

# Capítulo E

## E

### LA DIMENSIÓN ÉTICA Y PSICOSOCIAL DE LA MEMORIA

---

Como se ha mencionado, el trabajo sobre la memoria involucra aspectos de diverso orden que comprometen el bienestar de las personas y que inciden en las relaciones de quienes integran los grupos o colectivos de trabajo y las de estos con sus entornos.

Los proyectos de reconstrucción de la memoria histórica pueden tener un gran impacto sobre el bienestar psicosocial de las personas involucradas en ellos. Estos impactos pueden ser positivos, pero también pueden exacerbar situaciones y conflictos si no se orientan de forma correcta, profundizando sentimientos y relaciones nocivas para las víctimas.

Esta sección se ocupa de reflexionar sobre las dimensiones éticas y psicosociales del trabajo de la memoria histórica y ofrece sugerencias para afrontar los riesgos éticos, emocionales y de seguridad que surgen. Concluye con varias observaciones acerca de los procesos grupales del trabajo con la memoria.



▲ Taller de memoria Cartagena, Colombia 2009. Foto de Jesús A. Colorado

## E 1. ESTRATEGIAS ÉTICAS Y DE SEGURIDAD PARA EL TRABAJO DE MEMORIA

---

¿Cómo realizar el trabajo de manera segura?

¿Cómo realizar el trabajo éticamente?

---

Es importante construir unos referentes éticos que permitan que los procesos tengan unas regulaciones y manejos en donde se priorice la integridad, la centralidad y el respeto por las víctimas.

En este orden de ideas, a continuación se proponen algunas consideraciones que pueden orientar a los gestores y las gestoras, tanto en el diseño como en la realización y evaluación de los talleres de memoria.

Es necesario que las personas involucradas en los procesos de recuperación de memoria conozcan y asuman los principios establecidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La consideración a los derechos fundamentales, la dignidad, el valor de todas las personas, y la

no discriminación deben ser principios respetados, así como el derecho de los individuos a la privacidad, la confidencialidad, la autodeterminación y la autonomía.

En cuanto a la autonomía y libertad: debe asegurarse que la información sea adecuadamente difundida y que esta sea suficiente y explique el propósito, objetivos, relevancia del proyecto, así como también los riesgos en los que las personas puedan incurrir al participar en el taller. De esta manera, es necesario que se le permita al participante tomar decisiones de hacer parte de él o no, de acuerdo con sus necesidades, valores y preferencias.

La interacción entre personas requiere confianza, confidencialidad, apertura, cooperación y responsabilidad mutua, en este caso, entre los y las participantes a quienes se les solicitará su participación. Puede no ser posible establecer una relación directa de este tipo con algunos de ellos que sean clave para la construcción de memoria. En tal eventualidad, se intentará establecer contacto con una persona próxima a ella y que sea por ella aceptada, quien podría servir de puente o vínculo.

Durante los talleres y en entrevistas individuales, se requiere al inicio establecer unos acuerdos básicos entre participantes, y entre estos y gestores e investigadores, que garanticen el respeto de estos principios y que dejen en claro que la participación es voluntaria y el derecho que tienen los y las participantes de suspender su participación en la sesión o en el proceso de memoria histórica.

Un asunto crítico en términos éticos se refiere a los riesgos que enfrentan los sobrevivientes y los trabajadores de memoria histórica, y las maneras de minimizarlos. Por ejemplo, los relatos y documentos personales conservados en archivos deben ser anonimizados para garantizar la seguridad. En contextos donde el conflicto sigue vigente o bajo gobiernos autoritarios, existe el peligro de que los materiales sean confiscados y las víctimas sean criminalizadas bajo falsas acusaciones.

Lo que las personas digan o narren en los procesos del trabajo de recuperación de memoria debe ser mantenido como confidencial, a menos

que quien esté realizando la narración y brinde la información autorice de manera explícita el uso público de esta, o mediante el recurso de seudónimos.

