado de eventos traumáticos o políticas públicas que afectan a grupos en específico o sociedades enteras».
>
> **Fuente:** Ornelas y Castellanos (2015: 21)

Como se mencionó, el elemento público contribuye a la desprivatización del dolor de las víctimas. Esta desprivatización es necesaria si se quiere evidenciar que el dolor fue causado por un fenómeno de índole social, que en muchos casos es perpetrado por miembros de la propia comunidad. Por lo tanto, la respuesta para atender la victimización debería venir, en primera instancia, de las instituciones responsables de garantizar los derechos a la vida y a la seguridad y, en segundo lugar, de la misma comunidad.

> **Víctimas son** «[...] las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros [...] en la expresión "víctima" se incluye a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa [...]».
>
> **Fuente:** Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (AG 40/34, 1985)

Los eventos públicos también buscan hacer un llamado de solidaridad hacia las víctimas; y animar a otras víctimas a participar en procesos de sanación y denuncia pública de la situación de violencia. En el caso de Acapulco, la denuncia es particularmente importante debido a que la violencia es constantemente minimizada o negada por las autoridades.

Además, dar a conocer la situación de las víctimas y su dolor ayuda a romper algunos mitos y narrativas desafortunadas como las que se manifiestan en expresiones como «Lo mataron porque estaba metido en algo»; «Se están peleando entre ellos», o «Son daños colaterales», presentes en la opinión pública y en el discurso de los funcionarios públicos.

En el caso específico del PAVV, el proceso de acompañamiento a las víctimas y la resignificación de los eventos violentos suceden a partir de la acción colectiva de los equipos que acompañan, con lo cual se integra un componente de acompañamiento comunitario: **a la víctima, violentada por su comunidad y despojada de su sentido de pertenencia, la abraza, reconstruye y dignifica un grupo perteneciente a esa misma comunidad, arraigándola nuevamente y evitando que se vuelva en contra de sus otros miembros.**

d.

VÍCTIMAS A QUIENES ACOMPAÑA EL PAVV

El presente documento considera víctimas a aquellas que caben en la definición adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas que incluye, además de la víctima que sufre el daño, a sus familiares o a quienes tengan relación inmediata con ella.

Las personas acompañadas por el PAVV son víctimas que han padecido directa o indirectamente los impactos de delitos como secuestro, desaparición, extorsión y homicidio. También son personas que han estado expuestas a balaceras y fuegos cruzados, o al encuentro de cuerpos con señas de tortura o violencia brutal. También hay casos de mujeres abusadas sexualmente y de personas obligadas a trabajar como informantes de los grupos de delincuencia (Ramírez, 2012: 101-107).

Mientras que la mayoría de las víctimas y perpetradores de crímenes son hombres jóvenes, las mujeres se han convertido cada vez más en víctimas de violencia común (Banco Mundial, 2016).

Un aspecto importante es que el 80% de las víctimas directas o indirectas acompañadas por el PAVV está conformado por mujeres. El EC y quienes han acompañado a las víctimas intuyen que esto está relacionado con estereotipos de género vigentes en la región. Es decir, con la creencia de que buscar ayuda implica debilidad y, a su vez, esta se asocia con el estereotipo de género de la mujer como el «sexo débil» y el hombre como el «sexo fuerte».

Las edades de las víctimas acompañadas oscilan entre los 35 y los 60 años. Quienes implementan el PAVV reconocen que, por razones de diseño, difusión o capacidades, casi no están atendiendo hombres, jóvenes y niños, a pesar de que estos grupos poblacionales también están siendo afectados directa o indirectamente por un contexto muy violento.

En el caso de niños y jóvenes, se intuye que el diseño de la intervención debe tener características muy particulares que el PAVV, actualmente, no tiene. Entre ellas, actividades de convocatoria de jóvenes y profesionales especializados en el tema de niñez, adolescencia y juventud. En cuanto a los hombres, se considera que con ajustes en la estrategia de difusión y en el diseño de actividades, el acompañamiento podría hacerse más atractivo para este sector.

El acompañamiento se da sin ningún condicionamiento ni discriminación de género, edad, etnia, condición económica, orientación sexual, afiliación religiosa o política, entre otros. Pese a esto, los operadores del PAVV consideran que otro sector al que no están acompañando es aquel que no profesa la fe católica.

No se cuenta con datos o registros sobre la afiliación religiosa de las víctimas acompañadas, pues la adscripción confesional es un dato que no se solicita a quien busca apoyo, con el objeto de no inhibir su participación o no enviar señales de limitación o condicionamiento a quienes se acercan al proyecto.

Sin embargo, el acompañamiento en su dimensión pastoral es, normalmente, el punto de entrada con las víctimas, lo cual puede indicar que las personas que reciben apoyo son, en su gran mayoría, católicas. Además, la difusión del PAVV que, por razones de seguridad, es discreta, sucede mayoritariamente dentro de la red de relaciones de las parroquias.

Así pues, como se plantea en la introducción, hay todo un universo de víctimas que no está siendo atendido; entre ellas, víctimas hombres, niños y jóvenes. Víctimas que igualmente necesitan ser reconocidas, nombradas, acompañadas y sanadas. Esto representa una gran oportunidad para otras instituciones y organizaciones que quieran hacerse presentes y contribuir con este sector tan vulnerable y, a la vez, tan estratégico para la reducción de los niveles de inseguridad y la construcción de paz.

e.

LOS QUE ACOMPAÑAN A LAS VÍCTIMAS

El PAVV apuesta a la conformación de una levadura crítica, formada por mujeres y hombres sencillos, valientes y comprometidos de Acapulco y las costas que, reunidos y desde acciones muy concretas de acompañamiento a víctimas, puedan aportar a la construcción de la paz.

Los agentes de pastoral que conforman los ELP participan con la esperanza de que el futuro pueda ser mejor, pues quieren dejar un mejor lugar para vivir a las generaciones futuras; quieren ser presencia compasiva con los que sufren; quieren construir la civilización del amor. Además, le apuestan a una búsqueda personal por transformarse en personas de paz (Mendieta, 2015; 39-40).

Los ELP están formados por 94 agentes de pastoral que acompañan a las víctimas. De estos, 60 son mujeres y 34 hombres. Al recoger la experiencia del PAVV, se encontraron mujeres empujando y liderando este proyecto: mujeres acompañando y consolando, mujeres recorriendo a pie las colonias más violentas de la ciudad, visitando a las familias y llevando consuelo a los lugares más lejanos de las zonas urbanas, mujeres organizando misas, procesiones y rosarios. Asimismo, psicólogas voluntarias atendiendo los centros de escucha.

Los ELP en la Costa Chica, Costa Grande y en Acapulco están compuestos por más mujeres que hombres; el EC tiene contratadas a tres mujeres, además de jóvenes voluntarias en tareas operativas o de secretaría en los talleres de sanación.

Estos niveles de participación podrían estar relacionados con el mandato de género según el cual la mujer es «proveedora de cuidado», o con el hecho de que las mujeres sean un sector demográfico que está siendo víctima directa en menor medida que los hombres. En cualquier caso, es importante destacarlo y sugerir futuros análisis sobre el balance de la participación de hombres y mujeres en este proyecto, tanto en el nivel de acompañantes como en el de acompañados.

En todo caso, es preciso subrayar que en la actualidad se reconoce, a nivel internacional, que el rol de las mujeres en la construcción de paz, su rol en las tareas de reconstrucción después de la violencia y en las transiciones de violencia a la paz o transiciones a la democracia, ha sido fundamental. Las mujeres han tenido y tienen papeles en procesos de sanación y reconciliación, en la prevención de los conflictos, en la promoción del diálogo para buscar acuerdos de paz, entre otros. Su trabajo en la reducción y prevención de la violencia cada vez ha sido más visibilizado (USIP, 2012).

Las mujeres son mucho más que víctimas en un contexto de violencia, que es el rol que más se difunde. Las mujeres son activas y proactivas en procesos de construcción de paz *(Ibid.).* Tal es el caso del PAVV, que cuenta con un capital femenino de fuerza creadora y creativa; un ejército de mujeres construyendo paz, junto a los coordinadores de proyectos y los párrocos.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

4.

FORTALEZAS Y DIFICULTADES

Los eventos violentos que se analizan en este trabajo son, por su naturaleza, imprevistos y disruptivos. Nadie vive esperando ser secuestrado; que un familiar sea asesinado o desaparezca un hijo. Por lo tanto, ante el impacto inesperado de la violencia, las víctimas y sus familiares echan mano de las herramientas y fortalezas que tienen disponibles para sobrevivir o sobreponerse.

De igual forma, pero en sentido contrario, existen condiciones o actitudes que limitan y obstaculizan dicha sobrevivencia, haciéndola más difícil y, en muchas ocasiones, condenando a la persona a múltiples actos de revictimización.

Con el objetivo de establecer una línea de referencia de los elementos de resiliencia individual y colectiva con los que contaban las víctimas antes del acompañamiento, se realizó un ejercicio de memoria en el que estas rememoraron las fortalezas con las que contaban cuando vivieron o se enteraron del hecho violento.

En este ejercicio, también se recuperaron las principales dificultades, además del hecho mismo, por las que atravesaron durante el hecho violento y con posterioridad a él.

Durante la investigación, el análisis de estas fortalezas y dificultades sirvió para aportar cierta objetividad a los participantes al momento de evaluar el aporte del PAVV a su proceso de resiliencia y sanación. En cuanto al presente documento, este inventario representa un balance que sirve como marco de referencia y contraste para analizar el aporte del PAVV a la resiliencia de las víctimas.

a.

ANTES DEL PAVV: FORTALEZAS

Ante la pregunta de «¿qué fue lo que te ayudó o lo que te sostuvo para sobrellevar el hecho violento?», las respuestas de los participantes en este rubro se pueden resumir en dos categorías: *la fe, la familia y los amigos.*

La fe en Dios, como fuente de esperanza y fortaleza, fue la respuesta recurrente de muchos de los participantes. También se referían a Dios dándole gracias por ayudarles a transitar por ese momento de dificultad.

La red de familiares y amigos cercanos fue otro aspecto recurrente; las y los participantes refieren a este grupo como una red solidaria, preocupada por lo que les sucedía, como fuente de fortaleza y de apoyo en los momentos más difíciles, durante y después de haber padecido el hecho de violencia.

Es importante destacar que, en general, no se menciona a los vecinos o a la comunidad; en ningún caso a una institución o grupo que brindara contención o trajera alivio a las víctimas (con excepción de la Iglesia, pero de esto ya se hablará en los capítulos posteriores).

Llama la atención, también, que en ningún caso se mencionó a servidores públicos, instituciones gubernamentales o autoridades como fuente de apoyo, servicio o ayuda (incluso en el caso de aquellas actividades que son su obligación, de acuerdo con los mandatos institucionales).

b.

SITUACIÓN ENCONTRADA ANTES DEL PAVV: DIFICULTADES O FUENTES DE TENSIÓN EXTERNA

Las principales dificultades pueden agruparse en las siguientes categorías: las autoridades, la indiferencia o distancia, la estigmatización, y el trabajo y recursos económicos.

Las autoridades, en todos los órdenes y poderes de gobierno, fueron señaladas como dificultad debido a su ineficiencia, la corrupción predominante y la negligencia. Asimismo, se hizo referencia a la insensibilidad de servidores e instituciones y, en algunos casos, a la falta de confianza en ellos por temor a que estén coludidos o infiltrados por el crimen organizado.

