

ACOMPañAR A LOS FAMILIARES DE LAS PERSONAS DESAPARECIDAS

GUÍA PRÁCTICA

DE  APARECIDOS
el derecho a saber



CICR



CICR

Comité Internacional de la Cruz Roja
19, avenue de la Paix
1202 Ginebra, Suiza
T +41 22 734 60 01 F +41 22 733 20 57
shop@icrc.org www.icrc.org
© CICR, noviembre 2014

ACOMPañAR A LOS FAMILIARES DE LAS PERSONAS DESAPARECIDAS

GUÍA PRÁCTICA

ÍNDICE

PREFACIO	7
AGRADECIMIENTOS	9
INTRODUCCIÓN	11
Objetivos	12
Destinatarios	12
Aspectos culturales	12
Cómo utilizar la guía	12
1. INFORMACIÓN GENERAL	15
Introducción	16
Las personas desaparecidas	16
Personas afectadas por la desaparición	17
1. Los familiares de los desaparecidos	17
2. La comunidad a la que pertenecen	17
Derechos y responsabilidades	18
1. Derechos fundamentales	19
2. Derechos fundamentales de las personas detenidas o encarceladas	19
3. Los derechos de las personas desaparecidas	20
4. Los derechos de los familiares de los desaparecidos	20
5. Responsabilidades de las autoridades	21
Búsqueda de las personas desaparecidas	22
1. Registro de una desaparición y presentación de una solicitud de búsqueda	23
2. Búsqueda de las personas desaparecidas	23
Búsqueda, recuperación e identificación de los muertos	24
Las personas desaparecidas y la justicia de transición	24
1. Esclarecer la verdad	25
2. Otorgar reparación a las víctimas	25
3. Represión penal	26
<i>FICHA INFORMATIVA 1.1 Modelo de certificado de ausencia</i>	27
<i>FICHA INFORMATIVA 1.2 Modelo de certificado de defunción</i>	28
2. LOS FAMILIARES DE LAS PERSONAS DESAPARECIDAS	31
Introducción	32
Dificultades jurídicas y administrativas relacionadas con la desaparición de un familiar	33
1. Ausencia de un estatuto jurídico de las personas desaparecidas	33
2. Falta de información y desconocimiento de las leyes y procedimientos vigentes	34
3. Fallos en la aplicación de las leyes	34
4. Dificultades relacionadas con el cumplimiento de los trámites correspondientes	35
5. Miedo y amenazas	36
6. La legislación interna y la práctica tradicional	36
Dificultades que plantea la búsqueda de un familiar desaparecido	37
1. Necesidad de información creíble sobre la suerte corrida por los desaparecidos	37
2. Desinformación por parte de las autoridades sobre la suerte que han corrido los desaparecidos	38

3. Importancia de recuperar e identificar los restos de las personas desaparecidas	38
4. Necesidad de información sobre los mecanismos o procesos jurídicos vigentes para esclarecer la suerte que han corrido los desaparecidos	39
5. Rumores, intermediarios y videntes	39
6. El coste de la búsqueda: dinero, sobornos, venta de bienes	39
7. Amenazas y represalias	40
Dificultades económicas ocasionadas por la desaparición de un familiar	40
1. Falta de ingresos debida a la pérdida de la persona que proporcionaba el sustento	40
2. Dificultad para recibir apoyo de las autoridades y asistencia humanitaria	41
3. Escasez de las prestaciones sociales	41
4. Gastos que supone la búsqueda	41
Consecuencias psicológicas y psicosociales de la desaparición de un familiar	42
Reacciones psicológicas	42
1. Incertidumbre angustiada	44
2. Sentimiento de culpa, autorreproche y rabia	48
3. Desapego emocional y pérdida de interés en otras actividades	50
4. Otras complicaciones	50
Impacto psicosocial	53
1. Problemas en el entorno familiar	54
2. Problemas en la relación de las familias con la comunidad	57
3. La lucha contra el olvido	59
Aceptación de la pérdida de un familiar sin pruebas del fallecimiento	60
1. Aceptación de la pérdida	60
2. Dificultades que plantea el proceso de duelo	60
<i>FICHA INFORMATIVA 2.1 Consecuencias psicológicas y psicosociales de la desaparición</i>	63
<i>FICHA INFORMATIVA 2.2 El proceso de duelo</i>	64
<i>FICHA INFORMATIVA 2.3 La importancia de los ritos para las familias de los desaparecidos</i>	65
<i>FICHA INFORMATIVA 2.4 Por qué son importantes los funerales</i>	66
<i>FICHA INFORMATIVA 2.5 Cuadro psicológico: la pérdida ambigua (Boss, 2006)</i>	67
3. ACOMPAÑAR A LOS FAMILIARES	69
Acompañamiento	70
1. ¿En qué consiste el acompañamiento?	70
2. ¿Por qué se debe adaptar el acompañamiento a las necesidades de los familiares?	70
3. ¿Quién puede acompañar a los familiares de las personas desaparecidas?	70
3.1 Asociaciones de familiares y personas que viven o han vivido la misma situación	71
3.2 Limitaciones de la ayuda proporcionada por las personas que se encuentran en la misma situación que aquellos a los que tienen que ayudar	72
3.3 Sociedades Nacionales	72
3.4 Otros servicios de la comunidad	73
Creación de un proyecto de acompañamiento	73
1. Evaluación de la situación de las familias	73
2. Análisis de la situación y establecimiento de prioridades	77
3. Elaboración del proyecto de acompañamiento	77
4. Seguimiento de las actividades y evaluación de su eficacia	78
Principales actividades	79
1. Escuchar con empatía	81
2. Facilitar información a las familias	81
3. Ayudar a las familias con el proceso de búsqueda	82

4. Ayudar a las familias con los trámites jurídicos y administrativos	82
5. Organizar grupos de apoyo	83
6. Animar a los familiares a interesarse por otros ámbitos (sociales y emocionales)	84
7. Promover la comunicación entre los miembros de la familia	86
8. Movilizar a la comunidad	87
9. Dar a conocer el problema de las personas desaparecidas y sensibilizar al público a este respecto	88
10. Remitir a los familiares a los servicios y/o especialistas existentes	90
<i>FICHA INFORMATIVA 3.1 Función del acompañante</i>	92
<i>FICHA INFORMATIVA 3.2 El acompañante: cualificaciones mínimas</i>	93
<i>FICHA INFORMATIVA 3.3 Aptitudes comunicativas básicas</i>	94
<i>FICHA INFORMATIVA 3.4 El restablecimiento del contacto entre familiares y el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja</i>	95
<i>FICHA INFORMATIVA 3.5 Diseño de un proyecto</i>	96
<i>FICHA INFORMATIVA 3.6 Normas básicas para la gestión de la información</i>	97
<i>FICHA INFORMATIVA 3.7 Fortalecer la capacidad de las familias de hacer frente a su situación</i>	98
<i>FICHA INDICATIVA 301 Preparación de la evaluación de las necesidades</i>	99
<i>FICHA INDICATIVA 302 Evaluación de la situación de las familias</i>	100
<i>FICHA INDICATIVA 303 Cómo se organiza una sesión de un grupo focal</i>	102
<i>FICHA INDICATIVA 304 Elaboración de un plan de acción</i>	104
<i>FICHA INDICATIVA 305 Elaboración de una propuesta de proyecto</i>	107
<i>FICHA INDICATIVA 306 Cómo hablar con los familiares</i>	107
<i>FICHA INDICATIVA 307 Organización de una sesión de información</i>	109
<i>FICHA INDICATIVA 308 Ayuda en el proceso de búsqueda</i>	110
<i>FICHA INDICATIVA 309 Ayudar a los familiares a resolver los trámites jurídicos y administrativos</i>	111
<i>FICHA INDICATIVA 310 Organización de grupos de apoyo</i>	112
<i>FICHA INDICATIVA 311 Temas para las discusiones en grupo</i>	116
<i>FICHA INDICATIVA 312 Ejercicios preliminares</i>	117
<i>FICHA INDICATIVA 313 Actividades para los grupos de apoyo</i>	118
<i>FICHA INDICATIVA 314 Actividades recreativas</i>	119
<i>FICHA INDICATIVA 315 Organización de actividades creativas</i>	120
<i>FICHA INDICATIVA 316 Actividades creativas: Dibujo</i>	121
<i>FICHA INDICATIVA 317 Actividades creativas: Redacción/narración</i>	124
<i>FICHA INDICATIVA 318 Ayuda a las familias para organizar celebraciones o ritos simbólicos/tradicionales/ religiosos</i>	125
<i>FICHA INDICATIVA 319 Movilización de una red de apoyo</i>	126
<i>FICHA INDICATIVA 320 Sensibilización del público</i>	127
<i>FICHA INDICATIVA 321 Derivación a un especialista en salud mental</i>	128

4. ACOMPAÑAR A LAS FAMILIAS DURANTE LA RECUPERACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS RESTOS MORTALES	131
Introducción	132
Principales etapas del proceso de recuperación e identificación de los restos mortales	132
Ayudar a los familiares de principio a fin	134
1. Investigación preliminar	134
1.1 Pesquisas iniciales	134
1.2 Datos <i>ante mortem</i> y muestras biológicas	135
1.3 Otras fuentes de información	136
2. Recuperación de los restos	137
3. Identificación de los cadáveres o restos mortales	139
Fase posterior a la identificación forense	140
1. Notificación del fallecimiento	140
2. Reconocimiento de los restos	141
3. La entrega	142
FICHA INFORMATIVA 4.1 ADN	144
FICHA INFORMATIVA 4.2 El Libro de Pertenencias	144
FICHA INFORMATIVA 4.3 Cotejo de los datos ante mortem y post mortem	145
FICHA INFORMATIVA 4.4 Sentimientos y reacciones que afrontan durante la entrevista y la recogida de muestras	147
FICHA INDICATIVA 401 Función del acompañante	148
FICHA INDICATIVA 402 Acompañamiento de los familiares de principio a fin	150
FICHA INDICATIVA 403 Respuestas más adecuadas a las reacciones emocionales	154
FICHA INDICATIVA 404 Cómo comunicar la noticia	154
FICHA INDICATIVA 405 Cómo ayudar a una persona que sufre un choque emocional	155
5. CÓMO COMBATIR EL ESTRÉS LABORAL	157
¿Qué es el estrés?	158
Causas del estrés	158
Cómo detectar los síntomas del estrés	158
Cómo combatir el estrés	159
FICHA INDICATIVA 501 Ejercicios para conocerse mejor y reducir el estrés	160
FICHA INDICATIVA 502 Intervisión	162
REFERENCIAS	163

PREFACIO

Las familias de las personas desaparecidas viven sumidas en la angustia y la desesperación y, a menudo, pasan años sin recibir noticias de sus seres queridos. Por mucho tiempo que haya pasado, les cuesta aceptar que su familiar puede no estar vivo mientras no tengan pruebas fehacientes que lo acrediten. La incertidumbre en la que viven les causa un enorme sufrimiento, los desgasta emocionalmente y les inflige unas heridas difíciles de cicatrizar. No saber qué ha sido de un padre, un cónyuge o un hijo y no poder darle una sepultura digna o llorar su muerte en una tumba supone una carga insoportable para estas familias.

Los Convenios de Ginebra y sus Protocolos adicionales confieren al Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) el mandato permanente de ayudar y proteger a las víctimas de los conflictos y otras situaciones de violencia. El derecho internacional humanitario consagra el derecho de las familias de esclarecer la suerte que han corrido sus seres queridos desaparecidos, que ha de ser respetado y defendido. Los principales responsables de prevenir las desapariciones y dilucidar la suerte que han corrido las personas desaparecidas son los Estados, que deben hacer todo lo que esté en su mano para facilitar información a las familias sobre todas las personas desaparecidas.

Desde 1991, el CICR se ha volcado en apoyar a las familias de los desaparecidos y en defender su derecho a esclarecer la suerte que han corrido sus familiares. Durante los conflictos que asolaron Croacia, Bosnia y Herzegovina y Kosovo, las familias presentaron ante el CICR más de 34.000 solicitudes de búsqueda con la esperanza de averiguar qué había sido de sus seres queridos y recuperar sus restos.

En el año 2000, con el fin de ayudar a los familiares de las personas desaparecidas a superar la angustia y las secuelas psicológicas y sociales ocasionadas, el CICR emprendió un programa de ayuda en Bosnia y Herzegovina que contó con la colaboración de psicólogos, asociaciones de familiares y diversas familias. Poco después se pusieron en marcha amplios programas de apoyo integral a las familias de los desaparecidos en Serbia y Kosovo. Desde 2008, el CICR lleva a cabo proyectos análogos en Georgia, Armenia, Azerbaiyán, Nepal y Timor Oriental, entre otros. El presente manual condensa la experiencia y los conocimientos adquiridos en estos procesos, y tiene por objeto asesorar a todos aquellos que se dedican a ayudar a las familias a hacer frente a la desaparición de un ser querido.

El documento *Acompañar a los familiares de las personas desaparecidas. Guía práctica* fue elaborado para ayudar a todos aquellos que tienen que sobrellevar la angustia provocada por la desaparición de un ser querido. El coraje, la perseverancia y la dignidad de estas familias que tratan de dilucidar la suerte que han corrido sus seres queridos concitan nuestro respeto y admiración, y merecen todo el apoyo de sus comunidades y del público en general. Este manual está dedicado fundamentalmente a ellas.

Pascal Hundt

Jefe de la División de Asistencia

AGRADECIMIENTOS

La presente guía ha sido redactada por Laurence du Barros Duchene, Monique Crettol y Roubina Tahmazian bajo la dirección de la Unidad de Salud y en colaboración con la Unidad de Restablecimiento del Contacto entre Familiares y Personas Desaparecidas de la División de Protección.

El Departamento de Derecho Internacional y Cooperación; el Servicio de Medicina Forense y la Unidad de Seguridad Económica, de la División de Asistencia; el Departamento de Comunicación y Gestión de la Información y el Departamento de Actividades Operacionales brindaron también una ayuda inestimable.

Para elaborar la guía hemos contado con la colaboración de un gran número de personas, a las que deseamos expresar nuestro reconocimiento y gratitud:

→ Los familiares de las personas desaparecidas, que no dudaron en dedicarnos su tiempo y energía para compartir sus dolorosas historias.

→ Los miembros de numerosas asociaciones y organismos que se dedican directa o indirectamente a ayudar y acompañar a las familias.

En Guatemala:

- Grupo de Apoyo Mutuo (GAM)
- Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
- Coordinadora Nacional de Viudas de Guatemala (CONAVIGUA)
- Familiares de Detenidos Desaparecidos de Guatemala (FAMDEGUA)
- Hijos por la Identidad y la Justicia contra el Olvido y el Silencio (HIJOS)
- Fundación de Antropología Forense de Guatemala (FAFG)
- Maya Saqbé
- Asomoviding: Asociación Movimiento de Víctimas para el Desarrollo en el Norte del Quiché
- Liga Guatemalteca de Higiene Mental

Estamos especialmente agradecidos al Equipo de estudios comunitarios y acción psicosocial (ECAP), por su descripción pormenorizada de la labor que llevan a cabo y de los problemas a los que han de hacer frente, así como por las provechosas charlas que organizaron sobre el acompañamiento de las familias.

En Líbano:

- Señora Widad Helwani, del Comité de las Familias de las Personas Secuestradas y Desaparecidas en Líbano

→ Virginie Mathieu, Sandrine La Baume y Simon Robins, por sus valiosas aportaciones sobre las experiencias de las familias en diversos contextos.

→ Joan Alfred, S.R. Balasubramaniam, Morris Tidball-Binz, Pauline Boss, Margharita Daniels, Shuala Drawdy, Olivier Dubois, Ute Hofmeister, Jelena Milosevic Lepotic, Magda Milena Osorio, Marie Therese Pahud, Philippa Parker, Anna Schaff, Renato Souza, Elizabeth Twinch, Antje Van Roeden, Nana Wiedman y Nicole Windlin por su asesoramiento y apoyo técnico.

→ Las personas que contribuyeron a la primera versión de la guía, publicada en los Balcanes, y que ha servido de base para redactar algunos apartados del presente manual.

→ Las delegaciones del CICR y las Sociedades Nacionales que prestan apoyo a las familias de las personas desaparecidas.

INTRODUCCIÓN

Objetivos

La desaparición de una persona durante un conflicto armado u otra situación de violencia ocasiona a sus familiares una profunda ansiedad. Acompañarlos en su búsqueda de la persona desaparecida y ayudarlos a afrontar los múltiples obstáculos que plantea su situación es fundamental. Actualmente, numerosas personas de diversos ámbitos educativos y culturales se dedican a prestar este tipo de apoyo. Se trata de una tarea sumamente delicada, ya que requiere actuar en distintos frentes.

El principal objetivo de este manual es potenciar el papel de los “acompañantes”, es decir, de las personas que brindan este apoyo (véase el apartado 3), proporcionándoles los instrumentos que se enumeran a continuación:

- Una reseña general de los problemas específicos a los que se enfrentan los familiares de las personas desaparecidas.
- Una descripción del concepto de acompañamiento como alternativa dirigida a personas que, sin ser especialistas en salud mental ni expertos jurídicos, se dedican a ayudar a las familias con parientes desaparecidos en su afanosa búsqueda y velan por su bienestar psicológico.
- Herramientas y recomendaciones prácticas basadas en las necesidades reales de las familias.

La presente guía se basa fundamentalmente en la experiencia atesorada en diversos contextos por el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y por otros organismos que se dedican a ayudar a las familias cuyos seres queridos se hallan en paradero desconocido a raíz de un conflicto armado o de otra forma de violencia. No pretende ser exhaustivo, ni puede serlo, dado que se basa casi totalmente en la experiencia que hemos acumulado hasta la fecha. Se irá incluyendo material adicional tan pronto como esté disponible.

Destinatarios

La guía está destinada a todas las personas o grupos (asociaciones de diversa índole, Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, organismos gubernamentales, organizaciones no gubernamentales u ONG, organizaciones internacionales, delegados del CICR, etc.) que deseen acompañar a las familias cuyos seres queridos hayan desaparecido como consecuencia de un conflicto armado o de otra situación de violencia. Aunque incide principalmente en el acompañamiento de las familias desde la comunidad, también puede ser de utilidad a profesionales de diversos ámbitos (psicólogos, psiquiatras, abogados, etc.) que deseen tener una visión de conjunto sobre las necesidades de las familias y elaborar un marco de apoyo integral.

Dada la amplia gama de actividades que son necesarias para ayudar a las familias, la guía también puede servir a los miembros de la comunidad que tengan que afrontar problemas ocasionados por la desaparición de personas de su entorno.

Aspectos culturales

Se ha procurado incluir el mayor número de ejemplos posibles sobre los distintos modos en que familias de contextos diversos afrontan la desaparición de sus seres queridos. En modo alguno pretende ser una guía exhaustiva, únicamente proporciona algunos elementos básicos que se pueden adaptar o extrapolar según sea necesario.

Cómo utilizar la guía

La presente guía se divide en cinco apartados que comprenden una amplia gama de actividades básicas de apoyo a las familias de los desaparecidos (en concreto, el apartado 5 está dirigido específicamente a los usuarios de la guía):

1. Información general
2. Familiares de las personas desaparecidas
3. Acompañar a los familiares
4. Acompañar a los familiares durante la recuperación e identificación de los restos mortales
5. Combatir el estrés ocasionado por el trabajo

Los cinco apartados de la guía también incluyen:

- Cuadros en los que se ilustran los **casos** de algunas familias.
- Cuadros con **ejemplos** en los que se describen las percepciones y el modo de proceder en distintas partes del mundo, extraídas principalmente de la experiencia del CICR en el terreno.
- **Cuadros informativos** en los que se comenta alguno de los temas tratados en el texto, ya sea anterior o posteriormente.
- **Fichas informativas**, en las que se añade o resume la información facilitada en el cuerpo principal del texto.
- **Fichas indicativas**, en las que se ofrecen recomendaciones sobre cómo llevar a cabo determinadas actividades.

Contenido de cada apartado

1. Información general

En el primer apartado se definen los distintos tipos de desapariciones y se ofrece información sucinta sobre los derechos de los desaparecidos y de sus familias a tenor de lo dispuesto en el derecho internacional humanitario y en otras ramas del derecho. También se describen los mecanismos de búsqueda a los que deberían poder recurrir las familias que deseen obtener información sobre sus parientes desaparecidos.

2. Los familiares de las personas desaparecidas

En el segundo apartado se describen las múltiples dificultades con que tropiezan las familias tras la desaparición de un ser querido. Dichas dificultades se dividen en tres categorías: jurídicas y administrativas; económicas y financieras; y psicológicas y psicosociales, que constituyen los principales ámbitos en los que se han de concentrar las personas que se dedican a ayudar a estas familias.

3. Acompañar a las familias

El apartado 3 se dirige a todos aquellos que necesitan asesoramiento para evaluar la situación de las familias y elaborar los proyectos oportunos. Se proponen estrategias sencillas con diversos tipos de actividades para atender las necesidades detectadas. El acento recae en el acompañamiento, una fórmula que combina actividades concretas con actuaciones más generales dentro de la comunidad. Asimismo, se facilitan herramientas concretas (fichas indicativas e informativas) concebidas para mejorar la capacidad de las personas que acompañan a las familias y que incluyen actividades dirigidas a ayudar a las familias a sobrellevar su situación.

4. Acompañar a las familias durante la recuperación e identificación de los restos mortales

Durante la recuperación e identificación de los restos mortales, los familiares se suelen ver forzados, por diversas circunstancias, a aceptar la pérdida del ser querido. Dado lo abrumadoras que resultan estas situaciones, las familias necesitan una atención especial durante cada etapa del proceso, algo que los acompañantes deben tener muy presente. En este apartado se formulan sugerencias y se ofrecen herramientas prácticas para ayudar a los acompañantes en esta labor.

5. Combatir el estrés ocasionado por el trabajo

Acompañar a los familiares de las personas desaparecidas puede ser una tarea ardua, por lo que conviene que los acompañantes sean conscientes de sus propias necesidades y limitaciones. En el apartado 5 se explica cómo detectar el estrés ocasionado por el trabajo y se sugieren soluciones para combatirlo.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Introducción

En todo el mundo, cientos de miles de personas pierden el contacto con un familiar durante los conflictos armados u otras situaciones de violencia. Algunos pueden haber sido víctimas de ejecuciones masivas y sus cuerpos arrojados a tumbas anónimas; otros pueden haber sido capturados o secuestrados, o arrestados en sus casas, y haber fallecido en prisión o hallarse incomunicados en paradero desconocido. Pueden ser civiles que huyen de los combates, niños que se han visto separados de sus familias o soldados muertos en combate cuyos restos no se han tratado adecuadamente.

El drama de las personas que desaparecen es trágico. Tan trágico como el de sus familiares, que viven en un limbo, sin poder llorar la muerte del ser querido, sumidos en la incertidumbre, atormentados constantemente por la esperanza: una cárcel secreta, una nueva vida en otro país: todo menos la irreversibilidad de la muerte. Muchos invierten años y todos sus ahorros en buscar infructuosamente a sus seres queridos. Además del sufrimiento emocional, puede costarles muy caro desde el punto de vista económico. Normalmente, la persona que desaparece es quien proporcionaba el sustento de la familia, lo que deja a sus mujeres y madres sumidas en la pobreza y la necesidad. Desde el punto de vista administrativo, la situación puede ser una verdadera pesadilla. En algunos países, las familias tienen que esperar años para que la persona desaparecida sea declarada oficialmente muerta o ausente. Este intervalo puede parecer una eternidad para los familiares, cuyas vidas se encuentran en punto muerto, por así decirlo: no pueden vender sus propiedades, contraer nuevas nupcias ni celebrar los ritos funerarios.

El derecho internacional contiene numerosas disposiciones cuyo fin es impedir los casos de desaparición y ayudar a las familias cuando un ser querido desaparece. La responsabilidad de promulgar y aplicar estas leyes incumbe, en primera instancia, a las autoridades pertinentes. El objetivo de este capítulo es describir, a grandes rasgos, el marco jurídico que ampara a los desaparecidos y sus familiares.

Las personas desaparecidas

Se entiende por persona desaparecida *toda persona que se encuentre en paradero desconocido para sus familiares o que, sobre la base de información fidedigna, haya sido dada por desaparecida* como consecuencia de un conflicto armado, una situación de violencia o disturbios de carácter interno. Esto constituye un problema en un gran número de contextos. A continuación se enumeran las principales categorías de persona desaparecida. No son categorías herméticas, sino que, en algunos casos, pueden solaparse.

- Los muertos: en numerosos casos, una persona desaparece porque ha muerto y su cadáver ha sido abandonado, enterrado apresuradamente o incinerado (o desechado por otros medios).
- Los miembros de las fuerzas o grupos armados cuyo paradero se ignora: los combatientes calificados como “desaparecidos en combate” son aquellos que no regresan de una operación militar y cuya suerte se desconoce. Pueden estar muertos o haber sido capturados. Suelen ser portadores de armas que han muerto, pero cuyos familiares no han recibido la confirmación de los hechos. Durante un conflicto, no suelen hacerse muchos esfuerzos por esclarecer la identidad de los fallecidos, y sus cadáveres son desechados sin que se informe a las familias.
- Los desplazados, refugiados, las poblaciones que se encuentran aisladas (por ejemplo, las personas que viven bajo una ocupación y no pueden enviar noticias a sus allegados): en estos casos puede transcurrir mucho tiempo sin que los familiares sepan qué ha sido de sus seres queridos, ni si están vivos o muertos.
- Los niños separados de sus familiares mientras huían o como consecuencia del reclutamiento forzoso en fuerzas o grupos armados: no es extraño encontrar a niños solos que se han visto separados de sus familias mientras huían de los enfrentamientos o porque fueron reclutados a la fuerza, encarcelados o incluso adoptados apresuradamente.
- Las personas capturadas, detenidas o secuestradas cuyas familias desconocen la suerte que han corrido: en este caso, que además constituye una desaparición forzada, la persona en cuestión es detenida o secuestrada por agentes estatales o no estatales, y nunca más se la vuelve a ver. La persona desaparecida puede hallarse incomunicada y/o en un lugar secreto, desaparecer o morir bajo custodia. En muchos casos, los familiares desconocen el paradero de sus seres queridos o, si lo saben, no se les permite visitarlos o intercambiar correspondencia.
- Los enfermos mentales cuyas familias ignoran qué ha sido de ellos: pueden hallarse recluidos en instituciones psiquiátricas sin acceso a un medio de contacto (debido a su estado mental).

INFORMACIÓN: Desaparición forzada

La desaparición forzada se tipificó como delito en la Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas, de 2006, y como crimen de lesa humanidad en el Estatuto de Roma: “Por ‘desaparición forzada de personas’ se entenderá la aprehensión, la detención o el secuestro de personas por un Estado o una organización política, o con su autorización, apoyo o aquiescencia, seguido de la negativa a admitir tal privación de libertad o dar información sobre la suerte o el paradero de esas personas, con la intención de dejarlas fuera del amparo de la ley por un período prolongado”.

(Estatuto de Roma, 1998: Artículo 7 (2)(i))

Personas afectadas por la desaparición

1. Los familiares de los desaparecidos

Las personas que desaparecen son, por supuesto, víctimas, pero también lo son las familias que dejan atrás. La desaparición de un ser querido deja profundas secuelas emocionales en sus familiares y suele extorsionar significativamente su vida diaria. Este tema se tratará más a fondo en los apartados que figuran a continuación.

La incertidumbre sobre el paradero de un pariente desaparecido puede afectar, más o menos directamente, a todos los miembros de la unidad familiar.

En los contextos en cuestión, el término “familiares” suele comprender:

- los hijos nacidos dentro o fuera del matrimonio, los hijos adoptivos y los hijastros;
- el cónyuge de hecho o de derecho;
- los padres (incluidos la madrastra, el padrastro y los padres adoptivos);
- los hermanos, los hermanastros y los hermanos adoptivos.

En numerosos contextos socioculturales, el concepto de familia es más inclusivo y se considera familia a las personas que viven bajo el mismo techo o que mantienen una relación cercana con sus miembros.

La respuesta de los familiares

Los familiares de los desaparecidos son quienes tienen que buscar sentido a la desaparición, ya que son ellos los que viven la ausencia y los que padecen sus consecuencias.

En estos casos, uno de los principales obstáculos estriba en aceptar que sus seres queridos ya no están con ellos, que se han esfumado. Una posible reacción inicial, totalmente comprensible, es creer que el familiar desaparecido se halla oculto en algún lugar o, especialmente en el contexto de un conflicto armado o de violencia política, que se encuentra detenido, es decir, que el familiar todavía sigue vivo.

“¿Cómo puede haber desaparecido? ¡Tiene que estar en algún sitio! ¡Han debido de llevárselo!”.

Declaraciones como esta, bastante frecuentes, ponen de manifiesto lo difícil que suele resultar para las familias encajar el duro golpe que supone una desaparición; es más probable que se aferren a la posibilidad de la detención, más esperanzadora y satisfactoria.

Con el tiempo, la desaparición se convierte en un hecho innegable. Suele suceder cuando otras personas que sí estuvieron detenidas regresan o cuando no hay rastro del familiar desaparecido. En ese momento, la convicción de que el familiar se halla oculto en algún lugar puede dar paso al afán por mantener vivo el recuerdo de su existencia, por hacer perdurar el hecho de que una vez existió.

2. La comunidad a la que pertenecen

Dado que las personas desaparecidas forman parte de una comunidad (étnica, religiosa, política, etc.), su desaparición afectará a los grupos a los que pertenecen, especialmente cuando los responsables de las desapariciones las utilizan como táctica contra ciertos grupos de personas.

Es sabido que la desaparición puede ser consecuencia de un intento político de eliminar a los miembros de un grupo opositor, atacando sus valores y su identidad. En estos casos, el objetivo no es solo aterrorizar a una comunidad acallando la oposición o la disensión, sino atacar contra el honor y las creencias de las familias en cuestión y de los grupos a los que pertenecen. En algunos contextos, los cadáveres y los restos humanos han sido profanados deliberadamente. Impedir a las familias practicar los ritos funerarios quemando los cadáveres o enterrándolos en emplazamientos secretos es otra forma de traumatizar a un grupo o a una comunidad y borrar toda huella de la existencia de las personas que desaparecieron.

EJEMPLO

En Sudamérica, durante las dictaduras militares, o en Argelia, durante los años de represión ejercida por el ejército francés, deshacerse de los cadáveres era una forma de ocultar la violencia. Muchos fueron incinerados o arrojados al mar desde helicópteros.

Cuando se enterraban, lo único que figuraba en la tumba era una placa de madera con dos letras grabadas: "NN" (ningún nombre).

Parafraseado de Frédéric Bailleto, "Stratégies de la cruauté," *Quasimodo* N.º 9, Montpellier, 2006.

Cuando se borra de este modo la existencia de un individuo, se impide llorar su pérdida, lo cual constituye un motivo añadido para querer preservar de algún modo la memoria de la persona desaparecida.

Derechos y responsabilidades

Los derechos que amparan a las personas desaparecidas durante un conflicto o una situación de violencia interna en virtud del derecho internacional son:

- Los derechos fundamentales, que han de ser respetados por todos en toda circunstancia.
- Los derechos de las personas detenidas o encarceladas y de sus familiares.
- Los derechos de las personas desaparecidas.
- Los derechos de los familiares de las personas desaparecidas.

Incumbe a las autoridades respetar, promulgar y hacer respetar las leyes que protegen estos derechos.

Estos derechos están contemplados en diversas ramas del derecho que se complementan mutuamente y que son aplicables tanto en tiempo de guerra como de paz.

INFORMACIÓN: Principales textos

- Convenio de Ginebra del 12 de agosto de 1949 para aliviar la suerte que corren los heridos y los enfermos de las fuerzas armadas en campaña.
- II. Convenio de Ginebra del 12 de agosto de 1949 para aliviar la suerte que corren los heridos, los enfermos y los náufragos de las fuerzas armadas en el mar.
- III. Convenio de Ginebra del 12 de agosto de 1949 relativo al trato debido a los prisioneros de guerra.
- IV. Convenio de Ginebra del 12 de agosto de 1949 relativo a la protección debida a las personas civiles en tiempo de guerra.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966).
- Protocolo adicional a los Convenios de Ginebra del 12 de agosto de 1949 relativo a la protección de las víctimas de los conflictos armados internacionales (Protocolo I), del 8 de junio de 1977.
- Protocolo adicional a los Convenios de Ginebra del 12 de agosto de 1949 relativo a la protección de las víctimas de los conflictos armados sin carácter internacional (Protocolo II), del 8 de junio de 1977.
- Convención sobre los Derechos del Niño (1989).
- Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional (1998).
- Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas.

- **El derecho internacional humanitario**, también conocido como derecho de los conflictos armados, define la conducta y las responsabilidades de las partes que intervienen en un conflicto armado, en relación con las demás y con determinadas categorías de personas, entre ellas los desaparecidos.
- **El derecho internacional de los derechos humanos** codifica las disposiciones jurídicas que regulan los derechos humanos en diversos instrumentos internacionales de derechos humanos. Es vinculante para los Estados.
- **El derecho penal internacional** se ocupa de los delitos internacionales y de los tribunales y cortes establecidos para juzgar aquellos casos en que los individuos han incurrido en una responsabilidad penal internacional.
- **El derecho interno** es la legislación en vigor en un país determinado. Dicha legislación debería reflejar las exigencias del derecho internacional vinculantes para ese Estado¹.
- Los principios del **derecho internacional consuetudinario**, leyes internacionales no escritas con carácter vinculante, también se ocupan de la protección y el respeto de los derechos de las personas desaparecidas y sus familiares. Estos principios subyacen a las disposiciones adoptadas en virtud de los tratados internacionales o las completan.