## **E 2. ALGUNAS RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LOS EQUIPOS DE GESTORES Y GESTORAS**

La invitación a hacer memoria puede ser un medio para permitir la expresión de emociones y palabras que se han mantenido reprimidas. Para los gestores y las gestoras de memoria resulta de vital importancia aprender a reconocer las emociones y los comportamientos que se pueden generar cuando recordamos hechos violentos y muy dolorosos. Es necesario tener claro que, en muchas ocasiones, invitar a recordar puede representar una especie de válvula de escape para sentimientos y palabras represadas. Para muchas personas puede significar un espacio de palabra después de muchos años de silencio, y en este sentido una forma de reencontrarse con un dolor que algunos describen como “dormido”; para otros puede ser incluso una experiencia que permite saber datos desconocidos, que pueden aliviar o, en ocasiones, agregar más sufrimiento.

Aunque diversas experiencias han mostrado que la mayoría de las víctimas afrontan los talleres con emoción y serenidad, en algunos casos y de manera puntual, pueden aparecer signos de ansiedad o dolor que requieren un trato especial para estas personas como, por ejemplo, invitarlas a que abandonen el grupo durante un tiempo y ofrecerles apoyo individual hasta que se sientan mejor.

En todo caso, es preciso tener en cuenta que las reacciones siempre serán diversas y que como ya se mencionó, no todos y todas damos igual valor y significado a los hechos, ni elaboramos de igual manera las pérdidas, como tampoco expresamos de la misma forma e intensidad el sufrimiento.

Las siguientes consideraciones basadas en el trabajo de la Red Peruana para la Infancia y la Familia (véase Chauca, 2007 y Redinfa, 2004) permiten un manejo más adecuado de las situaciones que surgen<sup>31</sup>:

*Los seres humanos somos únicos y particulares.* Si bien existen comportamientos y respuestas comunes frente a un evento violento, cada situación es única. El impacto que genere un evento violento depende de muchas circunstancias: la edad, el género, los apoyos familiares y sociales, las experiencias de vida previas. Por consiguiente es muy importante no generalizar, ni predecir los impactos y las reacciones personales. Tampoco podemos evaluar la situación de los demás, a partir de nuestras propias vivencias, aunque estas nos permiten una mayor comprensión de las situaciones, nuestra experiencia es también única.

*Puede ayudar el hecho de que los gestores y gestoras de la memoria pertenezcan a la comunidad y comprendan su 'lenguaje' en todos sus sentidos.* El género y la generación a la cual pertenecen estos trabajadores también marcan diferencias. ¿Quién puede servir como trabajador de la memoria? Los jóvenes recuerdan de manera distinta que los ancianos. Se puede pensar acerca de cuál es la mejor manera para facilitar la transmisión de la memoria de una generación a otra. Los jóvenes pueden ser entrenados para ser gestores de memoria, y en esa misma medida permitirles apropiarse de los relatos.

*Las personas y comunidades pasan por diversos procesos.* Algunas no han tenido la posibilidad de ser escuchadas de manera respetuosa, y en este sentido la propuesta de reconstrucción histórica puede ser la primera oportunidad para hablar de experiencias silenciadas. En otros casos las comunidades han sido objeto de múltiples y diversas intervenciones y, por lo mismo, sus historias pueden estar "hipernarradas", al punto que volver a contarlas significa algo así como volver a un "libreto" muchas veces repetido y por lo mismo un tanto separado del sentimiento.