Esta dificultad fue común denominador de toda víctima entrevistada o de los grupos focales. Ninguna manifestó tener confianza o expresó alguna percepción positiva con respecto a la autoridad gubernamental, sino todo lo contrario. En algunos casos, las y los participantes consideraron al Estado como la principal dificultad encontrada durante su proceso.

En otros casos, ya sea por la exigencia de un soborno, trámites largos, ineficiencia o insensibilidad, las víctimas parti-

cipantes manifestaron haberse sentido revictimizadas por las instituciones gubernamentales.

Muchas víctimas indicaron que se sentían solas, sin ningún apoyo familiar, ni de sus centros de trabajo, vecinos, o de la opinión pública. Sentían que las personas les guardaban distancia o manifestaban indiferencia hacia ellas. También refirieron sentirse solas porque las personas se alejaron de ellas, ya sea porque no sabían cómo tratarlas; «porque tienen miedo de correr peligro si se nos acercan»; o «porque nos reprochaban o nos culpaban de lo que nos sucedió».

Un gran número de víctimas reportó que algunos vecinos esparcían rumores o información errónea de ellos o sobre su familiar desaparecido o asesinado. Asimismo, al sufrir el hecho de violencia, la comunidad los señalaba como criminales por «estar metidos en algo», surgiendo así la estigmatización.

La dificultad económica, aunque mencionada con menor frecuencia, también estuvo presente en las respuestas. En algunos casos, el hecho violento implicó el pago de algún tipo de rescate o cuota y generó deudas; en otros casos, los trámites ante las autoridades o los desplazamientos para hacer gestiones implicaron gastos no contemplados que también conllevaron deudas o desbalances económicos.

También fue común ver abuelos que, ante la muerte o desaparición de sus hijos, tuvieron que hacerse cargo de pequeños nietos que quedaron huérfanos y asumir la carga económica que esto implicaba. Finalmente, en otros casos, los efectos traumáticos del hecho violento provocaron la pérdida del empleo, generando dificultades económicas.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

5.

APORTES DEL PAVV

a.

EN BUSCA DE LA SANACIÓN: CAMBIOS A PARTIR DEL ACOMPAÑAMIENTO DEL PAVV

«

La violencia entumece. La búsqueda de la sanación es la búsqueda de sentir de nuevo.

La violencia desarraiga y remueve la voz. La búsqueda de la sanación es la búsqueda por pertenecer otra vez, de estar en contacto con el hecho de ser persona, de ser autor y dejar de ser víctima.

La violencia daña la esencia de la humanidad. La búsqueda de la sanación es la búsqueda de encontrar caminos desde la fragmentación, de sentirse seguro y de ser parte de una comunidad de cuidado.

La violencia destruye la capacidad de sentir y ver belleza. La búsqueda de la sanación es búsqueda por recuperar, de algún modo, la capacidad de asombrarse, maravillarse y tener esperanza.

John Paul Lederach (2013).

»

En el ámbito de alivio del trauma, la metáfora de sanación se utiliza por la raíz etimológica de la palabra trauma, que viene del griego *'traumat',* que significa herida (Ornelas y Castellanos, 2015: 21). El término sanación es pertinente porque, en el caso del trauma psicológico, este está directamente relacionado con la salud; en este caso, la salud mental.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), «salud» es «un estado de completo bienestar físico, mental y también social» (OMS, 1946). Además, hay una relación de interdependencia entre la salud psicológica, social y física, pues las afectaciones a la salud mental «[...] causan síntomas físicos y afectan la participación en la vida comunitaria» (Lambourne y Wanja Gitau, 2013: 24).

Después de haber identificado cómo afectó la violencia la vida de las víctimas en sus diferentes dimensiones y niveles, la tarea fue identificar cuáles fueron los beneficios o cambios que la intervención del PAVV generó en las víctimas en estas mismas dimensiones o niveles.

Algunos autores señalan que, cuando una persona es afectada por la violencia, las primeras alteraciones suceden en el cuerpo. Asimismo, indican que algunas

de estas alteraciones fisiológicas, emocionales, cognitivas, conductuales y espirituales son respuestas naturales de las personas frente al trauma y que, gradualmente, van recuperando normalidad (Ornelas y Castellanos, 2015). Sin embargo, dependiendo del individuo y de la naturaleza del trauma, hay algunas de ellas que no logran normalizarse de manera natural y requieren de intervenciones integrales, como la propuesta por el PAVV, para recobrar un cierto estadio de normalidad que les permita recuperar el control de sus vidas.

En términos metodológicos, es importante señalar que los efectos del PAVV no pudieron aislarse de la influencia de otras variables o factores, o diferenciarse del proceso natural de duelo. Es decir, no puede decirse que estos cambios son atribuibles exclusivamente a la intervención del PAVV.

Sin embargo, se pidió a las y los participantes, de manera explícita, que, analizando cómo habían sido afectados, trataran de identificar, de acuerdo con su propia percepción, cuáles eran los cambios que percibían en ellos mismos a partir del acompañamiento que habían recibido del PAVV.

i.

NIVEL INDIVIDUAL

Se solicitó a las personas participantes identificar los cambios observados en sí mismas a partir del PAVV, contrastándolos con los impactos negativos determinados anteriormente. La **tabla 4** presenta las principales conclusiones al respecto.

TABLA 4. PRINCIPALES CAMBIOS EN EL NIVEL INDIVIDUAL A PARTIR DE LA INTERVENCIÓN DEL PAVV.

Fuente: Jean Mendieta y Carlos Juárez, con base en grupos focales realizados en el proceso de sistematización.

FISIOLÓGICAS	EMOCIONALES	CONDUCTUALES	COGNITIVAS	ESPIRITUALES
Mejoras en las condiciones de salud	Inicio de procesos de perdón	Rompimiento del aislamiento	Mejora en la concentración	Recuperación de la fe
Recuperación del sueño	Disminución del llanto	Mejora del cuidado de sí mismo	Aceptación de los hechos	Recuperación del senido de la vida
Recuperación del apetito	Canalización del enojo	Mejora en el ámbito laboral	Recuperación del sentido de sí mismo	Recuperación parcial de la esperanza
	Mejor manejo de las emociones			Recuperación del disfrute
	Disminución o abandono de deseos de venganza			Recuperación de la fortaleza interna
	Recuperación de la memoria grata o “sagrada” del ser querido			Sensación de paz y tranquilidad
	Recuperación de la sonrisa			

ii.

NIVEL FAMILIAR

El alcance del PAVV en el nivel de las relaciones familiares está concentrado en los aspectos que se describen a continuación.

Las víctimas hablan de un *rompimiento del aislamiento,* pues manifiestan haberse acercado más a su familia y pasar más tiempo con ella. Al mismo tiempo, perciben que tienen más o nuevos amigos y conviven más con ellos. Asimismo, poco a poco reestablecen relaciones de *confianza* en amigos cercanos y familiares.

En general, expresan que sienten haber *mejorado la relación* con sus familiares; hablan de una mejora en la comunicación y en las dinámicas de interacción con sus hijos, hermanas, parejas, etc. También refieren sentirse más acompañadas por su familia y haber encontrado en el PAVV compañía y una nueva familia que los entiende, *disminuyendo la sensación de soledad e incomprensión.*

«... paso más tiempo con mis hijos. »

«... tengo más amigos. »

«... ya no me siento sola. ... me siento escuchada. »

«... les doy un voto de confianza a mis amistades. »

iii.

NIVEL COMUNITARIO

En el nivel comunitario, el alcance sucede en los cambios en la interacción con el entorno social más inmediato. En este sentido, las personas participantes comparten que ahora salen de sus casas, regresan a las calles y así *rompen con el aislamiento,* aunque según su percepción no lo hacen con igual frecuencia o facilidad que antes, pero han iniciado un proceso de socialización. Comparten también haber *mejorado la relación* con los vecinos.

Algunas de las víctimas compartieron testimonios con respecto a que, habiendo tenido posibilidades de venganza disponibles, después del acompañamiento del PAVV descartaron esa opción. De esa cuenta, *rompieron el ciclo de la violencia.*

Otras víctimas comparten que asumen con mayor responsabilidad su *ciudadanía y participación* ciudadana o comunitaria. También refieren que a partir de encontrarse con otras víctimas se han hecho más sensibles al dolor de los demás y se sienten más capaces de acudir en su ayuda, participando en procesos de solidaridad y acción social.

« Quería matar, pero ahora ya no quiero matar. »

«... te dan ganas de ir a buscarlos y matarlos... yo no sé qué sería de Acapulco sin estos Centros de escucha... »

« Visito y acompaño a otras víctimas de violencia, desde mi propia experiencia acompaño a otros. »

« Participo en mi comunidad, he organizado limpiar y pavimentar calles, a conseguir pipas de agua. »

« Quiero ayudar a que no siga la violencia, tratar de que esta horrible experiencia ayude a otras familias. »

« Trabajo en educación para la paz con niños y jóvenes. »

También comparten que han sido capaces de *reincorporarse a la vida laboral y económica,* pues regresan a su actividad económica, a sus trabajos, o mejoran su rendimiento laboral.

Las víctimas refieren que, lenta y paulatinamente, están recuperando la confianza en las personas y que regresan con gradualidad a eventos de convivencia social. No obstante, este tipo de cambio es percibido por las víctimas con cautela; es decir, como pequeños avances.

« Ya no me siento culpable por reír o divertirme. »

b.

CONSTRUYENDO RESILIENCIA: "ESTE EDIFICIO NOS TOCA CONSTRUIRLO A NOSOTROS"

Como ya ha sido explicado en secciones anteriores, las víctimas son acompañadas por equipos levadura parroquiales (ELP); es decir, por pequeños grupos de voluntarios y voluntarias que han recibido capacitación para acompañar a víctimas de violencia.

Los ELP son un elemento fundamental del proyecto. Constituyen, junto con los coordinadores, la «comunidad de cuidado» hacia las víctimas; la manera en la que la presencia de la Iglesia se materializa.

> *Un edificio grande, ¿cómo se hace? Es un trabajo pesado y difícil, pero se hace, alguien lo tiene que hacer y esa soy yo. Con miedo, pero aquí estoy.*
>
> *Agente de pastoral, 57 años, zona suburbana de Acapulco.*

El elemento de voluntariado es percibido por las víctimas como fundamental. Los ELP son la representación de la comunidad que va hacia las víctimas para recuperarlas, ser solidarias, fraternas, acompañarlas y restaurarlas en su dignidad.

El objetivo superior del PAVV, como ya se mencionó en secciones anteriores, es fortalecer la capacidad de la Arquidiócesis de afrontar las violencias mediante el acompañamiento a víctimas y comunidades afectadas. Es decir, aumentar la resiliencia de la comunidad arquidiocesana para resistir y sobrevivir los embates de la violencia.

El PAVV trabaja fuertemente en el fortalecimiento de las capacidades de estos ELP. Los capacita en el acompañamiento a víctimas, en la contención y autocuidado, en el perdón y la reconciliación, en el manejo del miedo, en la construcción de paz y, según cada grupo y su contexto, elabora un plan de formación específico para cada equipo, hecho a la medida.