1. Derechos fundamentales

A fin de prevenir la desaparición de personas y dilucidar el paradero de los desaparecidos, deberían adoptarse medidas que garanticen el cumplimiento de los derechos fundamentales que se enumeran a continuación:

- El derecho a no ser privado de la vida arbitrariamente.
- El derecho a ser protegido contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- El derecho a la libertad y la seguridad, y el derecho a no ser privado de libertad arbitrariamente, que comprende las garantías fundamentales judiciales y procesales que amparan a todas las personas privadas de libertad.
- El derecho a un juicio justo, garantizado por el requisito de que se respeten todas las garantías judiciales.
- El derecho a saber la suerte que han corrido los familiares, el cual está relacionado con el derecho al respeto de la vida familiar.
- El derecho a conocer el motivo del encarcelamiento y a intercambiar mensajes con familiares u otros allegados por cualquier medio de comunicación disponible.
- El derecho a no ser sujeto a una desaparición forzada o involuntaria ni a un secuestro ilegal o arbitrario.
- El derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica.

2. Derechos fundamentales de las personas detenidas o encarceladas

- **Derecho a que las autoridades competentes registren sus datos.**
 - **Derecho a ser informado de las razones de su detención o encarcelamiento.**
 - **Derecho a un proceso equitativo ante un tribunal de justicia.**
 - **Derecho a informar a sus familias o abogado de su detención, lugar de detención y estado de salud.**
- Los datos de las personas que han sido arrestadas, detenidas o encarceladas deberán ser registrados por las autoridades competentes conforme a lo dispuesto en la ley.
 - Las personas privadas de libertad deberán ser informadas, en el momento de su detención, de los motivos de dicho arresto o detención. También deberán ser informadas sin demora de los cargos que se les imputan.
 - Las personas privadas de libertad tendrán derecho a recurrir ante un tribunal, a fin de que este decida con la mayor brevedad posible sobre la legalidad de su prisión y ordene su libertad si la prisión fuera ilegal.
 - Las personas privadas de libertad tendrán derecho a notificar a cualquier persona que tenga un interés legítimo, como los familiares o un abogado, como mínimo, de su captura o arresto, del lugar en el que se halla detenido y de su estado de salud. Se les autorizará a recibir visitas de sus familiares y a comunicarse con ellos.

¹ El CICR ha elaborado un conjunto de principios rectores y un modelo de ley sobre las personas desaparecidas para ayudar a los Estados y a las autoridades competentes a adoptar o completar la legislación relativa a las personas desaparecidas. Véase *Las personas desaparecidas: guía para los parlamentarios*, CICR/UIP, Ginebra, 2009.

3. Los derechos de las personas desaparecidas

- Derecho a gozar de un estatuto jurídico especial.
 - Derecho a que se los busque y, cuando proceda, a que se recuperen sus cadáveres: las autoridades estatales deberán llevar a cabo las investigaciones oportunas.
 - Derecho a que no se declare su fallecimiento sin pruebas suficientes, y a que las autoridades administrativas competentes los reconozcan como desaparecidos o ausentes.
 - Derecho a recuperar todos sus derechos y su estatuto jurídico una vez esclarecida la suerte que han corrido.
- Los derechos e intereses de las personas desaparecidas deberán ser protegidos en todo momento en tanto no se esclarezca la suerte que han corrido. Con este fin, debe reconocérseles un estatuto jurídico especial.
- El derecho más importante de una persona desaparecida es el derecho a que se la busque y se recuperen sus restos. Acogiéndose a su derecho a la vida y a la seguridad, una persona desaparecida tendrá derecho a que se investiguen a fondo las circunstancias de su desaparición hasta que se llegue a una conclusión satisfactoria.
- Cuando se haya de dilucidar la suerte que ha corrido una persona, las autoridades competentes deberían reconocer su estatuto jurídico de ausente y expedir un certificado de ausencia que refleje esta incertidumbre y permita salvaguardar sus derechos. La concesión de un estatuto jurídico especial a las personas desaparecidas permite que el derecho interno dé respuesta a sus necesidades jurídicas y a la incertidumbre y las dificultades que pesan sobre sus familiares. Dicho estatuto proporciona el marco y los medios necesarios para abordar los problemas prácticos que se plantean en el día a día.

[↻ Véase el apartado 1, Ficha informativa 1.1: Modelo de certificado de ausencia, pág. 27.](#)

- Una persona no debería ser declarada muerta si no hay suficientes pruebas que lo demuestren. Así pues, sería deseable que antes de expedir un certificado de defunción, se contemplase un período intermedio de “ausencia” por un plazo razonable, a fin de que se puedan investigar las circunstancias de la desaparición de esa persona y esclarecer la suerte que ha corrido. Si la persona fuera hallada con vida, se anularía el certificado de ausencia y la persona recuperaría su estatuto jurídico.

[↻ Véase el apartado 1, Ficha informativa 1.2: Modelo de certificado de defunción, pág. 27.](#)

- Si fuera necesario, se debería nombrar a un representante que salvaguarde los intereses de las personas desaparecidas.
- Las personas desaparecidas que regresan tras un largo período de ausencia deberían tener derecho a recibir ayuda para su rehabilitación y reinserción en la sociedad, amén de ayuda financiera directa.

4. Los derechos de los familiares de los desaparecidos

- Derecho a conocer o recibir información sobre la suerte y el paradero de la persona desaparecida.
- Derecho a que se proteja por ley su estatuto jurídico.
- Derecho a solicitar y recibir de las autoridades competentes apoyo social y/o material básicos.

El derecho a saber

- Toda persona tendrá derecho a saber qué ha sido de sus familiares desaparecidos, en particular, su paradero, si están muertos, las circunstancias del fallecimiento y, si se conoce, el lugar en el que se halla su sepultura, así como a que se les entreguen sus restos mortales.
- El derecho internacional humanitario impone a cada parte en un conflicto armado la obligación de adoptar las medidas necesarias para dilucidar la suerte que han corrido las personas desaparecidas e informar a sus familiares. Esta obligación se puede cumplir, en parte, investigando los casos de desapariciones ocurridos en el territorio que se encuentra bajo su control e informando a los familiares del progreso y los resultados de sus pesquisas.
- No se podrá imputar responsabilidad penal alguna a los familiares por tratar de averiguar qué ha sido de un pariente ni por mantener el contacto con esa persona una vez esclarecida la suerte que ha corrido.
- Cuanto más tiempo pase, menos probable será que las personas desaparecidas aparezcan. Aunque sigan respetando su obligación de facilitar información sobre la suerte que han corrido los desaparecidos, es probable que las autoridades desvíen su foco de atención hacia la exhumación de las tumbas, la identificación y devolución de los restos mortales y la prestación de apoyo a las familias para que celebren los funerales u otras ceremonias.

Estatuto jurídico de las personas desaparecidas

- Es fundamental reconocer el estatuto jurídico de las personas desaparecidas. Cuando los familiares, terceras personas interesadas o la autoridad competente lo soliciten, se expedirá una declaración de ausencia si se ha establecido que una persona lleva desaparecida un determinado período de tiempo.
- Debería designarse a un representante que proteja los intereses y vele por las necesidades inmediatas, tanto de la persona desaparecida como de su familia. El certificado de ausencia facultaría al representante del desaparecido para preservar sus derechos y administrar sus bienes y haberes. Cuando la familia no tenga la posibilidad de obtener asistencia pública, podría contemplarse una ayuda económica consistente en una asignación tomada del patrimonio del desaparecido. La declaración de ausencia debería facultar a los herederos a tomar provisionalmente posesión del patrimonio del desaparecido, al igual que sucedería con una declaración de defunción. En caso de que la persona desaparecida regresara, debería preverse, en función de las circunstancias, una indemnización o reparación, la restitución de sus bienes o la prestación de asistencia social.
- El estado civil del cónyuge de la persona declarada desaparecida no se modificará hasta que se haya reconocido legalmente la ausencia o el deceso de esa persona.

Asistencia financiera y prestaciones sociales

- Si los familiares de una persona desaparecida pueden demostrar su dependencia material de los ingresos de esa persona, deberían tener derecho a solicitar ante la autoridad del tribunal competente una ayuda económica consistente en una asignación tomada del patrimonio del desaparecido para cubrir sus necesidades inmediatas.
- Las autoridades competentes evaluarán y reconocerán las necesidades económicas y sociales específicas de las personas desaparecidas y de sus familiares.
- Se deberían prestar servicios sociales básicos a las personas que se hallaban a cargo de un desaparecido. Dichos servicios podrían incluir: una asignación para necesidades materiales básicas, ayuda para la vivienda y oportunidades de empleo, asistencia sanitaria, subsidios para la educación de los hijos y asistencia jurídica. Asimismo, los familiares de los desaparecidos deberían estar cubiertos por el sistema de seguridad social, si existiere.
- No debe hacerse ninguna discriminación de carácter desfavorable entre las personas que dependen de un desaparecido, independientemente de si era militar o civil, hombre o mujer.
- Si existen programas de compensación para las víctimas del conflicto o la situación de violencia, los familiares de los desaparecidos deberían tener derecho a las mismas ayudas que las demás víctimas.
- Debería prestarse especial atención a los intereses de los niños, ya que, en ocasiones, no se puede recurrir al otro progenitor o a otra persona para que se ocupe del niño, aparte de la que ha sido declarada desaparecida.

5. Responsabilidades de las autoridades

Las autoridades gubernamentales tienen la obligación de respetar y aplicar estas normas fundamentales e incorporarlas en sus ordenamientos jurídicos internos. Por ley, todas las autoridades deben: a) tomar todas las medidas posibles para garantizar que todos respetan las normas y prevenir así las desapariciones, y b) atender las necesidades de los familiares. Se trata de una cuestión fundamental, por lo que, en la medida de lo posible, debería existir un diálogo constructivo entre las partes, incluidos los familiares de las personas desaparecidas y sus comunidades.

Las autoridades estatales competentes deberían colaborar con las organizaciones humanitarias y de derechos humanos nacionales e internacionales, especialmente el CICR y las Sociedades Nacionales, con el fin de localizar a los desaparecidos y proteger los derechos de sus familiares.

INFORMACIÓN

Las autoridades deberían adoptar todas las medidas necesarias para:

- prevenir la desaparición de personas durante un conflicto armado o una situación de violencia (respetando y protegiendo a los civiles, así como a los miembros de las fuerzas y grupos armados heridos, enfermos y capturados);
- identificar y dilucidar el paradero de las personas dadas por desaparecidas, informar a los familiares de la suerte que han corrido, el paradero y, si estuvieran muertas, de la causa del fallecimiento de las personas desaparecidas a raíz de un conflicto armado u otra situación de violencia armada. Se deberá informar a los familiares y a las comunidades de las circunstancias que llevaron a la desaparición de esas personas, y exigir a los responsables de las violaciones que condujeron a la desaparición que rindan cuentas de sus actos;
- ayudar a los familiares de las personas desaparecidas en función de sus necesidades.

Las autoridades deberán:

- tramitar las solicitudes de búsqueda presentadas por los familiares de los desaparecidos, las personas que se hallaban a su cargo o sus representantes legales y recurrir a las instituciones u organismos competentes para que recopilen y tramiten todos los datos disponibles;
- investigar las circunstancias que rodean la desaparición de una persona desaparecida, utilizando diversos medios para esclarecer la suerte que han corrido;
- responder a los solicitantes tan pronto como la información requerida se encuentre disponible.

Búsqueda de las personas desaparecidas

1. Registro de una desaparición y presentación de una solicitud de búsqueda

- Las autoridades nacionales deberían velar por que toda persona con un interés legítimo pueda denunciar una desaparición. Ello incluye a los miembros de la familia y las personas que se hallaban a su cargo, así como a los representantes legales de la persona desaparecida o de la familia. También puede incluir a otras personas capaces de demostrar un interés legítimo, como un amigo o un vecino, o cualquier persona que pueda aportar un testimonio fidedigno de la desaparición de una persona.
- La notificación debería realizarse en cuanto existan indicios de que una persona ha desaparecido.
- A fin de facilitar estos trámites, las autoridades pueden facultar a instituciones locales (la policía u otras entidades) para que tramiten solicitudes de búsqueda. El CICR y las Sociedades Nacionales también recogen solicitudes de búsqueda de los familiares de las personas desaparecidas. Tramitar una solicitud de búsqueda conlleva el compromiso de hacer todo lo posible por averiguar lo acontecido e informar a la familia.

 Véase el apartado 3, Ficha informativa 3.4: *El restablecimiento del contacto entre familiares y el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*, pág. 95.

- Es importante asegurarse de que, en el momento de la denuncia, se recaban datos suficientes en relación con la persona desaparecida y las circunstancias de la desaparición, ya que puede suceder que, con el paso del tiempo, se olviden algunos datos importantes. Además de información básica, como el nombre, la edad y el sexo, es importante dejar constancia de la ropa que llevaba la persona la última vez que fue vista, el lugar donde se la vio por última vez, la razón por la que se piensa que la persona está desaparecida, las circunstancias de su desaparición y datos sobre los familiares y la persona que presenta la denuncia.
- Es fundamental garantizar la seguridad tanto de las personas que facilitan la información como sobre las que versa dicha información. Aunque la información se pueda compartir con las autoridades competentes, una vez recabada, se debería proteger y procurar que no se utilice ni se publique ningún dato que pueda perjudicar a esas personas.
- La información sobre las personas desaparecidas debería recopilarse en una institución centralizada para tener una idea exacta de la magnitud del problema, ayudar a localizar a las personas desaparecidas y servir de referencia a otras autoridades que podrían estar en mejores condiciones de localizar a una persona desaparecida que la autoridad local ante la que se denunció la desaparición.
- Se deberían facilitar y divulgar ampliamente los procedimientos de registro de las desapariciones.

2. Búsqueda de las personas desaparecidas

Las partes en un conflicto tienen el deber de averiguar el paradero y la suerte que han corrido las personas desaparecidas, y la consiguiente obligación de llevar a cabo investigaciones efectivas. La cooperación entre los organismos públicos competentes es esencial. Gran parte de la información relativa a la búsqueda e identificación de las personas desaparecidas provendrá de diversos organismos y ministerios gubernamentales de los ámbitos nacional o local. Así pues, todas las instituciones y ministerios competentes deben asumir el compromiso inequívoco de recabar y tramitar los datos relativos a las personas desaparecidas y apoyar activamente estas actividades.

- Los Estados deberán adoptar, en el plano nacional, las medidas necesarias para buscar a las personas desaparecidas y atender y ayudar a sus familiares. Una forma sería crear una autoridad estatal independiente responsable de buscar a las personas desaparecidas e identificar los restos humanos.
- Por ejemplo, durante los conflictos armados, las autoridades deberían establecer Oficinas Nacionales de Información (ONI) encargadas de centralizar, sin distinción alguna de carácter desfavorable, los datos relativos a todas las personas dadas por desaparecidas, y de atender las necesidades de sus familiares. Tras el fin del conflicto, se les podría encargar que prosiguiesen su labor de búsqueda de las personas desaparecidas, dado que ya estarían en posesión de una gran cantidad de información al respecto. En algunos casos, puede que ya existan órganos gubernamentales que se ocupen de esas cuestiones: comisiones presidenciales de investigación, comisiones sobre las personas desaparecidas, comisiones de la verdad, comisiones de derechos humanos, defensores del pueblo, etc. Dichas instituciones suelen tener un mandato general de investigar las violaciones de los derechos humanos.
- Cuando varias (antiguas) partes en un conflicto tramiten casos de personas desaparecidas, deberían habilitar mecanismos de coordinación e intercambio de información sobre cuestiones como la exhumación, la identificación y el traslado de restos humanos. Dichos mecanismos suelen implantarse en el período posterior al fin de un conflicto o a su suspensión y, en ocasiones, vienen contemplados en iniciativas oficiales para resolver la situación, como acuerdos de alto el fuego y tratados de paz.
- Para garantizar que funcionan eficazmente, estos mecanismos deberían contar con un mandato claro que contemple todos los casos de personas desaparecidas sin discriminación alguna. Deberían ser transparentes, independientes e imparciales, y regirse por normas profesionales internacionalmente reconocidas. Deberían coordinarse con todas las partes concernidas y ser de fácil acceso para las familias.
- Recabar información sobre las personas desaparecidas siempre es complicado. Se pueden adoptar diversas estrategias:
 - organizar una campaña informativa alentando a todos aquellos que dispongan de información sobre personas desaparecidas, tumbas, o circunstancias que puedan haber conducido a desapariciones a que la revelen o transmitan;
 - publicar un listado de personas desaparecidas;
 - publicar fotografías de efectos personales hallados junto a los restos humanos;
 - facilitar números de teléfonos a los que se pueda llamar para revelar información (puede ser de manera anónima, para que la persona que proporciona la información no se vea involucrada en la instrucción penal);
 - ofrecer protección u otros incentivos o recompensas a las personas que faciliten información;
 - obtener acceso a los archivos oficiales.
- Todos los mecanismos deberían tener en cuenta a los familiares de los desaparecidos, no solo porque constituyen una valiosa fuente de información, sino, sobre todo, porque son víctimas en esta situación. Deberían informar a las familias de: las funciones y responsabilidades que les han sido atribuidas, qué van a hacer, en qué plazo de tiempo, cómo van a utilizar la información recabada y el seguimiento que le van a dar. Asimismo, deberían informar a los familiares de los resultados de sus pesquisas, de la probabilidad de que la persona desaparecida sea encontrada con vida y de que, en caso de que estuviera muerta, se recuperaría e identificaría su cadáver y se devolvería a las familias. Es muy importante no despertar falsas esperanzas entre los familiares.
- Los datos personales se deben gestionar adecuadamente.

 Véase el apartado 3, Ficha informativa 3.6: Normas básicas para la gestión de la información, pág. 97.

Búsqueda, recuperación e identificación de los muertos

Todas las partes en un conflicto armado deben respetar y dar un trato digno a los muertos. Los cadáveres se deben tratar de manera respetuosa y las tumbas deben ser respetadas y mantenidas en buen estado.

El hallazgo de fosas puede revestir importancia, no sólo por lo que respecta a la localización de las personas desaparecidas, sino también para determinar si se ha cometido algún delito y, posteriormente, enjuiciar a los responsables. Por lo tanto, solo deberían llevarse a cabo exhumaciones con las debidas autorizaciones y de conformidad con las condiciones previstas por la ley.

La identificación de los restos mortales debe llevarse a cabo utilizando todos los medios disponibles. La causa de la muerte debe establecerse con la debida diligencia, y debe recopilarse toda la información posible antes de desprenderse de los restos. Se designará un funcionario público o una persona competente, de preferencia un forense profesional, para que realice los exámenes *post mortem* y determine la identidad de la persona y la causa de la muerte. Durante ese proceso, se respetarán las normas éticas reconocidas internacionalmente.

Las autoridades competentes deberán apoyar, promover o adoptar las normas de conducta reconocidas por la comunidad internacional relativas al uso de medios de identificación, en particular para las investigaciones realizadas en un contexto internacional. Los procedimientos de exhumación y de examen *post mortem* deben respetar los siguientes principios:

- En todo tiempo, deberían respetarse la dignidad, el honor, la reputación y la intimidad de los difuntos.
- Deberían tenerse en cuenta —si se dispone de esta información— las creencias religiosas y las opiniones de los fallecidos y de sus familiares.
- Se debería mantener informados a los familiares de las decisiones tomadas en relación con las exhumaciones y los exámenes *post mortem*, así como de los resultados de esos procesos. Cuando las circunstancias lo permitan, debe considerarse la posibilidad de que los familiares o los representantes de estos estén presentes.
- Tras el examen *post mortem*, deberían devolverse los restos a los familiares con la mayor brevedad posible.
- Cuando se lleve a cabo una exhumación, es fundamental recopilar toda la información que pueda conducir a la identificación de los restos; las normas y los procedimientos de recopilación y procesamiento de la información deben ser conformes con los principios que rigen la protección de los datos personales y la información genética; es importante conservar las pruebas que puedan permitir la identificación e instrucción penal, tanto con arreglo al derecho nacional como internacional.
- En la medida de lo posible, se debería enterrar a los muertos respetando sus prácticas religiosas.

Las personas desaparecidas y la justicia de transición

La justicia de transición es una respuesta a las violaciones sistemáticas o generalizadas de los derechos humanos y del derecho humanitario. Concede a las víctimas un lugar primordial en el proceso y tiene por objeto que se las reconozca. La justicia de transición prevé una serie de procesos cuyo fin es sanar las heridas del pasado y ayudar a las sociedades a avanzar hacia la paz y la reconciliación, entre otras cosas:

- esclareciendo la verdad;
- otorgando reparación a las víctimas;
- dirimiendo responsabilidades (incluida la responsabilidad penal).

Cuando callan las armas, las sociedades gravemente fracturadas pueden recurrir a una gran variedad de mecanismos para superar el pasado: es lo que se conoce como justicia de transición. Los mecanismos judiciales y extrajudiciales son complementarios y sus objetivos muy diversos. Conceden a la víctima el protagonismo en el proceso y ayudan a las sociedades a sanar las heridas del pasado y avanzar hacia la paz y la reconciliación sacando a la luz la verdad, depurando responsabilidades (incluidas las responsabilidades penales) y ofreciendo reparación a las víctimas.

Los familiares de los desaparecidos deberían valerse de los procesos que les ofrece la justicia de transición para buscar respuestas sobre la suerte que corrieron sus seres queridos. Dicho de otro modo, las incógnitas que rodean lo sucedido a las personas desaparecidas deberían esclarecerse en el contexto de la justicia de transición, aun cuando esta última abarque cuestiones mucho más amplias. En el presente apartado analizaremos los aspectos de la justicia de transición que guardan más relación con los desaparecidos y trataremos de explicarlos lo más claramente posible. De este modo, los familiares de los desaparecidos estarán en condiciones de decidir si pueden actuar solos o si necesitan asistencia especializada u otro tipo de apoyo.

1. Esclarecer la verdad

La búsqueda de la verdad dimana del “derecho a saber”. El objetivo es esclarecer los hechos y ayudar a las sociedades a examinar la violencia del pasado analizando el contexto general en el que se cometieron los abusos. La estructura es menos rígida que la de un juicio y las víctimas tienen la oportunidad de relatar sus historias y enfrentarse a sus torturadores. Estos últimos pueden reconocer su participación en los abusos, asumir su responsabilidad y disculparse ante las víctimas y sus familiares.

Las comisiones de la verdad y de la reconciliación son un buen ejemplo de un proceso de búsqueda de la verdad. Estos órganos oficiales, provisionales y extrajudiciales se encargan de dilucidar los hechos e investigar todas las violaciones que se han cometido durante un determinado período de tiempo. Al término del proceso, se publican informes oficiales con dos objetivos: documentar un período difícil a partir de los relatos de las personas involucradas en un conflicto y formular recomendaciones y medidas correctivas para impedir que los abusos se vuelvan a repetir.

Cuando se establece una comisión de la verdad y de la reconciliación u otro órgano similar, los familiares de los desaparecidos deberían asegurarse, en primer lugar, de que su mandato sea lo suficientemente amplio para abarcar la cuestión de las personas desaparecidas; en caso contrario, deberían ejercer presión para que así sea. En segundo lugar, deberían comprobar que la comisión posee las competencias necesarias para llevar a cabo las investigaciones oportunas, inclusive la realización de exhumaciones. En tercer lugar, deberían asegurarse de que pueden comparecer ante ella y exponer sus reivindicaciones.

Los familiares de los desaparecidos no deberían dudar en solicitar la protección de la comisión si creen que corren peligro al participar en el proceso de búsqueda de la verdad.

Para todas estas cuestiones, las familias deberían poder recibir asesoramiento especializado, principalmente de carácter jurídico.

2. Otorgar reparación a las víctimas

En general, todos coinciden en que, allí donde se hubieran cometido abusos graves, los Estados tienen la obligación, no solo de procesar a los responsables, sino también de velar por que las víctimas obtengan reparación, si es preciso, asumiéndola ellos mismos. Al establecer programas de reparación, las autoridades públicas confirman que esas violaciones exigen una reparación.

En el contexto de la justicia de transición, el concepto de reparación puede revestir significados muy diversos. Las reparaciones pueden adoptar distintas formas (monetarias o no monetarias) y otorgarse a individuos o a colectivos. Pueden incidir en la restitución, es decir, en restaurar el *statu quo ante* (en la medida de lo posible): regresar al hogar, recuperar la libertad, el trabajo y los efectos personales, etc; o, de no ser posible, en el pago de una indemnización. Las reparaciones también pueden consistir en la rehabilitación y reinserción, así como en otros actos más simbólicos, como disculpas oficiales, garantías de que los hechos no se volverán a repetir, ceremonias o monumentos conmemorativos, etc., que suelen ser más importantes para las víctimas. Para que el pago de las reparaciones a las víctimas sea una realidad, se pueden o, mejor dicho, se deberían movilizar fondos nacionales o internacionales para respaldar las medidas adoptadas a este respecto.

Para que las víctimas de la desaparición de un familiar o más puedan recibir algún tipo de reparación, es indispensable que se reconozca su condición de víctimas, reconocimiento que debe obtener conforme a la legislación o la normativa vigentes.

3. Represión penal

La represión penal, piedra angular de la justicia cuando se cometen infracciones graves del derecho, constituye un elemento clave de la justicia de transición. La represión efectiva contribuye a poner fin a los abusos e impide que vuelvan a cometerse haciendo que el castigo sea acertado e ineludible. La represión penal es un mecanismo que, en general, transmite a las víctimas la sensación de que se ha hecho justicia y refuerza la confianza del público en la capacidad y la voluntad del Estado de hacer respetar las leyes. Al mismo tiempo, envía el mensaje de que ciertos tipos de conducta, aun cuando hubieran ocurrido en el pasado, son inaceptables y deben ser castigados.

Los familiares de los desaparecidos pueden participar en las distintas etapas de los procesos penales. Por ejemplo, en la fase de instrucción pueden ponerse en contacto con las autoridades para asegurarse de que se tienen en cuenta sus preocupaciones. Así, si las autoridades llevan a cabo una exhumación, no han de hacerlo solo a efectos de recabar pruebas para la acusación, sino también para proporcionar información a los familiares de los desaparecidos.

En la fase de enjuiciamiento siempre que el sistema judicial lo permita, los familiares de los desaparecidos deberían hacer valer su derecho de incoar procedimientos o constituirse como partes civiles. De este modo, se aseguran de que sus peticiones serán tenidas en cuenta. Aun en el caso de que el sistema judicial no lo permita, se debería alentar a las familias a que participen en el proceso. Incluso como testigos, pueden formular ante los jueces sus preguntas acerca de la suerte que han corrido sus seres queridos.

Para todas estas cuestiones, los familiares deberían poder recibir asesoramiento especializado, principalmente de carácter jurídico.

FICHA INFORMATIVA 1.1: Modelo de certificado de ausencia***MODELO DE CERTIFICADO DE AUSENCIA**

(Título de la autoridad competente) CERTIFICADO DE AUSENCIA

Número de referencia _____

Nombre y apellidos _____

Dirección _____

Nacionalidad _____ Sexo _____

Lugar y fecha de nacimiento _____

Profesión _____

Tipo y número de documento _____

Nombre del padre _____

Nombre de la madre _____

Nombre del cónyuge _____

Personas a cargo _____

Fecha y lugar donde fue visto/a por última vez _____

Nombre del solicitante _____

Dirección del solicitante _____

REPRESENTANTE DE LA PERSONA DESAPARECIDA

Autoridad _____

o

Nombre y apellidos _____ Tipo y número de documento _____

Nacionalidad _____

Dirección _____

Duración de la validez de la declaración de ausencia _____

(Fecha, sello y firma de la autoridad competente)

* Reproducido de *Personas Desaparecidas: guía para los parlamentarios*, CICR/UIP, Ginebra, 2009.

Ficha informativa 1.2 Modelo de certificado de defunción*

MODELO DE CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN

(Título de la autoridad competente) CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN

Nombre y apellidos _____

Lugar y fecha de nacimiento _____

Dirección más reciente _____

Nacionalidad _____ Sexo _____

Profesión _____

Tipo y número de documento _____

Nombre del padre _____

Nombre de la madre _____

Nombre del cónyuge _____

Autoridad _____

* Reproducido de *Personas Desaparecidas: guía para los parlamentarios*, CICR/UIP, Ginebra, 2009.

2. LOS FAMILIARES DE LAS PERSONAS DESAPARECIDAS



Shamkir, Azerbaijan. Familiares de desaparecidos compartiendo recuerdos.

Introducción

Ser familiar de una persona desaparecida es una experiencia que no se puede equiparar a ninguna otra. Los familiares del desaparecido viven en un limbo: si no se hace nada, cuestiones vitales relativas a la suerte que han corrido sus seres queridos y a su propia situación social pueden quedar sin respuesta durante mucho tiempo.

El familiar de un desaparecido se debate en una batalla constante, no solo para encontrar a su ser querido, sino también para conjurar el temor de que esa persona desaparezca por completo. El recurso persistente a las manifestaciones públicas ha permitido a algunas familias conseguir información sobre sus seres queridos desaparecidos (por ejemplo, en Argentina), sin embargo, otros que tratan de seguir este ejemplo acaban pagando un alto precio (mental, físico, económico y social) sin saber si sus esfuerzos se verán recompensados.

Los familiares de los desaparecidos también tienen que encarar la adversidad desde distintos frentes: **jurídico, administrativo, económico, psicológico y psicosocial**. El presente apartado analiza todas las dificultades que se les pueden plantear.

Dificultades jurídicas y administrativas relacionadas con la desaparición de un familiar

INFORMACIÓN

En muchos países los familiares carecen de un estatuto oficial debido a lagunas jurídicas o a dificultades administrativas, lo cual les priva de todo medio de apoyo, como las prestaciones sociales o las pensiones, y les impide hacer valer sus derechos de propiedad y de familia:

1. La ausencia de un estatuto jurídico u oficial para las personas desaparecidas impide la creación de un marco jurídico que permita a las familias resolver los problemas con los que se tropiezan en la práctica. De este modo, sus familiares se pueden ver empujados a solicitar un certificado de defunción para tener derecho a las ayudas sociales o materiales.
2. Los familiares de los desaparecidos no suelen recibir información básica y fácil de entender sobre sus derechos y sobre los trámites administrativos que deben emprender para ejercerlos.
3. Pueden tropezar con barreras administrativas y no reunir las pruebas y los documentos que se les solicitan debido a que entrañan unos gastos que no se pueden permitir o exigen un desplazamiento que no están en condiciones de realizar, entre otros impedimentos.
4. Pueden tener miedo o ser reacios a denunciar los casos que les afectan, desconfiar del proceso o de las autoridades, o ambas cosas.
5. En algunos casos, las normas tradicionales prevalecen sobre el derecho interno.

1. Ausencia de un estatuto jurídico de las personas desaparecidas

Lo ideal sería que el familiar de una persona desaparecida pudiera denunciar inmediatamente su desaparición a las autoridades competentes (la policía u otros) y recibir un documento oficial que dejara constancia de este hecho.

Dicho documento, conocido normalmente como “**certificado de ausencia**”, se considera una prueba de ausencia y sirve para tramitar procedimientos administrativos y solicitudes de pensiones con arreglo a la ley y los procedimientos vigentes. En particular, habilita a los representantes de la persona desaparecida para que defiendan los derechos de esta y administren sus bienes y activos en su interés. Por ejemplo, cuando las personas que estaban a cargo del desaparecido no tengan la posibilidad de recurrir a la asistencia pública, podría aprobarse una ayuda económica consistente en una asignación tomada del patrimonio de aquel. Un certificado de ausencia también facultaría a los herederos del desaparecido a tomar posesión de su patrimonio provisionalmente, con algunas restricciones. En muchos países, dependiendo de la legislación interna, las víctimas de un conflicto tienen derecho a solicitar una indemnización y acogerse a una serie de prestaciones, como pensiones, tierras, viviendas, becas, oportunidades de trabajo, etc.).

Nunca debe declararse muerta a una persona sin pruebas suficientes. Por consiguiente, es conveniente decretar un período de ausencia antes de expedir un certificado de defunción. La duración del período de ausencia depende de la legislación interna y de los procedimientos vigentes, que pueden ser complejos.

EJEMPLO: Legislación relativa a las personas desaparecidas en la Federación de Rusia

- Una persona desaparecida durante una guerra se considerará desaparecida hasta dos años después del cese de las operaciones militares. Transcurrido este período se la considerará muerta (Código civil, artículo 45, párrafo 2).
- En circunstancias distintas de una guerra, toda persona que hubiera desaparecido se considerará como “desaparecida por causas desconocidas” si no se ha sabido nada de esa persona desde hace un año (Código civil, artículo 42). Han de transcurrir cinco años para que la persona sea declarada muerta, a menos que se estime que la desaparición ha sucedido en “circunstancias en que su vida corría peligro”, en cuyo caso solo serán necesarios seis meses (Código civil, artículo 45, párrafo 1).

En numerosos países, la expedición de certificados de defunción para los militares desaparecidos en combate es un procedimiento rutinario una vez transcurrido un determinado período de tiempo (entre tres meses y un año) a partir del hecho que ocasionó la desaparición. El procedimiento es más complejo para los familiares de los civiles desaparecidos. Normalmente, estos solo pueden solicitar un certificado de defunción tras probar que no han sabido nada de la persona desaparecida ni han recibido información sobre esa persona durante el año inmediatamente anterior a la presentación de su solicitud. Si las autoridades están conformes, pueden proceder a registrar el fallecimiento del desaparecido y, posteriormente, expedir un certificado de defunción para la familia.

EJEMPLO

En Sri Lanka, muchas familias de desaparecidos solicitaron un certificado de defunción para poder reclamar una herencia y/o indemnización. No tuvieron más remedio que declarar que su familiar había desaparecido. Lógicamente, esto no les ayudó a poner fin al problema, al contrario, puede que a muchas el remordimiento de haber traicionado a su familiar las minara psicológicamente (Informe interno del CICR).