---

31 Ver Chauca, Rosa Lía. 2007.

*Se debe fomentar un lugar seguro.* Deben fijar ciertas reglas y recomendaciones que inviten a hablar, cuando las personas lo consideren útil y pertinente y, sobre todo, a escuchar sin juzgar, sin señalar, sin emitir juicios frente a las acciones y sentimientos de las otras y los otros (es importante evitar comentarios que minimicen el dolor, “no es para tanto, no te preocupes”) o que los magnifiquen (“¡eso es terrible!”, “¿cómo no te has enloquecido?”). No se pueden convertir en interrogatorios para satisfacer las necesidades o curiosidades del grupo gestor (o de investigadores), ni se deben detener las narraciones porque se considere que no son el tema central sobre el que hay que hablar. Si bien los gestores y las gestoras desempeñan un papel muy importante como orientadores y conductores de este espacio, deben tener claro que predominan las necesidades de las víctimas. Para algunas será necesario hablar y repetir varias veces su experiencia y su dolor, otras por el contrario querrán permanecer en silencio.

*Se debe respetar el ámbito privado de las personas.* Evitar explorar aspectos que trasgredan su intimidad y que la expongan a los prejuicios y juicios de los demás. Al respecto por ejemplo, es necesario evaluar previamente la conveniencia de realizar espacio mixtos (hombres y mujeres, niños y adultos) y la importancia de tener espacios separados.

*Los gestores y las gestoras deben evitar convertirse en “consejeros y consejeras”.* “Deberías hacer esto o aquello”. En cambio sí pueden contribuir a identificar y a gestionar recursos personales, familiares, comunitarios e institucionales, a los que las personas pueden acudir.

*Se deben prever técnicas para expresar las emociones.* Sin afectar las relaciones del grupo y la integridad emocional de los participantes<sup>32</sup>. A ello contribuye el manejo de símbolos frente a los cuales se puedan expresar los sentimientos de rabia (por ejemplo, escribir situaciones, experiencias y sentimientos dañinos y posteriormente quemarlos). Al respecto, las técnicas vivenciales resultan especialmente pertinentes.

---

32 Un recurso útil en español es la Red para la Infancia y la Familia, REDINFA. 2004.

*Se deben controlar manifestaciones.* Es usual que los gestores y las gestoras, intenten controlar manifestaciones de llanto, rabia o desesperación, prometiendo cosas que no pueden asegurar “esto va a pasar pronto, nunca va volver a repetirse, mañana estarás mejor”, u ofreciendo recursos que no están a su alcance. Estas respuestas deben evitarse, a fin de no generar falsas expectativas y deteriorar las relaciones de confianza construidas.

*Los gestores y las gestoras deben conocer el manejo de algunas técnicas preventivas.* Frente a señales de malestar físico es importante que los gestores y las gestoras conozcan el manejo de algunas técnicas preventivas, como ejercicios de respiración y relajación orientados a evitar tensiones mayores que se puedan desencadenar. Sin romper abruptamente la dinámica de trabajo, se deben considerar previamente momentos de relajación y de descanso que permitan afrontar la tensión.

*Se deben tener en cuenta las necesidades de las personas.* Es importante tomar nota atenta de las demandas de las personas, de sus necesidades y requerimientos de apoyo y tramitarlas en las instancias pertinentes. En particular, es preciso atender las demandas de apoyo psicológico, y se debe contar con espacios que permitan prestar una atención especializada.

Distintas experiencias muestran que los procesos de memoria permiten que las personas hagan conciencia de la necesidad de apoyo y acompañamiento psicológico, frente al cual el equipo gestor debe prever algunas respuestas, pero debe tenerse en cuenta que éstos no siempre están disponibles.

Los planteamientos anteriores parten de asumir que, para identificar, comprender y ayudar a mitigar los impactos que genera la violencia política, es necesario reconocer que las interpretaciones, los significados y las acciones individuales y colectivas, generadas por y para enfrentar la violencia, se construyen en densas y complejas redes y tramas que dan lugar a particulares maneras de estar y percibir el mundo, por lo que se asume que el daño (por qué se sufre y cómo se sufre, qué se pierde) y la manera de afrontarlo (qué se hace, para qué, cómo y con quién se hace),

no se puede establecer a priori, o medir según estándares universales, o deducir por referencia a otro acontecimiento en otro lugar, o a otras personas.