Durante esta sistematización se trabajó con los ELP para tratar de identificar los beneficios y cambios que el trabajo del PAVV desencadenaba en ellos.

Se encontró que los miembros de estos equipos también viven un tipo de trauma colectivo, resultado de los eventos de violencia que suceden cotidianamente en

sus entornos y comunidades. Y que, si bien muchos de ellos no han sido víctimas directas de la violencia, sí experimentan un tipo de trauma solamente por vivir en este contexto de violencia generalizada.

Cuando se les preguntó cuáles habían sido los impactos de la violencia en sus vidas, las respuestas fueron diversas, pero las más frecuentes fueron: miedo, desconfianza, sensación de inseguridad y vulnerabilidad, sentimientos de impotencia, ansiedad, cambio de hábitos y horarios, cambio del modo de compartir información, sensación de falta de libertad, cambios en la socialización y el modo de hacer amigos, sobreprotección de la familia, entre otros.

LOS AGENTES PASTORALES RELATAN QUE EL PAVV TAMBIÉN LES HA IMPACTADO A ELLOS DE MANERA POSITIVA:

- Se sienten fortalecidos en su capacidad de escuchar y consolar.
- Gracias a que se mueven en grupo y siguen protocolos de seguridad, son capaces de manejar el miedo y de llegar a las víctimas hasta sus propios hogares.
- Después de acompañar a las víctimas, se sienten más sensibles al dolor de los otros; por lo tanto, más comprometidas con su participación en el PAVV.
- Encuentran un propósito y un sentido a su ministerio en la Iglesia al salir al encuentro del otro, al ser solidarios y no ser indiferentes.
- El PAVV les ofrece una posibilidad de actuar.

Una agente de pastoral comparte en su testimonio cómo se fortalecen sus capacidades: «Se ve la fortaleza y el cambio que han tenido las demás personas; estoy haciendo cosas que nunca me imaginé que podía hacer. Cuando venía a las reuniones y escuchaba la preparación de todos me asustaba, pero con los talleres fui aprendiendo, pero sé que me falta mucho más».

Los ELP son los grupos de respuesta inmediata a la violencia. Cuando se enteran que alguien de la comunidad ha sido impactado por la violencia, se activan para acompañarlo; buscan la manera, por medio de algún contacto, de pedirle permi-

so para acudir a su casa y brindarle compañía. En un primer momento, la acompañan, escuchan y consuelan. También, si la familia o la víctima lo solicita, la acompañan pastoralmente mediante oraciones, rosarios y misas.

Posteriormente, quedan pendientes de esa persona y siguen visitándola, dándole acompañamiento pastoral y espiritual; continúan en comunicación y la invitan a participar en eventos de atención psicosocial y, si lo consideran necesario, la instan a recibir atención psicológica en los centros de escucha.

Además de ser factor de contención, estos equipos constituyen el elemento de construcción de resiliencia que aporta el PAVV.

> **La resiliencia es** entendida como la capacidad de alguien o algo de salir adelante y sobrevivir frente a la adversidad; al mismo tiempo, conservar la capacidad de recuperarse y regresar a la normalidad.
>
> **Fuente:** McAslan en Carpenter (2013); Lederach y Lederach (2010: 69)

Los ELP acompañan psicosocialmente a la comunidad que, al igual que ellos, vive con un trauma colectivo. Para esto realizan eventos públicos como misas con enfoque de víctimas y construcción de paz; «siembra»[7] de cruces y oraciones en espacios públicos donde hubo actos de violencia; rosarios y viacrucis, jornadas de oración, entre otros. Como ya se describió en secciones anteriores, el valor adicional que aportan estos eventos es que refuerzan el proceso de sanación.

El acompañamiento se hace valiéndose de pocos recursos económicos, de capacidades de acompañamiento psicosocial básicas, con las herramientas del acompañamiento pastoral y espiritual, con respuestas creativas, así como con un profundo deseo de contribuir a la construcción de la paz en las comunidades.

Así, estos equipos personifican una definición más robusta de resiliencia, como la propuesta por Lederach: «[...] la capacidad de forjar solidaridad, de mantener esperanza y propósito, la capacidad de adaptarse y negociar creativamente con los retos presentados» (Bridgers, Green, Kehayan y Napoli en Lederach y Lederach, 2010: 69).

Adicionalmente, proyectos como el PAVV —es decir, proyectos que dan entrenamiento a voluntarios para acompañar a otros en la sanación del trauma— ofrecen una posibilidad de acción frente a las violencias que sufren los miembros de una comunidad. Esto es particularmente importante en un contexto de crimen organizado y desconfianza como el de esta región, en el cual la sensación de impotencia parece generalizada.

Cuando a la psicóloga de un centro de escucha se le preguntó si sentía miedo de colaborar en el PAVV, ella contestó: «Le he entregado mi vida a Dios a través del PAVV». Su caso es uno entre el de los 94 voluntarios que participan en este proyecto, quienes decidida y amorosamente arriesgan su integridad para ser una presencia compasiva, fraterna y solidaria en medio del sufrimiento y la desesperanza.

---

7 «Siembra de cruces» es un evento de acompañamiento psicosocial dirigido a la comunidad donde se encuentra la parroquia en la que opera el PAVV. Se realiza en espacios públicos, especialmente aquellos que han sido escenario de continuos o particularmente crueles y brutales actos de violencia, o aquellos en los que ha sucedido algún acontecimiento doloroso para la comunidad. El evento consiste en invitar y reunir a toda la comunidad, celebrar una misa con enfoque de construcción de paz o de acompañamiento a víctimas. Como parte de la misa, las víctimas pueden compartir sus testimonios en público y se *siembran* grandes cruces en el suelo de ese lugar. Finalmente, el evento termina con una fiesta o evento de convivencia popular.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

6.

ANTE EL HORROR, LA ESPERANZA: CASOS EMBLEMÁTICOS

a.

"TRATO DE CAMINAR CON SU AUSENCIA": LA HISTORIA DE SUSANA Y SU CAMINO A LA SANACIÓN

Algunos de los testimonios obtenidos mediante las entrevistas con víctimas acompañadas, reflejan el proceso de sanación de la persona, desde el momento de disrupción hasta el punto en que esta recupera el control y sentido de su vida.

Según Schreiter, la sanación de las heridas causadas por la violencia es central para construir la paz. Si las pérdidas ocurridas por la violencia, como la desaparición de seres queridos o de los hogares, no son atendidas, será difícil que las personas y las sociedades salgan adelante y se proyecten hacia el futuro. Estas pérdidas paralizan las energías para reconstruir la vida y la sociedad (Schreiter, 2010: 375-376).

> **La sanación individual** consiste en la restauración de la dignidad y la humanidad de las víctimas de la violencia. Esta restauración no solo les ayuda a sentir que la dignidad y el respeto les fueron regresados; además les devuelve la conciencia de que son capaces de actuar frente a la injusticia que les fue impuesta.
>
> **Fuente:** Schreiter (2010: 377).

El siguiente testimonio es un extracto resumido elaborado a partir de una entrevista realizada el 27 de agosto de 2016, en Acapulco; se trata de la historia de Susana, quien narra el camino de sanación que vivió después del brutal asesinato de su hijo.

TRATO DE CAMINAR CON SU AUSENCIA

A mi hijo lo secuestraron el dos de diciembre, me lo entregaron el seis y lo sepultamos el siete.

Acababa de cumplir 18 años.

Odiaba a la gente, aborrecía a Dios y a mí misma, me sentía culpable. Físicamente me acabé, dejé de comer, no quería ni tomar agua. Me olvidé de mis otros hijos. Yo sólo quería morirme para estar con mi hijo. Quise matarme en muchas ocasiones.

Cuando me lo arrebataron, murió una parte de mí.

Yo me preguntaba ¿por qué?, por qué tanta saña, tanto odio. Él no merecía morir así, si ayudaba a todo mundo.

Me apegué mucho al grupo de víctimas, al ver a otras familias pasando por lo mismo que yo, pensé: "Dios mío, yo creí que estaba sola". Ahí nosotros, como víctimas, hablamos el idioma del dolor, el idioma de perder a un familiar, el idioma de que te arrebaten a alguien.

Como al mes (de iniciar el acompañamiento) empecé a no maldecir, empecé a perdonar a los muchachos que mataron a mi hijo y a pedir a Dios por sus padres. En casa, dejé de pelear con mi esposo y me acerqué a mis hijos, en especial con mi hija mayor.

Antes del grupo de víctimas yo no hablaba con nadie porque da mucho miedo. Ahora me siento con más fuerza, me siento feliz porque, aunque aún me duele la ausencia de mi hijo, trato de caminar con ella.
Hoy mi propósito de vida es proteger a mis hijos, amarlos. Ya no me quiero morir.

Hace mucho que no voy al panteón, porque sé que ahí no está mi hijo. Él está conmigo, todos los días.

Susana, su hijo fue secuestrado
y brutalmente asesinado.

El testimonio de Susana muestra cómo la sanación es un proceso que mira hacía el pasado y hacia el futuro. Así lo plantea Schreiter, quien explica que se extiende hacia el pasado porque implica el reconocimiento de la pérdida y de vivir un duelo por aquellos que perdieron la vida, y hacia el futuro porque se concentra en continuar hacia adelante (Schreiter, 2010: 376).

Su testimonio también ejemplifica algunas de las fases que, según expertos como Judith Herman, viven las víctimas en su recuperación frente al trauma. Por una parte, el PAVV les proporciona un espacio en el que pueden *reconocer* la historia del evento traumático y los daños que este ha ocasionado, lo cual les permite iniciar un proceso de duelo. Además, el acompañamiento les ayuda a reconectarse con sus seres queridos para dejar atrás el sentimiento de aislamiento (Herman en USIP, 2001: 4).

Así, Susana, en su camino a la sanación, procesa la pérdida de su hijo al tiempo que recupera fuerza y propósito para continuar con su vida. También recupera la relación con su familia, renueva fortaleza, recupera propósito de vida y perdona a los victimarios de su hijo.

Los procesos de perdón que impulsa el PAVV proponen perdonar como una decisión de la víctima; se busca que este paso le sirva como herramienta de transformación y liberación emocional para recuperar el equilibrio físico y mental. La materia prima de esta transformación es el reconocimiento de lo que sucedió y el daño causado, para transformarlo en narrativas de presente y futuro. Asimismo, el perdón no es concebido como olvido, indulto, excusa o negación (Narváez y Díaz en Mendieta, 2014: 24).

En el caso de Susana, el PAVV consiguió generar el espacio, las condiciones clave y la metodología para acompañarla en su propio camino a la sanación cuando ella decidió iniciarlo.

b.

"MI DOLOR SE VOLVIÓ PROPÓSITO": LA HISTORIA DE ADRIANA, DE VÍCTIMA A SUJETO DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL

Adriana es un caso emblemático, pues ejemplifica a una víctima que mejora su calidad de vida, se reconecta con sus seres queridos, rompe con los deseos de venganza, recupera control y se convierte en autora de su propia existencia.

Su caso sugiere que las teorías de cambio del PAVV son factibles, que es posible romper el ciclo de violencia al acompañar a una víctima y que las víctimas son potenciales sujetos de transformación social.