Es comprensible que las familias no estén dispuestas a declarar muerto a un familiar desaparecido en un tribunal de justicia, aunque con ello renuncien a las ventajas y los derechos a los que pueden acogerse. Prefieren renunciar a esos derechos antes que aceptar el proceso. Se han dado casos en que los familiares se han negado a solicitar un certificado de ausencia o de defunción porque para ellos era fundamental mantener viva la esperanza de que su ser querido *estaba de camino*. Por otro lado, quienes han declarado muerto a su familiar suelen mostrarse reacios a hablar del tema. Cuando lo hacen, tratan de justificar su decisión. *“¿Cómo puedo declarar muerto a mi padre? ¿Qué derecho tengo a hacerlo? ¿Quién soy yo para decidir hasta cuándo vive y cuándo deja de vivir?(...) Prefiero mendigar antes que hacer eso”*, declaró el hijo de un civil desaparecido en agosto de 1995 (CICR, Estudio jurídico, 2004, pág. 34).

[!\[\]\(25d94b65b9301e92cb3bdc08e1fa2057_img.jpg\) Véase el apartado 1, Fichas informativas 1.1 y 1.2: Modelo de certificado de ausencia y Modelo de certificado de defunción, págs. 27-28.](#)

[!\[\]\(66cfc90684fb13a564448e87c1beaba2_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 309: Ayudar a los familiares a resolver los trámites jurídicos y administrativos, pág. 111.](#)

2. Falta de información y desconocimiento de las leyes y procedimientos vigentes

Los familiares de las personas desaparecidas suelen desconocer las leyes que regulan sus derechos y las prestaciones a las que pueden acogerse, así como los requisitos o procedimientos administrativos que se interponen en su camino. Dichos procedimientos pueden ser muy complejos y estar sujetos a interpretaciones diversas. El propio lenguaje en el que están formulados suele ser enrevesado y apenas tiene sentido para las familias. *“Oímos a gente en la radio hablando de esas cosas, pero nadie ha venido a explicarnos nuestros derechos. Nosotros no sabemos nada de derechos humanos”*, afirma la cuñada de una persona desaparecida en Nepal (CICR, 2008).

Las mujeres no suelen estar al tanto de las leyes y de los procesos administrativos, porque normalmente eran sus maridos quienes se encargaban de esas cuestiones y los documentos oficiales figuran a nombre de ellos.

3. Fallos en la aplicación de las leyes

Asimismo, la aplicación de las leyes y normativas puede ser caótica por los siguientes motivos:

- los funcionarios de la administración local no están bien informados de las políticas y requisitos administrativos oportunos;
- el personal que trabaja en las comisarías de policía puede carecer de la cualificación o los recursos necesarios para tramitar e investigar los casos de personas desaparecidas;
- las autoridades no siempre son conscientes de las dificultades con las que se topan las familias a la hora de lidiar con cuestiones jurídicas y administrativas y con la propia ley. Ello puede conducir a una aplicación desigual de la ley y a decisiones arbitrarias. Los recursos humanos y económicos de las autoridades competentes no suelen ser suficientes para atender las necesidades de los familiares de los desaparecidos.

Falta de confianza en el proceso o en las autoridades

Las familias suelen toparse con funcionarios o empleados ineficientes, mal informados o poco comprensivos con sus necesidades. Existen, además, otras trabas: la falta de voluntad de las autoridades locales de aplicar la ley, trámites excesivamente burocráticos y lentos, métodos poco fiables de registro de datos y corrupción.

Algunas familias han manifestado que sus declaraciones no se recogieron correctamente, o que tuvieron que firmar o poner la huella dactilar en documentos cuyo contenido desconocían

4. Dificultades relacionadas con el cumplimiento de los trámites correspondientes

Dificultades administrativas

Las dificultades administrativas pueden achacarse a motivos diversos:

- el requisito de que las solicitudes han de hacerse en persona puede ser muy difícil de cumplir para las familias (el solicitante debe tener una autorización oficial de la persona desaparecida para actuar en su nombre);
- en algunos casos, exigir a los familiares que presenten su solicitud en el país o municipio en el que residía la persona desaparecida puede plantear dificultades: las familias pueden haberse convertido en refugiadas o desplazadas a raíz del conflicto;
- los costes que entraña la obtención de los documentos (tasas administrativas y otros impuestos, gastos de desplazamiento, requisitos para la obtención del visado, etc.) suelen ser prohibitivos;
- los plazos para la presentación de las solicitudes obligan a las familias a estar pendientes para que no se les pasen.

Dificultades para presentar los documentos requeridos

Determinados documentos, como partidas de nacimiento, certificados de defunción y de matrimonio, documentos que confirman la titularidad de unos derechos de propiedad, diplomas de formación profesional, certificados de trabajo, certificados del servicio militar, etc; permiten a las familias económicamente vulnerables acogerse a ciertos derechos.

Sin embargo, las familias no suelen estar en condiciones de obtener esos documentos, ya sea porque fueron destruidos durante el conflicto o debido a inexactitudes en los archivos y a la incapacidad de las administraciones locales de facilitar la información necesaria.

Las familias suelen tener que solicitar que se les vuelva a expedir una copia de los documentos que figuran a nombre del familiar desaparecido. En estos casos, para evitar duplicidades y fraudes, las autoridades exigen la presencia del desaparecido y se niegan a expedir los documentos a petición de un familiar sin autorización expresa de aquel. En ocasiones, las familias acaban pensando que esta exigencia solo existe para ponerles las cosas más difíciles.

La situación es si cabe más complicada en las zonas del mundo en las que la persona desaparecida carece de papeles oficiales (documentos de identidad, pasaportes, etc.). En estos casos, la familia se ve en la paradoja de tener que demostrar en primer lugar la existencia del familiar desaparecido antes de poder denunciar su desaparición.

CASO

Una familia que deseaba reclamar su propiedad para poder venderla nos relató los quebraderos de cabeza que les supusieron los complejos trámites administrativos: "Todo va tan despacio y es tan ineficaz. Necesitas presentar un sinfín de documentos para cualquier cosa y siempre acaban remitiéndote a otra persona. Cuando decides emprender este tipo de trámites, necesitas armarte de energía, tenacidad y paciencia. Y eso es precisamente lo que te falta", explica la hija de un civil que desapareció en 1994.

CICR, *The Families of the Missing in Serbia and Montenegro: A Legal Study*, Ginebra, 2004, pág. 39.

5. Miedo y amenazas

Las familias pueden tener miedo de denunciar la desaparición de un familiar a las autoridades competentes, en particular a la policía, por múltiples razones. Las propias autoridades pueden estar involucradas en la desaparición de esa persona. También puede ocurrir que las familias tengan miedo de verse estigmatizadas, aisladas o sufrir otro tipo de presiones e, incluso, amenazas, si solicitan a las autoridades que tomen medidas.

Algunas familias han afirmado haber sido víctimas de intimidaciones por parte de los responsables de la desaparición de sus parientes para que levantaran falsos testimonios ante las autoridades locales.

Muchas familias han denunciado que, para obtener un certificado de defunción, fueron obligadas a firmar documentos en los que declaraban que su familiar había sido “asesinado por terroristas” y/o afirmando que habían visto el cadáver y que estaban seguros de que la persona estaba muerta, aun cuando ninguna de esas afirmaciones fuera cierta.

6. La legislación interna y la práctica tradicional

No debemos obviar una carga añadida para los familiares de una persona desaparecida: a menudo las ideas o preceptos tradicionales prevalecen sobre la legislación interna en relación con determinados temas. Dichos preceptos no siempre concuerdan con la legislación interna, ni siquiera con el derecho internacional. Asimismo, en muchas sociedades, la unidad familiar y el clan dirigen la mayoría de los aspectos de la vida cotidiana, y las personas adquieren su identidad en estos agrupamientos. En dichas sociedades, conceptos como el deber y la tradición, sumamente importantes, se imponen a las leyes oficiales en algunos ámbitos.

EJEMPLO

Matrimonio tradicional: Muchas personas, especialmente en las zonas rurales, celebran matrimonios tradicionales, oficiados por un líder religioso, que no figuran en el registro oficial. En estos casos, la esposa de una persona desaparecida carece de protección jurídica efectiva en temas como la herencia, la custodia de los hijos o las ayudas previstas por la pérdida del marido.

La nuera: Tras una boda, la esposa suele irse a vivir a la casa de su familia política. Allí tiene una serie de obligaciones, como ocuparse de la casa y atender a los padres y a la familia de su esposo. La relación entre la nuera y los suegros suele ser buena pero, si no lo fuese, podrían surgir problemas ya que su posición en la familia es muy precaria y sus suegros ejercen una gran influencia. Si el hombre desaparece y la madre abandona la casa, los niños tienen que quedarse en la casa del padre. Tradicionalmente, tras un divorcio, la custodia de los hijos se suele otorgar al padre.

Algunas mujeres se topan con un sinfín de problemas, por ejemplo, se les niega el acceso a la asistencia social (indemnización por la “pérdida de la persona que proporcionaba el sustento”) o incluso a sus hijos si deciden casarse de nuevo.

EJEMPLO

En los casos de desaparición, la legislación rusa prevé que los niños se queden con su madre; sin embargo, la tradición rusa exige que se queden con los padres de su padre. De este modo, la madre, independientemente de sus propios deseos, tiene que quedarse con sus suegros.

Por lo que respecta a la herencia, las viviendas se suelen considerar propiedad del hombre. Si los hombres desaparecen, una familia puede enfrentarse al drama de perder su casa, ya que los vecinos tienen vía libre para reclamarla abiertamente.

INFORMACIÓN

Las familias emprenden la búsqueda del ser querido en el momento en que se percatan de su desaparición y no cejan en su empeño hasta que obtienen información creíble sobre la suerte que ha corrido y sobre su paradero. En la mayoría de los casos, se trata de un proceso muy largo y plagado de obstáculos:

- desinformación por parte de las autoridades: aun cuando hay indicios de que la persona desapareció bajo la responsabilidad de, por ejemplo, la policía o el ejército, las autoridades muestran escaso interés por esclarecer la suerte que ha corrido;
- falta de información pertinente sobre los mecanismos a los que las familias pueden recurrir para dilucidar la suerte que han corrido las personas desaparecidas o sobre las organizaciones que pueden ayudarlas en su búsqueda;
- dificultad de demostrar la muerte de un familiar: en la mayoría de los casos, se requiere el cadáver del desaparecido para confirmar su muerte de forma concluyente. Sin embargo, en numerosos contextos, no se contempla ningún procedimiento para recuperar, exhumar e identificar los restos de las personas desaparecidas. Y cuando sí existen, son demasiado lentos y no ofrecen las respuestas concretas que las familias están buscando;
- las familias pueden ser engañadas por personas irresponsables o sin escrúpulos que les venden información falsa y propagan rumores;
- las familias pueden ser víctimas de amenazas y represalias durante la búsqueda de un pariente desaparecido.

 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 308: Ayuda en el proceso de búsqueda, pág. 110.

1. Necesidad de información creíble sobre la suerte corrida por los desaparecidos

No es habitual que las familias reciban una notificación oficial de la desaparición de un pariente. Pueden ser testigos del arresto de su ser querido, cuando las autoridades u “hombres armados desconocidos” vienen a su casa y se lo llevan. En ocasiones, las familias se enteran primero de la desaparición por boca de un testigo o de un camarada; la confirmación oficial, de haberla, llega después. La posibilidad de que su familiar haya desaparecido va cobrando fuerza a raíz de la falta de noticias sobre esa persona o porque no ha regresado a casa. En algunos casos, la familia, al no tener constancia de ningún enfrentamiento en el que pudiera haber estado involucrado el ser querido, empieza a buscarlo. Sin embargo, en muchos casos las familias tienen que esperar mucho tiempo hasta que obtienen información fidedigna sobre la suerte que ha corrido.

La mayoría de las familias **emprenden la búsqueda** del desaparecido en cuanto es arrestado o en cuanto se percatan de su desaparición. A partir de ahí comienza el período de búsqueda activa: visitas a las autoridades locales (oficiales y oficiosas), a los centros de detención, al campo de batalla, a los hospitales y a otras organizaciones. También pueden buscar entre los cadáveres, abrir tumbas, buscar a posibles testigos, a las personas responsables del arresto o a los mandos de la unidad militar en la que servía el desaparecido y, finalmente, acudir a personas que pueden actuar de intermediarios o ayudarles a conseguir información.

La mayoría de las familias **proseguirán la búsqueda** de su ser querido hasta haber agotado todas las opciones y hasta obtener **información creíble sobre la suerte que ha corrido y sobre su paradero**. Muchas familias no cejan en su búsqueda incluso años después de la desaparición y continúan recabando toda la información que esté a su alcance, aun cuando esta contradiga los datos obtenidos previamente. Para ellos, abandonar la búsqueda equivale a abandonar a su ser querido, como si esa persona hubiera dejado de ser parte de la familia. Otras familias, en cambio, dejan de buscar transcurrido un tiempo. Sin embargo, eso no quiere decir que hayan olvidado a esa persona ni que hayan desechado la esperanza de saber qué fue de él o de ella.

CASO

Leila es la madre de Magomed, un chico de 18 años al que el ejército se llevó en el año 2000 en un arresto masivo de hombres. En aquella época, vivía oculto en un sótano con su madre y sus dos hermanas. Leila lleva desde entonces tratando de contactar con las autoridades del país, tanto federales como republicanas, y también con las internacionales. Tiene una fotografía en la que cree que se ve a su hijo en un hoyo similar a los utilizados en los puestos de control. Allí metían a la gente y la hacían esperar. Siempre lleva consigo esa fotografía, junto con una copia de la carta que envió a las autoridades. Su día a día consiste en acudir a las autoridades y entregarles una copia de la fotografía y de la carta, en la que relata los acontecimientos que llevaron a la desaparición de su hijo. Es un proceso que requiere mucho tiempo y que no le permite dedicarse a otra cosa: por supuesto, Leila sabe que debería cuidarse más y dedicarse más a sus dos hijas. “Hay tanto que hacer para poder encontrar a Magomed”, afirma. “A estas alturas ellos (las autoridades) deberían saber dónde está”. (Rusia, CICR, 2008).

2. Desinformación por parte de las autoridades sobre la suerte que han corrido los desaparecidos

Normalmente, cuando a una persona se la llevan de su casa, sus familiares acuden inmediatamente a los organismos encargados del mantenimiento del orden, a la administración local o a las bases militares para informarse sobre su paradero. Suele ocurrir que ninguno de los funcionarios a los que se dirigen las familias dispone de información al respecto. Algunos familiares están convencidos de que estos funcionarios mienten cuando afirman carecer de información. Es en este momento cuando una persona se convierte en un “desaparecido”.

Cuando las autoridades sí disponen de información, esta suele referirse a las primeras horas o, a veces, semanas, posteriores a la detención de la persona en cuestión. Las familias tienen entonces que asimilar la ausencia total de información por parte de estas, que sostienen que el desaparecido ya no es su responsabilidad. A algunas familias se les dice que, efectivamente, la persona desaparecida fue detenida, pero que poco más tarde fue puesta en libertad.

Pese a todo, las familias siguen en contacto con las autoridades para tratar de obtener información sobre el paradero de sus seres queridos, a menudo en vano.

Aun cuando las familias facilitan datos pormenorizados (testimonios de testigos presenciales sobre la detención o el arresto de la persona en cuestión), la respuesta de las autoridades suele ser la negación absoluta de los hechos o versiones que se contradicen con lo que ellos (los familiares) ya saben. La frustración que sienten en esos momentos es comprensible, ya que tienen el convencimiento de que las autoridades, que participaron en la desaparición de esa persona, saben algo sobre su paradero.

Al final, los familiares pierden la pista de su ser querido en este laberinto administrativo, aunque siguen convencidos de que es justamente la administración la que lo tiene retenido en algún lugar.

3. Importancia de recuperar e identificar los restos de las personas desaparecidas

La muerte de una persona desaparecida suele ser difícil de demostrar. Los familiares necesitan saber hasta el más mínimo detalle de la suerte que corrió su ser querido: fecha, lugar, circunstancias del fallecimiento y ubicación de la tumba. En numerosos contextos y casos, los familiares no se convencerán de la muerte de su ser querido mientras no se recuperen los restos mortales. Sin embargo, es importante que tengan presente que el proceso de recuperación e identificación, cuando se lleva a cabo, es muy largo y complejo (*véase el apartado 4, pág. 131*). Además, en muchos casos los restos mortales no se pueden encontrar o no se consiguen identificar.

CASO

“Necesitamos que nos digan exactamente qué le ocurrió. Queremos saber cuándo y dónde lo mataron para que podamos practicar nuestros ritos. También queremos saber el nombre del policía [sic] responsable del incidente. En cualquier caso, si ya no sigue vivo, queremos que nos confirmen su muerte. No deberían sumirnos en esta incertidumbre sobre si va a regresar o no. Tienen que enseñarnos dónde está enterrado el cadáver; necesitamos el cadáver o alguna prueba que nos convenza de que está muerto” – hermano de un desaparecido –. Nepal, CICR, 2008.

“Es muy importante recuperar su cadáver. No lo creeremos hasta que nos den una prueba concluyente. ¿Cómo sabemos que no nos están mostrando la tumba de otra persona? Seguimos sin creer a la gente cuando nos dicen que lo mataron” – madre de un desaparecido –. Nepal, CICR, 2008.

4. Necesidad de información sobre los mecanismos o procesos jurídicos vigentes para esclarecer la suerte que han corrido los desaparecidos

La experiencia demuestra que, para abordar el problema de los desaparecidos, es preciso establecer mecanismos efectivos en distintos niveles. Cada contexto puede requerir una solución diferente y, hasta ahora, no se ha encontrado una fórmula válida para todas las situaciones. En cualquier caso, tanto los mecanismos de coordinación como los mecanismos de ámbito nacional deberían colaborar entre sí e informar a las familias y las comunidades afectadas sobre la labor que llevan a cabo, sus limitaciones, las posibilidades de éxito y la probabilidad de encontrar viva a la persona desaparecida o de encontrar sus restos mediante su exhumación e identificación forense. Asimismo, deberían informarles sobre si pueden solicitar ayuda y reparación y de qué manera, así como sobre las posibilidades de que se castigue a los responsables de la desaparición de sus seres queridos. Cuando las familias participen directamente en estos mecanismos, especialmente en procesos como la exhumación o el intercambio de información, se las debe tratar con delicadeza y teniendo en cuenta los factores culturales. Una de las funciones de estos mecanismos es no prolongar el sufrimiento de las familias ni infundirles falsas esperanzas.

Al principio, las familias depositan grandes esperanzas en estos mecanismos, con los que esperan desentrañar la verdad, obtener reparación y reclamar justicia. Sin embargo, más adelante, muchas de ellas confiesan su decepción y se quejan de que no recibieron la información concreta que deseaban y de que las investigaciones no permitieron sacar a la luz la verdad que tanto esperaban. La principal fuente de desencanto es que las autoridades no consultaron con las familias ni con sus representantes.

5. Rumores, intermediarios y videntes

La falta de información clara en torno a las circunstancias de la desaparición de una persona da pábulo a rumores y conjeturas. En este sentido, la función de las autoridades es crucial. En algunos países, declaraciones oficiales en las que se sostiene que la persona desaparecida está recluida en un centro de detención secreto donde realiza trabajos forzados no hacen sino alimentar las esperanzas de su familia.

Casi todas las familias llevan a cabo sus propias investigaciones paralelas. En general, la información que reciben sobre sus parientes desaparecidos se basa en rumores: centros de detención o lugares secretos en los que su identidad ha sido reemplazada por un número o un nombre falso, donde se les obliga a trabajar como esclavos o a luchar, etc. Estos rumores están muy extendidos y son endógenos.

Las familias también pueden contactar con intermediarios o ser contactadas por estos para venderles información a cambio de elevadas sumas de dinero. También pueden recurrir a videntes o curanderos, a quienes consideran fuentes de información creíbles. Aunque la información recabada a través de rumores, intermediarios y videntes es de dudoso valor e imposible de cotejar, ofrece a las familias “respuestas” y, lo que es más importante, les da la información que tanto anhelaban: ¡Está vivo! Sus esperanzas se alimentan de estos rumores y datos extraoficiales y les dan fuerzas para seguir buscando.

6. El coste de la búsqueda: dinero, sobornos, venta de bienes

Las fuentes extraoficiales suelen ofrecer información a cambio de dinero. Incluso en algunos casos, se ha denunciado que las autoridades han llegado a exigir sobornos a cambio de facilitar información. La búsqueda de un familiar desaparecido puede resultar muy costosa. Algunas familias gastan mucho dinero

en la búsqueda y no tienen más remedio que vender sus bienes (coches, viviendas, etc.), lo que acaba condenándolas a largos períodos de endeudamiento.

7. Amenazas y represalias

En general, los desaparecidos y sus familias son considerados víctimas del conflicto y la violencia. No obstante, en ocasiones las autoridades sostienen que, entre los clasificados como “desaparecidos”, se encuentran algunas personas que se han unido a la oposición y que simplemente se están “ocultando en el bosque” y otras que seguramente se han marchado de casa sin informar a sus familiares. A veces, las autoridades proclaman públicamente que algunas familias saben perfectamente dónde están sus parientes desaparecidos.

De este modo, las familias se encuentran con que se las considera “opositoras al régimen” y, a raíz de ello, pueden sufrir presiones de las autoridades y ver peligrar su integridad. Su acceso al empleo, los servicios y las prestaciones también pueden depender de que pongan fin a sus actividades en nombre de sus familiares desaparecidos.

A numerosas familias también les preocupa la posibilidad de que las amenazas o represalias se dirijan contra quienes se encargan de la búsqueda. Sin embargo, no dan parte a las autoridades porque, aseguran, a veces las autoridades son parte del problema.

Dificultades económicas ocasionadas por la desaparición de familiares

INFORMACIÓN

Los familiares de las personas desaparecidas sufren problemas económicos como consecuencia directa de la desaparición de su ser querido. Dado que sus ingresos no cubren sus necesidades básicas, numerosas familias tienen que recortar gastos en ropa, sanidad, alimentación y en la educación de sus hijos. Estas dificultades económicas responden a diversos motivos, entre ellos:

- la disminución o pérdida de ingresos debido a la desaparición de la (principal) persona que proporcionaba el sustento;
- la ausencia de un estatuto jurídico para las personas desaparecidas;
- la dificultad para recibir ayuda, ya sea de las autoridades o de los organismos humanitarios;
- la escasez de la ayuda;
- el elevado coste que supone la búsqueda.

Estas dificultades se ven acrecentadas si los afectados son refugiados o desplazados internos.

1. Falta de ingresos debida a la pérdida de la persona que proporcionaba el sustento

Muchas familias con parientes desaparecidos sufren dificultades económicas como consecuencia directa de la pérdida de la persona que ganaba el sustento. La inmensa mayoría de los desaparecidos son hombres de entre 15 y 30 años, muchos de los cuales constituían una importante fuente de ingresos para sus familias. También puede ocurrir que el desaparecido sea un joven en el que los familiares habían depositado sus esperanzas para que fuera el sostén de la familia en el futuro. En numerosas sociedades, esta situación afecta principalmente a las mujeres que han perdido a sus maridos (y a los padres de sus hijos), ancianos que no tienen hijos que los mantengan y familias que tienen que afrontar la pérdida de más de una fuente de ingresos.

Estas familias sufren un sinfín de problemas materiales: dificultades financieras, dependencia económica, viviendas precarias, dificultades para criar a los hijos y llevar las riendas del hogar, dificultades para los ancianos que no tienen hijos que los atiendan, deudas acumuladas por el coste de la búsqueda. A ello hay que sumar otros factores que también afectan al resto de la población, como los altos índices de desempleo, la falta de cualificación para los puestos disponibles y la corrupción endémica.

Las familias numerosas encabezadas por mujeres y aquellas compuestas únicamente por personas mayores que viven solas son las más vulnerables.

2. Dificultad para obtener apoyo de las autoridades y asistencia humanitaria

Algunas familias pueden reunir las condiciones necesarias para obtener ayudas del sistema público de bienestar. Sin embargo, aquellas que no cumplen los requisitos oportunos suelen tener dificultades para conseguir una retribución o apoyo económicos.

Cuando existe la posibilidad de recibir ayuda humanitaria, esta suele destinarse a las familias refugiadas o desplazadas dentro de su país que cumplen los criterios de vulnerabilidad especificados por las diversas organizaciones humanitarias.

Sin embargo, para las organizaciones humanitarias, las familias de los desaparecidos no suelen entrar en esta categoría de vulnerables, por lo que no se contemplan programas de asistencia en su favor. Algunas asociaciones de familiares y ONG los ayudan puntualmente, pero no es una fórmula sostenible.

3. Escasez de las prestaciones sociales

Los ingresos de una familia, aun cuando incluyen una pensión y un sueldo, no suelen ser suficientes para cubrir las necesidades básicas.

Las penurias económicas de una familia se agravan cuando sus miembros tienen que vivir como desplazados internos o refugiados. Al haber tenido que huir de sus hogares, pierden sus principales activos, es decir, sus bienes y fuentes de ingresos. Cuando, como es habitual, se desplazan de zonas rurales a núcleos urbanos, les cuesta mucho adaptarse a la vida en la ciudad y encontrar un trabajo en este ambiente nuevo y extraño. Las familias que viven de la agricultura tienen que afrontar la pérdida de sus medios de subsistencia al no tener acceso a las tierras.

Cuando les preguntamos cómo se las arreglan, algunas familias explican que trabajan para otros en un puesto del mercado, otras se dedican al pequeño comercio y otras dependen de la generosidad de sus vecinos o se ven abocadas a la mendicidad. Otra forma de salir adelante es recortando gastos en salud, educación y alimentación, y endeudándose cuando tienen que cubrir necesidades básicas. Es evidente que el futuro que aguarda a estas familias es muy poco halagüeño.

CASO

“Todo es más complicado desde que él no está. La vida se me hace muy difícil. Si me pongo enferma, nadie me va a ayudar a pagar los gastos. Tampoco me van a ofrecer un préstamo porque no tengo un marido que trabaje y se lo pueda devolver. No recibo ayuda de mis vecinos ni de mi comunidad” – esposa de un desaparecido –. Nepal, 2008.

4. Gastos que supone la búsqueda

Las familias **también invierten mucho dinero en la búsqueda de sus parientes desaparecidos**, fundamentalmente en transporte y en los trámites ante las autoridades públicas. Algunas familias gastan tanto dinero en la búsqueda que se ven obligadas a vender sus bienes (coches, viviendas, etc.) y, si es necesario, a pedir dinero prestado, decisiones que acaban por sumirlos en las deudas.

EJEMPLO

En el Cáucaso, algunas familias llegaron a vender sus propiedades o animales, a recortar sus gastos diarios (comida, sanidad) o a pedir dinero prestado para poder proseguir la búsqueda. (CICR, Informe de evaluación interna, Cáucaso meridional, septiembre de 2008).

Convendría tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

→ **se debería colaborar con las asociaciones de familiares (y con otros grupos similares)**. Dichas asociaciones conocen muy bien la situación de los familiares de los desaparecidos, por lo que resultarían de gran utilidad a la hora de recabar y difundir información y serían un socio muy eficaz en cualquier programa dirigido a estas familias. Se debería estudiar, pues, la posibilidad de colaborar con ellas y proporcionarles apoyo;

- se debería informar a las familias de los desaparecidos sobre todas las prestaciones que pueden solicitar, en particular a aquellas que han sido clasificadas como especialmente vulnerables;
- se debería procurar minimizar los gastos ocasionados por la búsqueda, especialmente en el caso de las familias que viven en zonas rurales;
- deberían contemplarse más ayudas económicas directas para las familias de los desaparecidos más vulnerables;
- los familiares de los desaparecidos deberían tener prioridad a la hora de acceder a los programas de formación profesional, los subsidios a la agricultura y la ganadería y a los microcréditos;
- debería estudiarse la posibilidad de ampliar a más familias las prestaciones a las que tienen derecho algunas categorías de familia (como los familiares de los militares desaparecidos).

Consecuencias psicológicas y psicosociales de la desaparición de un familiar

Aunque las familias de los desaparecidos viven las mismas experiencias que otras personas afectadas por los conflictos armados (destrucción de sus hogares, pérdida de su trabajo y de su posición social, etc.), sufren, además, problemas psicológicos y psicosociales propios.

A efectos del presente manual, el término “psicológico” hace referencia al modo en que las personas afrontan una situación, así como a sus pensamientos, sentimientos y sensaciones personales. Por su parte, el término “psicosocial” se refiere a la relación entre las personas y su entorno social, principalmente sus familiares y su círculo social más cercano.

Las consecuencias de la desaparición de un familiar se describen a continuación desde ambas perspectivas: individual e interpersonal.

 Véase el apartado 2, Ficha informativa 2.1: Consecuencias psicológicas y psicosociales de la desaparición, pág. 63.

Reacciones psicológicas

Los efectos de la desaparición de un ser querido guardan una cierta semejanza con los de un hecho traumático. Sin embargo, se trata de experiencias diferentes que desencadenan una reacción psicológica propia. Un hecho traumático se caracteriza por la violencia y por su duración limitada, mientras que la situación que viven los familiares de los desaparecidos no tiene una duración fija y el dolor y la angustia que sufren son constantes.

Las personas que han vivido un hecho traumático tienen que hacer un esfuerzo, a veces en vano, para no pensar en él o revivirlo en su mente una y otra vez. En cambio, los familiares de una persona desaparecida hacen todo lo posible por no olvidar.

Así pues, definir el sufrimiento psicológico de los familiares como estrés postraumático es un error, ya que no refleja en su justa medida la singularidad de estas experiencias y subestima el estrés permanente generado por la incertidumbre y la ambigüedad de la pérdida. Para los familiares de las personas desaparecidas, toda su situación es traumática: la desaparición y todo lo relacionado con ella. La ausencia de información sobre su ser querido puede sumirlos en un estado de incertidumbre angustiosa que trastorna sus vidas por completo. Este estado se caracteriza por los siguientes factores:

1. INCERTIDUMBRE ANGUSTIOSA

Búsqueda activa

- constituye una fuente constante de estrés;
- puede conducir al agotamiento físico y mental;
- puede provocar un trauma cuando conlleva buscar entre cadáveres y exhumar fosas comunes anónimas;
- puede responder a la necesidad de los familiares de aferrarse a la convicción de que el desaparecido sigue vivo.

Evitación

- evitan aceptar la idea de la muerte del ser querido;
- evitan tratar con los demás por temor a venirse abajo, lo que puede aislarlos social y emocionalmente.

Estado de alerta permanente

- las familias se hallan en un estado de vigilancia constante.

Evocación constante de la persona desaparecida

- es una presencia opresiva en su vida cotidiana;
- les impide concentrarse o dormir;
- genera problemas somáticos.

Alternancia entre la esperanza y la desesperación

- es una situación muy dolorosa en la que la persona se siente atrapada;
- los familiares tienden a aferrarse a la esperanza por diversos motivos (religiosos/culturales y/o psicológicos);
- la esperanza también tiene un precio;
- en cualquier momento, factores que escapan a su control pueden sumirlos de nuevo en la desesperación.

Irritabilidad y nerviosismo

- bajo nivel de tolerancia a otras causas de estrés;
- no están disponibles para los demás.

2. SENTIMIENTO DE CULPA, AUTORREPROCHE Y RABIA**Sentimiento de culpa y autorreproche por considerarse personalmente responsable de:**

- no haber evitado la desaparición;
- no haber podido proteger a la persona desaparecida;
- no poder encontrar al desaparecido.

Sentimiento de culpa por la sensación de haber abandonado a la persona cuando:

- la búsqueda es infructuosa;
- la búsqueda se suspende;
- la familia se ve obligada a declarar muerto al desaparecido.

Culpa por querer llevar una vida normal porque:

- es incompatible con la angustia por el sufrimiento de la persona desaparecida;
- no existen tradiciones o costumbres que animen a la familia a pasar página.

Culpa por querer poner fin a la incertidumbre**Rabia**

- dirigida hacia la persona desaparecida y hacia los culpables de su desaparición;
- no siempre se expresa abiertamente, a veces se manifiesta solo en los sueños.

Búsqueda de un sentido a la experiencia de la desaparición para aliviar su sentimiento de culpa, sus autorreproches y su rabia

- por ejemplo, tratan de explicar la desaparición de su ser querido diciéndose a sí mismos que fue a luchar por su país, y afrontan su situación:
 - participando en la lucha contra la injusticia;
 - ayudando a los demás.

3. DESAPEGO EMOCIONAL Y PÉRDIDA DE INTERÉS EN OTRAS ACTIVIDADES

- la incertidumbre consume a una persona, absorbe toda su energía y le impide volcarse emocional o intelectualmente en otras cuestiones;
- dedicarse a otras actividades (actividades placenteras o relaciones) puede percibirse como una traición a la persona desaparecida.

4. OTRAS COMPLICACIONES

Síntomas

- obsesión;
- confusión mental;
- parálisis;
- ansiedad y depresión.

Agravantes

- los familiares estaban presentes en el suceso que ocasionó la desaparición;
- pérdida o desaparición de más de un familiar.

1. Incertidumbre angustiada

Búsqueda activa

Empujados por el **deseo de saber**, los familiares no escatiman esfuerzos ni recursos para averiguar cualquier mínimo detalle acerca de su ser querido. Para reafirmarse en su convicción de que aún sigue vivo y obtener consuelo, muchas familias recurren a diversas fuentes con la esperanza de que les digan lo que anhelan y necesitan oír. Ello los lleva a albergar falsas esperanzas e impide ciertos reajustes psicológicos que son necesarios para afrontar la ausencia de un ser querido.