Las consecuencias de un evento de violencia no dan lugar en forma automática a procesos de traumatización o a enfermedades mentales, como en ocasiones se supone. Las respuestas, así como los daños y transformaciones en las vidas de las personas y de las comunidades, no tienen que ver sólo con las características del hecho violento, sino con las de quienes lo experimentan, con su historia e incluso con el trámite personal y colectivo, interno y externo que se desencadena frente al hecho violento (Bello, et ál., 2006)

### **E 3. LOS ASPECTOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO DE MEMORIA**

En aras de reconocer y dar un lugar importante a los aspectos psicosociales en los procesos de reconstrucción de memoria, desde un punto de vista metodológico es recomendable incluir los siguientes temas y las respectivas preguntas orientadoras:

- Identificar, reconocer y dimensionar las pérdidas y los daños generados por los actos violentos.
- Reflexionar sobre las emociones, conductas y reacciones desencadenadas por los eventos violentos: tristeza, rabia, aislamiento, pasividad, escepticismo, desconfianza, pérdida y cambio de creencias, entre otros.
- Reflexionar sobre el contexto en que se produjeron los hechos, con el fin de precisar los intereses y las relaciones que favorecieron los eventos violentos.
- Identificar a los victimarios, sus motivaciones e intenciones. Establecer las diferencias y distancias éticas entre víctimas y victimarios.
- Reflexionar sobre los recursos personales, familiares y comunitarios que se han activado después de los hechos violentos y que han per-



mitido que las personas afronten con dignidad las situaciones vividas.

- Reconocer y valorar los liderazgos, las organizaciones, las acciones de resistencia y los esfuerzos que se mantienen a pesar de la violencia.
- Estimular la construcción de propuestas de orden cultural, simbólico y ritual que fortalezcan los procesos de elaboración de los duelos y que permitan hacer “cierres” en las sesiones de trabajo y en el proceso mismo.

#### **E 4. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS**

Los primeros auxilios psicológicos se refieren a la intervención psicológica en un momento crítico. Consisten en un apoyo breve e inmediato para que la persona recupere su estabilidad y equilibrio. Buscan restablecer el autocontrol, ofrecer apoyo emocional, reducir el riesgo de muerte, y contactar a la persona en crisis con recursos para el apoyo social.

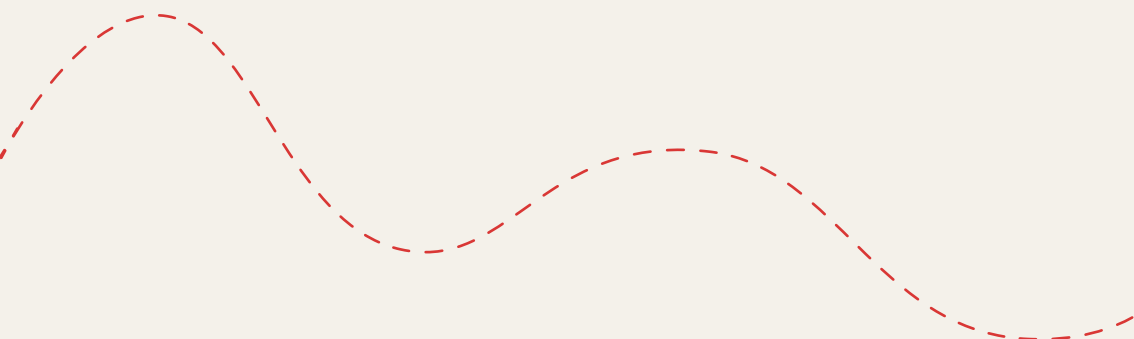
Comportamientos emocionales críticos que demandan de primeros auxilios psicológicos:

1. Reacción de parálisis
2. Reacción de hiperactividad
3. Reacciones corporales: temblor, náusea, vómito y taquicardia



## QUÉ HACER

- Desarrolle una escucha responsable. Escuche atentamente, resumiéndole brevemente las emociones a la persona afectada. Transmítale que usted comprende la situación que atraviesa; en esto consiste una actitud de empatía.
- Sea cortés, honesta y transparente: eso le permitirá ganarse la confianza y cooperación de la persona afectada.
- Sea realista y objetiva.
- Promueva la dignidad y la autonomía para que las víctimas puedan trabajar en sus propios problemas.
- Promueva la confianza y la seguridad.
- Esté atenta a las oportunidades que le permitan enfatizar las cualidades y fortalezas de la persona.
- Acepte el derecho de los afectados a sentirse de esa manera.
- Formule preguntas efectivas y provechosas.
- Pida retroalimentación para lograr una correcta comprensión.
- Sea comprensiva de las creencias religiosas y las prácticas espirituales.
- Si es necesario remita a la persona a ayuda profesional (psicológica).



## QUÉ NO HACER

- No ofrezca cosas que usted no pueda llevar a cabo.
- No tema al silencio: permita un tiempo para la reflexión y la emoción.
- No se sienta impotente y frustrada. Usted es importante y sus acciones valen la pena.
- No demuestre ansiedad, porque ésta se transmite fácilmente a los afectados.
- No ofrezca respuestas sino más bien facilite reflexiones.
- No se deje afectar por la ira o la hostilidad de la persona.
- No la presione a hablar.
- No tema admitir que la persona afectada necesita más ayuda de la que usted le puede ofrecer.
- No permita que la gente se enfoque solo en los aspectos negativos de la situación.
- No demuestre conmiseración o paternalismo, tampoco se exprese de manera autoritaria o impositiva. Encuentre una vía intermedia.
- No espere que la víctima se comporte normalmente de manera inmediata.
- No confronte a una persona en crisis: podría sentirse amenazada.

## E 5. ALGUNAS TÉCNICAS PARA TRAMITAR LAS EMOCIONES

A partir de la propuesta de elaboración de memoria histórica en comunidades rurales, realizada por la Redinfa en Perú (Red para la infancia y la familia) (Chauca y Bustamante, 2004), y recogiendo experiencias de trabajo en el contexto colombiano, se mencionan a continuación algunas técnicas orientadas a favorecer la participación, la expresión y el afrontamiento de las emociones relacionadas con la violencia y generadas en el ejercicio mismo de recordar.

Los talleres apelan a las llamadas técnicas vivenciales. Técnicas que motivan a las personas a expresar sentimientos y a representar roles a partir de la rememoración de acontecimientos específicos. Son técnicas que buscan trabajar sobre situaciones hipotéticas en las que las personas entran a hacer parte activa, a involucrarse y a revivir la situación a su manera.

Entre las técnicas vivenciales se destacan:

- De desinhibición, las cuales permiten que las personas se suelten, animen y preparen para el trabajo.
- De integración y confianza, orientadas a construir un clima de seguridad y de protección en el grupo, es decir, a que los y las participantes se sientan apoyados y motivados a ser soporte mutuo.
- De expresión libre, que permiten canalizar experiencias y sentimientos, por medio de actividades no verbales (danza, modelado, dibujo, etcétera).
- De bienestar grupal, cuyo fin es que los participantes se sientan acogidos por el grupo.
- De relajación, mediante las cuales se busca hacer cierres de los talleres favoreciendo que las personas salgan de la experiencia comunicativa relajados y con sentimientos de bienestar (Chauca y Bustamante, 2004: 30-34)

## **E 6. EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LOS GESTORES Y LAS GESTORAS: HACIA LA PREVENCIÓN DEL DESGASTE EMOCIONAL**

Trabajar con víctimas, estar recurrentemente expuestos a historias de dolor y sufrimiento, escuchar el horror e incluso experimentar el miedo y la amenaza, genera impactos en la salud mental de los gestores y las gestoras.

Identificar estos impactos, reconocerlos y definir mecanismos para prevenirlos y afrontarlos es una responsabilidad de los equipos, en tanto estos deben propender por el cuidado y la integridad de sus miembros.