El siguiente testimonio es un extracto resumido a partir de una entrevista realizada el 26 de agosto, en Acapulco; la historia de Adriana narra su proceso de sanación y construcción de resiliencia después del secuestro y asesinato de su hija.

MI DOLOR SE VOLIVIÓ PROPÓSITO

Mi hija de 20 años fue secuestrada. Se pagó el rescate y fue encontrada muerta. Tuve que identificar su cuerpo. Fue violada, golpeada, su estómago destrozado pues no le dieron alimento y fue ahorcada.

Yo no aceptaba esa pérdida, aunque vi el cuerpo y la enterramos, no lo aceptaba. Empecé a ausentarme de mí, a perder contacto con la realidad. Dejé de comer, de dormir, de bañarme y peinarme. Yo no me daba cuenta pero estaba ausente, físicamente estaba en desequilibrio. Me distancié de mi familia.

...Ahí tuve de manera gratuita una psicóloga y conocí a otras mujeres que estaban viviendo lo mismo que yo. A otras que estaban apoyándonos en ese taller y que no habían vivido lo que nosotras habíamos vivido, sin embargo, nos trataban con tanto respeto y empatía.

Estas mujeres nos regalaban su tiempo, nunca pagamos un peso por su atención, por su cariño. No me preguntaron si era católica, si creía en la Virgen. No me condicionaron nunca nada, si quería daba mi nombre. Pude desahogarme, pude llorar, me sentí cobijada, con la confianza de vivirlo, no fui criticada. Fue tan importante para mi encontrar ahí algo que no encontré en ningún lado.

El acompañamiento fue como un bálsamo a mi herida, poco a poco de su mano, aprendí que podía comer frutos secos, nueces, tomar agua y así empecé a comer alimentos. Pude volver a dormir, a sentirme mejor, a aceptar lo que había vivido, descubrí que yo no tuve la culpa de lo que pasó, entendí que necesitaba tratamiento médico y empecé a mejorar mi calidad de vida.

Pude reconciliarme con mi familia, pude voltear a ver a mis otros hijos y a compartir con ellos, recordar que tengo cosas importantes en mi vida.

Ahora, mi dolor se volvió propósito: estoy protocolizando una Asociación Civil con el nombre de mi hija, para ayudar a otras personas que pasan por lo que yo pasé. Estoy acabando mi carrera, que era mi proyecto de vida y no hice. Estoy estudiando leyes para ayudar a otras víctimas de las violencias.

Adriana, su hija fue secuestrada
y brutalmente asesinada.

La historia de Adriana y las historias de víctimas que, como ella, hoy acompañan a otros o se involucran en proyectos comunitarios, son historias de esperanza. En este sentido, vale la pena recordar que «Trabajar con las víctimas es trabajar por la esperanza; si las víctimas que han pasado tanto dolor y han vivido el horror pueden ser sanadas y deciden ser transformadas, entonces cualquier cosa es posible, la paz es posible» (Perulero, 2016).

La historia de Adriana es una historia de sanación y de resiliencia individual. Durante el proceso de acompañamiento Adriana se va construyendo como una mujer resiliente. Los individuos resilientes, dice Ritchers, tienen la capacidad de tomar decisiones sobre sus vidas, un sentido interno de control y de «ser capaces de afectar su propio destino» (Ritchers en Lambourne y Wanja Gitau, 2013: 27).

> **En el contexto de recuperación** frente al trauma [...] resiliencia se define como la habilidad de adaptarse al estrés y recuperar el equilibrio cuando se es confrontado con trauma, tragedia y amenaza.
>
> **Fuente:** Pfefferbaum et al. (2008, en Lambourne y Wanja Gitau, 2013: 26)

Según Lederach y Lederach (2010), la esencia de la resiliencia es la capacidad de las personas y comunidades de «florecer» aún en contra de toda probabilidad. El proceso de Adriana es un ejemplo de resiliencia, pues su vida recupera sentido, recobra equilibrio y florece, pese a haber estado rota emocional y físicamente por la brutal forma en que perdió a su hija.

Tras la decisión de iniciar un proceso de sanación con el apoyo del PAVV, Adriana trascendió su condición de víctima; recuperó agencia y, al conformar su asociación civil y ayudar a otras víctimas, se convirtió en sujeto de transformación social.

Ella es una víctima que resignificó el dolor y la memoria de su hija asesinada, convirtiendo todo esto en propósito, energías para el futuro y esperanza. Su caso es un ejemplo de por qué trabajar con víctimas es estratégico para construir paz.

C.

"JUNTOS SOMOS MÁS FUERTES"

EL CASO DEL COLECTIVO DE FAMILIAS DE ACAPULCO EN BÚSQUEDA DE SUS DESAPARECIDOS A. C.: DE LA SUPERVIVENCIA A LA RESILIENCIA

Desde 2015, el PAVV promovió la creación de grupos de apoyo formados por víctimas de las violencias, con miras a continuar acompañándolas de manera colectiva, en el marco de su proceso de sanación. Con esto en mente, el equipo coordinador (EC) fue detectando que entre las víctimas que recibían algún tipo de acompañamiento psicosocial o pastoral había algunas con familiares desaparecidos.

El EC pronto reconoció que el tipo de acompañamiento psicosocial que estas víctimas requería era diferente al que necesita una víctima con un familiar asesinado, o a una víctima de secuestro o extorsión. La *herida* de alguien con un familiar desaparecido *sigue abierta*, no se puede iniciar un proceso de duelo si no hay certeza ni verdad acerca del destino del familiar desaparecido. Lo que hay es certeza de la ausencia de su familiar y una búsqueda incansable por parte de las familias.

En octubre de 2015, El PAVV generó un espacio particular para los familiares de desaparecidos y los invitó a una reunión, a un espacio para compartir su historia y vivencias. Al final de esta reunión los participantes decidieron continuar reuniéndose y conformar un colectivo.

LA RESILIENCIA FRENTE A LA VIOLENCIA, SEGÚN LEDERACH Y LEDERACH, PUEDE SER COMPRENDIDA MEDIANTE LAS METÁFORAS DE VOZ, *CONFIANZA Y LUGAR.*

- «La resiliencia a través de la voz sugiere espacios sociales, como contenedores, que promueven y sostienen una interacción basada en el diálogo donde las personas pueden tocar, moldear y ser moldeados a través de la conversación cercana y significativa».
- «La resiliencia a través del cultivo y la reconstrucción de la confianza en uno mismo, en los otros y en el paisaje social, creando una sensación de comunidad y de “estar en casa”».
- «La resiliencia a través del viaje interior y exterior que cultiva la capacidad de ubicarse en un lugar y un propósito como mecanismos para nutrir y fortalecer la sensación de pertenencia y propósito».

Fuente: Lederach y Lederach (2010: 68-72).

Para este proceso de sistematización se realizó un taller con este colectivo. En esta actividad revisaron su corta pero significativa historia y la contrastaron con su historia individual de búsqueda de sus seres queridos antes de pertenecer a este espacio.

La historia de este colectivo es de resiliencia; en ella se narra el impacto de la desaparición de un familiar, los esfuerzos de búsqueda, logros y aprendizajes, así como las aspiraciones que sus miembros tienen para el futuro. También, tejida en esta narración, se encuentran las estrategias mediante las cuales el PAVV nutre la resiliencia en esta organización. En el recuadro 3 se comparten algunos fragmentos de los testimonios narrados por trece integrantes del colectivo, el 13 de agosto de 2016.

RECUADRO 3.

JUNTOS SOMOS MÁS FUERTES

Cuando un familiar desaparece, no importa nada más que encontrarlo.

Su desaparición nos ha afectado en nuestras emociones y nuestra funcionalidad, hemos entrado en depresión, sentimos culpa, dificultad para dormir y en general nuestra salud emocional y física se ha visto seriamente afectada. También nos ha afectado en el modo en que nos relacionamos con nuestra familia y amigos.

Gracias al acompañamiento, estamos juntos y esto nos da fortaleza. Nos dan confianza y hacen que no nos sintamos solos, nos dan su apoyo incondicional. Nos ayudaron a encontrarnos con otros que viven lo mismo, a organizarnos como colectivo y a fortalecer nuestras capacidades a través de la capacitación.
También nos han facilitado vincularnos con otros colectivos y organizaciones de desaparecidos y Derechos Humanos a nivel nacional.

Desde que estamos juntos, en el grupo nos sentimos libres, en confianza y vivimos el dolor de otro modo. Sentimos la fortaleza y la solidaridad de nuestros compañeros.

Podemos hablar, llorar, desahogarnos, dar y recibir consuelo y abrazo. No nos sentimos solos. Nos sentimos como una familia.

Hemos aprendido que la desaparición de nuestro familiar no es culpa nuestra, sino un problema a nivel nacional en el contexto de violencia. Algunos de nosotros, hemos iniciados el largo y difícil camino del perdón.

JUNTOS SOMOS MÁS FUERTES

Juntos somos más fuertes. Sentimos más seguridad en nosotros mismos, logrando cosas que antes no imaginamos. Puertas que antes estaban cerradas, ahora, en colectivo, se están abriendo.

Hemos organizado eventos públicos y convocado a la prensa con la intención de visibilizar el problema de la desaparición en nuestra ciudad y país. Así como exigir cambios en los protocolos y leyes con los que se atiende este fenómeno. Y con la esperanza de que esta exposición nos ayude y dé datos para encontrar a nuestros hijos, esposos y hermanas desparecidos.

Nos sentimos remando contracorriente, pero sabemos que estamos abriendo camino para que otras familias que están viviendo o desafortunadamente vivirán lo mismo que nosotros no se topen con las mismas dificultades. Para que podamos compartirles nuestra experiencia y solidaridad.

Un compañero, que ha encontrado a su hijo sin vida, nos comunicó su decisión de continuar en el colectivo, para seguir ayudándonos a buscar a nuestros seres queridos. Esto nos ha inspirado un compromiso: seguir en este colectivo, acompañándonos, aun después de encontrar a los nuestros.

Tenemos la esperanza de encontrar a nuestro familiar desaparecido. Tenemos la esperanza de encontrar la paz que hemos estado buscando. Tenemos la esperanza de sembrar la semilla de los cambios que son necesarios para que no haya ni uno más.

En este texto podemos encontrar la construcción de la resiliencia por medio de la voz. Mediante este colectivo, el PAVV ha generado un espacio en el que las personas con familiares desaparecidos encuentran dónde verter su voz, que resuena

y hace eco en otras personas que han vivido lo mismo. A su vez, la voz de los otros los toca y resuena en ellos, generando así un espacio donde puede darse un diálogo íntimo y profundo de lo que han vivido.

También se puede recoger la construcción de la resiliencia a partir de la confianza. La frase «hemos hecho y logrado cosas que nunca antes nos imaginábamos hacer» es muy poderosa; sobre todo en medio de un contexto de impotencia y parálisis por el miedo y la complejidad de la situación. En este taller las víctimas compartían que antes jamás hubieran salido a la calle a hacer un mitin o una marcha, o a exponer en público su caso y la fotografía de su familiar.

Este empoderamiento de las víctimas es muy significativo. En este caso, encontraron poder en la colectividad. Recuperan la autoconfianza y la confianza en su capacidad de procurar cosas para sí mismos y para los demás; confianza en los compañeros con quienes pueden lograr cosas juntos, y confianza en un grupo de personas que les acompañan en este proceso.