Como ya hemos mencionado, existen numerosos factores que, en cualquier momento, pueden incitarlos a reemprender la búsqueda: rumores e información oficiosa facilitada por videntes o intermediarios, la fe, las creencias tradicionales, la ausencia de información clara por parte de las autoridades, el estigma y la presión social.

Aunque tratar de averiguar información es una reacción completamente normal, especialmente en los años inmediatamente posteriores a la desaparición, representa al mismo tiempo una fuente inagotable de estrés. La duración y la intensidad de la búsqueda pueden generar un agotamiento físico y mental (algunas familias siguen buscando activamente a sus parientes desaparecidos después de 25 años). Sin asesoramiento, apoyo ni limitaciones, la búsqueda puede resultar traumática.

EJEMPLO

Algunas familias entrevistadas por el CICR en el Cáucaso describieron el dolor ocasionado por la búsqueda de un pariente desaparecido, explicando que tuvieron que excavar fosas comunes y buscar entre los cadáveres en los campos de batalla.

Evitación

El **temor a la pérdida definitiva** de un ser querido puede acechar constantemente a los familiares de los desaparecidos, algunos de los cuales se resisten con uñas y dientes a la idea de que su ser querido esté muerto. Ello los obliga, en ocasiones, a combatir su propio pesimismo y les impide plantar cara a los hechos o hablar con personas que puedan confirmar sus peores sospechas.

“Intento con todas mis fuerzas no pensar en lo peor” – madre en Georgia –.

Las familias también pueden querer evitar el trato con otras personas por **temor a venirse abajo** si se menciona al desaparecido.

Estado de alerta permanente

El profundo anhelo de ver a la persona desaparecida y la esperanza ciega de que vuelva pueden ponerlos en un estado de alerta antinatural.



Distrito de Dhading, Jogimara, Nepal, familiar de una persona desaparecida.

CASO

“Lo más difícil de soportar es este constante nerviosismo que se apodera de ti y te hace pensar que, de un momento a otro, podría estar llamando a la puerta. Por la noche, escucho atentamente y, cada vez que oigo un ruido, lo primero que se me viene a la cabeza es que mi hijo ha vuelto” – padre de un desaparecido en el Cáucaso meridional (CICR, Los familiares de los desaparecidos: evaluación de las necesidades, 2008).

Evocación constante de la persona desaparecida

Desconocer la suerte que ha corrido la persona desaparecida y, lo que es peor, saber que le puede haber pasado algo inquieta profundamente a las familias. Todo lo que les recuerde a esa persona, por muy vagamente que sea (su ropa, sus amigos, los lugares que frecuentaba, fechas señaladas, etc.), hace resurgir su preocupación y **convierte la ausencia del ser querido en una compañía ineludible** en su día a día.

EJEMPLO

En una encuesta llevada a cabo por el CICR en el Cáucaso, la mayoría de los entrevistados (77%) aseguraron que, 15 años después de la desaparición, seguían pensando en su familiar desaparecido “todo el tiempo”.

Asimismo, algunas madres, creyendo que sus hijos o hijas se hallaban en centros de detención clandestinos, se preocupaban constantemente por si tendrían comida o bebida o si estarían pasando frío.

Esta preocupación constante puede **quitarles el sueño o impedir que se concentren** en otras tareas.

CASO

“Está siempre conmigo dondequiera que vaya (...). Se pasea por mi mente, habla conmigo (...) siento que sigue vivo” – madre de un joven que desapareció en el Cáucaso meridional – (CICR, Los familiares de los desaparecidos: evaluación de las necesidades, 2008).

La profunda ansiedad generada por esta situación puede causar **problemas somáticos** como dolor de cabeza, tensión muscular y dolor en el pecho (véase el párrafo “Otras complicaciones”, en la página 50).

Alternancia entre la esperanza y la desesperación

La incertidumbre sobre la suerte que ha corrido un familiar desaparecido puede sumir a las familias en un limbo durante años: atrapadas entre la esperanza y la desesperación o, como han descrito algunos, “**atrapados entre el cielo y la tierra**”.

Algunas familias afrontan la situación **apostando por la esperanza** y aferrándose a la ilusión (de que su familiar sigue con vida). En ocasiones, pueden incluso comportarse como si su vida no hubiera cambiado. En diversos contextos se han dado casos de madres que siguen preparando la comida favorita del desaparecido o dejando la luz encendida por si regresa. Es, en cierto modo, una manera de mantener viva a esa persona y conservar su presencia en la familia.

Aferrarse a la esperanza es una reacción comprensible que no debe confundirse con la negación cuando no existen pruebas tangibles de la muerte de la persona desaparecida y la familia la sigue buscando activamente.

La negación se produciría cuando, a pesar de que existen motivos suficientes para creer que la persona está muerta, la familia sigue negándose a aceptar esa posibilidad.

INFORMACIÓN

- Aferrarse a la esperanza no es lo mismo que negar la evidencia.
- Aferrarse a la esperanza puede impedir que las personas rehagan sus vidas.
- En cualquiera de las dos situaciones (esperanza y desesperación), las familias son vulnerables.

● APUESTA POR LA ESPERANZA

Existen una serie de factores que reafirman a la familia en su empeño por aferrarse la esperanza:

→ Factores externos

- **Ausencia de un cadáver** (prueba del fallecimiento).
- **Ausencia de información fiable.**
- **Declaraciones oficiales ambiguas.**
- **El contexto:** los familiares pueden apoyarse en el pasado de su país, cuando era normal no tener noticias de los familiares detenidos.

- **Las circunstancias de la desaparición:** si la persona fue arrestada en casa, la familia puede pensar que lo tienen detenido en algún lugar, la cuestión es solo “dónde”.
- **Otros casos que se resolvieron felizmente:** por ejemplo, el caso de un soldado desaparecido que regresó al cabo de muchos años o la liberación de un preso tras un largo período de reclusión.
- **Información extraoficial de diversas fuentes:** testigos (reales o falsos), rumores, intermediarios y videntes. Es importante señalar que, en su desesperación, algunas familias dan crédito a historias descabelladas, por ejemplo, que sus parientes desaparecidos están siendo utilizados como esclavos en otros países.
- **Actitudes de las personas que los rodean:** los amigos y vecinos pueden animar a la familia a que mantenga viva la esperanza, creyendo que así les están haciendo un favor y porque no quieren causarles tristeza.

→ El contexto cultural y religioso

- **Creencia ciega en sueños y presagios:** en algunas culturas, cuando los familiares² ven al desaparecido en sueños o “sienten” su presencia, suelen interpretarlo como una señal de que está vivo/a.

“Mi marido soñó con él. En su sueño, él estaba de pie. Eso significa que sigue vivo”

– madre en Armenia – .

“Siempre tengo el mismo sueño: que vuelve a casa. Mi hija soñó lo mismo. Eso quiere decir que está vivo” – madre en Azerbaiyán – .

Además, las familias creen y confían en las figuras religiosas tradicionales que les infunden optimismo a través de sus propias visiones y sueños.

- **Supersticiones:** algunas familias tienen la creencia de que perder la esperanza puede traer mala suerte a la persona desaparecida y que la única manera de influir en su buena ventura es creer que está viva y que va a regresar.

→ Las creencias religiosas: algunas religiones invitan a la esperanza. Por ejemplo, el islam predica que una persona que cree en Dios no debe perder la esperanza. Otras religiones también exigen pruebas irrefutables de la muerte de una persona antes de abandonar toda esperanza³.

→ Factores psicológicos

- **Creencia en la inocencia del desaparecido.**

“Pronto se darán cuenta de que es inocente y lo dejarán marchar” – familia chechena en Grozni – .

- **Temor a alterar la dinámica familiar o miedo al caos:** para un padre o una madre, la muerte de sus hijos puede alterar significativamente sus funciones sociales y emocionales y truncar la continuidad de la familia o la consecución de sus objetivos en la vida (crear una familia y asegurarse una vejez tranquila). Es el caso sobre todo de las sociedades organizadas en torno a la unidad familiar. Una muerte inesperada en la familia podría ser causa de rupturas y cambios radicales que los familiares pueden querer evitar aferrándose a la creencia de que su ser querido sigue vivo.

- **Culpa y miedo de haber abandonado al desaparecido:** véase el párrafo “Sentimiento de culpa, autorreproche y rabia”, pág. 48.

- **Deseo ferviente de volver a ver a la persona.**

- **Miedo de enloquecer y profunda tristeza:** todo el mundo posee sus propios mecanismos para sobrellevar el dolor inmenso de una pérdida. Sustraerse a la ausencia de alguien cercano a nosotros, sin una presión externa que nos obligue a hacerlo, no es una tarea fácil.

“Tengo que mantener la esperanza, de lo contrario, me volveré loco” – padre en Azerbaiyán – .

● EL PRECIO DE LA ESPERANZA

Mantener viva la llama de la esperanza tiene un precio; exige muchos medios y energía (visitar a videntes, proseguir la búsqueda, etc.). También puede paralizar a una persona y sumirla en un estado de ánimo que condiciona su vida social y emocional (García Castro, 1997). Esto se produce cuando la ausencia de su ser querido pesa sobre ellos día tras día y no son capaces de aceptarla.

² Por ejemplo, en Guatemala existe la creencia de que los sueños de la madre del desaparecido son más importantes que los de cualquier otra persona.

³ Véase también la publicación: *Las personas desaparecidas: Acción para resolver el problema de las personas desaparecidas a raíz de un conflicto armado o de violencia interna y para ayudar a sus familiares*, CICR, Ginebra, 2002.

● DESESPERACIÓN

Aun cuando la esperanza empieza a desvanecerse y se va desechando la idea de volver a ver al ser querido, la incertidumbre no deja de atormentar a las familias. A falta de una prueba concreta del fallecimiento de esa persona, cualquier señal, por pequeña que sea, puede reavivar la esperanza: presagios, información falsa, rumores, etc.

CASO

Maryam era solo una adolescente cuando su familia dejó de tener noticias de su hermano, pocos años mayor que ella, que se había ido a la guerra a luchar. Ahora, con 32 años, Maryam vive con su marido y su hijo en un pequeño apartamento.

Maryam trabaja a tiempo completo y también cuida de su familia pero, a menudo, en los momentos de calma, se vuelve a adueñar de ella la angustia sobre la suerte que corrió su hermano mayor. "Han pasado los años y seguimos sin saber si está vivo o si lo mataron, si lo hirieron o lo llevaron preso", relata.

Para Maryam, lo peor es debatirse constantemente entre la esperanza y la desesperación. "Cuando oímos noticias contradictorias, se reabren nuestras heridas, que siguen sin cicatrizar. Una vez, un pariente nos llamó desde su ciudad y nos dijo: 'He oído la voz de tu hermano en la radio'. Nuestras esperanzas, casi extintas, renacieron".

"Pasaron los años y, cuando nos habíamos hecho a la idea de que no volvería, hubo una repatriación en masa de prisioneros de guerra. Nos informaron que mi hermano se hallaba entre los prisioneros y estaba de regreso a casa".

"Nunca olvidaré cómo mi padre regaló sus jarrones, que eran su orgullo y su alegría, a nuestros vecinos y familiares. Iluminamos la calle y esperamos su regreso noche y día. En vano. Se habían equivocado de nombre".

A falta de información que apunte a lo contrario, Maryam y su familia siguen esperando que un día su hermano aparezca, caminando por la calle, de regreso a casa.

CICR: <http://www.cicr.org/spa>

En cualquier caso, es importante tener en cuenta que, independientemente de si albergan esperanzas o no, las familias son muy frágiles: sus miedos, dudas o esperanzas están a flor de piel, lo cual impide que cicatricen unas heridas tan profundas.

Irritabilidad/nerviosismo

La ansiedad que genera este tipo de situación hace que las personas se impacienten y se vuelvan irritables. Les resulta cada vez más difícil afrontar el estrés de la vida diaria. Este estado de alteración difícil de controlar puede originar tensiones en el seno de la familia y con el resto de la gente. Algunas personas tratan de sobrellevarlo distanciándose de los demás o limitando su vida social.

2. Sentimiento de culpa, autorreproche y rabia

La culpa es una emoción muy fuerte que puede impedirles sobreponerse a la situación. La convicción de que se es personalmente responsable de la suerte que ha corrido el ser querido puede hundir a una persona. Ese sentimiento de culpa suele encerrar también un cierto autorreproche y, en ocasiones, rabia hacia la persona desaparecida y hacia los responsables de su desaparición. Dependiendo de su intensidad y duración, estas emociones pueden exacerbar el sufrimiento psicológico de los familiares.

Sentimiento de culpa y autorreproche por considerarse personalmente responsable

Las familias suelen culparse por no haber podido evitar la desaparición de su ser querido, por no haber sabido protegerlo, por dejar que se lo llevaran, por no poder encontrarlo, etc. Cuando una persona desaparece en combate, el sentimiento de culpa suele afectar más a los hombres de la familia, que pueden pensar que dejaron ir a un hermano o a un hijo en lugar de ir ellos mismos, o que antepusieron sus propias vidas o el orgullo de la familia a su ser querido.

“No debí dejar que fuera a luchar” – padre en Armenia – .

“¿Tenía que haber ido a la guerra con él! ¿Dónde está ahora mi hijo para poder echarle una mano?” – padre en Azerbaiyán – .

“Mi marido murió un año después de que mi hijo desapareciera; enfermó y se desvió por buscarlo. Se sentía culpable (...) él fue quien le inculcó que fuera un patriota” – madre en Azerbaiyán – .

Culpa por la sensación de haber abandonado a la persona

Si no están buscando, o si la búsqueda resulta infructuosa, muchas familias pueden tener la sensación de haber abandonado a su ser querido. A esta ansiedad se añade el sentimiento de culpa por **no haber hecho lo suficiente** o por no haber dado determinados pasos.

Cuando las familias se ven obligadas, contra sus convicciones, a **declarar muerta a la persona desaparecida**, pueden experimentar esa sensación de haber abandonado o traicionado a su ser querido. Algunos llegan incluso a decir que sienten como si lo hubieran matado ellos mismos (véase el caso que figura a continuación).

Culpa por querer llevar una vida normal

Las familias atormentadas por el sufrimiento de su ser querido pueden tener dificultades para llevar una vida normal.

“¿Cómo puedo pensar en mí, comer bien, abrigarme, cuando mi hijo puede estar pasando hambre o frío?” – madre en Grozni – .

Estos sentimientos de culpa se pueden ver agudizados por la ausencia de convenciones sociales que ayuden a las familias a sobrellevar su experiencia y las animen a continuar con su día a día. En circunstancias normales, cuando se sufre una pérdida, la vida suele recobrar una cierta normalidad transcurrido un período de tiempo; sin embargo, cuando desaparece un familiar, no existe ese límite de tiempo para que las familias puedan retomar su vida cotidiana.

Las propias familias pueden infundir tales sentimientos entre sus miembros, especialmente entre aquellos que tratan de distanciarse de ese clima de sufrimiento.

Culpa por querer poner fin a la incertidumbre

Los familiares también pueden sentirse culpables por querer poner fin a su sufrimiento. La incertidumbre es tan abrumadora que llega un punto en que la certeza, por dolorosa que sea, es preferible a la situación en la que están sumidos, aunque ello suponga aceptar la pérdida definitiva de su ser querido. Más adelante, les asalta el sentimiento de culpa por dar prioridad a sus necesidades y por traer mala suerte a la familia.

CASO

Tras declarar muertos a sus maridos para poder recibir la asistencia social, algunas mujeres en los Balcanes afirmaban tener la sensación de haber sido ellas las que los habían “matado”. Algunas incluso temían que, al declarar muerto a su marido sin pruebas, se estarían condenando a una situación insostenible si este llegase a regresar. *“¿Cómo podría explicarle que lo declaré muerto si algún día volviera a casa?”.*

ICIR, *Accompanying Families of Missing Persons: A Practical Handbook*, publicado en los Balcanes, 2008.

Rabia

Aunque los familiares suelen dirigir su rabia principalmente hacia los responsables de la desaparición de su ser querido, también es normal estar resentido con la persona desaparecida por hacerles sufrir tanto: *“Le dije que no fuera a la guerra, pero no me hizo caso”*, afirmó una madre en Azerbaiyán.

Es importante señalar que la rabia no siempre se expresa abierta o conscientemente. En ocasiones sale a relucir en los sueños de los familiares: *“Soñé que estábamos todos sentados a la mesa y él también estaba allí, sin decir palabra. Le grité: ‘¿no te da vergüenza?’, pero no levantó la cabeza”*, relató la hermana de un desaparecido en Grozni.

INFORMACIÓN

Los sentimientos de culpa, los autorreproches y la rabia se ven exacerbados cuando los familiares tienen que proseguir ellos solos la búsqueda de la persona desaparecida. Con el tiempo, esas emociones, sumadas a la tristeza por la ausencia del ser querido, acaban por minar su autoestima y aumentar su sensación de indefensión.

¿Cómo afrontan esta situación?

De muchas maneras. Algunos tratan de **buscar un sentido a su experiencia**, mientras otros se vuelcan en la búsqueda de su ser querido, en **la lucha por hacer justicia** o en **ayudar a los demás**. También hay quienes buscan consuelo en las señales o los sueños.

 Véase el apartado 2, Ficha informativa 2.5: Cuadro psicológico: la pérdida ambigua (Boss, 2006), p. 67.

CASO

Tras más de veinte años buscando a su hermano, un día, C. tiene un sueño. En él, su hermano se le aparece y le dice que su búsqueda es en vano porque lo mataron y quemaron su cuerpo. A partir de entonces, C. puede llorar su muerte y deja de buscar a su hermano.

Entrevista llevada a cabo por el CICR en Guatemala.

3. Desapego emocional y pérdida de interés en otras actividades

La incertidumbre y sus consecuencias psicológicas absorben toda la energía de una persona y apenas dejan margen para cualquier otra cosa que requiera un esfuerzo emocional: *“Tengo cuatro hijos pero es como si solo tuviera uno: él lo acapara todo, es como si los demás no existieran”*, nos dice una madre, al referirse a su hijo, desaparecido hace 15 años. Estas declaraciones demuestran cómo la persona desaparecida puede eclipsar al resto de la familia, el vacío tan grande que puede producir su ausencia y lo que se puede prolongar en el tiempo.

Disfrutar de otras actividades o de otras relaciones puede darles la sensación de traicionar el recuerdo de la persona desaparecida, lo que les lleva a limitar su vida social o a desatender sus propias necesidades emocionales.

4. Otras complicaciones

Síntomas

Cuando no hay respuestas claras, cuando una persona se ve asaltada por sentimientos ambivalentes y se halla en un estado de limbo, con escasos recursos que le ayuden a salir adelante o factores externos que le sirvan de apoyo (entorno solidario, rituales), su vida cotidiana puede resentirse gravemente con el paso del tiempo. A continuación se enumeran algunas de las complicaciones más comunes que se han observado:

- **Obsesión:** la necesidad de saber puede convertirse en una obsesión que los empuja a seguir buscando de manera compulsiva. Todas las necesidades personales, así como las del resto de su familia se van dejando de lado y la vida familiar pasa a un segundo plano. Para algunos padres con los que habló el CICR durante la realización de informes internos o entrevistas, encontrar al familiar desaparecido se había convertido en su razón de vivir.
- **Confusión mental:** la intensidad de los sentimientos de las familias puede distorsionar sus percepciones y hacerles creer que ven a su ser querido en todas partes: por la calle, en la televisión, en el periódico, etc.

CASO

Durante sus rezos, que nadie puede interrumpir, la señora B. ve a su hijo, desaparecido hace 20 años, pasar delante de ella para ir a la cocina. Cuando, terminadas sus plegarias, va corriendo a la cocina, él ya no está. Entonces, trata de convencerse de que solo fue una visión.

Los familiares de las personas desaparecidas en Líbano (Evaluación interna del CICR, 2007).

→ **Parálisis:** En casos extremos, la convicción de que el desaparecido puede aparecer en cualquier momento paraliza la vida de una persona: por ejemplo, el padre de un desaparecido lleva años sin salir de casa por miedo a que su hijo se hubiera olvidado las llaves. Para estas personas, es como si su vida se hubiese detenido cuando desapareció su ser querido y solo se volverá a reanudar cuando este regrese. No son capaces de hacer frente a la incertidumbre, a los eventuales cambios en sus vidas e, incluso, a la vida misma.

→ **Ansiedad y depresión:** la inmensa frustración ocasionada por la falta de respuestas claras, la interminable sucesión de preguntas, los constantes autorreproches, la culpa, la preocupación por la persona desaparecida y la alternancia entre la esperanza y la desesperación pueden consumir a una persona, tanto física como mentalmente. Pueden volverse vulnerables emocionalmente, sufrir agotamiento físico y, al cabo de un tiempo, abrumados por la ansiedad, perder las ganas de disfrutar, de relacionarse con los demás o de hacer vida social.

La *ansiedad* se puede definir como una combinación de tensión, nerviosismo, inquietud y preocupación. Se trata de reacciones habituales al estrés que, sin embargo, cuando se vuelven excesivas por su intensidad o duración, pueden ser demoledoras.

La *depresión* se caracteriza por un conjunto de síntomas físicos y psicológicos, entre los que destacan la tristeza, la fatiga, la sensación de desesperación e indefensión, propensión al llanto, baja autoestima, retraimiento y pérdida de interés en las actividades cotidianas.

CASO

“Desde que desapareció mi hijo, no como ni bebo bien, es como si estuviera muerta, sentada en una esquina sin hacer nada. No soy capaz de trabajar ni de concentrarme. ¿Por qué tuvo que irse él y quedarme yo?” – madre en el Cáucaso septentrional – (Informe interno del CICR).

La ansiedad y la depresión también pueden manifestarse en molestias físicas (cefaleas crónicas, dolor en el pecho, dificultad para respirar, pérdida del apetito, etc.), trastornos del sueño (dificultad para conciliar el sueño, interrupción del sueño), distracción y pérdidas de memoria.

Las personas que tienen que hacer frente a la desaparición de un ser querido durante un largo período de tiempo suelen vivir en un estado de profunda ansiedad y depresión. Este estado emocional **no debe confundirse con el duelo**, ya que estas personas no consideran que hayan sufrido una pérdida. Es como una herida abierta que no cicatriza. Quienes viven en este estado se hallan sumidos permanentemente en la tristeza y el estrés.

En una gran variedad de contextos, la mayoría de las familias tiene dificultades para expresar su sufrimiento en palabras. A menudo lo manifiestan indirectamente, refiriéndose a sus problemas físicos o a las dificultades que padecen otros familiares.

Agravantes

→ **La presencia de los familiares en los sucesos que ocasionaron la desaparición:** si los familiares estaban presentes en el suceso que precedió a la desaparición (detención, ataque, masacre, etc.) y si sus vidas también se vieron amenazadas, es muy probable que esto los haya afectado. Algunos pueden revivir su propia experiencia hasta tal punto que no pueden sobreponerse a la desaparición de su familiar. Otros pueden sentirse culpables por haber sobrevivido mientras la otra persona no tuvo

la misma suerte. Cuando las circunstancias de la desaparición se ven agravadas por otra experiencia angustiosa (bombardeos, masacres, etc.), soportar la incertidumbre y la posible pérdida de un ser querido puede ser aún más traumático.



Putis, Perú. Una mujer examina un trozo de tela en busca de pistas sobre un ser querido.

→ Pérdida o desaparición de más de un familiar.

CASO

S. tenía 14 años cuando su aldea fue atacada. Los atacantes separaron a los hombres de las mujeres y se llevaron a su padre, mientras a él lo dejaron con su madre. Su madre cuenta que, años después, S. sigue obsesionado con aquel suceso y que, a pesar de que el cuerpo de su padre fue identificado e inhumado, sigue repitiendo que debería haber ido con él y que no debería haberse salvado.

Testimonio recabado por el CICR en los Balcanes.

Impacto psicosocial

Además de los problemas psicológicos, la mayoría de las personas también atraviesan dificultades en el entorno familiar y social.

1. PROBLEMAS EN EL ENTORNO FAMILIAR

Falta de comunicación debido a:

- El deseo de no causar dolor a la otra persona.
- Desacuerdo entre los familiares sobre la suerte corrida por la persona desaparecida.

Problemas que sufren las esposas de los desaparecidos:

- Tener que hacer caso al criterio de la familia política y seguir esperando.
- Conflictos con la familia política en relación con la tutela de los niños, la posibilidad de contraer nuevas nupcias y el reparto de las ayudas a las que los hijos tienen derecho por ley.

Problemas para asumir nuevas funciones y responsabilidades:

- La función del cabeza de familia y/o de la persona que proporciona el sustento.

Perjuicio para los hijos:

- Por querer protegerlos de los hechos, lo cual choca con su necesidad de entender lo que está sucediendo a su alrededor y, en el caso de los hijos de mayor edad, de sentir que forman parte de la experiencia de la familia.
- Por atribuirles responsabilidades tácitas para suplir el vacío que dejó la persona desaparecida.

Sufrimiento silencioso de los hermanos

- Sentimiento de culpa del superviviente.
- Excesiva devoción por consolar a los padres.

Brecha en la historia familiar

2. PROBLEMAS EN LA RELACIÓN DE LAS FAMILIAS CON LA COMUNIDAD

Dificultades para definir la propia situación:

- Esto afecta a la percepción que tienen los familiares del lugar que ocupan entre los grupos sociales existentes.

Estigma

- De las familias de las que se sospecha que están vinculadas a grupos rebeldes.
- De las mujeres que se han quedado solas a raíz de la desaparición de sus maridos.
- De las mujeres a las que se culpa de haber traído mala suerte a sus maridos.

Aislamiento emocional debido a:

- La incapacidad de compartir la angustia que sienten con otras personas (por temor a que no las entiendan, a verse confrontadas a la idea de la muerte, a que las consideren débiles o una molestia).
- La dificultad que tienen otras personas para comprender su sufrimiento.

Falta de orientación: comunitaria y religiosa (la falta de unas pautas sociales comunes o de rituales adaptados a su situación pueden privar a las familias de ciertas posibilidades):

- Buscar un sentido a su experiencia.
- Buscar un lugar para su ser querido en la comunidad.
- Aliviar su sufrimiento compartiéndolo con los demás.
- Rendir homenaje a su ser querido.

3. LA LUCHA CONTRA EL OLVIDO

- Mantener vivo el recuerdo de la persona desaparecida.
- Conservar su lugar en la comunidad a la que pertenece.

1. Problemas en el entorno familiar

La familia conjunta, a menudo pilar fundamental de las sociedades tradicionales, puede ser una importante fuente de apoyo económico y emocional. Sin embargo, en muchos casos, también supone un motivo de estrés y dolor añadidos, especialmente cuando los miembros no se comunican entre sí, no entienden las dificultades que atraviesan los demás o no saben cómo afrontar su situación. Estas dificultades se pueden ver agravadas en función de las pautas tradicionales de comportamiento que imperan en cada contexto, por ejemplo, barreras o creencias socioculturales que impiden a las personas expresar abiertamente sus ideas y sentimientos.

Falta de comunicación

Cuando los miembros de una familia se comunican abiertamente y comparten sus preocupaciones durante una crisis, pueden establecer juntos las prioridades y apoyarse los unos a los otros. La falta de comunicación puede hacer que los miembros de una familia sean menos receptivos y capaces de aunar esfuerzos para superar sus dificultades.

Los siguientes factores pueden explicar el por qué de esta falta de comunicación:

- **El deseo de proteger a los demás:** para ahorrar a los demás el sufrimiento, algunos familiares son reacios a expresar sus verdaderos sentimientos y evitan hablar abiertamente sobre la persona desaparecida. Algunos llegan incluso a ocultar cierta información, especialmente las malas noticias. El caso de un hombre que enterró a su hermano hace 15 años y todavía no se lo ha dicho a sus padres ilustra a las claras esta actitud.

CASO

Los dos hermanos de A. desaparecieron. Tras encontrar el cadáver de su primer hermano, A. dejó de buscar al segundo, creyendo que, seguramente, también estaría muerto. Aunque le sigue asaltando la preocupación por lo que se hizo con el cadáver de su segundo hermano, cree que puede vivir con ello.

Sin embargo, le preocupa mucho su madre y no se atreve a decirle lo que cree que le ocurrió a su hijo. Está convencido de que se vendría abajo. Pero vivir día tras día esperando noticias está haciendo mella en sus fuerzas.

- **El deseo de evitar conflictos por desacuerdos en la familia:** en ocasiones surgen problemas entre los miembros de una familia porque no aceptan de la misma manera la pérdida de su ser querido. Mientras algunos pueden querer pasar página, otros siguen albergando esperanzas y viviendo como si nada hubiera cambiado y como si nada debiera cambiar. Esta divergencia de actitudes puede minar la resistencia de la familia y generar disputas.

CASO

R. explica que, desde que desapareció su hermano, toda su familia ha perdido la alegría, y asegura que ya no es posible hablar de nada que no tenga que ver con su hermano: la mayoría de las conversaciones giran en torno a recuerdos o historias relacionadas con él. Todos lo mencionan para suplir el vacío que dejó su ausencia y están convencidos de que, cuando regrese, empezará una nueva vida para la familia.

Problemas que sufren las esposas de los desaparecidos

Además de las complicaciones asociadas con la cuestión del casamiento (deseo de contraer nuevas nupcias u obligación de hacerlo), en numerosos contextos las esposas de los desaparecidos sufren presiones por parte de sus familias políticas, que esperan que compartan su criterio sobre la suerte corrida por sus maridos y aguarden su regreso. Estas mujeres pueden **sentirse atrapadas** porque no se les permite expresar su opinión al respecto. Asimismo, en muchas sociedades, los hijos pertenecen al marido y, en ausencia de este, a su familia, por lo que, si la esposa decide rehacer su vida al margen de su familia política (por ejemplo, volviéndose a casar), tendría que renunciar a sus hijos.

Dado que esta última opción es muy dura para una madre, la mayoría se resigna a esta situación generada por las convenciones sociales y se quedan. Las que deciden marcharse no solo sufren secuelas emocionales por haber abandonado a sus hijos, sino que, además, se quedan sin los ingresos que, en algunos casos, percibían a través de ellos (en numerosas zonas, solo se conceden ayudas económicas a los hijos de la persona desaparecida). Por otra parte, ellas saben que si se llevan consigo a sus hijos, estarían privando de apoyo económico a toda la familia, lo cual puede generar conflictos.

Asimismo, si la esposa de un desaparecido sigue viviendo con su familia política, suele tener que sobreponerse pronto a su desgracia para atender a los otros miembros de la familia (por ejemplo, a la madre del desaparecido, a quien la tradición reconoce un dolor más hondo que el del cónyuge). Si la esposa mostrara una gran aflicción, sería calificada de incompetente o débil, o se consideraría que está faltando a su deber.

Problemas para asumir nuevas funciones

La ausencia de la persona o personas que proporcionaban el sustento exige que otros miembros asuman la responsabilidad de mantener a la familia. En numerosas situaciones, son las mujeres quienes se ven obligadas a ganarse el sustento y a **asumir una doble función** para la que no están necesariamente preparadas y para la que, en ocasiones, no se sienten capaces.

“Tengo que hacer de madre y padre de nuestros hijos. No sé cómo solucionar los problemas que tiene mi hijo en la escuela. Necesita un hombre que le enseñe disciplina y le oriente, yo sola no soy capaz” – joven madre de dos hijos cuyo marido se encuentra desaparecido – .

Perjuicio para los hijos

Los niños son muy sensibles a las emociones y a los cambios que se viven en el entorno familiar. Sus reacciones ante la desaparición o la pérdida de un miembro de la familia dependen de cómo afronten la situación las personas más cercanas desde el punto de vista afectivo.

Como ocurre con otros temas dolorosos, a menudo se les oculta la verdad sobre la desaparición de un padre o de un pariente cercano para transmitirles la sensación de que el mundo es un lugar seguro en el que apenas suceden cosas malas. Al considerar a sus hijos vulnerables e inocentes, los padres tienden a protegerlos de cualquier experiencia dolorosa y difícil, manteniéndolos al margen de conversaciones o hechos importantes.

Sin embargo, este afán por protegerlos no siempre da resultado: algunos niños se dan cuenta de que el estado emocional de la familia no es el mismo (tristeza, ansiedad, retraimiento, etc.), y ocultarles las cosas choca con su curiosidad innata, independientemente de su edad o su grado de madurez.

La reticencia de los adultos a tocar el tema de la persona desaparecida puede angustiar al niño y hacer que acabe retrayéndose o preguntándose si será culpa de él: *“¿Por qué mi madre no deja de llorar? ¿He hecho algo malo?”*. Por otra parte, dar por sentado que los niños son demasiado jóvenes para comprender la situación impide a los padres saber cómo les está afectando la ausencia del ser querido.

Ante la incertidumbre y el duelo prolongado no es fácil mantener la comunicación necesaria entre adultos y niños, lo cual lleva a estos últimos a suponer que, **si hacen preguntas, le causarán dolor** a su padre, su madre o familiar, lo que acaba por generar más tensiones y por distanciarlos de los parientes adultos. Al mismo tiempo, los padres o parientes cercanos pueden tener dificultades para hablar con los niños sobre la persona desaparecida porque creen que no tienen capacidad de discernimiento o que puede ser perjudicial para ellos.

“Cuando me empezaron a preguntar por su padre, no sabía qué decir. Cuando mi marido se marchó, mi hijo pequeño tenía cuatro años. Era un niño muy inquieto. No podía decirle que su padre había sido martirizado, o que estaba en la cárcel, o que debía acostumbrarse a su ausencia. ¿Cuánto tiempo iban a estar esperando por él?” – sitio web del CICR: <http://www.gva.icrc.priv/eng> – .