Además, debe también tenerse en cuenta que un equipo “desgastado” o afectado emocionalmente, incide en forma negativa sobre las dinámicas realizadas con las víctimas.

Las personas que trabajan con víctimas, acumulan y cuentan con pocos espacios para expresar sentimientos de miedo, impotencia, rabia, desesperanza que emerjen de su identificación con las víctimas, de compartir con ellas situaciones de riesgo y, también, de la dificultad para apreciar cambios e impactos positivos como resultado de su trabajo “¿para qué sirve lo que hacemos?”. Cuentan con pocos espacios para expresar estas emociones.

El llamado desgaste emocional es con frecuencia también el resultado de las tensiones que provocan los dilemas éticos que se deben afrontar, de la dedicación excesiva al trabajo (ausencia de espacios lúdicos y de descanso), y de la sobrevaloración de la responsabilidad personal en los cambios requeridos (sentirse indispensables para las personas o las comunidades).

Este desgaste se expresa de distintas maneras:

- Malestares físicos. Dolores musculares, insomnio, gastritis, etcetera.
- Escepticismo. La sensación de que nada cambia, ni va a cambiar a pesar de lo que se haga o se deje de hacer.
- Subestimación o sobredimensión del riesgo. Dificultad para establecer y valorar adecuadamente las amenazas a su propia integridad.
- Irritabilidad y dificultad en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y familiar.
- Mecanización o deshumanización. Respuesta poco sensible ante el dolor, debido a la familiarización con el mismo.
- Adicciones y dependencias. Consumo de licor, cigarrillo y sustancias psicoactivas. Estas situaciones no solo afectan la salud de la persona, sino que pueden deteriorar en forma significativa las relaciones entre los integrantes del equipo y disminuir la capacidad de trabajo efectivo.

Estar conscientes y alertas al desgaste de los gestores y las gestoras resulta pues de especial importancia, y para ello es necesario que se establezcan rutinas y espacios concretos que permitan:

- Que las personas expresen los sentimientos que experimentan con su trabajo y con las situaciones que enfrentan.
- Que los equipos cuenten con espacios de descanso y esparcimiento.
- Que se revisen las metas y los alcances del trabajo, a fin de no hacerse cargo de situaciones que desbordan su capacidad de actuación.
- Que los equipos analicen los contextos de su trabajo e identifiquen los riesgos y los recursos para afrontarlos.

En la necesidad de prevenir el desgaste, la Corporación Avre (Organización en Colombia) propone la realización regular de talleres con los siguientes objetivos (Camilo, 2001):

- Brindar la oportunidad de que las personas puedan revisar si están presentando manifestaciones emocionales o físicas y cambios en el comportamiento de desgaste emocional.
- Permitir que los participantes sean conscientes del impacto que genera el contexto en su vida personal, familiar y en las organizaciones.
- Brindar una experiencia de expresión emocional sobre cómo los están afectando estas situaciones en los espacios personal, familiar y en la organización.
- Favorecer una revisión de las dinámicas de contexto, de la organización y actitudes personales frente al trabajo que facilitan y obstaculizan la realización del trabajo y que por tanto generan o previenen la aparición del agotamiento emocional.
- El apoyo psicosocial para los gestores y gestoras de memoria no sólo debe darse en el marco de los talleres y actividades específicas, sino también diariamente como parte del trabajo. Los rituales pueden tener un papel en esto: cantar, interpretar música, respirar, danzar, sacudirse (para que la energía circule), o llevar un diario. Cualquiera

que sea, un espacio propio diario y/o un ritual pueden ser de gran ayuda.

- El trabajo de reconstrucción de la memoria histórica es difícil. Debe saber que usted no se encuentra solo. Mucha gente alrededor del mundo está realizándolo en contextos de conflictos vigentes o en situaciones caóticas de postconflicto. Los grupos mencionados en esta publicación (directorio de participantes) pueden ofrecer ideas y prácticas para trabajar bajo esas circunstancias.

|