En este sentido, comparten cómo han logrado reunirse con autoridades estatales de alto nivel que antes, en lo individual, no les habían escuchado, ni recibido. Asimismo, se dicen más seguros al hablar con funcionarios públicos; por ejemplo, un participante comentaba lo siguiente: «Ya no nos pueden hacer tontos y marearnos con términos forenses, ya sabemos lo que significa, nos hemos capacitado».

Finalmente, en estos fragmentos podemos entender cómo se construye resiliencia a partir de la ubicación en un lugar y propósito. La recuperación de propósito y sentido de vida es fundamental; ese propósito trasciende la búsqueda individual para convertirse en un propósito más amplio, donde caben los otros y la colectividad.

Este colectivo, que inició con 10 familias, hoy está conformado por 39 familias cuyo propósito es unir recursos, fuerzas y experiencia para localizar a sus familiares. Este colectivo ha comenzado una ruta independiente y ha encontrado nuevos aliados en organismos de derechos humanos locales y nacionales, así como en otras organizaciones de familiares de desaparecidos. La Arquidiócesis de Acapulco sigue cobijándoles, proporcionando el espacio seguro en el que se reúnen y trabajan juntos.

Cabe recordar que, tanto en México como en otros países, los colectivos y redes de víctimas han logrado avances en cuanto a derechos por medio de cambios en las legislaciones. Son las víctimas quienes han demostrado estar comprometidas hasta las últimas consecuencias con la búsqueda de la verdad y la justicia como condiciones necesarias para la paz sostenible.

La historia de este grupo es un caso emblemático del impacto del PAVV en la vida de los integrantes de este colectivo, mostrando un antes y un después del acompañamiento; un caso en el que el acompañamiento construye un legado social más amplio para esta ciudad.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

7.

ANÁLISIS DE LOS ALCANCES DEL PAVV

a.

RESILIENCIA Y SANACIÓN INDIVIDUAL DE LAS VÍCTIMAS

Para hacer un balance crítico sobre el aporte del PAVV a la *resiliencia individual,* se toman en cuenta las fortalezas con que las víctimas dicen haber contado para enfrentar el hecho violento, encontradas en la sección cuatro, en contraste con los elementos que les ha aportado el PAVV.

Las fortalezas que las víctimas reportaron como ayuda para enfrentar el hecho violento son: la fe en Dios, y la red de familiares y amigos. Asimismo, en sus testimonios, las víctimas narran haber sido visitadas o invitadas por el PAVV y para que esta intervención fuera posible era necesaria su aceptación; es decir, la disposición de buscar o recibir ayuda.

Así pues, la fe, la red de familia y amigos, más la disposición para recibir ayuda, representarían el bagaje de resiliencia propio con el que contaban las víctimas para enfrentar el hecho violento antes de la intervención del PAVV.

A PARTIR DEL ACOMPAÑAMIENTO DEL PAVV LAS VÍCTIMAS EXPRESAN CONTAR CON UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES FORTALEZAS:

- Mayor capacidad para manejar emociones como el enojo, la tristeza, miedo o ansiedad.
- Disposición al perdón como herramienta liberadora y de transformación emocional.
- Pertenecer a una comunidad de cuidado o a un colectivo para acompañarse.
- Posibilidad de resignificar el hecho violento.
- Capacidad de recordar al ser querido mediante la memoria grata o sagrada.
- Comprensión de que no se es culpable del hecho violento.

En cuanto al aporte del PAVV a la *sanación individual,* este puede dimensionarse a partir de los cambios que las víctimas y sus acompañantes identificaron después del acompañamiento. Sin embargo, es importante recordar que no se pudo aislar el efecto del PAVV de otros factores en su proceso de sanación, o del proceso natural de duelo.

Dicho esto, contrastando los impactos iniciales con los cambios a partir del acompañamiento, sí hay diferencias significativas en el estado de las víctimas antes y después del PAVV. Sin embargo, no sería posible contrastar literalmente el inventario de las afectaciones frente al inventario de los cambios, ni atribuirlos a un caso en particular al que haya podido darse seguimiento.

Por lo tanto, para hacer este balance, se verán y presentarán los cambios más notables en clave de proceso, tomando en cuenta aquellos que fueron observados e identificados por los acompañantes y/o inferidos a partir de los testimonios y talleres realizados con las víctimas y los coordinadores del proyecto.

Estos cambios tienen que ver con capacidades perdidas a raíz del hecho violento y recuperadas, paulatinamente, a partir de un proceso de sanación. Así, el hecho violento provoca en algunas víctimas una ubicación en la primera columna de la **figura 2** y, a partir del acompañamiento recibido (PAVV), algunas manifiestan ubicarse en la segunda o tercera columna. Estos cambios suceden en diferentes grados, no son lineales (aunque así se presentan para mayor claridad) y, en algunos casos, hay retrocesos.

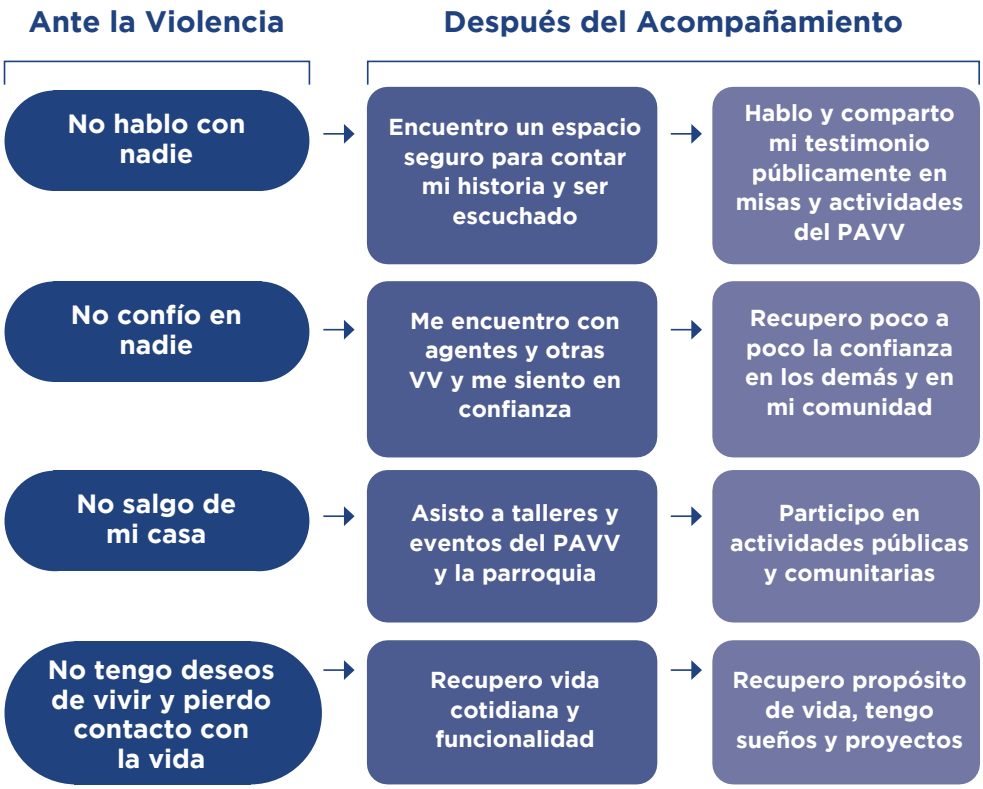


FIGURA 2.
SITUACIÓN ENCONTRADA Y CAMBIOS ALCANZADOS.

Fuente: Jean Mendieta y Carlos Juárez.

Según el sociólogo John Paul Lederach, la sanación es la búsqueda de sentir de nuevo; la búsqueda por pertenecer de nuevo, de estar en contacto con el sentido de ser persona, de ser autor y no víctima, la búsqueda de encontrar un camino por medio de la fragmentación, de sentirse seguro y ser parte de una comunidad de cuidado y, de algún modo, recuperar el asombro y la esperanza (Lederach, 2013).

A partir de los testimonios de las víctimas, es posible afirmar que la intervención del PAVV genera las condiciones para sanar y brinda acompañamiento en ese proceso. Es decir, el PAVV apoya a las víctimas en su propio camino hacia la recuperación de la dignidad y de los aspectos fundamentales de su humanidad: la capacidad de hablar, de confiar, de reconectarse, de convivir con otros y de recuperar vida.

Asimismo, el PAVV promueve la construcción de resiliencia mediante este acompañamiento, fortalece la capacidad de las víctimas de vivir y lidiar con el trauma de manera diferente.

b.

SANACIÓN Y RESILIENCIA COLECTIVAS

Si bien se puede apreciar claramente que existen aportes significativos del PAVV a la sanación y resiliencia individual de las víctimas, una de las preguntas más relevantes que surge en el proyecto es de qué modo el PAVV contribuye a esa sanación y resiliencia colectiva o social.

> **La sanación social** trabaja en las energías del presente movilizándolas hacia la transformación social. Esto implica convertir las narrativas de una sociedad, de narrativas de derrota y desesperanza a narrativas de redención y esperanza. Hacer esto significa estar continuamente descubriendo fuentes de esperanza que hagan posible un futuro diferente.
>
> **Fuente:** Schreiter (2010: 378).

La sanación social, aplicable a pequeños grupos o a sociedades enteras, se concentra en la calidad de las relaciones sociales como principal componente. Aunque no se concentra en los individuos, la sanación social no puede suceder sino cuando, al menos, un buen número de individuos ha sanado (Schreiter, 2010: 377).

En este sentido, el PAVV contribuye a la sanación en su dimensión colectiva en tanto que acompaña procesos de sanación individual; sin individuos sanados un proceso más amplio no sería posible.

Por otro lado, el aporte del PAVV a las relaciones de las víctimas con sus familiares y su entorno social cercano y más amplio aporta, también, una mejoría en la calidad de las relaciones: uno de los principales componentes de la sanación social.

> **La resiliencia comunitaria** se define como la existencia, desarrollo y uso de recursos colectivos para sostener, renovar y buscar rutas nuevas para el futuro de una comunidad, así como su habilidad de resistir y florecer frente al cambio y la adversidad.
>
> **Fuente:** Magis (2010: 402); Ungar (2008: 8); y Zraly & Nyirazinyoye (2010: 1657) en Lambourne y Wanja Gitau (2013: 27).

En cuanto a la resiliencia en su dimensión social o comunitaria, esta se define como la habilidad de un sistema social de absorber un evento disruptivo y mantener su identidad, funcionalidad y estructura básicas (Carpenter, 2014).

En cuanto a la resiliencia, no aplica el mismo precepto que para la sanación, ya que un grupo de individuos resilientes o, en este caso, de víctimas que han construido resiliencia, no se traduce en una comunidad resiliente (Carpenter, 2014), sino que deben existir algunos elementos comunes como una identidad cultural fuerte, orgullo comunitario, visión compartida de futuro y capacidad de trabajar colectivamente, entre otros (Ornelas & Castellanos, 2015: 29).

Sin embargo, el aporte del PAVV a la resiliencia colectiva se puede apreciar claramente en dos grupos estratégicos: en los equipos levadura parroquiales (ELP) y en el Colectivo Familias de Acapulco en Busca de sus Desaparecidos A.C.