Por otro lado, la experiencia demuestra que muchas madres tienden a depender demasiado de sus hijos, sobreprotegiéndolos o asignándoles un papel que no corresponde al de un niño (ser el cabeza de familia, la única razón de vivir de la madre). Aunque este modo de actuar puede ayudar a que la madre saque

fuerzas de flaqueza para salir adelante, frases como *“ahora eres tú el hombre de la familia”* o *“eres mi única razón de vivir”* pueden ser una carga muy pesada para el niño y abrumarlo con responsabilidades y expectativas propias de un adulto.

Estas funciones atribuidas a los niños pueden revelarse contradictorias cuando se yuxtaponen a la convicción de que el desaparecido va a regresar. En otras palabras, cuando se les “invita” a asumir estas responsabilidades, los niños pueden pensar que están usurpando el lugar de otra persona y que, cuando regrese, se va a enfadar con ellos.

Asimismo, muchos niños intentan hacer felices a sus madres de muchas maneras (p.ej.: *“quiere hacer feliz a su madre sacando buenas notas en el colegio”*) o agradecerles diciéndoles lo que quieren oír.

CASO

A. y S. son hermanas, de 9 y 10 años respectivamente. Su padre desapareció y ambas viven con su madre y con la familia de su padre. No les hace falta que les mencionen a su padre, ellas mismas empiezan casi todas sus frases con la muletilla: “Cuando vuelva, ...”. Su madre reconoce lo bien que se siente al oír esto y cómo sus dos hijas le ayudan a soportar el dolor de la desaparición de su marido”.

Informe interno del CICR, Cáucaso septentrional, 2008.

En otros casos, puede suceder todo lo contrario. Al estar sobreprotegidos, **algunos niños o adolescentes pueden sentirse al margen, no solo de la experiencia de su familia**, sino de numerosas responsabilidades, lo que les lleva a pensar que no pueden hacer nada para consolar a sus padres o familiares. Consuelo es precisamente lo que muchos niños, especialmente adolescentes, quieren ofrecer a sus mayores, ya que ello puede elevar considerablemente su autoestima. También aumenta su sensación de que forman parte de una familia a la que tienen mucho que ofrecer.

Sea cual fuere la actitud del progenitor superviviente, la principal dificultad que ha de afrontar con respecto a sus hijos es la de buscar un equilibrio entre, por un lado, su grado de madurez y sus necesidades; y, por otro, la importancia de que tengan un lugar y unas responsabilidades en la familia sin excluirlos de las cuestiones más delicadas.

El sufrimiento de los hermanos

Cuando los padres se centran casi exclusivamente en el hijo desaparecido, su sentimiento de culpa, junto con su anhelo de verlo o verla, pueden ser tan intensos que no pueden evitar idealizar a esa persona, casi siempre en detrimento de los demás hijos, lo que puede generar situaciones difíciles.

Al igual que sucede con las esposas de los desaparecidos, los hermanos también se pueden sentir presos de la situación. El hecho de haber sobrevivido en lugar del hermano o la hermana les puede crear un **sentimiento de culpabilidad**. El mero hecho de seguir adelante con sus vidas también los puede hacer sentir culpables. Algunos se sienten obligados a permanecer al lado de sus padres y se desviven por consolarlos, llegando a desatender sus propias necesidades. También pueden tener que cargar con la responsabilidad de buscar a su hermano desaparecido si sus padres son muy ancianos o no están en condiciones de emprender la búsqueda.

Este sentimiento de culpabilidad se agudiza si los padres, al referirse al hijo desaparecido, hacen comentarios como: *“¿Por qué se tuvieron que llevar al mejor?”*.

Brecha en la historia familiar

La desaparición de una persona puede **abrir una brecha en la historia de la familia**. Mientras otras personas de la comunidad pueden contar relatos sobre sus familiares, los familiares de un desaparecido se encuentran en un estado de paréntesis. Se abre así una brecha en la historia de la familia que puede **afectar a su sentido de la continuidad**. Los miembros de la familia pueden pasar el resto de su vida tratando de llenar ese hueco y de recuperar los fragmentos perdidos de la narrativa familiar.



El vivo retrato de la pena: esta mujer tiene un familiar desaparecido.

2. Problemas en la relación de las familias con la comunidad

“Cuando se produce una pérdida ambigua y se dispone de pocos datos, es necesario confiar en uno mismo y en los demás para poder reconstruir lo que uno es”. (Boss, 2006).

[🕒 Véase el apartado 2, Ficha informativa 2.5: Cuadro psicológico: la pérdida ambigua \(Boss, 2006\), pág. 67.](#)

Dificultades derivadas de la condición indeterminada de los familiares supervivientes

La falta de gestos codificados (véase el ejemplo que figura a continuación) o de procesos sociales de reconocimiento tras la desaparición de un familiar no ayudan a que los familiares sepan a ciencia cierta el lugar que ocupan en la comunidad. Se hallan en un estado de limbo: su posición anterior en la sociedad ya no vale, pero tampoco saben qué lugar ocupan ahora. Las mujeres pueden preguntarse si son viudas, y los niños, si son huérfanos, ya que puede que su padre no esté vivo, o si eso importa, dado que su padre desaparecido todavía posee una identidad social y un lugar en la comunidad.

EJEMPLO

En Nepal, cuando una mujer enviuda, las viudas más ancianas de la comunidad le quitan los brazaletes, las cuentas de vidrio que lleva en el cuello y el *mangal sutra* (una perla negra insertada en un hilo que se cuelga alrededor del cuello) y lo machacan todo con una piedra. También lavan el *tika* y el *sindoor* rojo de su frente.

Las mujeres cuyos maridos se encuentran desaparecidos siguen llevando el *sindoor*, los brazaletes, el *mangal sutra* y el *tika*, y ellas mismas no se consideran viudas. Sin embargo, sufren la misma soledad y las mismas penurias económicas que cualquier otra viuda. No se pueden permitir dar por muertos a sus maridos ni llorar su pérdida.

Informe interno del CICR, Nepal, 2007.

El no reconocer la condición social de la persona desaparecida puede impedir que sus allegados se sientan parte de un determinado grupo social. A diferencia de los familiares de los muertos, que tienen la condición social de dolientes, ellos no pueden acogerse a los rituales codificados (propios de su situación) que les otorgan un lugar en la comunidad y una identidad social menos ambigua.

Estigma

En algunos contextos, las desapariciones pueden ser un tema sumamente delicado cuando estas suceden en el marco de tensiones violentas o de un conflicto armado entre dos grupos antagonistas o más: en estos casos, los familiares de las personas desaparecidas pueden estar bajo sospecha de simpatizar o tener vínculos con los grupos rebeldes.

Las personas de su círculo social, **por temor a verse perjudicadas por asociación**, pueden marcar distancias con los familiares de los desaparecidos.

En algunas comunidades, las esposas de los desaparecidos pueden ser estigmatizadas **por haberse quedado sin la protección del hombre** o porque se han visto obligadas a transgredir ciertas normas sociales y asumir la función del varón. El estigma puede agravarse cuando existe la creencia de que estas mujeres son portadoras de mala suerte.

EJEMPLO

En los Balcanes, algunas esposas de desaparecidos son despreciadas por otras mujeres de la comunidad porque las consideran “ladronas de maridos”.

En Sri Lanka, existe la creencia de que las esposas de los desaparecidos traen mal karma o mala suerte, y pueden ser estigmatizadas o víctimas de la discriminación. Incluso se les puede prohibir que asistan a ciertas ceremonias o que entren en casa de una pareja de recién casados.

Informe interno del CICR.

Aislamiento social/emocional

Las secuelas emocionales de la desaparición de un familiar pueden alterar la relación de los familiares con su círculo social. A menudo, les cuesta mucho compartir su dolor con su círculo más íntimo debido a los siguientes factores:

- no quieren ser una molestia para los demás relatando una y otra vez las mismas historias o prefieren no tocar el tema para no acentuar su propio sufrimiento;
- creen que su experiencia es tan inusual o, incluso, insólita, que nadie la entendería;
- no quieren compartir su angustia con otras personas porque no saben muy bien cómo responder a sus preguntas. *“Si alguien me pregunta por mi marido, ¿qué le digo, si no lo sé ni yo?”* – esposa de un hombre desaparecido en los Balcanes – (Informe interno del CICR);
- en algunas culturas, se considera una debilidad expresar las emociones y sentimientos más profundos, especialmente entre los hombres;
- algunas personas son reacias a expresar sus emociones por temor a verse abrumadas o porque creen que confesar sus temores puede hacerlos realidad.

Eludir el trato con los demás puede erosionar gravemente las relaciones sociales de estas personas, privándolas de apoyo precisamente cuando más lo necesitan.

CASO

Tras la desaparición de su hijo, D. estuvo tres meses en cama. Aún embargada por la tristeza, consiguió retomar algunas de sus actividades cotidianas. Sin embargo, no pudo volver a su trabajo: ya no soportaba a sus compañeros. Escucharlos todo el día la angustiaba y, al final, tuvo que dejarlo. Aún hoy deja entrever signos de dolor y de rabia, pero dice que hablar de ello con otras personas la hace sentir peor.

Informes internos del CICR, Cáucaso septentrional, 2008.

La profunda **angustia** en la que viven sumidas las familias que esperan respuestas puede pasar **inadvertida** para su círculo de amistades. En otras circunstancias (por ejemplo, la muerte de un familiar), al expresar su pena por los cauces convencionales (en los entierros, durante el período de duelo), los familiares suscitan la

compasión y el apoyo que precisan. Cuando, sin embargo, no pueden manifestar su dolor por estos cauces, su sufrimiento puede pasar desapercibido y conducir a su aislamiento emocional.

Algunas personas de su círculo social pueden tener dificultades para trasladarles el pésame porque no saben cómo consolar a una persona que afronta la desaparición de un ser querido, si es mejor darle ánimos y decirle “seguro que lo encuentras” o, al contrario, sugerirle que lo acepte y que trate de pasar página y superar el pasado.

Falta de orientación: comunitaria y religiosa

Normalmente, los familiares recurren a la religión o a las tradiciones de su comunidad en busca de consuelo, apoyo e, incluso, respuestas. La fe religiosa, o la creencia de que todo lo que ocurre forma parte de un designio más grande, puede ayudar a ciertas personas a encontrar la fuerza espiritual necesaria para soportar una experiencia dolorosa.

La desaparición de un miembro de la familia o de la comunidad es un hecho inusual, por lo que toda muestra de pésame o solidaridad es, como mucho, insuficiente. En estos casos, nadie sabe realmente qué hacer, ni siquiera las propias familias. Al no poder recurrir a un ritual simbólico adaptado a su situación, especialmente en los contextos en que las prácticas religiosas y tradicionales constituyen el eje de la vida social, resulta aún más difícil para las familias encontrar sentido a su experiencia y aliviar su dolor.

“En nuestra iglesia, encendemos velas para los vivos y velas para los muertos pero ¿dónde ponemos las velas para nuestros familiares desaparecidos?” – familia de los Balcanes – (Informe del CICR).

[!\[\]\(110e70d0e2aaf8cc0e728a5a1c063f00_img.jpg\) Véase el apartado 2, Ficha informativa 2.3: La importancia de los ritos para las familias de los desaparecidos, pág. 65.](#)

Otras agravantes

La vulnerabilidad de las familias puede verse agravada en **situaciones de migración forzada**, debido a los distintos estilos de vida, experiencias, valores e idiomas del país que los acoge. Además de privar a las familias de su sistema tradicional de apoyo, estas circunstancias pueden hacer que se sientan impotentes, desarraigadas o incomprendidas.

El ambiente extraño, la falta de sus fuentes tradicionales de apoyo emocional, las estrecheces económicas: todos estos factores pueden exacerbar el sufrimiento de las familias e impedir que se sobrepongan a su pérdida y sus traumas. Pueden aferrarse a la esperanza de que sus familiares desaparecidos regresarán para tener el consuelo de que no todo su pasado está perdido.

3. La lucha contra el olvido

La desaparición de un familiar plantea a los familiares otra tarea ardua: no dejar que el silencio y la incertidumbre lo hagan desaparecer por completo. Por este motivo, muchas familias luchan por mantener viva la memoria de su ser querido y conservar su lugar en la comunidad.

“Si yo lo olvido, ¿quién se va a acordar de él?” – hija de una persona desaparecida – .

Por definición, las personas desaparecidas no tienen tumbas ni otros lugares en los que se las conmemore. Esto obliga a los familiares a buscar otros medios para preservar la existencia del desaparecido. Buscar respuestas, luchar por obtener el reconocimiento oficial de su condición (“persona desaparecida”, “mártir”, “víctima de guerra”), hablar de él o de ella, conservar intacto su lugar en la familia: todos ellos son medios para conservar el recuerdo de un familiar desaparecido.

Conceder a los desaparecidos un régimen jurídico oficial y un lugar en el que mantener vivo su recuerdo reviste un gran valor para los familiares y sus comunidades, ya que les permite reintegrar a esa persona en su historia compartida, la de la familia y la de la comunidad, y colmar el vacío ocasionado por su desaparición.

Aceptación de la pérdida de un familiar sin pruebas del fallecimiento

1. Aceptación de la pérdida

Se trata de un proceso muy paulatino que depende de varios factores internos y externos.

→ Los factores internos están relacionados con las características y creencias de cada persona.

CASO

Durante más de diez años, la señora S. rechazó la idea de que su hijo había muerto. Su hija no podía sacar el tema a relucir, aun cuando sabía que su hermano, secuestrado durante el conflicto, había muerto. La luz de la puerta de su casa siempre estaba encendida por si regresaba en mitad de la noche, y la señora S. se encargó de que su habitación estuviese intacta. Más de diez años después de la desaparición (y presunta muerte) de su hijo, la señora S. le hizo una tarta por su cumpleaños, a la que llamó "Suspiros de desesperación". Era su forma de mostrar que estaba lista para llorar su muerte.

Informe interno del CICR, Cáucaso meridional, 2008.

→ Los factores externos abarcan:

- Testimonios de testigos sobre la posibilidad de que el desaparecido esté muerto.
- Declaraciones oficiales.
- Cambios en la situación política: por ejemplo, al final de un conflicto, cuando todos los prisioneros son liberados y sigue sin haber rastro de la persona desaparecida.
- Preceptos religiosos (por ejemplo, declarar al desaparecido *shahid* o mártir) o leyes que permitan la aceptación o declaración de la muerte tras un cierto período de tiempo.
- Confrontación con la posibilidad de la muerte cuando se llevan a cabo exhumaciones o en otros momentos (véase el apartado 4, pág. 131).
- Apoyo del círculo social más próximo (otras familias, amigos, la unidad familiar).

2. Dificultades que plantea el proceso de duelo

→ El duelo es un proceso individual y social.

→ **Duelo cuando no hay un cadáver:** los ritos que reconocen simbólicamente la muerte pueden ayudar a las familias y a sus comunidades a aceptar el hecho e iniciar el duelo.

Todas las sociedades prevén algún modo de ayudar a las personas a dar los primeros pasos para aceptar la pérdida y dar sentido a su experiencia. Ritos como los funerales y el testimonio formal de las condolencias contribuyen a ello. Representan la separación final del difunto y brindan a la familia la ocasión de despedirse, darle el último adiós y expresar públicamente su dolor. Cuando las cosas se hacen conforme a las convenciones sociales, los familiares se quedan en paz consigo mismos porque han cumplido con su deber para con el difunto, la comunidad y, en algunas culturas, sus antepasados.

EJEMPLO

En Guatemala, existe la creencia de que si se niega a una persona un entierro digno, esta gritará desde su sepultura y acechará a los vivos.

Para los nepaleses hindúes, si no se practican los últimos ritos, el alma será condenada a vagar, probablemente como un fantasma. Los últimos ritos se pueden practicar en ausencia de un cadáver solo 100 años después de la presunta muerte/desaparición. Si el desaparecido regresara tras la realización de los ritos correspondientes, la familia tiene que repetir dichos ritos tras el nacimiento de un hijo.

En Sri Lanka, se cree que el alma de un difunto a quien se niega un funeral tradicional se encuentra aprisionada, lo que hace imposible la reencarnación, interrumpe el ciclo de la vida e impide alcanzar el nirvana (estado de liberación absoluta). Esto explica por qué tantas familias que han faltado, por así decirlo, a su obligación siguen haciendo ofrendas y sacrificios a cambio de la benevolencia de un sacerdote o un monje. La imposibilidad de que los familiares de un desaparecido puedan practicar los ritos funerarios los pone en una situación muy complicada.



Pristina, Kosovo. Fotografías de personas desaparecidas cuelgan de una valla situada fuera de un edificio público. Las personas de las fotografías llevan desaparecidas desde que terminó la guerra en 1999.

Hacer el duelo sin un cadáver plantea a la familia otro problema desde el punto de vista emocional, aun cuando hayan aceptado la posibilidad de que su ser querido esté muerto. Sin el cadáver, los familiares de los desaparecidos no pueden rendir tributo a la memoria de sus seres queridos ni practicar las ceremonias de enterramiento que exige la costumbre. Esto puede hacerles pensar que no han podido dar a su ser querido una vida tranquila en el más allá y les provoca un profundo sentimiento de culpa, incluso de traición, que hay que sumar al trastorno psicológico, ya de por sí durísimo, al que tienen que hacer frente.

CASO

“Mi hermano y su familia fueron secuestrados en Bagdad. Su mujer y sus hijos fueron liberados poco después. Su mujer tuvo que pagar una importante suma de dinero para obtener una prueba de que su marido estaba vivo. Todo esperábamos volver a verlo, a pesar de que no habíamos tenido noticias de él desde hacía más de un mes. Varias semanas después de su secuestro nos enteramos de que lo habían matado. Ahora sabemos dónde está enterrado, pero no podemos visitar su tumba. Solo queremos ir allí, rezar nuestras últimas oraciones y despedirnos de él”.

Informe interno del CICR.

Cuando no se les entrega el cadáver, como ocurre en ocasiones, los familiares pueden tener la sensación de que su ser querido todavía es un rehén en manos de sus enemigos, lo que supone una dificultad añadida para que puedan aceptar el pasado y pasar página.

Alternativas

Hace tiempo, en Bretaña, cuando los marineros no regresaban del mar, sus familiares celebraban una ceremonia conocida como *proella*. El cuerpo del marinero desaparecido era sustituido por una cruz de cera que se colocaba sobre un mantel blanco. A continuación, la cruz se llevaba a la iglesia y se guardaba con otras cruces *proella* hasta el 1 de noviembre. Ese día, las cruces se llevaban al cementerio y se enterraban juntas en una tumba con el nombre colectivo de “Proella”. La decisión de realizar la ceremonia provenía de la comunidad, no de cada familia. La finalidad de la ceremonia era evitar que las familias esperasen en vano

el regreso del ser querido y acelerar el proceso de superación de la pérdida de quien les proporcionaba el sustento⁴.

Este tipo de funerales emblemáticos, en los que se utiliza algún objeto para representar al fallecido, no son una práctica muy común, pero pueden ser celebrados por las familias u ofrecidos por sus comunidades y agrupaciones religiosas cuando se ha confirmado el fallecimiento. La alternativa más común a los funerales tradicionales es la construcción de monumentos conmemorativos y cenotafios, aunque existen otras opciones, como se ilustra en el cuadro que figura a continuación.

EJEMPLO

En Timor, se puede recoger una piedra en el lugar de la muerte (o presunta muerte) de una persona y enterrarla para que su espíritu pueda descansar, ya que se cree que dichos objetos están impregnados del espíritu de los muertos. Los familiares creen que, si no practican ese ritual (o no entierran el cadáver), quedan a merced de la enfermedad, incluso de la muerte. En algunos casos, también se erigen monumentos conmemorativos a los desaparecidos cuando no se encuentran los cadáveres, pero se trata de una costumbre más extendida entre las familias occidentalizadas y poco habitual entre el resto. También es costumbre celebrar oficios religiosos o misas para brindar consuelo a las familias, dada la influencia significativa que ejerce la Iglesia en la vida timorense.

En los rituales funerarios nepaleses, en lugar del cadáver se puede utilizar un muñeco de paja que se incinera, pero esto solo es posible si no cabe duda alguna de que la persona en cuestión está muerta, de lo contrario, no se puede practicar este ritual.

En el judaísmo, cuando se ha acreditado la muerte pero no es posible recuperar el cadáver, se puede colocar en el cementerio una lápida con el nombre del difunto. Los familiares también pueden encender una vela con el nombre del desaparecido en la sinagoga.

Los cristianos no celebran exequias si no hay un cadáver, pero sí se permiten las oraciones y ciertos tipos de ceremonias. La iglesia ortodoxa prevé un oficio anual (que se celebra el segundo sábado anterior a la Cuaresma) para las personas fallecidas fuera del país y que no recibieron una sepultura adecuada.

En el islam, los suníes permiten las "oraciones por los ausentes", pero no las exequias sin un cadáver. Sin embargo, los chiíes permiten la construcción de monumentos conmemorativos que contengan los efectos personales del difunto.

El hinduismo no permite los funerales, pero la familia puede rezar oraciones y purificarse mediante baños rituales.

En Tíbet (budismo vajranaya) se rezan unas oraciones especiales, incluso a distancia, para dar un sepelio adecuado al cadáver.

CICR: *Informes desde el terreno de Timor Oriental y Nepal, y Las personas desaparecidas: el derecho a saber.*

⁴ Adaptado de M.-F. Bacqué, 2003.

FICHA INFORMATIVA 2.1: Consecuencias psicológicas y psicosociales de la desaparición**En el plano comunitario/social**

- Estigma.
- Aislamiento.
- Evasión/retraimiento.
- Condición indeterminada.
- Ausencia de rituales.

En el plano familiar

- Desacuerdos sobre la suerte corrida por la persona desaparecida.
- Dificultades para comunicarse con el resto de la familia/aislamiento emocional.
 - Dificultades que plantea la asunción de nuevas funciones.
 - Brecha en la historia familiar.
 - Lucha contra el olvido.

En el plano individual

- Incertidumbre angustiosa.
- Atrapados entre la esperanza y la desesperación.
 - Sentimiento de culpa, autorreproche y rabia.
 - Pérdida de interés en otros ámbitos, sociales y emocionales.

FICHA INFORMATIVA 2.2 El proceso de duelo

¿QUÉ FACTORES INFLUYEN EN LA REACCIÓN DE UNA PERSONA ANTE LA PÉRDIDA DE UN SER QUERIDO?

- Relación con el difunto.
- Edad/sexo de la persona que ha sufrido la pérdida.
- Circunstancias de la pérdida (si la persona sufrió una muerte violenta).
- Características de la persona.
- Entorno social y cultural.

¿CUÁLES SON LAS REACCIONES MÁS HABITUALES ANTE UNA PÉRDIDA?

Durante este proceso, las personas pueden ser vulnerables y necesitar ayuda desesperadamente. Aunque no se puede generalizar la experiencia de la pérdida, ya que cada persona reacciona de manera diferente (véase el epígrafe anterior) y con distinta intensidad, los expertos han delimitado una serie de pautas comunes:

Consternación, negación

La reacción inicial suele ser la de negar la pérdida o sufrir una gran consternación. Cabe destacar que la negación constituye un mecanismo de protección temporal que permite a la persona ir asimilando paulatinamente la idea de la pérdida. La negación se puede manifestar en modos muy diversos:

- “Eso no ha podido ocurrir”.
- Lagunas al recordar al difunto.
- Ausencia de reacción.
- Conducta autómatas: actuar como si no hubiera pasado nada.
- Reacción psicológica intensa (protección para no venirse abajo completamente).

Protesta, rabia

Una vez encajado el golpe, la persona empieza a asimilar poco a poco que la pérdida es real y que no puede seguir negándose a aceptar la evidencia. Para que su dolor sea más llevadero, algunas personas se enojan y encuentran a alguien a quien culpar de la pérdida, incluidas ellas mismas. La pérdida puede despertar sentimientos de impotencia y culpa por no haber podido evitarla. También pueden descargar su rabia en el difunto, por haberlos, por así decirlo, abandonado.

Desesperación, depresión

En esta fase, la persona se da cuenta de que la pérdida es permanente y que nada se puede hacer para que el fallecido regrese.

Cuando la persona es plenamente consciente del vacío en su vida, es muy probable que se apodere de ella la desesperación, lo que requiere una serie de ajustes psicológicos. Durante esta fase, es importante vigilar de cerca de esa persona, dada la posibilidad de que manifieste una conducta autodestructiva (beber en exceso, actos impulsivos, etc.). La falta de apoyo puede ser peligrosa, ya que la aislará todavía más.

Aceptación

La última fase se alcanza cuando no resulta tan doloroso pensar en el difunto y la persona empieza a interesarse por otras cosas y a hacer planes de futuro.

EL OBJETIVO DEL PROCESO DE DUELO NO ES OLVIDAR A LA PERSONA FALLECIDA, SINO RECORDARLA DE UN MODO QUE NO RESULTE TAN DOLOROSO

- Las fases no están claramente delimitadas: una persona puede avanzar o retroceder de una fase a otra.
- Hay nuevos estudios que revelan que el duelo, además de sus manifestaciones psicológicas y físicas, también posee dimensiones sociales y espirituales. La duración del duelo varía de una cultura a otra y depende, obviamente, de la naturaleza de la pérdida.
- En ciertas ocasiones, por ejemplo, en los aniversarios, se puede recaer en una fase anterior.

FICHA INFORMATIVA 2.3 La importancia de los ritos para las familias de los desaparecidos

Los ritos que ayudan a afrontar la incertidumbre son importantes por los siguientes motivos:

Los ritos comunitarios permiten a las familias encontrar sentido a su experiencia. Les permiten reafirmar la existencia de sus familiares desaparecidos y devolverles al lugar que les pertenece en la comunidad. Al rendirles tributo mediante estos ritos, la comunidad reafirma su identidad social (el hijo, la hija, el padre de alguien). Los ritos también transmiten a las familias la sensación de que lo que les ha sucedido es una más de las experiencias que puede vivir un ser humano y que se han previsto situaciones como la suya.

Los ritos pueden contribuir a atenuar el sufrimiento de las familias porque les queda el consuelo de no haber abandonado al ser querido, aun cuando la búsqueda hubiera sido infructuosa. Esto puede aliviar su sentimiento de culpa y, tal vez, eximirles de la obligación de declarar muerta a la persona desaparecida para poder organizar una ceremonia en su honor.

Los ritos permiten rendir tributo a la memoria de la persona desaparecida.

Los ritos brindan a los familiares la oportunidad de recibir apoyo y compartir un sufrimiento, que, de otro modo, podría pasar desapercibido, ya que las familias no suelen tener oportunidades de expresarlo.

En el transcurso de nuestro trabajo con las familias, nos han llamado la atención algunos rituales modestos que describiremos a continuación. Algunos recurren al uso de métodos mágicos o espirituales de la mano de un sacerdote, otros consisten en organizar actos o hacer ofrendas a los dioses para que protejan a sus seres queridos.

EJEMPLO

Las creencias religiosas ejercen un gran protagonismo en la vida de los musulmanes del Cáucaso septentrional. Creen en la predestinación y en aceptar con resignación la voluntad de Dios. Para ellos, las personas que pasan por un período difícil deberían aceptarlo como una señal divina y un tramo del camino al paraíso.

Las oraciones y los ritos religiosos pueden contribuir significativamente a aliviar el sufrimiento. Si un familiar ha desaparecido, sus parientes rezarán a Dios para que lo proteja. Esto puede tranquilizar a las familias durante un tiempo. También pueden celebrar ritos religiosos: uno o más líderes religiosos forman un círculo y rezan de un modo particular, leyendo el Corán en voz alta. Además, cada jueves por la noche las familias organizan una cena (*Sakh*) en la que se invita a los familiares y vecinos a recordar a la persona desaparecida y rogar por su protección.

Informes internos del CICR, Cáucaso septentrional, 2008.

En Guatemala, en ocasiones especiales, se guarda comida para la persona desaparecida con la esperanza de que ella o su espíritu la tomen durante la noche. Si, a la mañana siguiente, la comida está intacta, la persona de más edad de la familia tiene que comerla.

Otros ritos en Guatemala consisten en encender velas e invocar a los espíritus de la persona desaparecida para determinar su paradero y la suerte que ha corrido.

Entrevistas del CICR en Guatemala, 2008.

FICHA INFORMATIVA 2.4* Por qué son importantes los funerales

Las religiones difieren unas de otras en su explicación de la muerte, pero ninguna la considera un fin en sí mismo, sino una etapa que precede la vida en el más allá, el renacimiento o la reencarnación.

En la mayoría de las religiones, el destino de una persona después de la muerte depende en gran medida del tipo de vida que ha llevado, de la forma en que murió y, lo que es más importante, de los ritos, ceremonias y oraciones realizados por su familia. Así pues, para que los vivos tengan la conciencia tranquila y no se resienta su salud, es importante celebrar un oficio funerario apropiado.

Aunque la ceremonia fúnebre puede variar de una cultura a otra, se puede decir que el significado que encierra y el consuelo que brinda a las familias es universal. Los ritos funerarios poseen diversos significados. No solo existen para dar un final digno al cadáver, sino también para ayudar a los supervivientes e, incluso, para estrechar los lazos sociales.

Para el difunto: en muchas religiones existe la creencia de que los funerales facilitan el paso del difunto de un mundo a otro, permiten la reencarnación o evitan que el alma del difunto regrese para atormentar a los vivos.

Para la persona (pariente más cercano): el funeral entraña una separación definitiva del difunto, un paso fundamental sin el cual no puede iniciarse el proceso de duelo**. Sin un funeral, a muchas personas puede resultarles muy difícil aceptar la pérdida.

Para los familiares: los funerales y ceremonias les permiten expresar públicamente que están de duelo y que su dolor es compartido por los allegados y por la comunidad. La presencia de otras personas denota respeto por el difunto, cuya vida se reconoce y cuyo recuerdo se conserva en la memoria.

Durante el funeral, los familiares pueden expresar abiertamente sus emociones. En ciertas partes de África, por ejemplo, el duelo de la familia viene acompañado de danzas y cánticos. En otros lugares, las personas recurren a plañideras. A pesar de su aparente teatralidad, estas expresiones ritualizadas de sufrimiento personal son socialmente aceptables siempre y cuando se circunscriban al período de duelo.

Tras el funeral, las familias entran en el período de duelo, cuya duración puede variar de tres días a un año. En muchas partes del mundo, este período se rige por unas normas que establecen las actitudes y el comportamiento que se espera de los familiares (según su edad, sexo y relación con el difunto). Por ejemplo, en la India no se permite a los hombres afeitarse o llevar determinadas prendas de ropa; además, deben recitar ciertas oraciones y practicar una serie de ritos religiosos para no deshonrar a los difuntos y evitar así ser castigados por estos.

Socialmente: los funerales pueden ser cruciales para mantener la unidad social. Al ofrecer sus condolencias a los familiares del difunto, los miembros de la comunidad expresan su solidaridad y contribuyen a restablecer el equilibrio entre los dos mundos (el de los vivos y el de los muertos). Cuando una persona muere durante un conflicto o una guerra, su funeral puede ser una ocasión para la retrospectiva y para solidarizarse con ella o con su familia.

* Véase también Marie-Frédérique Bacqué, *Approvoiser la Mort* (Odile Jacob, 2003), *Las personas desaparecidas: Acción para resolver el problema de las personas desaparecidas a raíz de un conflicto armado o de violencia interna y para ayudar a sus familiares* (CICR, Ginebra, 2003) y *The Missing: Mourning Process and Commemoration* (CICR, Ginebra, 2002).

** En algunas culturas, cuando fallece una persona, el féretro permanece abierto durante días para que las familias asimilen que su ser querido ya no forma parte de los vivos. En otras culturas, se cree que si una persona no recibe un sepelio digno, su espíritu estará condenado a vagar por el mundo de los vivos, a quienes acechará durante mucho tiempo.

FICHA INFORMATIVA 2.5 Cuadro psicológico: la pérdida ambigua (Boss, 2006)

¿QUÉ PUEDE AYUDAR A LOS FAMILIARES A SUPERAR UNA PÉRDIDA AMBIGUA?

Encontrar un significado

- A través de sus creencias culturales (el destino o la suerte).
- A través de la aceptación espiritual de la naturaleza y el ciclo de la vida.
- A través de la espiritualidad religiosa.
- A través de la comprensión o los cambios de percepción.

¿Qué factores ayudan?

- Reconocer y verbalizar el problema.
- Comprender.
- Normalizar las emociones.
- Compartir las percepciones, opiniones o ideas con los demás.
- La religión y la espiritualidad.
- Los rituales.
- Aceptar el sufrimiento como algo inevitable.

Normalizar la ambivalencia

- Reconociendo la existencia de sentimientos, emociones y percepciones ambivalentes.
- Aceptando que dicha ambivalencia es normal y se puede controlar.
- Aprendiendo a controlarla y adaptarla a las situaciones ambiguas.

¿Qué factores ayudan?

- Aceptar el sentimiento de culpa y otros sentimientos negativos como algo normal.
- Recuperar la autonomía personal.
- Manifestar abiertamente los sentimientos ambivalentes.
- Considerar el conflicto como algo positivo.
- Aumentar la tolerancia a la tensión.
- Recuperar el sentimiento de control y de autoestima.
- Volver a invertir energía física y emocional en otras personas y actividades.

MÉTODOS TERAPÉUTICOS

Narrativos (escuchar y contar)

- Compartir con otras personas, con la familia y con la comunidad historias sobre la persona desaparecida, que:
 - contribuyan al proceso de búsqueda de significado;
 - ayuden a conciliar ideas antagónicas;
 - contribuyan al proceso de superación.

Sistémicos (compartir significados)

- La terapia debe incluir a las parejas, las familias y la comunidad, y debe:
 - facilitar el intercambio de significados;
 - romper el silencio en la familia;
 - establecer conexiones mediante el intercambio de experiencias;
 - fomentar las redes de apoyo familiar y social.

Dialécticos (aprender a vivir con ideas antagónicas)

- La terapia debe contemplar el planteamiento “tanto/como” (se fue y no se fue/está aquí y no está aquí), porque:
 - ayuda a encontrar un significado;
 - es necesario para sobrellevar la “incertidumbre”;
 - ayuda a normalizar la ambivalencia;
 - calma la ansiedad provocada por la ambigüedad.

3. ACOMPAÑAR A LOS FAMILIARES

Acompañamiento

INFORMACIÓN

En este contexto, se entiende por “acompañamiento” caminar al lado de una persona y actuar como enlace entre las familias y las personas y organizaciones de la comunidad que ofrecen la ayuda necesaria.

- El acompañamiento se debe adaptar siempre a las necesidades de los familiares de los desaparecidos porque:
 - requiere una ayuda a largo plazo, además de apoyo en momentos puntuales, como las entrevistas *ante mortem*, la toma de muestras de sangre, la recuperación e identificación de los restos y/o los efectos personales, la notificación del fallecimiento y la entrega del cadáver (*véase el apartado 4, pág. 131*);
 - es una forma de cimentar relaciones basadas en la confianza y de crear un ambiente propicio para atender las múltiples necesidades de los familiares.
- El acompañamiento pueden realizarlo personas motivadas o dispuestas a ayudar y que entiendan la situación que atraviesan las familias.
- Los acompañantes pueden ser:
 - personas que estén viviendo o hayan vivido la misma situación;
 - miembros de ONG;
 - voluntarios de las Sociedades Nacionales;
 - figuras prominentes de la comunidad.

1. ¿En qué consiste el acompañamiento?

El acompañamiento se puede considerar un elemento del apoyo proporcionado por la comunidad. Parte del supuesto de que se puede ayudar a las familias por medio de la empatía y el apoyo mutuo. Acompañar significa “caminar al lado de alguien” y **brindarle apoyo cuando sea necesario**.

La finalidad principal del acompañamiento es fortalecer la capacidad de las personas y familias de afrontar las dificultades que conlleva la desaparición de sus seres queridos (*véase el apartado 2, pág. 31*) y, en última instancia, ayudarlos a retomar su vida social. Para lograrlo pueden **explotar sus propios recursos o los de su comunidad** (local y nacional) y **crear una red en la que apoyarse**.

Este tipo de apoyo difiere del proporcionado por los especialistas, que se centran en problemas específicos (médicos, jurídicos, etc.). Su objetivo es abordar las dificultades que se plantean a las familias en todas sus formas, mediante la participación de profesionales de distintos ámbitos (forense, jurídico, sanitario, asistencial) y de personas comunes y corrientes de la comunidad.

Acompañar a las familias no requiere unas competencias excepcionales, pero sí un buen conocimiento de la situación que atraviesan las familias y aptitudes como saber escuchar y prestar ayuda en el momento oportuno.

Por otra parte, el acompañamiento también puede ayudar a los especialistas, especialmente en el ámbito de la salud mental, a acercarse a los familiares, ya que es poco probable que estos últimos soliciten su ayuda por iniciativa propia.

[↻ Véase el apartado 3, Ficha informativa 3.7: Fortalecer la capacidad de las familias de hacer frente a su situación, pág. 98.](#)

2. ¿Por qué se debe adaptar el acompañamiento a las necesidades de los familiares?

Existen múltiples razones por las que el acompañamiento permite atender las necesidades de los familiares:

- normalmente, los familiares necesitan ayuda a largo plazo, ya que recabar información sobre la suerte corrida por sus parientes desaparecidos suele ser un proceso largo y difícil;
- la experiencia demuestra que es más probable que obtengan apoyo de las personas con las que se sienten seguras desde el punto de vista emocional y con quienes tengan una cierta cercanía que de los especialistas en salud mental;
- la eficacia del acompañamiento suele quedar patente en momentos concretos, por ejemplo, durante una exhumación o durante la identificación de los restos mortales;

🔗 Véase el apartado 4, *Ficha indicativa 402: Acompañamiento de los familiares de principio a fin*, pág. 135.

- es necesario cuando los familiares, inmersos en el proceso de búsqueda de sus seres queridos y abrumados por las preocupaciones, dejan de atender sus propias necesidades o las necesidades de otros parientes cercanos. En estas circunstancias, mantener o reforzar el apoyo puede ayudarles a aliviar su angustia y animarles a cuidar de sí mismos y de su familia;
- asimismo, dada la relación que forjan con las familias, los acompañantes son las personas más indicadas para animarlas a buscar ayuda cuando atraviesan determinadas dificultades.

3. ¿Quién puede acompañar a los familiares de las personas desaparecidas?

- **Personas que estén pasando o que hayan pasado por la misma situación (por ejemplo, asociaciones de familiares).**
- **Sociedades Nacionales.**
- **Oficiales de campo o delegados del CICR en el terreno.**
- **Diversos miembros de la comunidad, como líderes religiosos, asistentes sociales y personal de salud, ONG y asociaciones de ayuda a la juventud, a las mujeres o de defensa de los derechos humanos, funcionarios de la administración pública, etc.**
- **Especialistas dispuestos a adaptar sus servicios especializados para estar en mejores condiciones de tratar con las familias.**

🔗 Véase el apartado 3, *Ficha informativa 3.1: La función del acompañante*, pág. 92; y *Ficha informativa 3.2: El acompañante: cualificaciones mínimas*, pág. 93.

3.1 Asociaciones de familiares y personas que viven o han vivido la misma situación

Las familias que han tenido o que tienen que hacer frente a la desaparición de un pariente cercano o más de uno suelen fundar asociaciones de familiares. Compartir experiencias acerca de la gente y refuerza los beneficios del acompañamiento por las razones que se exponen a continuación.

- **Comprensión del sufrimiento.** Las personas que han sufrido experiencias muy traumáticas están firmemente convencidas de que solo las puede entender alguien que haya pasado por un trance similar. Saber que la otra persona entiende plenamente su agonía les permite expresarla sin inhibiciones. Esto también les permite crear lazos de solidaridad que, a su vez, contribuyen a atenuar su sufrimiento y, en última instancia, les ayudan a restablecer su vida social.
- **Fin del aislamiento psicosocial.** Cuando comparten sus experiencias con otras personas, los familiares se dan cuenta de que no son los únicos que están soportando esa carga, lo que les ayuda a hablar más abiertamente de sus experiencias personales y, lo que es más importante, mencionar a su familiar desaparecido sin miedo a ser una molestia para los demás. Poder expresar su angustia por la ausencia de un ser querido puede ayudarles a sobrellevar su situación.
“Me gusta mucho hablar con las otras mujeres. Es como si hubiésemos creado una familia por el mero hecho de tener los mismos problemas. Les puedo contar cosas que nunca contaría a otras personas porque nadie entiende cómo me siento ni les interesa”, relata M., cuyo marido sigue desaparecido.
- **Percepción de su experiencia desde una perspectiva más amplia.** Compartir su experiencia con los demás permite a las familias inscribirla en una perspectiva más general y las ayuda a entender lo que les ha ocurrido.
- **Reciprocidad⁵ y ayuda mutua**, que significa reconocer la capacidad de aguante de cada uno, aprender de la experiencia de los demás y brindar asesoramiento o apoyo.
- **Cooperación.** Crear asociaciones de familiares es una forma de que las familias colaboren para obtener respuestas de las autoridades y/o recibir apoyo de la sociedad civil y de las instituciones públicas. Participar en estas asociaciones también puede ayudar a los familiares a abandonar la actitud pasiva de víctimas y asumir un papel más activo para dar difusión al problema de las personas desaparecidas.
- **Actividades recreativas.** Al reunirse, las familias tienen la oportunidad de participar en actividades recreativas que, en otras circunstancias, no se permitirían por diversas razones: por ejemplo, el miedo a que otras personas consideren su actitud como una señal de indiferencia o falta de consideración hacia su ser querido. Las actividades recreativas pueden ser una distracción útil que permite a las familias salir temporalmente de la ansiedad en la que están sumidas a raíz de la desaparición de un ser querido.

⁵ Véase también Guay, J., *Thérapie Brève et intervention du réseau, une approche intégrée*, Escuela de Psicología, Universidad Laval, Les presses de l'Université de Montréal, 1992.

3.2 Limitaciones de la ayuda proporcionada por las personas que se encuentran en la misma situación que aquellos a los que tienen que ayudar

Compartir experiencias emocionales similares puede infundir en las personas una sensación de confianza engañosa, que las hace olvidar que cada experiencia es única y dar por sentado que saben perfectamente lo que sienten y piensan las otras familias.

Asimismo, los acompañantes de las asociaciones de familiares pueden acabar desatendiendo su propia necesidad de recibir apoyo y volcarse en ayudar a los demás. Aunque esto puede ayudarles a soportar la injusticia de su propia situación, esa dedicación excesiva, incluso malsana, a los demás puede conducirles al agotamiento emocional.

También es importante tener en cuenta el peligro de que los familiares se obsesionen con la desaparición de su ser querido y se vean consumidos por la angustia, lo cual puede aislarlos e impedirles superar su situación.

EJEMPLO

En los Balcanes, numerosos familiares de desaparecidos se organizaron en asociaciones. Aunque el compromiso y el activismo de esas organizaciones permitieron ayudar a numerosas familias, las entrevistas y talleres que se efectuaron a continuación pusieron de relieve los siguientes problemas:

- al no ser conscientes ellos mismos de sus propias necesidades y problemas emocionales, los miembros de estas asociaciones no animaban a los recién llegados a que atendiesen sus propias necesidades y trataran de recobrar un cierto grado de normalidad;
- algunas asociaciones, convencidas de que nadie más se preocupaba por los familiares, y pese a ser conscientes de sus limitaciones, no fueron capaces de sustraerse a algunas de las responsabilidades que se habían echado sobre los hombros. Abrumadas y agotadas, consumieron todas sus energías sin tratar de buscar otros recursos para ayudar a los familiares;
- algunas de estas asociaciones, por no decir la mayoría, se encontraron a menudo entre la espada y la pared, debatiéndose entre su convicción de ser indispensables y su deseo de desentenderse de unas responsabilidades que pesaban sobre ellos como una losa, tarea esta última que se revelaba especialmente difícil, ya que muchos miembros habían elegido ese camino precisamente como una forma de sobrellevar su propia pérdida y su dolor;
- en ocasiones, tuvieron la sensación de que la situación les sobrepasaba: las dificultades para aplicar las leyes relativas a los desaparecidos o la ausencia de dichas leyes, el número de casos pendientes, etc. empañaron los resultados de su pequeña pero importante contribución.

Es posible sortear estos escollos o, cuando menos, mitigar sus consecuencias si la gente es consciente de ellos. En general, el apoyo brindado por los familiares de las personas desaparecidas, a través de asociaciones de familiares o por otros medios, es esencial y se debería reforzar mediante la participación de otros componentes de la comunidad.

3.3 Sociedades Nacionales

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja posee una dilatada experiencia y conocimientos en el ámbito del restablecimiento del contacto entre familiares que se ven separados durante un conflicto armado o una catástrofe natural. La Red de Vínculos Familiares del Movimiento se compone de los servicios de búsqueda de las Sociedades Nacionales, las agencias de búsqueda de las delegaciones del CICR y la Agencia Central de Búsquedas del CICR, con sede en Ginebra. Juntas se dedican a atender las necesidades de las personas que no tienen noticias de sus familiares.

 Véase el apartado 3, Ficha informativa 3.4: *El restablecimiento del contacto entre familiares y el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, pág. 95.*

El Movimiento proporciona una amplia gama de servicios de apoyo cuyo fin es aliviar el sufrimiento de las personas separadas de sus seres queridos, entre otras cosas, se encarga de organizar el intercambio de noticias personales, localizar a las personas y recopilar, gestionar y transmitir información sobre los fallecidos.

Además de ayudar a restablecer el contacto entre familiares, el apoyo del Movimiento también puede consistir en:

- **escuchar a las familias** con empatía durante las visitas a sus domicilios o durante otras actividades llevadas a cabo en la comunidad. Escuchar con empatía se puede definir como una escucha atenta, sosegada, conectada y no dirigida;
- **informar** a las familias sobre los procedimientos de búsqueda de su familiar desaparecido y sobre otros servicios existentes en su comunidad a los que pueden recurrir;
- **ofrecer una amplia gama de actividades** destinadas a poner fin al aislamiento de las familias y animarlas a participar de nuevo en la vida social. Para ello se pueden organizar actividades psicosociales, como campamentos de verano, ludotecas para los niños, formación profesional básica, jornadas educativas, etc.;
- **trabajar en red**, que consiste en informar a los familiares de los servicios disponibles y adaptarlos a sus necesidades;
- proporcionar **recursos materiales**, por ejemplo, distribuir alimentos u otro tipo de asistencia u ofrecer ayuda directa para poner en marcha iniciativas microeconómicas;
- **ayudar en momentos concretos**, como en actos públicos o durante la identificación de los restos mortales. Las familias suelen sentirse reconfortadas cuando están acompañadas de otras personas que han pasado por experiencias similares, pero también es un consuelo para ellas contar con la presencia de personas que estén ahí para atender sus necesidades más inmediatas.

3.4 Otros recursos de la comunidad

Habida cuenta de las múltiples necesidades de las familias y de las diversas actuaciones que requieren, la participación de otros miembros o servicios de la comunidad (líderes religiosos, asistentes sociales y personal de salud, ONG dedicadas a la juventud, a las mujeres o a la defensa de los derechos humanos) y, por supuesto, de las autoridades, puede completar la ayuda proporcionada a las familias.

La participación de otros miembros también permite romper el círculo restringido de las familias de los desaparecidos y abrirlo al resto de la comunidad.

[!\[\]\(87b1d3ef84917af7042aca35293ed0a4_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 319: Movilización de una red de apoyo, pág. 126.](#)

Creación de un proyecto de acompañamiento

El presente apartado tiene por objeto proporcionar orientación a aquellos que deseen organizar actividades para atender las necesidades de los familiares de las personas desaparecidas (asociaciones de familiares, Sociedades Nacionales, ONG y otros).

Antes de empezar, los actores locales interesados deberían acudir a alguien que tenga experiencia en el tema de las personas desaparecidas para que los ayuden a definir su ámbito de interés y sus motivaciones, teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales con los que cuentan y los existentes en la comunidad.

Las asociaciones de familiares y otras organizaciones deben tener muy claro cuáles son sus capacidades y limitaciones y no prometer aquello que no puedan cumplir. Cuando tropiecen con alguna dificultad, deberían informar a otras organizaciones que trabajen en ese ámbito y asegurarse de que otro tome el relevo.

[!\[\]\(4db374e8c911bea46aed2855c8e949e5_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha informativa 3.5: Creación de un proyecto, pág. 96.](#)

1. Evaluación de la situación de las familias

El propósito de la evaluación es valorar la situación para detectar los problemas, sus causas y sus consecuencias. La finalidad no es comprobar si es posible llevar a cabo una actividad dada, sino determinar qué es exactamente lo que se necesita.

La necesidad más evidente de las familias de las personas desaparecidas es **esclarecer la suerte que han corrido sus familiares y averiguar su paradero**. Sin embargo, estas familias se enfrentan a muchas otras dificultades o problemas que, en ocasiones, pasan desapercibidos.

Cada situación es única. Esa singularidad viene determinada por factores como el contexto político, la situación socioeconómica y cultural, la presencia y el tipo de mecanismos de apoyo externo, etc. Pese a

que existen ciertas similitudes, la situación de cada familia es diferente, por lo que cabe suponer que la manera de abordar los problemas y la desaparición también van a diferir. Además, las dificultades a las que se enfrentan estas familias pueden ir variando con el tiempo: los problemas pueden disminuir o acentuarse, o pueden surgir problemas nuevos.

Para brindar una ayuda oportuna, apropiada y eficaz, es preciso entender perfectamente la situación de las familias basándose en sus necesidades reales y no en ideas preconcebidas.

● PREPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN

La evaluación se debe planificar minuciosamente: desde el principio es necesario definir los motivos, el objeto de la misma y los métodos que se van a utilizar en función de la naturaleza del contexto (incluidos los factores culturales). Es importante determinar qué tipo de información se va a recopilar y cómo, los métodos de análisis y quién se encargará de qué tarea.

[🔗 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 301: Preparación de la evaluación de las necesidades, pág. 99.](#)

[🔗 Véase el apartado 3, Ficha informativa 3.6: Normas básicas para la gestión de la información, pág. 97.](#)

● ¿QUÉ HAY QUE EVALUAR?

Será necesario evaluar el contexto general para hacerse una idea general del problema de las personas desaparecidas. Se realizará una evaluación de las familias para determinar qué saben y cuál fue, o sigue siendo, su participación en el proceso de búsqueda. También es necesario entender las repercusiones de la desaparición en las familias y las comunidades y determinar cuáles son sus mecanismos para afrontar la situación. Las actitudes socioculturales y el entorno político en el que se produjo la desaparición son algunos de los factores que influirán en el modo en que las familias hacen frente a la desaparición. Será necesario, pues, tener en cuenta estos factores a la hora de evaluar sus necesidades. Por último, deberá llevarse a cabo un estudio de las partes interesadas y un análisis de los servicios existentes para ayudar a los familiares de los desaparecidos.

[🔗 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 302: Evaluación de la situación de las familias, pág. 100.](#)

● ¿CUÁNDO SE DEBE LLEVAR A CABO LA EVALUACIÓN?

Dado que las necesidades de las familias no son fijas y pueden variar con el tiempo, no existe un período ideal para llevar a cabo la evaluación. Se puede efectuar justo después de la desaparición o al cabo de varios años.

1.1 Recopilación de datos/información

Existen diversos métodos de recopilación de información. Algunos son cuantitativos, otros cualitativos. A veces, esa diferencia se expresa con los términos “datos duros” u objetivos y “datos blandos” o subjetivos. Sin embargo, la cuestión no es si son objetivos o subjetivos, sino si son “procedentes y apropiados” o “improcedentes e inapropiados”. Dichos métodos son complementarios y se deberían combinar.

Los datos cuantitativos responden a preguntas como cuántos, con qué frecuencia, a qué distancia, cuánto mide, cuántos años, etc. Los datos cualitativos se refieren a aspectos como cuándo, cómo, quién, dónde, cuál o qué.

Al efectuar una evaluación, el primer paso debe ser averiguar de qué información se dispone (p.ej., informes escritos) y, a partir de ahí, determinar qué otros datos hay que recopilar y cómo. Acotar demasiado una pregunta o un problema y analizarlo a fondo permite cosechar resultados claros, pero puede dejar otros problemas y cuestiones importantes sin examinar. Por otro lado, tratar de abarcar un gran número de cuestiones y problemas puede dar lugar a una evaluación demasiado genérica, y quienes llevan a cabo la evaluación se darán cuenta de que disponen de mucha información pero superficial.

Al decidir el método que se va a adoptar, es preciso fijar unos límites a la recopilación de información. ¿Se va a evaluar a todas las familias de desaparecidos o solo a algunas? ¿Con quién más se va a contactar? ¿Se deberían analizar a fondo todos los problemas o solo los que se han marcado como prioritarios? Lo ideal sería obtener los mejores resultados posibles en función del tiempo y los recursos disponibles, actuando con rigor, amplitud de miras e imparcialidad en todo el proceso.

Además de tener en cuenta el tipo de información que se va a recabar, es necesario decidir cómo se va a recopilar y a documentar. Para ello habrá que decidir qué métodos se van a emplear (encuestas, entrevistas, charlas en grupo, observación) y a quién se incluirá en la evaluación.

Existen diversos modos de seleccionar a las personas de las que se pretende obtener información, entre los que cabe destacar dos: el muestreo aleatorio y el intencional⁶. Normalmente, el primero requiere una muestra más amplia y la ventaja es que arrojan unos resultados representativos de todas las familias en cuestión.

La lógica y eficacia del muestreo intencional se basa en su énfasis por comprender a fondo la situación, por lo que solo se seleccionan los casos que pueden proporcionar abundante información. Este tipo de muestreo se concentra en un número relativamente reducido de familiares de desaparecidos y/o en otras fuentes de información clave que puedan aportar numerosos datos. Dichas fuentes son personas que disponen de información concreta sobre ciertos aspectos de la población afectada (personal de salud, funcionarios de la administración local y nacional, miembros de grupos de mujeres, líderes comunitarios o religiosos, ONG, personal institucional, asistentes sociales). Si conoce la opinión de los principales componentes de la comunidad, sabrá cuál es su postura con respecto a los problemas que afrontan las familias.

● GRUPOS FOCALES⁷

Los grupos focales son, ante todo, **charlas en grupo** que acercan a personas que comparten una serie de características (familias que viven en zonas remotas del país, esposas de desaparecidos, enfermeras, madres de menores de cinco años, etc.), o que han vivido experiencias similares, para debatir determinados temas. Se pueden organizar con diversos fines:

- para conocer información, opiniones, creencias, costumbres, actitudes, prácticas o necesidades en relación con un tema concreto;
- para promover el intercambio de opinión y el debate entre los participantes;
- para recabar suficiente información que sirva de base para la elaboración de un proyecto o para evaluar sus resultados.

La información recopilada mediante las charlas en grupo contribuye a orientar y mejorar la conveniencia y eficacia de los proyectos, especialmente cuando los participantes son fuentes de información clave y/o los propios familiares de personas desaparecidas.

Este método presenta múltiples ventajas, ya que permite a la población afectada, en este caso los familiares de los desaparecidos, participar activamente en las actividades que se llevan a cabo en su favor, lo cual les hace sentir que se tiene en cuenta su opinión en aquello que les concierne.

No obstante, también presenta una serie de limitaciones: los resultados de un grupo focal no se pueden extrapolar. Además, los participantes en estos grupos no siempre son capaces de compartir sus experiencias personales.

 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 303: *Cómo se organiza una sesión de un grupo focal*, pág. 102.

● ENTREVISTAS

Las entrevistas son un componente fundamental de cualquier evaluación. Previamente, es necesario decidir, entre otras cosas, si se va a entrevistar a un familiar o a varios, las preguntas que se van a formular y el lugar y el momento en que se van a llevar a cabo.

A diferencia de las charlas en grupo, las entrevistas permiten dedicar una atención más individualizada a las experiencias de cada persona y definir y cuantificar con más exactitud sus problemas y necesidades. Asimismo, ofrecen a los entrevistados la oportunidad de expresarse con más libertad y sin estar sometidos a la presión de sentirse juzgado por los demás.

Se recomienda efectuar entrevistas individuales cuando haya que plantear preguntas delicadas, por ejemplo, ante una situación familiar compleja o cuando las necesidades tengan que ver con cuestiones de seguridad o

⁶ En el muestreo aleatorio, cualquier elemento de la población (aldea, individuo o familia) debe tener las mismas posibilidades de resultar seleccionado; lo cual exige fórmulas para contrarrestar posibles sesgos que puedan distorsionar los resultados (acceso, género, etc.), como el muestreo estratificado. En el caso que nos ocupa, el muestreo intencional consiste en entrevistar, bien a fuentes de información claves o, lo que también resulta muy importante, a grupos o personas vulnerables con el fin de recabar información concreta.

⁷ Véase también Jong, K., *Focus Group Discussion Guidelines*, MSF Holanda (documento interno), 2001 y Dawson, S., Manderson, L., *Le manuel des groupes focaux*, International Nutrition Foundation for Developing Countries (INFDIC), Boston, 1993.

de protección. Las entrevistas individuales pueden ser necesarias para detectar las divergencias que existen entre los miembros de una misma familia a la hora de afrontar una desaparición, ya que, si se entrevista en grupo, algunos de ellos pueden inhibirse y no atreverse a expresar los problemas que les afligen.

A continuación se exponen dos métodos de entrevista:

→ **Entrevistas no estructuradas:** este tipo de entrevista permite al entrevistador conocer a fondo las necesidades de la familia en el transcurso de la conversación.

Al efectuar una entrevista no estructurada, el acompañante puede llegar a entender las necesidades de los familiares sin tener que recurrir a un cuestionario predeterminado. Escuchar sus historias durante las visitas a sus domicilios o en otros encuentros y dejar que hablen de sus problemas es una buena manera de entender el trance por el que están pasando y resulta útil a la hora de decidir cómo aliviar su sufrimiento. De todos modos, conviene tomar notas durante la entrevista y preparar de antemano una lista de verificación para no olvidarse de anotar la información más trascendente (las circunstancias de la desaparición, su estado emocional, la situación familiar, los ingresos, etc.).

→ **Entrevistas dirigidas y semiestructuradas (mediante el uso de cuestionarios):** En este tipo de entrevistas, el entrevistador formula sistemáticamente una serie de preguntas predeterminadas. Dichas preguntas pueden ser abiertas (p.ej., **¿cómo cree que su situación es percibida por los demás?**) o cerradas (**¿cree que los demás entienden cómo se siente?**).

Las preguntas abiertas suelen plantearse fundamentalmente durante las entrevistas semiestructuradas para permitir a los entrevistados expresar sus preocupaciones o sus opiniones en torno a diversos temas.

EJEMPLO

Se puede invitar a un grupo compuesto por asistentes sociales, psicólogos y miembros de asociaciones de familiares para que respondan a las siguientes preguntas:

- ¿Qué hace que las familias sean reticentes a pedir ayuda fuera del círculo familiar o dentro de él?
- ¿Qué se puede hacer para animarlas a participar en una charla con otras familias?
- ¿Qué se puede hacer para ayudar a los hombres de la familia?

En este tipo de charlas, se debería fomentar la tolerancia y evitar emitir juicios de valor.

Las respuestas a ambos tipos de preguntas se deben recoger por escrito y documentar con precisión. Las conclusiones que se saquen al respecto serán objeto de un análisis más minucioso.

Las preguntas se articularán en función de las necesidades que se vayan a evaluar. Por ejemplo, para entender mejor las consecuencias de la desaparición en la vida social de las familias, es importante formular preguntas que ahonden en la relación que mantienen con su círculo social, si ha cambiado desde la desaparición y, en caso afirmativo, cuáles son las razones de fondo.

Para ganar en credibilidad y pertinencia, los cuestionarios deberían contemplar diversas categorías de personas de la población que será entrevistada (madres y hermanos de desaparecidos, familiares de soldados o de civiles desaparecidos, familias que viven en núcleos rurales y urbanos, etc.). Las respuestas variarán en función de la experiencia. Comparar percepciones, actitudes y experiencias personales entre las distintas categorías puede revelarse un ejercicio interesante.

● INTERCAMBIO DE IDEAS

La expresión “intercambio de ideas” se refiere a un grupo de personas que mantienen una conversación abierta sobre un tema determinado. La finalidad de estas sesiones es analizar una situación (desde un punto de vista retrospectivo o prospectivo) y proponer ideas o soluciones.

Una sesión que gire en torno a la situación de los familiares o a las desapariciones debería contar con la participación de personas que estén familiarizadas con dichos temas. En estas discusiones también pueden participar los familiares de los desaparecidos.

2. Análisis de la información y establecimiento de prioridades

Una vez recopilada información de diversas fuentes, es hora de procesar esos datos, agrupar las respuestas por categorías y sacar a la luz las tendencias detectadas a partir de las respuestas. Esto permitirá determinar los principales problemas a los que se enfrentan los familiares de los desaparecidos, los recursos disponibles para ayudarlos y la disparidad entre las necesidades y los recursos. Las conclusiones de la evaluación son esenciales: sin ellas no se pueden tomar decisiones.

Para empezar, tiene que decidir si es necesaria una intervención. En tal caso, la información de que dispone le permitirá determinar qué problemas recibirán una atención prioritaria en su proyecto de acompañamiento. Para ello deberá tener en cuenta su magnitud, las capacidades y los recursos con los que cuenta, así como las eventuales limitaciones.

3. Elaboración del proyecto de acompañamiento

En esta fase, deberá determinar el mejor modo de atender las necesidades de los familiares en función de las prioridades que se haya marcado.

3.1 Objetivo/s

Un objetivo describe el resultado que se pretende alcanzar con el proyecto, por ejemplo, mejorar la situación de los familiares de los desaparecidos.

Se clasifican en dos tipos: generales y específicos.

Un **objetivo general** abarca todo el proyecto y describe el resultado que se pretende obtener a medio plazo: por ejemplo, mejorar el **bienestar psicosocial de las familias**. El proyecto de acompañamiento puede resolver el problema o contribuir a su resolución.

Un **objetivo específico** es un objetivo más a corto plazo que se puede alcanzar con mayor rapidez, por ejemplo, **las familias de los desaparecidos de la zona X tendrán noticias del proceso de búsqueda en un plazo determinado desde la desaparición**. Un proyecto suele tener más de un objetivo específico que, a su vez, guarda relación con el objetivo general. Cada objetivo específico puede llevar aparejadas su propia estrategia y actividades.

Los objetivos han de ser específicos, mensurables a corto/medio plazo, realizables, realistas y delimitados en el tiempo.

3.2 Desarrollo de una estrategia y un plan de acción

Una vez fijados los objetivos, deberá plantearse cómo conseguirlos, definiendo cada etapa del proyecto. Los detalles concernientes a cada elemento del programa se resumirán en un plan de acción que deberá incluir los siguientes puntos:

- **El objetivo general y el o los objetivos específicos.** ¿Qué cambios queremos conseguir en la vida de los familiares de los desaparecidos? (*Véase el apartado 3.1*)
- **La estrategia.** ¿Cuáles son los medios más eficaces para alcanzar los objetivos? ¿Cómo vamos a superar las limitaciones y aprovechar las oportunidades?
- **Las actividades.** Una vez definidos los objetivos y la estrategia, deberá describir y enumerar las actividades que se han de llevar a cabo. Además, es necesario plantearse las siguientes preguntas con respecto a estas: ¿cómo se van a llevar a cabo? ¿Quién se encargará de qué? ¿En qué orden se van a ejecutar? ¿En qué medida están relacionadas entre sí? ¿Cuáles son los plazos de inicio y finalización?
- **Indicadores clave para supervisar las actividades y los resultados.**
El marco de supervisión. Deberá decidir cómo supervisar el proyecto y elaborar un plan de acción al respecto antes de ponerlo en marcha. ¿Qué va a supervisar? ¿Con qué frecuencia? ¿Quién se encargará de ello? ¿Qué indicadores va a utilizar? ¿Qué métodos utilizará para recabar y analizar los datos? ¿Cómo se van a utilizar dichos datos? Si desea más información, consulte el apartado 4.
- **Los recursos necesarios.** ¿Qué necesita para llevar a cabo las actividades (recursos humanos y económicos, actores externos, etc.)? ¿En qué plazo de tiempo?
 Es preciso definir los recursos necesarios para llevar a cabo cada actividad: ¿qué recursos humanos, materiales, técnicos y económicos, y qué medios logísticos necesitamos para aplicar y supervisar el proyecto? ¿De qué plazo disponemos para cada actividad? La respuesta a estas preguntas determinará si es preciso modificar las actividades para adecuarlas a los recursos disponibles.

Independientemente de si necesita financiación o de si ya dispone de los fondos necesarios, es importante elaborar el presupuesto del proyecto. Un presupuesto es necesario para asegurar la transparencia de la gestión financiera.

[!\[\]\(e1e7921b6c9a904a5a0158e3b08a3960_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 304: Elaboración de un plan de acción, pág. 104.](#)

3.3 Elaboración de una propuesta de proyecto

Un proyecto bien redactado puede ayudar al acompañante a la hora de presentar las bases, los objetivos y los resultados de una determinada propuesta. También permite sensibilizar a otros actores sobre las consecuencias de las desapariciones, animarlos a participar en las actividades e incluso ayudar a recaudar fondos.

[!\[\]\(d2486ff81bcc6dd24d67d65daf53adad_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 305: Elaboración de una propuesta de proyecto, pág. 107.](#)

4. Seguimiento de las actividades y evaluación de su eficacia

4.1 Seguimiento y evaluación

El **seguimiento** es un proceso continuo y sistemático que debería llevarse a cabo durante la ejecución del proyecto. Existen distintos tipos de seguimiento: por ejemplo, el seguimiento de las actividades, los resultados, la situación y el seguimiento económico. El seguimiento consiste en recopilar, analizar y comunicar información, y lo llevan a cabo los responsables de gestionar o ejecutar el proyecto.

El **seguimiento de las actividades** consiste en comprobar diariamente sus resultados y consecuencias. También supone comprobar si las familias de los desaparecidos han recibido los bienes o servicios que se les han prometido (tanto en términos cuantitativos como cualitativos). El **seguimiento de los resultados** permite valorar los progresos realizados de cara a la consecución de los objetivos del proyecto con el fin de ir obteniendo indicadores iniciales. Este tipo de seguimiento se aplica fundamentalmente a los objetivos específicos y a los resultados a corto plazo. El **seguimiento de la situación** consiste en supervisar los cambios que se producen en ese contexto y que pueden repercutir en el proyecto (su pertinencia, su ejecución, sus resultados) o la influencia del proyecto en dicho contexto.

Una **evaluación** es un examen independiente, objetivo y sistemático del diseño, la ejecución y los resultados del proyecto. A diferencia del seguimiento, las evaluaciones solo se efectúan en momentos específicos de la ejecución, o bien al final del proyecto. Su alcance es más amplio que el del seguimiento. Las evaluaciones permiten responder a preguntas que no se habían analizado y/o requieren una recopilación de datos y un análisis más complejos. La evaluación requiere una preparación minuciosa y la llevan a cabo personas que no han participado en la elaboración ni en la ejecución del proyecto.

El seguimiento y la evaluación permiten determinar y valorar los eventuales problemas encontrados y los logros alcanzados. También permiten detectar tendencias, por lo que sirven de base para aplicar las medidas correctivas necesarias para mejorar el diseño del proyecto, su ejecución y, por ende, las repercusiones para los familiares de los desaparecidos.