Como se ha referido, el impulso para que la organización de familiares de desaparecidos se conformara y formalizara legalmente como tal es un aporte del PAVV a la resiliencia comunitaria. Esta asociación civil puede considerarse como un nuevo «recurso» con el que familias y personas de Acapulco cuentan para acompañarse y enfrentarse a la violencia cuando esta les golpea por medio de una desaparición.

Por otra parte, cada uno de los ELP constituye el aporte del PAVV a la resiliencia comunitaria de la comunidad parroquial o espacio geográfico en el que se encuentran ubicados; estos representan el recurso con el que cuentan las comunidades para forjar solidaridad, mantener un propósito colectivo y reaccionar creativamente frente a la violencia mediante el acompañamiento individual y las actividades públicas dirigidas a la comunidad.

Así, por medio de aportes muy concretos como los ELP y el colectivo de víctimas, el PAVV contribuye a la construcción de resiliencia comunitaria en las localidades donde interviene.

C.

EL RUMBO CORRECTO DE UN CAMINO LARGO

Todos los autores revisados para esta investigación coinciden en la importancia de escuchar y atender a las víctimas en contextos de conflictos violentos extendidos. Desafortunadamente, solo el 20% de las parroquias pertenecientes a la Arquidiócesis de Acapulco participan en el PAVV, limitando significativamente el impacto potencial del proyecto en el contexto actual de violencia que se vive en la ciudad.

Sin embargo, es preciso señalar que incluso si todas las parroquias de la Arquidiócesis decidieran acompañar a víctimas de violencia bajo la metodología del PAVV, el impacto colectivo de dicho acompañamiento no podría garantizarse y, de suceder, se manifestaría en el largo plazo, pasando por un proceso de incidencia a nivel individual y familiar en el corto plazo, y a nivel comunitario (colonias y localidades) en el mediano plazo.

Con esto, no se pretende menguar la eficacia de la gran labor del PAVV y su equipo, sino resaltar la urgente necesidad de que otros actores e instituciones, bajo sus principios y capacidades, reconozcan y acompañen a las víctimas de las violencias en sus diferentes necesidades.

Carlos Berinstain, durante la conferencia *Justicia transicional en Latinoamérica: Lecciones para México* (CIDE & Notre Dame, 2016), plantea el reconocimiento, reivindicación y dignificación de las víctimas como una ruta estratégica e indispensable para el eventual desarrollo de procesos de justicia transicional. También, la creación de mecanismos que potencien las voces de las víctimas y les permitan interpelar a las autoridades en busca de justicia, verdad, reparación del daño y garantías de no repetición. Aunque tradicionalmente los mecanismos de justicia transicional están relacionados con violaciones de derechos humanos, crímenes de lesa humanidad y violencia masiva ejercida por agentes del Estado —principalmente en contextos de transición de regímenes autoritarios a regímenes democráticos, o de escenarios de conflictos armados a la paz—, actualmente los escenarios de conflictos han cambiado, obligándonos a ampliar los marcos teóricos o conceptuales bajo los cuales construimos comunidades más justas y pacíficas.

Desde hace algunos años los actores no estatales, como grupos terroristas, actores paramilitares o el crimen organizado, han cobrado relevancia y mayor participación en los actuales escenarios de violencia y conflicto.

En el caso de México, el reporte *Atrocidades innegables. Confrontando crímenes de lesa humanidad en México,* de la iniciativa de justicia de Open Society Founda-

tions (2016), señala a un actor no estatal, en este caso al grupo criminal «Los Zetas», como posible perpetrador de crímenes de lesa humanidad. Esto abre un camino para procesos de justicia transicional para las víctimas de estos grupos.

Adicionalmente, la línea entre crimen organizado y agentes del Estado se ha hecho cada vez más difusa. Así lo ejemplifica el trágico caso de la desaparición de los 43 estudiantes de la Normal Rural de Ayotzinapa, en Guerrero, perpetrada por cuerpos policiacos y ordenada por un alcalde que, a su vez, formaban parte de las filas del crimen organizado.

Este fenómeno ha sido observado por algunos académicos (Trejo y Ley, 2015) y hace pertinente el trabajo con las víctimas de la violencia criminal en México, considerando en el horizonte posibles mecanismos de justicia transicional para ellas.

En otros contextos, los mecanismos de justicia transicional (como comisiones de la verdad, tribunales especiales, mecanismos de reparación del daño, lustraciones, entre otros) han servido para sanar las memorias, recuperar confianza en las instituciones, generar procesos de reconciliación y, en general, poner como base la verdad y la justicia como condiciones fundamentales para la paz sostenible y sociedades más democráticas.

Proyectos como el PAVV están en un camino correcto pero largo de recorrer: el camino de acompañar y fortalecer a las víctimas para construir narrativas de futuro y esperanza. Y para canalizar las energías de odio y venganza del pasado en energías para la transformación social.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

8.

APRENDIZAJES DEL PAVV

Como ya se ha mencionado, el PAVV surge en el contexto de la proliferación de la violencia en Guerrero. En este sentido, cabe señalar que su diseño obedece más a la respuesta inmediata a una emergencia local, que a una intención de replicabilidad o escalamiento. Sin embargo, existen elementos que representan claras ventajas, fortalezas y, sobre todo, aprendizajes para tomar en cuenta a la hora de replicar este proyecto.

a.

CONDICIONES O FACTORES CLAVE DE REPLICABILIDAD

> «Nos toman de la mano y no nos sueltan.
> Nos dicen ino estás sola!, hay alguien que se preocupa
> por nosotros. Son como una familia».
>
> **Fuente:** Testimonios de víctimas de violencia acompañadas por el PAVV recogidos durante los talleres.

Además de los cambios, vistos como beneficios de la influencia del PAVV en la vida de las víctimas acompañadas, se preguntó a las personas que han sido atendidas qué significa para ellas el acompañamiento. Las respuestas a esta pregunta constituyen los factores clave de este proyecto; es decir, aquellos que permitieron los logros y el adecuado funcionamiento del PAVV y que pueden ser posibles factores de replicabilidad.

Durante el proceso de acompañamiento, mediante sus diversas modalidades, las víctimas narran haber encontrado en el PAVV *una comunidad de cuidado* que les provee un *lugar seguro* en el que su voz puede ser escuchada; a la vez, reciben un trato *dignificante,* entregado de forma ***incondicional y gratuita.*** Este conjunto de elementos les ha permitido iniciar y experimentar procesos de *sanación.*

COMUNIDAD DE CUIDADO. Para las víctimas, el PAVV está formado por una red de personas, sacerdotes, agentes parroquiales, psicólogos y coordinadores que se preocupan por ellos y con quienes cuentan para dejar de sentirse solas.

Es muy importante, también, que en este espacio las víctimas se encuentren con otras víctimas. Este encuentro con el otro, que también sufre y padece la violencia, es el inicio de un potencial proceso de sanación. En muchos casos, las víctimas relatan cómo les ayudó conocer y saber que otros también estaban pasando por lo mismo que ellas: «Por primera vez sentí que alguien podía entender por lo que yo estaba pasando».

LUGAR SEGURO. Las víctimas se sienten seguras en los centros de escucha, en los talleres y en los diferentes espacios de acompañamiento; esta seguridad está relacionada con la confianza que sienten en quienes les acompañan y con el hecho de saber que el espacio les garantiza confidencialidad.

VOZ. En este espacio seguro, hay personas en quienes confían, que les dan voz a las víctimas; allí ellas comparten su historia y cuentan cosas que en ningún otro lugar pueden platicar. Usan su voz y su llanto para expresar lo que han vivido y lo que han sentido, y para «sacar» y desahogarse. Sienten que su voz es escuchada y comprendida, que hablan un mismo lenguaje, que no son juzgadas y que su voz es respetada.

TRATO DIGNIFICANTE. Las víctimas son recordadas de su dignidad inherente al ser «cobijadas», «abrazadas» y tratadas como seres humanos por otros seres humanos de manera incondicional y gratuita. Expresan que, gracias al acompañamiento, redescubren que son *importantes* y que le interesan a alguien.

INCONDICIONALIDAD Y GRATUIDAD. Estos dos elementos aparecen de manera recurrente como características fundamentales del acompañamiento; también emergen como argumentos morales para que algunas de las víctimas acompañadas decidan, a su vez, ayudar a otros de forma incondicional y gratuita.

SANACIÓN. Los participantes relatan que el PAVV les ha ayudado a alcanzar una serie de cambios —que ya han sido descritos en secciones anteriores— y a iniciar procesos de sanación y de perdón. Comparten que el PAVV ha sido como una medicina o un salvavidas. El espacio en el que han encontrado fortaleza, tranquilidad y paz.

b.

VENTAJAS DE LA IGLESIA CATÓLICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PAVV

Además de los factores anteriores, esta sistematización identificó ciertas ventajas que facilitaron la implementación del PAVV dentro de la estructura de la Iglesia Católica, en este caso, en la Arquidiócesis de Acapulco. Estas ventajas son la existencia de una *red de confianza,* su *presencia ubicua,* la creación de un *espacio seguro,* sus *recursos espirituales,* y la disponibilidad de *voluntariado.*

> «No me preguntaron nada, ni me condicionaron nada, solo me escucharon y me abrazaron». «No me pidieron nada a cambio». «No tendrían por qué hacer esto, pero lo hacen».
>
> **Fuente:** Testimonios de víctimas de violencia acompañadas por el PAVV recogidos durante los talleres.

1. RED DE CONFIANZA.

La solidez de las relaciones tejidas entre párrocos, beneficiarios, agentes pastorales y sicólogos es crucial para el desarrollo del proyecto y está basada en una confianza absoluta e incondicional.

La red de confianza construida entre el equipo del PAVV y las víctimas parece trascender el proyecto. Prueba de ello es que los autores de este documento pudimos constatar cómo una simple llamada a la víctima acompañada o al párroco nos abría las puertas a los centros de escucha y, mucho más importante, a testimonios completamente íntimos y profundamente dolorosos. Para ponderar este hecho, vale recordar que este trabajo de sistematización se llevó a cabo en algunas de las regiones con índices de violencia más altos del país, en donde la confianza está prácticamente destruida.

No es casual que, en **la gran mayoría** de casos, el primer contacto con la víctima suceda en el entorno de su parroquia o de alguien cercano a la comunidad parroquial. Esta confianza, depositada al mismo tiempo en párrocos, coordinadores y psicólogas, representa quizás el mayor activo o fortaleza del PAVV.

2. PRESENCIA UBICUA.

La capacidad de la Iglesia para estar presente en todas partes y a diversos niveles sociales es, al mismo tiempo, fortaleza y oportunidad. La amplia cobertura territorial de la Iglesia católica hace posible llevar a cabo el proyecto mediante su red de parroquias y sus equipos levadura de la Pastoral Social.

En gran medida, el potencial de expansión del PAVV está determinado por su capacidad de estar presente en comunidades y colonias (barrios) donde viven y se «generan» las víctimas directas e indirectas de la violencia.

3. ESPACIO SEGURO.

Debido a la vulnerabilidad física y emocional de las víctimas, resulta indispensable proveer un espacio físico y simbólico en el que las personas acompañadas puedan expresar sus vivencias y emociones sintiéndose cómodas y seguras.

Una de las principales características de los centros de escucha es que normalmente son contiguos o están conectados con la parroquia, con lo cual se garantiza un acceso seguro y discreto para la víctima.