La supervisión y la evaluación tienen **tres objetivos fundamentales**:

- Fundamentar la toma de decisiones durante las operaciones facilitando información a los responsables de gestionar y poner en marcha el proyecto (por ejemplo, para que efectúen los ajustes necesarios).
- Aprender y beneficiarse de la experiencia adquirida, tanto con el proyecto como con otros aspectos.
- Contribuir a la comunicación interna y externa (al personal y a la directiva de su organización, a los familiares de los desaparecidos, a las autoridades, a otras organizaciones, a los donantes).

Para evitar encontrarse con un exceso de información innecesaria e inutilizable, es importante tener en cuenta, a la hora de elaborar un plan de seguimiento (o de fijar las bases de una evaluación), qué respuestas puede y va a obtener y para qué se va a utilizar esa información.

4.2 Realización del seguimiento y la evaluación

Con el fin de evaluar las actividades, es preciso responder a ciertas preguntas: qué (actividades puestas en marcha), cuáles (efectos inmediatos y a largo plazo), cómo (indicadores y herramientas), para quién (fuentes de información) y cuándo (plazos).

[!\[\]\(5d99eec49f0d84510a1e599f316df10d_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 304: Elaboración de un plan de acción, ejemplo 2, pág. 104.](#)

4.3 Análisis de la información

→ ¿Se han llevado a cabo todas las actividades conforme a lo previsto?

Por ejemplo, número de sesiones de información organizadas en relación con las que se habían previsto.

→ ¿Se ha llegado a las personas que se preveía?

Por ejemplo, índices de asistencia a una charla en grupo o número de personas a las que se entregaron folletos.

→ ¿Fueron suficientes los medios o recursos empleados?

Por ejemplo, los recursos logísticos o el número de instructores durante las sesiones de formación.

→ ¿Las actividades han contribuido a la consecución del objetivo marcado?

Por ejemplo, las familias han recurrido a los servicios que se mencionaron durante las sesiones de información y han podido resolver algunos de sus problemas; las familias mantienen contacto entre sí. Por ejemplo, las familias que asistieron a las sesiones de información fueron informadas adecuadamente sobre los servicios disponibles.

→ ¿Hubo algún resultado inesperado?

Por ejemplo, algún desequilibrio entre el número de familias que necesitaban sesiones de información y las que asistieron sugiere un bajo índice de participación; es necesario averiguar qué factores han contribuido a este resultado.

→ Las actividades y la forma en que se llevaron a cabo ¿estuvieron a la altura de las expectativas de los beneficiarios? En otra palabras, ¿cuál fue el nivel de satisfacción?

4.4 Comunicación de los resultados

Al término de la evaluación, puede resumir los puntos que se enumeran a continuación en un documento que servirá para uso interno o que se enviará a los donantes u otras partes interesadas:

- Necesidades/problemas detectados durante la evaluación.
- Forma de abordarlos.
- Tipos de actividades llevadas a cabo.
- Eficacia y eventuales repercusiones en la situación de las familias.
- Puntos más destacados.
- Cambios necesarios para mejorar la eficacia del proyecto o las actividades.
- Dificultades encontradas durante la realización de las actividades.

Principales actividades

Toda actividad dirigida a ayudar a los familiares de las personas desaparecidas debe tener en cuenta la magnitud de sus necesidades y la multiplicidad de recursos necesarios para atenderlas.

En el apartado que figura a continuación, se reseñan las principales actividades que se requieren a la hora de acompañar a las familias que tienen que convivir con una experiencia tan dolorosa.

Dichas actividades aprovechan los recursos individuales y comunitarios y tienen por objeto restablecer los lazos sociales esenciales.

↻ Véase el apartado 3, Ficha informativa 3.7: Fortalecer la capacidad de las familias de hacer frente a su situación, pág 98.

El acompañamiento conlleva:

1. Escuchar con empatía.
2. Proporcionar información a los familiares.
3. Ayudar a las familias a buscar a sus parientes desaparecidos.
4. Ayudar a las familias a resolver los trámites jurídicos y administrativos.
5. Organizar grupos de apoyo para animar a las familias a que compartan sus experiencias y se ayuden mutuamente.
6. Ayudar a los familiares a interesarse por otros ámbitos (sociales y emocionales).
7. Promover la comunicación entre los miembros de la familia.
8. Movilizar a la comunidad y a las personas clave (mediadores entre los familiares y los servicios disponibles).
9. Dar a conocer el problema de las personas desaparecidas y sensibilizar al público a este respecto.
10. Remitir a los familiares a los servicios y/o especialistas existentes.

1. Escuchar con empatía

¿Qué significa escuchar con empatía?

Escuchar con empatía es fundamental para forjar una relación de confianza con las familias, independientemente de si se inscribe o no dentro de un proyecto. Consiste en:

- **evitar una actitud crítica y mostrarse respetuoso y tolerante** con la forma que las familias han elegido para afrontar su situación. Un acompañante no debe aconsejar a los familiares que “olviden” o “pasen página”. Debe respetar sus creencias sobre la suerte que ha corrido la persona desaparecida y escucharlos con respeto cuando toquen este tema. Escuchar a las familias no significa que deba abrazar sus convicciones. Apoyarlas no significa que comparta la idea de que el desaparecido sigue vivo, ni que tenga que hacerles pensar que es así;
- **permitir que expresen sus emociones sin minusvalorarlas;**
- **mostrar una actitud empática**, para que quien escuche comparta mentalmente los sentimientos del hablante⁸;
- **mostrarse interesado y preocupado por lo que cuenten las familias:** tienen que creer en la sinceridad de la persona que les está ofreciendo ayuda;
- **asegurarles que su reacción es normal**, incluido su deseo de pasar página;
- **buscar con ellas soluciones que los ayuden a sentirse mejor;**
- **facilitarles la información necesaria y aconsejarlas** sobre determinados problemas;
- **respetar la confidencialidad** de la información que le faciliten: tener tacto y discreción.



Carla Molina/CICR

Departamento de Quiché, Guatemala. Familiares preparándose para enterrar de nuevo —con dignidad y conforme a la costumbre— a sus seres queridos, cuyos cadáveres fueron identificados recientemente.

⁸ Tener empatía requiere mantener una distancia emocional suficiente respecto al sufrimiento de la familia como para poder entender la situación sin que esta nos supere. Quien escucha tiene que centrarse en la forma en que los familiares expresan lo que les está sucediendo y cómo tratan de afrontarlo, y ayudarlos a entender mejor su situación sin decirles lo que tienen que sentir o pensar.

El lenguaje no verbal puede revelar información sobre el estado emocional del entrevistado así como de su relación con el entrevistador. La expresión del rostro, la postura (por ejemplo, la forma de sentarse), la proximidad física del entrevistador con el entrevistado, la apariencia o la actitud (una formalidad excesiva puede marcar una distancia indeseada) y el tono de voz transmiten importantes mensajes.

🔗 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 306: *Cómo hablar con los familiares*, pág. 107.

🔗 Véase el apartado 3, Ficha informativa 3.3: *Competencias comunicativas básicas*, pág. 94.

INFORMACIÓN

Estas charlas o entrevistas no son un interrogatorio. El acompañante debe escuchar y no tratar de llenar los silencios hablando.

La primera reunión con una familia es un momento crucial que puede determinar el rumbo de las reuniones futuras.

El objetivo de la escucha empática no es necesariamente hacer aflorar las emociones.

Tampoco se pretende que los familiares acepten la muerte del ser querido, sino ayudarles a sobrellevar su ausencia restableciendo su vida social y familiar.

Escuchar con empatía no significa que haya que tener la respuesta a todos los problemas expresados por las familias. La persona que escucha no debería implicarse en exceso ni dejarse llevar por el desaliento ante el drama que sufren estas familias.

Al término del primer encuentro, es importante indicarles su disponibilidad para mantener reuniones similares en el futuro. También es importante no acabar la conversación con una nota negativa.

¿Dónde debería tener lugar la reunión?

Dado que la oportunidad de charlar con las familias puede surgir de modos muy diversos, no se puede delimitar el lugar del encuentro. No obstante, para maximizar la eficacia de la reunión:

- el lugar elegido debería ser cómodo y seguro, a fin de que las personas se puedan expresar con libertad. Tanto el que escucha como el o los familiares deben sentirse cómodos, sin que haya distracciones ni interrupciones y sin la presencia de curiosos inoportunos;
- favorezca el diálogo poniéndose al mismo nivel que la persona o personas con las que está reunido. Asegúrese de que no hay muchos obstáculos entre ustedes (por ejemplo, una mesa). Dicho de otro modo, el escenario no debería ser excesivamente formal, sino tranquilizador y, de ser posible, familiar.

2. Facilitar información a las familias

Durante las charlas o en sesiones de información más formales se puede facilitar a las familias información sobre diversas cuestiones (véase a continuación).

🔗 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 307: *Organización de una sesión de información*, pág. 109.

Cuestiones jurídicas y generales

- Derechos de la persona desaparecida y de sus familiares.
- Obligaciones de las autoridades.
- Procedimientos existentes para buscar a las personas desaparecidas (inscripción, búsqueda, exhumación e identificación).
- Existencia de mecanismos para dilucidar la suerte que han corrido las personas desaparecidas y brindar apoyo a las familias: cómo funciona, qué pueden esperar de dichos mecanismos.
- Necesidad de registrar a la persona desaparecida y procedimientos por seguir.
- Prestaciones que pueden solicitar (pensiones, etc.) o asistencia social a la que tienen derecho las familias.
- Cuestiones concretas relativas al proceso de identificación (exhumaciones, ADN, recopilación de datos *ante mortem*): cómo funciona el proceso.

🔗 Véase el apartado 4, *Acompañar a las familias durante la recuperación e identificación de los restos mortales*, pág. 131.

Medidas prácticas

- Dónde inscribir a un familiar desaparecido.
- Dónde informarse sobre el proceso de búsqueda.
- Cómo solicitar/obtener una declaración de ausencia o un documento similar.
- Cómo solicitar prestaciones sociales o asistencia social.
- Cómo tramitar los documentos jurídicos o administrativos necesarios.
- Cómo recibir asistencia jurídica.

Otros recursos disponibles

- Cuándo y dónde pueden recibir asistencia médica y/o atención de un especialista (por ejemplo, psicológica).
 - Servicios o ayuda disponible en su comunidad (apoyo de las asociaciones de familiares, servicios prestados por ONG, etc.).
- [↻ Véase el apartado 3, *Movilizar a la comunidad*, pág. 82.](#)

Consejos prácticos

- Estrategias que pueden ayudar a las familias a afrontar su situación actual (medidas para romper su aislamiento, restablecimiento de sus lazos sociales o familiares, etc.).
- Información útil sobre cómo pueden compartir sus preocupaciones con otros miembros de la familia (por ejemplo, cómo explicar a los niños que su padre ha desaparecido).

La perspectiva religiosa

- Conducta apropiada, como dicta la religión, por ejemplo, por lo que respecta a la declaración de defunción.
- Rituales relacionados con la persona desaparecida.

3. Ayudar a las familias con el proceso de búsqueda

Los familiares de los desaparecidos empiezan a buscar a sus seres queridos en cuanto se percatan de su desaparición, y continúan hasta que reciben información sobre su paradero y sobre la suerte que ha corrido. Durante este proceso, suelen necesitar ayuda y orientación. Existen diversas actividades que se pueden acometer para ayudarlos. Las delegaciones del CICR y los servicios de búsqueda de las Sociedades Nacionales tienen un mandato especial a este respecto y poseen formación especializada.

[↻ Véase el apartado 3, *Ficha indicativa 308: Ayuda en el proceso de búsqueda*, pág. 110.](#)

[↻ Véase el apartado 3, *Ficha informativa 3.4: El restablecimiento del contacto entre familiares y el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*, pág. 95.](#)

4. Ayudar a las familias a realizar los trámites jurídicos y administrativos

Los trámites jurídicos y administrativos relacionados con la desaparición de una persona suelen ser difíciles de cumplir, especialmente en aquellos contextos en que el ordenamiento jurídico interno es inexistente o está incompleto ([véase el apartado 2, pág. 32](#)). Además, los familiares suelen desconocer sus derechos y los trámites que tienen que realizar, y las autoridades tampoco son muy conscientes de las dificultades que atraviesan los familiares. Así pues, la mayoría de las familias necesitan ayuda para lidiar con los trámites y reglamentos vigentes. Dependiendo de la situación, esta ayuda puede ser relativamente sencilla (explicación y acompañamiento), o más compleja y requerir la ayuda de un asesor jurídico.

Las asociaciones de familiares y otros grupos similares pueden organizarse para defender los derechos de las familias de los desaparecidos. ONG regionales o internacionales, como el Comité Humanista para los Derechos Humanos de los Países Bajos, la Federación Latinoamericana de Asociaciones de Familiares de Detenidos-Desaparecidos (FEDEFAM) y la Federación Asiática contra las Desapariciones Involuntarias, pueden ayudarlos a mejorar su capacidad y ampliar su red para actuar de un modo más eficaz.

[↻ Véase el apartado 3, *Ficha indicativa 309: Ayudar a los familiares a resolver los trámites jurídicos y administrativos*, pág. 111.](#)

EJEMPLO: Argentina y las Madres de Plaza de Mayo

Las Madres de Plaza de Mayo es una organización única de mujeres argentinas que se convirtieron en activistas de derechos humanos para alcanzar un objetivo común. Está formada por madres que se conocieron mientras trataban de buscar a sus hijos e hijas desaparecidos, secuestrados por agentes del Gobierno argentino durante la Guerra Sucia (1976-1983) y posteriormente, muchos de los cuales fueron torturados y asesinados.

Las Madres llevan más de tres décadas luchando por su derecho a esclarecer el paradero y la suerte que corrieron sus hijos, tratando de mantener vivo el recuerdo y el espíritu de sus hijos desaparecidos. La organización debe su nombre a la Plaza de Mayo, en el centro de Buenos Aires, donde las madres y abuelas de los fallecidos se concentraron por primera vez. Con ellas nació una nueva forma de protesta o resistencia. El carácter público y colaborativo de su activismo contrastaba radicalmente con la opresión y el silencio del Gobierno. Muchas víctimas de la Guerra Sucia trataron de sobrellevar la ansiedad retrayéndose. Su aislamiento ayudó al Gobierno a mantener el control sobre sus ciudadanos, atenazados por el miedo. Cuando las Madres empezaron a hablar entre ellas y a relatar sus experiencias, rompieron el aislamiento y el silencio imperantes. Su negativa a quedarse de brazos cruzados no solo sirvió para luchar contra la aterradora taciturnidad del Gobierno, sino que sus historias alentaron a otras mujeres a emprender la búsqueda de sus hijos desaparecidos y ayudaron al movimiento a crecer.

5. Organizar grupos de apoyo

Los grupos de apoyo difieren de los grupos focales y de las sesiones de información en grupo. Su finalidad es, ante todo, proporcionar a las familias la oportunidad de reunirse para hablar de sus problemas en un ambiente solidario. Los grupos de apoyo permiten a las familias:

→ romper su aislamiento emocional:

- compartiendo emociones y experiencias sin miedo a ser juzgadas;
- restableciendo su sentimiento de pertenencia a un grupo hablando con otras personas que han pasado por experiencias similares (algunas personas se dan cuenta de que no están solas y que su situación no es única);

→ fomentar la ayuda entre sus miembros:

- compartiendo información práctica;
- intercambiando ideas y consejos para sobrellevar mejor su situación (por ejemplo, una madre puede sugerir a otra que hable con sus hijos sobre su padre desaparecido). Suele ser más fácil para ellos aceptar consejos de personas que están o estuvieron en la misma situación;
- inspirándose entre ellos: por ejemplo, una persona puede sacar fuerzas de flaqueza cuando ve que los demás son capaces de hacer frente a la situación;

→ reforzar su capacidad de “resiliencia” y recuperación:

- ayudándose entre ellos, de modo que los participantes sean a la vez ayudantes y beneficiarios. Esto los libera de su sensación de impotencia e indefensión, ya que es bien sabido que ayudar a los demás es una buena receta para recuperar la autoestima;
- percatándose de sus propias necesidades y buscando la manera de satisfacerlas;
- asumiendo el control de la situación (al entenderla mejor y buscar la forma de afrontarla);
- reconstruyendo sus recuerdos (por ejemplo, recordando con cariño al desaparecido);

→ desarrollar estrategias comunes:

- al enfrentarse a un determinado problema, los miembros del grupo pueden poner sus ideas en común para encontrar la solución más adecuada. También pueden sugerir propuestas para conmemorar a sus seres queridos.

[!\[\]\(916e239913f24f69a535e32bbbb88bc1_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 310: Organización de grupos de apoyo, pág. 112.](#)

[!\[\]\(8ec999fc74f9998a34ef6509a96de01e_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 311: Temas para las discusiones en grupo, pág. 116.](#)

[!\[\]\(7a91f78f11885022c029ba07e5774c3e_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 312: Ejercicios preliminares, pág. 117.](#)

[!\[\]\(80108b076150d3545c37e5e6b66877a9_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 313: Actividades para los grupos de apoyo, pág. 118.](#)

CASO

“... leí en el periódico que había otras personas en la misma situación que yo. Traté de ponerme en contacto con ellas para compartir experiencias y asegurarme de que estaba haciendo todo lo posible para averiguar qué había sido de mi marido y que no me había olvidado de nada. Me enteré de que el CICR iba a organizar una reunión de familiares de desaparecidos, así que, decidí ir. Me quedé de pie, en una esquina, derramando una lágrima tras otra bajo mis gafas de sol. Había muchas personas como yo, todas angustiadas, desdichadas y desamparadas, pero, al menos, alguien nos escuchaba. El CICR sugirió aunar fuerzas y crear una asociación para lograr una mayor repercusión, idea que aceptamos de inmediato.

Me di cuenta de que para conseguir cosas teníamos que organizarnos, mediante contactos y propuestas, y que yo sola no podía hacer nada (...). Fui la primera en ponerme manos a la obra. Dedicaba todo mi tiempo y energía a la asociación, en la que trabajé como secretaria general durante tres años. Era una ocupación terapéutica, que fue muy importante para mí. Si no hubiese estado ocupada, me habría vuelto loca. Además, gracias a mi trabajo, estaba al corriente de lo que acontecía, lo que me ayudó a adoptar una actitud constructiva que me benefició a mí y a los demás.

“La historia de Olja” (sitio web del CICR).

INFORMACIÓN

Los grupos de apoyo pueden tener efectos negativos cuando se convierten en foros de confrontación o cuando compartir experiencias desemboca en una competición entre unos y otros.

Algunas personas desarrollan un apego excesivo al grupo o una dependencia desmedida de él, y pueden acabar utilizando a los demás miembros como un bastón y no como una presencia en la que inspirarse para salir adelante. Además, estas personas pueden mostrar cierto temor a invertir sus energías en otras esferas sociales. La separación del grupo puede resultar muy dolorosa para las personas que dependen de él en exceso.

Los grupos no pueden suplir el apoyo brindado por profesionales, y tampoco resultan igual de útiles para todos.

6. Animar a los familiares a interesarse por otros ámbitos (sociales y emocionales)

A muchas familias les resulta muy difícil interesarse por actividades lúdicas, ya que no se permiten a sí mismos hacer una vida normal hasta esclarecer la suerte que han corrido sus familiares desaparecidos. Para algunos, es una forma de demostrar su apego a la persona desaparecida.

Animar a las familias a que salgan de su aislamiento emocional puede ejercer en ellos una influencia muy positiva, ya que reduce su riesgo de padecer una crisis emocional cuando se resuelva su caso.

Las familias pueden dedicarse a otros ámbitos de la vida social a través de actividades vocacionales, recreativas y/o artísticas. Participar en dichas actividades puede ayudarles a compartir sus problemas y forjar vínculos con otras personas, además de elevar su autoestima.

Actividades vocacionales

Actividades vocacionales como cursos de formación e iniciativas generadoras de ingresos permiten adquirir nuevas competencias y los medios para asumir nuevas funciones y responsabilidades.

Durante la realización de estas actividades no es necesario agrupar a las familias con problemas similares. De hecho, las actividades vocacionales les brindan la oportunidad de conocer a gente con experiencias distintas de las suyas.

Asimismo, las actividades vocacionales permiten a las familias tratar con otras personas de la comunidad y sensibilizarlas sobre la cuestión de las personas desaparecidas.

● CURSOS DE ENSEÑANZA Y CURSOS VOCACIONALES

Aprender cosas nuevas ayuda a las personas a cultivar nuevos intereses y desarrollar las competencias necesarias para afrontar los problemas del día a día.

En ese sentido, existen una serie de actividades que pueden resultarles útiles:

- Cursos de alfabetización.
- Aprender otro idioma o hacer un curso de informática.
- Peluquería, corte y confección, etc.
- Cocina.
- Educación psicológica (aprender sobre el desarrollo de los niños, el estrés, etc.).

● ACTIVIDADES GENERADORAS DE INGRESOS

Estas actividades contribuyen significativamente a reducir la vulnerabilidad de las familias y la sensación de impotencia que tienen muchas de ellas. Al brindarles la oportunidad de generar ingresos de alguna manera, estas actividades pueden ayudarlas a mantener su autosuficiencia económica.

EJEMPLO

Tras el conflicto (...), muchas mujeres se quedaron viudas o sin noticias de sus maridos desaparecidos. La guerra disparó el índice de desempleo, que afectó a todos los hogares, lo cual, a su vez, erosionó el apoyo que se daba tradicionalmente a las viudas en la comunidad (...).

Una organización humanitaria local emprendió una serie de “proyectos de trabajo a domicilio” para ayudar a estas mujeres. Consistían en fabricar bolsos, tejer colchas, confeccionar prendas, hilar lana o tejer jerséis. A cambio las mujeres recibían harina de trigo. Los bolsos de yute que fabricaban los utilizaba la organización para distribuir alimentos, y la ropa y las colchas tejidas se utilizaban para las distribuciones de invierno.

El proyecto fue todo un éxito y, además, era sostenible por tres razones: en primer lugar, la fórmula de “trabajo a domicilio” estaba bien vista culturalmente, ya que permitía a las mujeres percibir unos ingresos sin dejar de atender sus obligaciones domésticas, como el cuidado de los niños, lo que propició su plena participación. En segundo lugar, el proyecto preveía una formación profesional, lo cual les permitió seguir produciendo sin depender del apoyo externo. En tercer lugar, se creó un “mercado cautivo”, ya que las organizaciones humanitarias necesitaban esos artículos, por lo que las mujeres no tuvieron dificultades para vender sus productos. Esto viene a demostrar que, si ese mercado no existe, un elemento clave de los proyectos de generación de ingresos es asegurarse de que la demanda local sea suficiente para dar salida a la producción, que las mujeres tengan acceso a los mercados y que estén suficientemente capacitadas para emprender actividades comerciales.

Extraído de *Responder a las necesidades de las mujeres afectadas por conflictos armados: Guía práctica del CICR*, CICR, marzo de 2004.

Actividades recreativas

Las actividades recreativas ofrecen entretenimiento y relajan el cuerpo y la mente. Contribuyen a aliviar la pesada carga que supone vivir continuamente en un estado de ansiedad y a devolver una cierta sensación de normalidad a la vida de estas personas. Dichas actividades también animan a la gente a expresar sus sentimientos y a compartirlos con los demás en un ambiente solidario.

- **Ejemplos:** encuentros periódicos (por ejemplo, para celebrar cumpleaños), excursiones, deportes y actividades recreativas.

Actividades creativas

“En un entorno solidario, la expresión a través del arte libera la energía creativa necesaria para sobrellevar la rutina diaria...”⁹.

Las actividades creativas aprovechan diversas manifestaciones artísticas para **expresar experiencias personales y transmitir sentimientos**. Transformar los pensamientos y emociones en un relato, un dibujo o una obra de arte es una de las vías para recuperar el control y la confianza en sí mismo:

⁹ Hill, M.A. *Healing Grief through Art: Art Therapy Bereavement Group Workshops* – <http://www.drawntogether.com>.

“Utilizar el arte de manera expresiva consiste en sumergirnos en nuestro mundo interior para descubrir nuestros sentimientos y expresarlos a través del arte visual, el movimiento, el sonido, la escritura o el teatro. Hablar de nuestros sentimientos es también un vehículo importante para expresar y conocernos a nosotros mismos”¹⁰.

Cuando estas actividades se realizan en grupo, pueden ofrecer entretenimiento y animar a los participantes a compartir sus sentimientos y experiencias con los demás.

→ **Ejemplos:** Dibujar y escribir.

Crear esculturas.

Hacer collages (por ejemplo, con recortes de revistas).

Fotografía, música, canto, teatro, baile, etc.

🕒 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 315: Organización de actividades creativas, pág. 120.

🕒 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 316: Dibujo y Ficha indicativa 317: Escritura, narración, págs. 121-124.

CASO

Todos estos años de búsqueda me han cambiado. Antes era muy callada, casi no hablaba y siempre me escuchaba detrás de los demás. Ahora digo exactamente lo que pienso y siento. Suelo participar en marchas con otras mujeres que, como yo, han pasado por la amarga experiencia de tener a un familiar desaparecido. Con ellas descubrí que no era la única que sufría, sino que había muchas más personas que arrastraban esta pena en su corazón.

Gracias a ellas, he adquirido nuevas capacidades para mantener a mi familia. Al principio pintábamos cuadros que reflejaban la experiencia que habíamos vivido: el horror de la violencia, el dolor que se padecía en nuestras aldeas, los funerales y algunas de las costumbres funerarias de nuestros antepasados. Con el paso del tiempo los temas se fueron volviendo más alegres. Ahora pintamos cuadros sobre el campo, en los que representamos la naturaleza, las labores campestres, los animales y escenas agrícolas y ganaderas.

Sitio web del CICR (Perú).

7. Promover la comunicación entre los miembros de la familia

- **Animar a los familiares a que se expresen abiertamente sobre los parientes desaparecidos y sobre su experiencia personal, con el fin de desarrollar su capacidad de afrontar la situación y de promover la comprensión y ayuda mutuas.**
- **Ayudarles a organizar rituales o ceremonias para rendir tributo al familiar o familiares desaparecidos.**

Generalmente, una persona espera recibir apoyo en su círculo familiar. Sin embargo, esto no siempre es posible. En algunas familias es difícil expresar abiertamente ante los demás las preocupaciones o sentimientos más profundos.

Compartir las responsabilidades (por ejemplo, las tareas domésticas) y las experiencias emocionales y, sobre todo, **hablar abiertamente con los otros miembros de la familia** (en la medida en que lo permitan las prácticas socioculturales) ayudan a **reforzar la función protectora de la familia** y estrechar los lazos entre sus miembros. Esto puede influir significativamente en la capacidad de los miembros de entenderse y ayudarse los unos a los otros y de hacer frente a las situaciones difíciles.

La comunicación abierta entre los miembros de la familia les permite, además, **rendir tributo a la persona desaparecida**. Por ejemplo, celebrar el cumpleaños del desaparecido **brinda a los familiares la oportunidad de hablar de él** abiertamente, revivir su recuerdo con cariño¹¹ y devolver a esa persona el lugar que ocupaba en la familia.

Esta actitud también repercute positivamente en los más pequeños, ya que hace que se sientan incluidos en la familia y les permite entender un poco mejor lo que sucede a su alrededor.

¹⁰ Rogers, N., *The Path to Wholeness: Person-Centred Expressive Arts Therapy* – <http://www.psychotherapy.net>

¹¹ Revivir el recuerdo de la persona no significa albergar esperanzas sobre su regreso, sino, básicamente, compartir historias o recuerdos sobre esa persona.

Las familias que han aceptado el fallecimiento de su ser querido pueden decidir conmemorar el aniversario de su muerte o presunta muerte organizando una ceremonia religiosa o un encuentro familiar en honor del difunto. También pueden dedicarle un rincón especial de la casa (con sus fotografías, efectos personales, etc.).

Un acompañante puede facilitar la comunicación entre los miembros de una familia:

- animando a uno o varios familiares a que asistan a las discusiones en grupo o a las sesiones de información;
- realizando visitas a domicilio y charlando con distintos miembros de la familia;
- animando a los familiares a que compartan información y traten temas delicados (por ejemplo, la organización de ceremonias en recuerdo de su pariente desaparecido);
- organizando talleres para madres y niños;
- organizando ocasiones especiales o celebraciones tradicionales con el resto de la familia.

[🔗 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 306: Cómo hablar con los familiares, pág. 107.](#)

[🔗 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 307: Organización de una sesión de información, pág. 109.](#)

[🔗 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 318: Ayuda a las familias para organizar celebraciones o ritos simbólicos/tradicionales/religiosos, pág. 125.](#)

8. Movilizar a la comunidad

Movilización de las personas de su entorno más cercano

Además del apoyo proporcionado por las asociaciones de familiares, ONG, grupos de la comunidad, autoridades u organismos públicos, los familiares de los desaparecidos necesitan que las personas de su círculo social más cercano les ofrezcan su apoyo, comprensión y solidaridad. No obstante, a sus familiares, amigos, vecinos y otros miembros de su comunidad esto puede resultarles difícil debido a la disparidad de sus experiencias. Tal vez no sepan cómo consolar a una persona cuyo ser querido ha desaparecido. Para algunos es más fácil decirles que su familiar sigue vivo para alimentar sus esperanzas y, en algunas culturas, traer "buena suerte" al desaparecido; otros se debaten entre infundirles esperanza y convencerlos de que tienen que superar el pasado y pasar página. Así las cosas, algunas familias acaban distanciándose de su círculo social más inmediato, ya que no encuentran en ellos consuelo ni comprensión.

[🔗 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 319: Movilización de una red de apoyo, pág. 126.](#)

En realidad, no existe una respuesta correcta o incorrecta a los dilemas que se plantean a los allegados de las familias. La experiencia demuestra que, en general, lo que las familias quieren oír de los demás es que **entienden y respetan la manera que han elegido de sobrellevar su dolor**. Así pues, las personas de su círculo social más cercano deben tener en cuenta la singularidad de su situación y abstenerse de aconsejarles que olviden o que se resignen a su suerte. Respetar la elección de las familias no equivale a infundirles falsas esperanzas.

Para los familiares, las personas que escuchan sus historias, que no eluden hablar de su situación y que no son demasiado inquisitivas ni tienden a emitir juicios de valor resultan de gran ayuda.

En este sentido, los acompañantes pueden ayudar a:

- sensibilizar a la comunidad sobre la situación de los familiares organizando actividades a pequeña escala (barrios, aldeas, etc.), tales como:
 - sesiones de información sobre las dificultades que afrontan las familias;
 - visitas a domicilio (con un familiar o sin él);
 - talleres en los que participen tanto los familiares de los desaparecidos como los miembros de la comunidad;
- animar a organizar actividades o actos en los que participen diversos miembros de la comunidad con el fin de estrechar lazos y evitar el aislamiento de las familias.

Movilización de los principales recursos de la comunidad

La movilización de las principales personas y recursos de la comunidad (líderes tradicionales y/o curanderos, líderes religiosos y/o políticos, personal de salud, asociaciones locales, etc.) consiste en tejer una amplia red a la que las familias puedan acudir para plantearles sus problemas. Así pues, los acompañantes deben sensibilizar a estas personas sobre las dificultades a las que se enfrentan las familias y convencerlas para que se pongan a su disposición. Asimismo, es necesario animar a las familias a que pidan ayuda a la comunidad. La función de un acompañante es actuar como **mediador entre las familias y los servicios disponibles en la comunidad**.

¿Qué servicios debe movilizar un acompañante y por qué?

Servicios	Finalidad
La comunidad religiosa (líderes religiosos, grupos de oración, etc.) Líderes tradicionales	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los familiares sobre lo que dictan la religión o las creencias tradicionales en relación con el tema de las personas desaparecidas. • Inspirar y guiar a las familias para que puedan afrontar su situación conforme a sus valores religiosos y/o tradicionales. • Buscar un lugar para los desaparecidos en la práctica religiosa. • Buscar una fórmula para que las familias puedan honrar la memoria de sus seres queridos (p.ej., mediante funerales no tradicionales). • Introducir o reinstaurar prácticas como la de incorporar una oración por los desaparecidos en las misas u otros ritos para que las familias perciban que su experiencia es reconocida por la comunidad.
Servicios sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a las familias a resolver el tema de su condición jurídica. • Facilitar el acceso de las familias a las ayudas económicas. • Buscar la forma de integrar a las familias en un nuevo entorno (p.ej., viviendas para los refugiados).
Servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionarles la atención médica necesaria, teniendo en cuenta los efectos que produce en su salud el estrés constante al que están sometidos.
Servicios jurídicos (p.ej., asesores jurídicos, organizaciones de derechos humanos)	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a las familias de sus derechos y ayudarlas a obtener prestaciones. • Ayudarlas con los procedimientos y trámites jurídicos.
Servicios de búsqueda (servicios públicos, ONG internacionales, Sociedades Nacionales)	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a las familias de los mecanismos existentes para buscar a los desaparecidos. • Ayudarlas en su búsqueda.
Profesionales de la salud mental	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a las familias (por ejemplo, en las sesiones de información) de los efectos del estrés continuo y de las formas de combatirlo. • Brindar apoyo psicosocial u otros tipos de atención psicológica.
Centros sociales/educativos Asociaciones locales	<ul style="list-style-type: none"> • Animar a las familias a que participen en actividades diversas. • Propiciar un entorno cálido y solidario que saque a las familias de su aislamiento. • Ayudar a los familiares de los desaparecidos a volcarse en otros ámbitos de la vida social y emocional. • Brindar oportunidades para que aprendan nuevas competencias o emprendan actividades generadoras de ingresos.