4. VOLUNTARIADO.

Hacia finales de 2016, el PAVV contaba con 94 agentes pastorales voluntarios distribuidos en 15 parroquias, así como con tres coordinadoras contratadas. Aunque el proyecto no cuenta con indicadores de la relación costo-efectividad, es evidente que la participación de voluntarios genera altos niveles de eficiencia presupuestal, convirtiéndolo en un proyecto de relativamente bajo costo.

Otro elemento destacable es que, al ser parte de la Iglesia, los participantes han pasado ya por un filtro de «buena fe» o, al menos, se puede asumir que comparten los valores humanistas de la doctrina social cristiana.

Este factor es especialmente relevante porque en muchos de los lugares con altos índices de violencia se observan también bajos niveles de capital humano, lo cual hace muy difícil encontrar personas con capacidades adecuadas para implementar un proyecto.

5. RECURSOS ESPIRITUALES.

En situaciones límite, las personas tienden a buscar consuelo y confort espiritual; sobre todo, cuando necesitan encontrar sentidos trascendentes a lo que está sucediendo.

En el campo de las intervenciones psicosociales que promueven resiliencia puede ser muy útil incorporar la dimensión espiritual en su diseño, pues ayuda a tener visiones más balanceadas sobre justicia e injusticia, la búsqueda de sentido y de control y, en general, a contener los efectos del trauma (Conner en Lambourne y Wanja Gitau, 2013: 28 y Lambourne y Wanja Giatu, 2013: 28).

La iglesia cuenta con recursos característicamente religiosos o espirituales como la oración, el ritual y la sanación espiritual para integrarlos en proyectos de construcción de paz (Echeverry en Appleby *et al.,* 2010: 19).

C.

RETOS Y LIMITACIONES DEL PAVV

El proceso de sistematización de la experiencia del PAVV permite destacar logros y alcances, pero el análisis y la observación de lo actuado también permiten presentar algunos de los retos y limitaciones identificados.

La naturaleza de la violencia en Acapulco, con altos niveles de brutalidad y horror, ofrece grandes retos para las profesionales que brindan atención psicológica, pues el trauma que presentan algunas de las víctimas tiene dimensiones que rebasan su experiencia o formación profesional. Las modalidades y formas en que se ejerce la violencia, sobre todo por grupos del crimen organizado, se transforman constantemente, alcanzando y cruzando diversos límites de sadismo y crueldad. De esa cuenta, el acompañamiento ofrecido por el PAVV tiene, frente a sí, el reto de adaptar sus herramientas a estas nuevas manifestaciones de la violencia.

En este sentido, el PAVV no cuenta con un acompañamiento diferenciado según la naturaleza del hecho violento. Además, debido a que trabaja mediante una red de voluntarios capacitados para acompañar a las víctimas y por la magnitud de la violencia, muchas veces estos se encuentran trabajando al límite de sus capacidades.

En términos concretos, el PAVV enfrenta el reto de ser flexible y desarrollar la capacidad de adaptarse a una realidad compleja y cambiante.

Por otra parte, los procesos de procuración de justicia y la presencia de autoridades que a menudo actúan como fuentes de revictimización generan recaídas y retrocesos en el camino de la sanación. Asimismo, dado el contexto de impunidad, muchas de las víctimas viven en proximidad con sus victimarios, lo cual genera condiciones de estrés y tensión adicionales que dificultan los procesos de sanación. El clima de impunidad imperante deja a las víctimas con reclamos de justicia y verdad como dificultades adicionales a la ya difícil recuperación del trauma.

En esta misma línea, es preciso considerar que algunos patrones resilientes propios de la región constituyen una condición desfavorable para los procesos de sanación de las víctimas, pues estos últimos tienen que iniciarse en un contexto donde la seguridad física no está garantizada. Cabe recordar, en este sentido, que expertos en alivio del trauma plantean la seguridad de la víctima como un primer paso para este proceso (Herman en USIP, 2001: 4).

Asimismo, las víctimas tienen otro tipo de necesidades que el PAVV no puede y quizás no le compete atender, como necesidades económicas y jurídicas derivadas del mismo hecho violento que tampoco están siendo atendidas por otros programas o sectores y que también representan condiciones desfavorables para avanzar en el proceso de sanación.

Por motivos que ya han sido explicados, el PAVV no está atendiendo a jóvenes y niños víctimas. Estos sectores de la población son altamente vulnerables y estratégicos y, al no ser atendidos, representan la incubación de nuevas generaciones de victimarios potenciales.

Existen otros grupos poblacionales a los que el PAVV tampoco tiene acceso, como víctimas que profesan otras religiones o víctimas fuera de la red de comunicación y relaciones de las parroquias. De igual forma, los bajos niveles de población masculina que recibe acompañamiento conllevan un doble reto, ya que por una parte los hombres presentan los índices más altos de victimización directa de la violencia criminal (particularmente homicidios) y, por el otro, los hombres que la han padecido desarrollan sentimientos de indefensión y frustración que, al no ser atendidos, afectan su concepción de masculinidad, convirtiéndose en una fuente de potencial violencia hacia las mujeres en el corto o mediano plazos.

Finalmente, la presente investigación destaca la necesidad de que el PAVV desarrolle e implemente mecanismos de monitoreo y evaluación que, sin revictimizar a sus acompañados, permitan medir de manera sistemática y permanente los resultados de las intervenciones que implementa.

Oscar Leiva, Silverlight para CRS.

9.
CONCLUSIONES

A lo largo del desarrollo de este trabajo, se pudo apreciar con claridad los efectos positivos del PAVV en las víctimas de violencia acompañadas. A nivel relacional y comunitario, a pesar de que no existen indicadores para evaluar impacto, se identificó una marcada alineación entre las teorías de cambio del proyecto, diversos argumentos teóricos, el diseño e implementación de la intervención, y los testimonios de las víctimas.

En este sentido, se concluye que el PAVV contribuye a la construcción de resiliencia colectiva en las comunidades parroquiales y grupos de víctimas. Así, estas pequeñas comunidades se fortalecen, incluso dentro de una comunidad mucho más amplia (la ciudad) que no logra ser impactada.

Una de las principales contribuciones del PAVV a la construcción de la paz en Guerrero es la forma en que restaura las relaciones rotas a partir del acercamiento de miembros de la misma comunidad hacia las víctimas para brindar consuelo, compañía o apoyo moral. Se trata de la comunidad reconstruyendo a sus miembros más vulnerables, los cuales han sido violentados por la comunidad misma.

Al trabajar en procesos de sanación de los traumas provocados por la violencia se desactivan diversos ciclos de violencia relacionados con la venganza, la frustración o nociones distorsionadas de justicia. De acuerdo con Richard Rohr, «el dolor que no se transforma, se transfiere» (Rohr en Ornelas & Castellanos, 2015: 23), por lo que los cambios observados en los participantes representan, también, mecanismos de prevención de violencia.

Como parte del proceso de reintegración humana, y por medio de la resignificación del evento violento, las víctimas logran seguir adelante, recuperando el sentido de vida y edificando paulatinamente una mirada esperanzada hacia el futuro.

De acuerdo con múltiples testimonios y a partir de la combinación de los dos elementos anteriores, al acompañar psicosocialmente a las víctimas se desactivan diversos ciclos de violencia por repetición o venganza, lo cual contribuye a la construcción de un entorno más pacífico.

Al considerar a la víctima como parte de un entramado social, y no solo en su dimensión individual, las intervenciones psicosociales construyen resiliencia comunitaria, reconstruyen la confianza entre sus miembros y fortalecen la cohesión social.

Cabe destacar, también, que el PAVV es un proyecto sólido y diseñado a consciencia. Con objetivos claros y estratégicos. Pero, sobre todo, está dirigido a los miembros más vulnerables de nuestra sociedad, para quienes construye futuro y esperanza en donde solo hay oscuridad y desesperación.

Los hallazgos y aprendizajes resultantes del presente trabajo representan verdaderas oportunidades de intervención para diversos actores gubernamentales, instituciones de asistencia humanitaria y organizaciones orientadas a aliviar el sufrimiento humano. La forma en que el PAVV pone en el centro de sus esfuerzos a las víctimas de la violencia debe ser entendida, al mismo tiempo, como un ejemplo y un llamado para dirigir nuestra mirada hacia uno de los sectores más frágiles de la crisis de violencia vigente en nuestro país y nuestro continente.

Las víctimas, heridas, abandonadas e ignoradas, son el reflejo de la profunda crisis humana y social de nuestros tiempos. Pero simbolizan, también, la posibilidad de construir una sociedad más solidaria y empática, una comunidad en la que el dolor y el sufrimiento no se transformen en más violencia, sino en el encuentro de consuelo y abrazo fraterno.

A decir de un agente de pastoral que ha acompañado víctimas durante los últimos seis años:

> Trabajar con las víctimas es trabajar por la esperanza; si las víctimas, que han pasado tanto dolor y han vivido el horror, pueden ser sanadas y deciden ser transformadas, entonces cualquier cosa es posible, la paz es posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Appleby, R. Scott (2010). «Peacebuilding and Catholicism». *Peacebuilding: Catholic Theology, Ethics, and Praxis.* Ed. Schreiter, Robert J.; Appleby, R. Scott, y Powers Gerard F. Nueva York: Orbis Books.

- Arévalo Naranjo, Liz (2010). «Atención y reparación psicosocial en contextos de violencia sociopolítica: Una mirada reflexiva», en *Revista de Estudios Sociales.* Bogotá, Colomiba, pp. 29-39.

- Asamblea General de las Naciones Unidas (1985). *Declaración de los Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Crimen y Abuso de Poder.* AG/RES/40/34 Nueva York: ONU, 1985. Disponible en: http://www.un.org/documents/ga/res/40/a40r034.htm.

- Azaola, Elena (2012). «La violencia de hoy, las violencias de siempre», en *Revista Desacatos* 40, pp. 13-32.

- Arquidiócesis de Acapulco (2012). *Respuesta humanitaria en crisis por violencia en México. México:* Catholic Relief Services.

- Arquidiócesis de Acapulco (2013). *Proceso de construcción de la paz en la Arquidiócesis de Acapulco.* Acapulco: Arquidiócesis de Acapulco, 2013. Impreso.

- Banco Mundial (2016). *Social Cohesion and Violence Prevention.* Brief. August 14, 2013. Disponible en: http://www.worldbank.org/en/topic/socialdevelopment/brief/social-cohesion.

- Brito, Luis (2011). «Las mujeres sufren altos niveles de violencia en siete estados del país», en *Revista Expansión*, 8 de marzo de 2011, disponible en: http://expansion.mx/nacional/2011/03/08/las-mujeres-sufren-altos-niveles-de-violencia-en-siete-estados-del-pais.

- Carpenter, Amy C. (2014). *Community Resilience to Sectarian Violence in Bagdad.* New York: Springer.

- Castro, Luis A. (2005). *Deja de correr. La reconciliación desde las víctimas.* Colombia: Comisión de Conciliación Nacional.

- Comisión Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2014). Pobreza 2014. *Guerrero.* Coneval, disponible en: http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Guerrero/Paginas/pobreza-2014.aspx.

- Comisión Nacional de Derechos Humanos (2013). *Informe especial sobre los grupos de autodefensa y seguridad pública en el estado de Guerrero.* México: CNDH [en formato pdf], disponible en: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Informes/Especiales/2013_IE_grupos_autodefensa.pdf.

- Coneval (2015). Comisión Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. *Pobreza* 2014. Guerrero. Méxioc: Coneval, disponible en: http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Guerrero/Paginas/pobreza2014.aspx.

- Chávez, Juliana; Tobón, Alonso (2012). *Capacidades estatales para atender el problema de la violencia armada.* El caso de América Latina y el Caribe. Londres: Action on Armed Violence [en formato pdf], disponible en: http://www.cerac.org.co/assets/pdf/AOAV%20SP%202012amend5%20FINAL.pdf.

- CIDE & Notre Dame (2016). Berinstain, Carlos. «Justicia Transicional y Combate a la Impunidad: Lecciones para México». Notas del autor. Conferencia. Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y Kellog Institute for International Studies, Universidad de Notre Dame. 21 y 22 de octubre de 2016. Ciudad de México. Auditorio Santa Fe, CIDE.

- *Enciclopedia guerrerense* (2012). Guerrero Cultural Siglo XXI A.C. México, disponible en: http://www.enciclopediagro.org/index.php/guerrero-cultural-siglo-xxi-a-c.

- Esser, Daniel (2004). «The city as arena, hub and prey patterns of violence in Kabul and Karachi», en *Environment and Urbanization.* 16.2: 31-38.

- Hernández, Rosana (2012). *Análisis de los resultados de la ENDIREH Comparativo 2006 y 2011.* México: Cámara de Diputados LXII Legislatura, disponible en: http://www3.diputados.gob.mx/camara/content/download/327410/1155231/file/ARE_C0611.pdf.

- Instituto Igarapé en The Economist (2016). «The World´s Most Dangerous Metropolises (Re-Ranked)», en *The Economist*. 30 de marzo de 2016, disponible en: http://www.economist.com/blogs/graphicdetail/2016/03/daily-chart-18.

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2011). *Encuesta nacional sobre la dinámica de las relaciones en los hogares.* Disponible en: http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/endireh/2011/.

- Institute for Economics and Peace (2013). *Índice de Paz México 2013* [en formato pdf], disponible en: http://economicsandpeace.org/wp-content/uploads/2016/01/Indice-de-Paz-Mexico-2013.pdf.

- Institute for Economics and Peace (2015). *Índice de Paz México 2015.* [en formato pdf], disponible en: http://economicsandpeace.org/wp-content/uploads/2015/06/Mexico-Peace-Index-2015-Spanish-Report.pdf.

- Institute for Economics and Peace (2016). *Índice de Paz México 2016* [en formato pdf], disponible en: http://economicsandpeace.org/wp-content/uploads/2016/04/%C3%8Dndice-de-Paz-M%C3%A9xico-2016_ES.pdf.

- Kyle, Chris (2015). *Violence and Insecurity in Guerrero.* Washington: Woodrow Wilson International Center for Scholars [en formato pdf], disponible en: https://www.wilsoncenter.org/sites/default/files/Violence%20and%20Insecurity%20in%20Guerrero.pdf.

- Lambourne, Wendy; Wanja Gitau, Lydia (2013). «Psychosocial Interventions, Peacebuilding and Development in Rwanda», en *Journal of Peacebuilding and Development* 8.3, 23-36.

- Lederach, John Paul (2007). *La imaginación moral: El arte y el alma de la construcción de la paz.* Traducción Teresa Toda. España: Gernika Gogoratuz.

- Lederach, John Paul; Neufeldt, Reina y Culbertson Hal (2007). *Reflective Peacebuilding: A planning, monitoring, and learning toolkit.* Catholic Relief Services, Joan B. Kroc Institute for International Peace Studies and University of Notre Dame [en formato pdf], disponible en: http://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/reflective-peacebuilding.pdf.

- Lederach, John Paul (2012). *Compassionate Presence: Faith-based Peacebuilding in the Face of Violence.* San Diego: Joan B. Kroc Institute for Peace and Justice.

- Lederach, John Paul; Mansfield, Katie (2010). *Strategic Peacebuilding Pathways.* Kroc Institute for International Peace Studies, disponible en: http://kroc.nd.edu/strategic-peacebuilding-pathways.

- Lederach, John Paul; Lederach, Angela Jill (2010). *When Blood and Bones Cry Out. Journeys trhough the Soundscape of Healing and Reconciliation.* New York: Oxford University Press.

- Lozano, Rafael et al. (2006). *Extracto del Informe nacional sobre violencia y salud.* México: Secretaría de Salud.

- Mendieta, Jean (2013). *Memoria: Decimocuarta sesión: Atención a víctimas y justicia restaurativa: Rosa Inés Floriano.* Acapulco: Universidad Loyola del Pacífico. Electrónico.

- Mendieta, Jean (2014). *Acompañamiento integral a víctimas de las violencias en la Arquidiócesis de Acapulco. Construcción de paz de cara a las crisis humanitaria en México.* Acapulco: Catholic Relief Services [en formato pdf], disponible en: http://arquiaca.org/mente_web.pdf.

- Mendieta, Jean (2015). *La esperanza de que la paz es posible en Guerrero: Construcción de la paz en la Arquidiócesis de Acapulco.* México, Acapulco, mimeo.

- Minow, Martha (1998). *Between Vengeance and Forgiveness.* Estados Unidos de América: Beacon Press, 1998.

- Muggah, Robert (2015). «A Manifesto for the Fragile City». *Journal of International Affairs.* 68.2 Electrónico.

- Norton, Andrew. De Haan, Arjan. *Social Cohesion: Theoretical Debates and Practical Applications with Respect to Jobs. Background Paper for the World Development Report.* World Bank, 2013. http://siteresources.worldbank.org/EXTNWDR2013/Resources/8258024-1320950747192/8260293-1320956712276/8261091-1348683883703/WDR2013_bp_Social_Cohesion_Norton.pdf

- Open Society Foundations (2016). *Atrocidades innegables. Confrontando crímenes de lesa humanidad en México* [en formato pdf], disponible en: https://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/undeniable-atrocities-esp-20160602.pdf.

- Ornelas, Karla; Castellanos, Francisco (2015). *La atención a víctimas de la violencia con enfoque de resiliencia.* México: Programa para la Convivencia Ciudadana.

- Perulero, Tomás (2016). Entrevista con los autores efectuada el 25 de agosto de 2016.

- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. *Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014. Seguridad Ciudadana con Rostro Humano: diagnóstico y propuestas para América Latina.* Nueva York: PNUD, 2013.

- Ramírez, Luz Elena, et al. *Promoción de una cultura de paz y participación: Proyecto de intervención en crisis.*

- Ramírez, Luz Elena (2012). *Elementos conceptuales, pedagógicos y metodológicos para el enriquecimiento y la concertación nacional de la estrategia para el acompañamiento a víctimas y comunidades afectadas por las violencias en México, desde el enfoque de construcción de paz.* Acapulco: Arquidiócesis de Acapulco.

- Red de Víctimas del Estado de Guerrero en *Acapulco Times* (2016). «Inactivo mantiene la Comisión de Atención a Víctimas Gallegos Peralta en Acapulco», en *Acapulco Times,* 29 de octubre de 2016. Disponible en: http://acapulcotimes.mx/inactivo-atencion-victimas-acapulco/.

- Sánchez Valdés, Víctor M. (2015). *How to reduce violence in Guerrero.* Washington: Woodrow Wilson International Center for Scholars [en formato pdf], disponible en: https://www.wilsoncenter.org/sites/default/files/how_to_reduce_violence_in_guerrero.pdf.

- Schreiter, Robert J. (2010). «A Practical Theology of Healing, Forgiveness, and Reconciliation», en *Peacebuilding: Catholic Theology, Ethics, and Praxis.* Ed. Schreiter, Robert J.; Appleby, R. Scott, y Powers Gerard F. Nueva York: Orbis Books, 366-397.

- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). FORTASEG. México, disponible en: http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/fondos-subsidios/fortaseg.php.

- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). *Incidencia delictiva del fuero común.* Archivo descargable: *Incidencia Municipal* 2011-2016. México, disponible en: http://secretariadoejecutivo.gob.mx/incidencia-delictiva/incidencia-delictiva-fuero-comun.php.

- Stover, Eric.; Weinstein, Harvey M. (2004). *My Neighbor, My Enemy. Justice and Community in the Aftermath of Mass Atrocity.* New York: Cambridge University Press.

- Trejo, Guillermo; Ley, Sandra (2015). «Municipios bajo fuego (1995-2014)», en *Nexos.* Febrero de 2015, disponible en: http://www.nexos.com.mx/?p=24024.

- United States Institute of Peace (2001). «Training to Help Traumatized Populations» [en formato pdf], disponible en: https://www.usip.org/sites/default/files/resources/sr79.pdf.

- United States Institute of Peace (2012). *Gender, War and Peacebuilding.* Washington: USIP, disponible en: http://www.usip.org/publications/gender-war-and-peacebuilding.

- United States Institute of Peace (2011). *The Role of Women in Global Security.* Washington: USIP [en formato pdf], disponible en: http://www.usip.org/sites/default/files/resources/SR264 The_role_of_Women_in_Global_Security.pdf.

- Sánchez Valdés, Víctor M. *How to reduce violence in Guerrero.* Washington: Woodrow Wilson International Center for Scholars [en formato pdf], disponible en: https://www.wilsoncenter.org/sites/default/files/how_to_reduce_violence_in_guerrero.pdf.

- «The World´s Most Dangerous Metropolises (Re-Ranked)», en *The Economist,* 30 de marzo de 2016. Disponible en: http://www.economist.com/blogs/graphicdetail/2016/03/daily-chart-18.

- World Bank (2013). *Social Cohesion and Violence Prevention.* Disponible en: http://www.worldbank.org/en/topic/socialdevelopment/brief/social-cohesion.

ANEXO 1.

TABLAS, ENTREVISTAS Y TALLERES

Fuente:
Elaboración de Jean Mendieta y Carlos Juárez con base en los listados de participantes en grupos focales y bitácora de campo del proceso de sistematización.

Modalidad	Grupo	Cantidad	Mujeres	Hombres	Región
Entrevista	Psicóloga del Centro de Escucha	6	6	0	Costa Grande y Acapulco
Entrevista	Equipo Levadura Parroquial	1	0	1	Costa Grande
Entrevista	Coordinador PAVV	5	3	2	Acapulco
Entrevista	Párroco	2	0	2	Acapulco
Entrevista	VV Acompañada	6	6	0	Acapulco
Entrevista	VV No acompañada	1	0	1	Acapulco
Entrevista	Fam. VV Acompañada	3	2	1	Costa Grande y Acapulco
Total entrevistados		**24**	**17**	**7**	
Grupo focal	Agentes pastorales	21	17	4	Costa Chica
Grupo focal	VV Acompañadas	8	6	2	Costa Chica
Grupo focal	Agentes pastorales	9	8	1	Acapulco
Grupo focal	VV Acompañadas	11	11	0	Acapulco
Grupo focal	Colectivo Familias de Acapulco en Busca de sus Desaparecidos A.C.	12	6	6	Acapulco
Total participantes en grupo focales		**61**	**48**	**13**	
Total participantes		85	65	20	

CRS
CATHOLIC RELIEF SERVICES