En ocasiones, las familias tienen dificultades para recurrir a los servicios existentes. Ello se puede deber a diversos motivos:

- Es una situación nueva para ellos y desconocen los servicios que tienen a su disposición.
- No están acostumbrados a utilizar o solicitar esos servicios.
- Tienen miedo o son reticentes a recurrir a ciertos servicios (p.ej., los servicios públicos o los centros de salud mental) y no creen en su utilidad.
- Creen que no se pueden permitir sentirse mejor.

9. Dar a conocer el problema de las personas desaparecidas y promover su reconocimiento público

- En este contexto, sensibilizar al público significa llamar su atención sobre el problema de las personas desaparecidas y sobre la difícil situación en que se encuentran los familiares, con el fin de:
 - transmitir a las familias apoyo y comprensión;
 - evitar que los desaparecidos caigan en el olvido.
- Esto se puede lograr organizando actos y ceremonias públicas y/o a través de los medios de comunicación.

Como ya se ha mencionado, la falta de reconocimiento público (de la desaparición de un familiar, o de que alguna vez existió) agrava el sufrimiento de las familias.

“Lo que más me duele es la falta de respeto: nadie recuerda a mi hijo, es como si nunca hubiera existido” —padre de un soldado desaparecido—.

[!\[\]\(c9fa5c3ab12744aa1d627061f7082793_img.jpg\) Véase el apartado 3, Ficha indicativa 320: Sensibilización del público, pág. 127.](#)

¿Qué significa sensibilizar?

Sensibilizar significa llamar la atención del público sobre un determinado tema, respetando los deseos de las personas afectadas. En este contexto significa hablar en nombre de las familias sobre los problemas que sufren con el fin de granjearse la comprensión y el apoyo de la sociedad.

¿Cómo se puede sensibilizar al público?

Se puede concienciar al público sobre los múltiples problemas que afrontan los familiares de los desaparecidos aprovechando ocasiones señaladas (por ejemplo, el Día Internacional de los

Desaparecidos) o en actos públicos de homenaje, en los medios de comunicación (la televisión, la radio, la prensa), en carteles, exposiciones de arte, etc. La atención debería centrarse en los factores que hacen especialmente difícil la situación de las familias.

A través de **actos o ceremonias públicas**, la comunidad puede transmitir a las familias el mensaje de que no ha olvidado a sus seres queridos, de que estos siguen formando parte de la sociedad y de que ocuparán siempre un lugar en su memoria colectiva.

“Me sorprendió mucho la presencia en el acto de tantas personas que nos apoyaban pese a no tener a ningún familiar desaparecido. Su presencia me ayudó a entender la historia de la guerra y, con ello, lo que le pudo haber sucedido a mi padre”, explicó S., de 18 años.

Estas ocasiones pueden ser, incluso, una fuente de orgullo. *“Mi corazón se llena de orgullo cuando las autoridades recuerdan a mi hijo”,* aseguró el padre de un soldado desaparecido.

Además, el reconocimiento público puede atenuar el sentimiento de culpa de las familias sobre la suerte que pudo correr su ser querido y ayudarlos a vencer la sensación de que son los únicos que se acuerdan del desaparecido.

La sensibilización pública puede ser una gran fuente de apoyo: para algunas familias es un consuelo saber que se reconocen su situación y el sufrimiento que padecen.

INFORMACIÓN

- Debería fomentarse la participación activa de las familias a la hora de elegir los mensajes y de organizar los actos.
- No es necesario organizar actos a gran escala. Se pueden organizar actos especiales en pequeñas comunidades y avisar a los medios de comunicación locales.
- Cuando se trate con los medios de comunicación hay que tener presente que estos medios brindan la oportunidad de poner en primer plano ciertas cuestiones fundamentales.
- Es importante velar por que las familias entiendan las posibles consecuencias de su exposición a la opinión pública. Solo se realizarán entrevistas o exposiciones en los medios con el consentimiento de las familias.



Nicosia, Chipre, oficina de la Agencia Central de Búsquedas del CICR. Una anciana busca noticias de sus hermanos, desaparecidos al comienzo de las hostilidades.

10. Remitir a los familiares a los servicios y/o especialistas existentes

- Profesionales de la salud.
- Especialistas en salud mental.
- Asesores jurídicos.
- Asistentes sociales.
- Asociaciones de familiares.
- ONG (de ayuda a las mujeres, de defensa de los derechos humanos, etc.).
- Estructuras de apoyo a la infancia.
- Sociedades Nacionales, CICR.

Objetivo

Facilitar la derivación a terceros, es decir, ayudar a las personas y a las familias a obtener el apoyo que necesitan, es uno de los aspectos más importantes del acompañamiento. Dada la presión social o comunitaria a la que se ven sometidas y los múltiples problemas a los que han de hacer frente, las familias precisan diversos tipos de apoyo externo. Puede ser necesario remitir a una persona a un tercero cuando esta desconoce la ayuda que está a su disposición, es reacia a recurrir a determinados servicios o tiene dificultades para acceder a ellos. El tipo de apoyo necesario varía de una persona a otra. Algunos pueden necesitar ayuda de expertos (profesionales de la salud mental, abogados, etc.), mientras que otros pueden arreglárselas con los recursos disponibles en su círculo más cercano o valiéndose de sus propias fuerzas y de su capacidad de recuperación.

A continuación se ofrecen dos ejemplos:

● ASESORES JURÍDICOS

Dependiendo de los problemas jurídicos que se planteen y de la cualificación del acompañante, las familias pueden necesitar asesoramiento jurídico de un profesional.

Un asesor jurídico es indispensable para defender los intereses de las familias cuando hay un proceso judicial de por medio. El asesor puede ser de gran ayuda a la hora de realizar todo el trabajo preparatorio, transmitir debidamente las exigencias de las familias, buscar soluciones a sus problemas jurídicos y redactar los documentos que requiera el procedimiento.

No obstante, un asesor jurídico no siempre tiene todas las respuestas; a veces el recurso a un abogado no hace sino enredar aún más el proceso jurídico en cuestión. Los abogados suelen cobrar por sus servicios, aunque existen ONG de defensa de los derechos humanos que ofrecen asistencia jurídica gratuita. Estas ONG también pueden ayudar a las familias a elegir al asesor más idóneo en función de sus necesidades, por lo que conviene que el acompañante se mantenga regularmente en contacto con estas organizaciones.

● ESPECIALISTAS EN SALUD MENTAL

 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 321: Derivación a un especialista en salud mental, pág. 128.

Cuando la angustia psicológica acaba alterando de manera desmedida la vida diaria de una persona o pone a esa persona o a los demás en peligro, puede ser necesario remitirla a un especialista en salud mental (un asesor cualificado, un psicólogo clínico o un psiquiatra).

Aunque muchas personas pueden mostrar síntomas evidentes de sufrimiento, la derivación a un especialista solo suele ser necesaria en un pequeño porcentaje de casos.

Cuando se remite a una persona a un especialista en salud mental, lo que se pretende no es hacer que olvide o acepte pasivamente su situación, sino mejorar su capacidad de entender y manejar sus sentimientos (tristeza, rabia, ansiedad, culpa etc.) y de asimilar poco a poco la ausencia del ser querido mediante el desarrollo de estrategias constructivas. Asimismo, en la mayoría de los casos (salvo en una emergencia), la decisión de recurrir a un especialista en salud mental debería salir de la persona afectada.

Sin embargo, existen una serie de obstáculos que impiden a una persona acudir a estos especialistas:

- **las barreras socioculturales** ante el sufrimiento psicológico o las enfermedades psiquiátricas: sugerir este tipo de ayuda puede ser malinterpretado y rechazado de plano por algunos beneficiarios, que pueden entender que recurrir a estos especialistas solo puede significar que están locos¹²;
- en muchos lugares, puede que no haya profesionales disponibles o que no posean las competencias y/o experiencia necesarias para tratar esas cuestiones;
- participar en las sesiones de apoyo psicológico (individuales o en grupo) requiere tiempo y energía, algo de lo que mucha gente carece, ya que tienen muchos problemas con los que lidiar (desempleo, desplazamiento, penurias económicas, problemas de transporte, etc.).

¿Qué puede hacer el acompañante?

Facilitar la derivación no significa que se garantice el acceso a las prestaciones: significa que se van a tomar todas las medidas necesarias para que puedan utilizar los recursos y servicios existentes. A ser posible, el acompañante debería activar la red de servicios de apoyo y facilitar las derivaciones de forma periódica.

A este respecto, se pueden tomar una serie de medidas como:

- informarse sobre los recursos disponibles y contactar con el servicio oportuno para hacerles saber las necesidades de las familias, que quizá desconozcan;
- informar a las familias sobre los servicios disponibles, por ejemplo, distribuyendo una lista de personas con sus datos de contacto;
- cerciorarse de que las familias tengan la capacidad física de acceder a los servicios que necesitan y hacer uso de ellos, lo cual puede requerir hacerse cargo de su transporte, ofrecerles las ayudas económicas necesarias, acompañarlos cuando tengan que presentar una solicitud o visitar a un especialista en salud mental, etc.

¹² En ciertos lugares, algunas familias se niegan a que las remitan a un especialista en salud mental porque creen que estas sesiones son un truco para convencerlas de que acepten la muerte de su familiar, algo a lo que no están dispuestas.

FICHA INFORMATIVA 3.1 Función del acompañante

Un acompañante no necesita tener unas cualificaciones académicas especiales: lo único que necesita es **motivación, comprensión y voluntad de ayudar a los familiares de los desaparecidos.**

La función de las personas que se dedican a acompañar a los familiares de las personas desaparecidas consiste en:

- escucharlos cuando relaten sus historias o hablen de sus dificultades y sus miedos;
- entender sus necesidades, su modo de afrontar la situación, lo que hacen y han hecho, lo que saben;
- informarles sobre las cuestiones jurídicas y administrativas relativas a su situación;
- orientarlos o derivarlos a los servicios disponibles cuando proceda;
- ayudarlos a recobrar una relativa sensación de normalidad, reinvertir en su círculo social y retomar ciertas costumbres cotidianas (por ejemplo, asistir o participar en bodas u otras celebraciones especiales);
- fomentar la dependencia de sí mismos y la ayuda mutua animando a las familias a que se conozcan y compartan sus experiencias con las demás.

Antes de trabajar con las familias, el acompañante tiene que tener en cuenta las siguientes observaciones:

No es prudente fijarse unas expectativas irrealizables: por ejemplo, es poco probable que las familias vayan a pasar página y superar su situación tan fácilmente. Una pérdida ambigua ocasionada por una desaparición no tiene una fecha de caducidad.

La situación psicosocial de las familias se puede mejorar, aun cuando siga sin esclarecerse la suerte corrida por sus seres queridos.

Las familias deberían participar en la planificación y organización de todas las actividades que se lleven a cabo en su favor.

FICHA INFORMATIVA 3.2 El acompañante: cualificaciones mínimas

El acompañante debería ser una persona:

ACTITUD

- discreta y que respete, cuando proceda, la confidencialidad de la información dada;
- serena y tranquilizadora, especialmente cuando acompañe a los familiares en momentos concretos;
- capaz de empalmar con las familias.

DOTES PERSONALES

- tiene paciencia y una buena disposición para escuchar a las familias;
- es capaz de entablar relaciones de confianza mutua y mantener una comunicación franca con ellas (*véase más adelante, Ficha informativa 3.3: Aptitudes comunicativas básicas*);
- entiende las necesidades de las familias y puede prestarles el apoyo necesario utilizando los recursos y servicios existentes;
- es capaz de forjar vínculos con los miembros más importantes de la comunidad y de sensibilizarlos sobre la situación de las familias;
- puede manejar las reacciones de las familias sin verse abrumado.

CONOCIMIENTOS

- conoce sus capacidades y limitaciones;
- está suficientemente bien informado sobre los temas culturales y religiosos;
- entiende las complicaciones que plantea la ambigüedad de la situación;
- posee unos conocimientos rudimentarios sobre las cuestiones jurídicas y sociales que afectan a las personas desaparecidas y a sus familias.

FICHA INFORMATIVA 3.3 Aptitudes comunicativas básicas*

COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Colóquese frente a su interlocutor.
- Adopte una postura abierta y, sobre todo, evite cruzarse de brazos.
- Mantenga una distancia apropiada, conforme a las normas socioculturales imperantes: la proximidad denota interés, pero también puede intimidar o resultar excesivamente informal o apabullante.
- Mire a los ojos de su interlocutor con frecuencia, aunque sin fijar excesivamente la mirada y, ante todo, tenga en cuenta la práctica cultural a este respecto.
- Muestre una actitud tranquila y relajada.

ESCUCHAR Y PREGUNTAR

- Trate primero de entender antes de ser entendido.
- Concéntrese en lo que le están diciendo.
- Muestre su interés mediante gestos no verbales (por ejemplo, asintiendo).
- Trate de leer entre líneas para intuir lo que siente y piensa su interlocutor.
- Sea consciente de sus propios prejuicios o valores, ya que pueden distorsionar lo que escucha.
- No ensaye mentalmente sus respuestas mientras la otra persona esté hablando.
- No interrumpa, especialmente para corregir errores o hacer comentarios.
- No dirija la conversación de manera exagerada ni contradiga innecesariamente a su interlocutor.
- Reflexione antes de contestar.
- Haga preguntas o afirmaciones aclaratorias para confirmar sus impresiones.
- Evite expresiones de aprobación o desaprobación, límitese a señalar que entiende lo que le dicen.
- No insista en tener la última palabra.
- Formule preguntas abiertas para que los interlocutores se expresen a su manera.
- Cuando proceda, solicite detalles adicionales, ejemplos e impresiones.

FORMULACIÓN DE COMENTARIOS E IMPRESIONES

- Asegúrese de que la persona está lista para aceptar sus comentarios.
- Hable en un tono sosegado, sin levantar la voz.
- Describa en lugar de interpretar.
- Anime a su interlocutor siempre que sea posible para suscitar una reacción constructiva. Trate de hacer comentarios, como: "Es muy útil saber esto" o "Me gustaría que me diera más información al respecto".

* Basado en *Apoyo psicológico basado en la comunidad: Manual de formación*, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (1ª edición, 2003).

FICHA INFORMATIVA 3.4 El restablecimiento del contacto entre familiares y el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

RESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO ENTRE FAMILIARES

Cada año, cientos de miles de personas se ven separadas de sus seres queridos a causa de conflictos o catástrofes naturales. En este tipo de situaciones, las familias se disgregan, poblaciones enteras se tienen que desplazar o exiliar, los ancianos se quedan atrás, los niños se pierden en medio del caos, muchas personas desaparecen y los muertos pueden quedar sin identificar. De entre todo el sufrimiento causado por una guerra o una catástrofe natural, quizá el más amargo y angustioso es no saber qué ha sido de un ser querido. Por eso, es preciso hacer todo lo posible para esclarecer su paradero, restablecer el contacto entre ellos y, si es necesario, reunirlos de nuevo.

Restablecer el contacto entre familiares abarca una serie de actividades cuyo fin es prevenir las separaciones y las desapariciones, restablecer y mantener el contacto entre los miembros de una familia y esclarecer la suerte de las personas dadas por desaparecidas.

Dichas actividades consisten en:

- recabar información sobre las personas desaparecidas, fallecidas y sobre las personas vulnerables, como los niños separados de sus familiares y las personas privadas de libertad;
- localizar a las personas dadas por desaparecidas;
- organizar el intercambio de noticias personales y el envío de documentos cuando los medios de comunicación tradicionales dejan de funcionar;
- organizar reuniones de familiares y repatriaciones;
- expedir documentos de viaje y certificados.

EL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA: LA RED DE VÍNCULOS FAMILIARES

Estas actividades las lleva a cabo en todo el mundo la Red de Vínculos Familiares, formada por los servicios de búsqueda de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, las agencias de búsquedas de las delegaciones del CICR y la Agencia Central de Búsquedas del CICR.

El Movimiento posee dilatada experiencia y vastos conocimientos en este ámbito, ya que su posición le permite atender las necesidades de las personas que no tienen noticias de sus familiares. Cada año, el CICR y las Sociedades Nacionales ayudan a cientos de miles de personas (desplazadas, refugiadas, detenidas y desaparecidas) a restablecer el contacto con sus familiares y dilucidar la suerte que han corrido los desaparecidos.

EL CICR Y LAS PERSONAS DESAPARECIDAS

En la mayoría de situaciones de conflicto armado y violencia armada, el CICR ayuda a los familiares separados a ponerse en contacto mediante mensajes de la Cruz Roja, teléfonos móviles o vía satélite, Internet y otros medios disponibles. Asimismo, recopila información sobre las personas desaparecidas y sobre las circunstancias de su desaparición para tratar de localizarlas en todos los lugares posibles: cárceles, hospitales, campamentos de refugiados, etc., o apelando directamente a las autoridades. El CICR visita los centros de detención y registra los datos personales de los detenidos, lo cual puede ser clave para prevenir las desapariciones. A través de sus programas de asistencia, el CICR también procura ayudar a los familiares de las personas desaparecidas a salir de la situación precaria en la que se encuentran. En los últimos años, el CICR también ha desarrollado sus competencias en medicina forense, lo que le permite colaborar con las autoridades y asesorarlas en la gestión de los cadáveres, y ayudar a todos aquellos que tratan de recuperar e identificar restos humanos.

Si está buscando a un familiar y necesita ayuda, puede ponerse en contacto con:

- la delegación del CICR de su país,
o bien
- el servicio de búsquedas de la Sociedad Nacional de su país.

FICHA INFORMATIVA 3.5 Diseño de un proyecto

Paso 1

EVALUACIÓN INICIAL

¿Cuáles son los problemas o necesidades?

Conozca la situación de los familiares de los desaparecidos, averigüe sus problemas y necesidades, catalogue y valore los recursos disponibles para atender esas necesidades. Es importante tener en cuenta los distintos tipos de necesidades existentes: de un individuo, una familia o de grupos de familias.

🔗 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 301: Preparación de la evaluación de las necesidades, pág. 99.

Paso 2

PRIORIDADES

¿Qué debe hacerse?

Basándose en la información recabada, determine las necesidades más apremiantes (prevalencia, intensidad) y defina las prioridades de su intervención en función de sus capacidades, los recursos existentes y las eventuales limitaciones.

Paso 3

PROGRAMACIÓN

¿Cómo se va a hacer?

¿Cuáles son las mejores formas de atender las necesidades?

Establezca unos **objetivos** que se puedan alcanzar mediante las actividades previstas en una **estrategia** que habrá definido de antemano.

Determine los recursos necesarios a tal efecto (humanos, financieros, materiales y logísticos).

Defina cómo va a supervisar sus actividades.

Paso 4

PUESTA EN MARCHA DE LAS ACTIVIDADES

Supervise la puesta en marcha de las actividades.

Supervise al personal que las va a llevar a cabo.

Paso 5

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

¿Cómo se llevaron a cabo las actividades?

¿Cuáles han sido los resultados?

Analice cómo se han llevado a cabo las actividades y evalúe cómo ha repercutido el proyecto en los problemas o necesidades de las familias. Determine los cambios que son necesarios para mejorar las actividades o los proyectos futuros.

FICHA INFORMATIVA 3.6 Normas básicas para la gestión de la información

¿POR QUÉ ES NECESARIO RECOPIRAR INFORMACIÓN?

Recopilar y analizar información es esencial para la ejecución de las actividades en favor de las personas desaparecidas y de sus familiares, ya que permite:

- comprender y analizar sus problemas;
- fijarse prioridades, definir objetivos y desarrollar planes de acción;
- (durante la puesta en marcha) ayudar directamente a las víctimas y prestarles los servicios oportunos, buscar a las personas desaparecidas, informar a las familias y mantenerse en contacto con ellas, contribuir a esclarecer la verdad, ejercer presión social con respecto a casos particulares o a pautas de abusos, etc.;
- supervisar, evaluar y conservar archivos a fin de contribuir a la rendición de cuentas histórica.

¿EN QUÉ CONSISTE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN?

Gestión de la información es el término general que se utiliza para referirse a la recopilación, tratamiento, análisis y almacenamiento de los datos.

- Tenga en cuenta que, a menudo, los datos recopilados son personales y, en ocasiones, muy delicados (historial médico, origen étnico, opiniones políticas, creencias religiosas, orientación sexual, diligencias penales, condenas, perfiles de ADN, etc.). En algunos contextos, pueden encender la mecha de la discriminación ilícita o arbitraria.

¿QUÉ NORMAS SE DEBEN SEGUIR?

1. Proteger los datos y a sus propietarios

La primera norma es que nadie, bajo ninguna circunstancia, debe verse perjudicado o expuesto a un riesgo: esto significa que hay que evaluar los riesgos asociados con la gestión de la información y con la protección de la información sensible y de los datos personales.

A continuación se enumeran los procedimientos por seguir para proteger debidamente a los beneficiarios/víctimas, solicitantes de información, fuentes de información, y a sus familias:

- definir qué puede constituir información sensible y establecer los procedimientos oportunos para gestionarla;
- especificar quién puede acceder a los datos recabados: empleados, beneficiarios o terceros (familiares, particulares, autoridades) y con qué grado de detalle;
- impartir formación a los encargados de recopilar los datos y gestionar la información. Las organizaciones pueden solicitar asesoramiento al CICR;
- encontrar un medio seguro para recopilar, procesar, transmitir y almacenar la información y los datos sensibles;
- adoptar normas para la publicación de los datos y para regular cómo se van a transmitir a terceros o a compartir con ellos.

No se publicarán ni transmitirán datos personales sin el consentimiento de las personas concernidas o cuando ello perjudique sus intereses o los de sus familiares. El consentimiento de las personas concernidas se puede dar por sentado cuando no es posible acceder a la persona sobre la que versan los datos y la recopilación de información redunda claramente en su beneficio. La persona u organización que reciba los datos deberá asegurarse de que se tratarán de conformidad con las normas relativas a la protección de datos y tendrá en cuenta la legislación interna vigente que regule su transmisión o publicación.

La información recabada debe ser exacta y suficiente, evitando el exceso de información en relación con el propósito para el que se va a utilizar.

2. Definir concretamente qué hay que recopilar y cómo

- El tipo de información que se va a recabar en relación con las necesidades de los familiares de los desaparecidos y de las comunidades afectadas (*véanse las Fichas indicativas 301 y 302*).
- La información pertinente y las fuentes de información más importantes, así como las organizaciones o instituciones que puedan resultar de utilidad.
- Los métodos y medios para recopilar información: cómo (p.ej., a través de reuniones bilaterales o colectivas con las personas afectadas, durante actividades médicas), dónde (p.ej., en casas particulares, oficinas, hospitales, servicios administrativos), quién (p.ej., voluntarios, acompañantes).
- Documente toda actividad llevada a cabo y el seguimiento dado: p.ej., copias por escrito de las gestiones realizadas, de documentos, recordatorios, actas de las reuniones, respuestas de las autoridades, informes sobre la prestación de servicios y sobre los seguimientos individuales.

FICHA INFORMATIVA 3.6 Normas básicas para la gestión de la información (Cont.)

3. Definir normas para la gestión de los datos

Defina unas normas que regulen el tratamiento de los datos.

- Cotejo de los datos y control de calidad: la información debe ser creíble, coherente, objetiva, actualizada, suficientemente pormenorizada y, si es posible, corroborada.
- Canales de comunicación.
- Centralización y tratamiento de la información, en particular el archivo en papel y en formato electrónico.
- Registro/almacenamiento de los datos y clasificación según los objetivos marcados y las herramientas predefinidas para el análisis; elaboración de estadísticas y archivo.

FICHA INFORMATIVA 3.7 Fortalecer la capacidad de las familias de hacer frente a su situación (mecanismos de afrontamiento)



Fortalecimiento de los mecanismos de afrontamiento

FICHA INDICATIVA 301 Preparación de la evaluación de las necesidades

RECABE LA INFORMACIÓN PRELIMINAR

- Raíces y alcance del problema.
- Organización social y características culturales de las personas o comunidades en cuestión (religión, creencias, costumbres, percepciones culturales de la muerte/ muerte por causas no naturales/ desaparición).
- Comprensión general de las circunstancias de las desapariciones.
- Postura de las autoridades, marco jurídico vigente.
- Recursos locales de apoyo a las familias (servicios públicos (jurídicos, sociales, médicos), asociaciones, organismos religiosos, oficina de la Cruz Roja, etc.).

DEFINA SU FUNCIÓN – DETERMINE SU CAPACIDAD

- ¿Cuál es su objetivo y cuáles son sus intereses?
- Especifique los ámbitos en los que necesite desarrollar su capacidad (personal debidamente capacitado, personal disponible, recursos materiales, financiación).

SELECCIONE LOS ÁMBITOS PARA EVALUAR

- Decida qué aspectos de la situación de las familias desea evaluar: la forma en que acometen los trámites jurídicos, su situación psicosocial, su aislamiento, etc.
- Exactamente, ¿qué es lo que sabe? ¿Qué tipo de información necesita?

SELECCIONE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

- Determine quiénes son las principales fuentes de información: organizaciones, figuras prominentes de la comunidad, la comunidad en general, particulares (adultos, niños, hombres, mujeres), etc.

SELECCIONE UNA FÓRMULA Y UNOS MÉTODOS PARA RECABAR INFORMACIÓN

- Determine qué métodos va a utilizar (charlas en grupo, entrevistas, intercambio de ideas, etc.).
- Decida cómo va a ponerse en contacto con las familias o con las personas que participen en la evaluación y cómo les va a explicar sus objetivos.
- Decida cuándo y dónde tendrá lugar la evaluación y su duración.
- Decida si necesita socios para efectuar la evaluación.

DEFINA LA MUESTRA

- Seleccione detenidamente a las personas que desee incluir en el grupo focal o que quiera entrevistar. Asegúrese de que pertenecen a la categoría que desea evaluar (madres, hermanos, viudas) o que pueden facilitarle la información que necesita (asistentes sociales, representantes de ONG, etc.).
- Cuando contacte con estas personas, explíqueles sus objetivos. Deben tener libertad para aceptar si participan o no. Nunca las obligue.

DEFINA LOS PROBLEMAS – PLANTEE SUS PREGUNTAS

- ¿Cuáles son los temas que desea debatir (especialmente en las discusiones en grupo)?
- ¿Qué preguntas serán útiles para detectar y/o entender un determinado problema?
 - Las preguntas cerradas le permitirán efectuar un análisis cuantitativo a posteriori.
 - Las preguntas abiertas resultan útiles para los análisis cualitativos.
 - Cuando redacte las preguntas, consulte a una o dos fuentes de información a modo de ensayo previo a fin de comprobar su utilidad y decidir la mejor manera de formular las preguntas.

FICHA INDICATIVA 302 Evaluación de la situación de las familias

CONOCIMIENTO GENERAL DEL TEMA DE LAS PERSONAS DESAPARECIDAS EN UN CONTEXTO DADO

Se examinarán las siguientes cuestiones:

- la naturaleza del conflicto, las circunstancias que puedan haber ocasionado las desapariciones, las infracciones de la ley, los datos disponibles sobre las personas desaparecidas (de fuentes diversas);
- la normativa jurídica vigente, en particular:
 - (1) si la legislación interna contempla un estatuto jurídico especial para las personas desaparecidas y unas prestaciones para sus familiares;
 - (2) si se han habilitado estructuras o mecanismos específicos para esclarecer la suerte que han corrido las personas desaparecidas y brindar apoyo a las familias;
- la postura de las autoridades con respecto a la búsqueda de los desaparecidos y a la prestación de ayuda a los familiares;
- las actitudes y prácticas locales en relación con las desapariciones, actitudes hacia la muerte, ritos, situación de las mujeres, etc.
- los recursos institucionales y comunitarios disponibles (tradicionales o de otra índole).

🔄 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 301: Preparación de la evaluación de las necesidades, pág. 99.

QUÉ SABEN LAS FAMILIAS

- Circunstancias de la desaparición de su familiar, suerte que ha corrido y paradero.
- Derechos: derecho a averiguar la suerte que ha corrido su familiar, a recibir información, a las prestaciones sociales, a que se les entreguen los restos mortales de sus seres queridos, etc.
- Procedimientos para seguir.
- Mecanismos existentes para dilucidar la suerte corrida por las personas desaparecidas y ayudar a sus familiares.
- Recursos y servicios disponibles (asociaciones de familias, CICR y Sociedades Nacionales).

PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA

- ¿Han denunciado o declarado oficialmente la desaparición? En caso afirmativo, ¿a quién? En caso contrario, ¿por qué no?
- ¿Han presentado una solicitud de búsqueda ante el CICR o ante una Sociedad Nacional?
- ¿Qué otras medidas han tomado para encontrar a su familiar desaparecido? ¿Han tratado de recabar información de fuentes oficiales y/u oficiosas?
- ¿Qué tipo de información han recabado hasta ahora? ¿De quién? ¿Son fiables sus fuentes?

ACCESO Y RECURSO A LOS SERVICIOS DE LA COMUNIDAD

- ¿Cuáles son las principales dificultades con que se han topado las familias durante el proceso de búsqueda (barreras administrativas, imposibilidad de presentar los documentos oportunos, miedo, amenazas, etc.)?
- ¿Están en contacto con alguna asociación u órgano similar o con un servicio público?
- En caso afirmativo, ¿con cuál(es)? ¿Qué tipo de apoyo han solicitado y recibido? En caso contrario, ¿es por falta de información o por algún otro motivo?
- ¿Participan en las actividades propuestas por otras organizaciones u organismos (educativas, de formación profesional, etc.)?

SITUACIÓN ECONÓMICA

- ¿Qué tipo de dificultades económicas ha sufrido la familia desde la desaparición?
- Sus ingresos actuales (si es que tienen alguno) ¿son suficientes para satisfacer sus necesidades básicas?
- ¿Pueden acogerse a algún tipo de apoyo social? ¿Lo han recibido?
- ¿Han obtenido ayuda por algún otro medio?

- FICHA INDICATIVA 302 Evaluación de la situación de las familias (Cont.)
- ¿Tienen alguna idea de cómo podrían mejorar su situación (p.ej., adquiriendo nuevas competencias)?

DIFICULTADES PSICOSOCIALES

- **Estado psicológico personal***
 - Según el entrevistado, ¿qué le ocurrió al familiar desaparecido?
 - ¿Cuáles son las consecuencias de la desaparición y de la ausencia del ser querido en la familia?
 - ¿Piensa el entrevistado en la persona desaparecida o se preocupa por ella constantemente?
 - ¿Está el entrevistado sumido en la tristeza, la impotencia, la desesperación o la fatiga?
 - ¿Alberga sentimientos de culpa o rabia? ¿Manifiesta estos sentimientos?
 - Esos pensamientos, sentimientos y preocupaciones ¿le impiden dormir normalmente, concentrarse o hacer sus quehaceres diarios (trabajar, cuidar de otros familiares, atender la casa, quedar con sus amistades, participar en actos religiosos o sociales, etc.)?
 - ¿Se ha visto aquejado/a por alguna dolencia física desde la desaparición?
 - ¿Ha consultado o está consultando a algún profesional de la salud o especialista en salud mental?
 - ¿Qué tipo de ayuda le auxiliaría a sentirse mejor?
- **Comunicación e intercambio de experiencias en el círculo familiar**
 - ¿Quién está siguiendo el caso del familiar desaparecido? ¿Comparten los familiares la responsabilidad y la información obtenida?
 - ¿Los familiares hablan entre sí sobre sus experiencias o dificultades?
 - ¿Los familiares comparten sus recuerdos o historias sobre la persona desaparecida o eluden hablar del tema?
 - ¿Son conscientes de la situación los niños y adolescentes de la familia? ¿Qué se les dice y cómo?
 - ¿Se llevan a cabo algunas prácticas dentro de la familia para recordar a la persona desaparecida?
 - ¿Participan en ellas los niños y los adolescentes?
 - ¿Qué creen que les ayuda o les puede ayudar a comunicarse mejor entre ellos?
- **Relaciones con el entorno social**
 - ¿Cómo ha cambiado su vida social? ¿Siguen en contacto con su antiguo círculo o han roto esos lazos?
 - ¿Hay alguien con quien los familiares puedan compartir sus problemas o están distanciados de su comunidad?
 - ¿Se sienten presionados por otras personas para que pasen página? ¿Sienten que los demás entienden su dolor?
 - ¿Conocen a otras familias? ¿Organizan encuentros? ¿Con qué frecuencia? ¿De qué hablan?
 - En caso contrario, ¿les interesaría encontrarse con otras familias? ¿Por qué?
 - ¿Participan en actos relativos al tema de las personas desaparecidas (manifestaciones, conmemoraciones u otros encuentros sociales)? ¿Han participado en algún acto de este tipo? De no ser así, ¿por qué? ¿Creen que resultan de ayuda?

PREPARACIÓN PARA LA RECUPERACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS RESTOS MORTALES (SI PROCEDE EN EL CONTEXTO EN CUESTIÓN)

- ¿Necesitan entablar contacto con otras familias para entender en qué consiste este proceso?
- ¿Necesitan aclaraciones de algún profesional (especialistas forenses, patólogos, especialistas en la salud mental, asesores jurídicos) sobre sus derechos o sobre otras cuestiones relacionadas con la entrega de los restos de su ser querido?

* Cuando el que pregunta no es un especialista en salud mental, conviene formular con mucho tino las preguntas relativas al estado psicológico de la persona. La finalidad de estas preguntas no es emitir un diagnóstico, sino hacerse una idea del grado de angustia de esa persona para, por ejemplo, remitirlo a un especialista si fuera necesario.

FICHA INDICATIVA 303 Cómo se organiza una sesión de un grupo focal

PREPARACIÓN DE LA SESIÓN

- **Seleccione el tema.**
- **Seleccione el grupo.**
 - La edad y el nivel educativo son criterios importantes para tener en cuenta. En algunos casos, es preferible un grupo homogéneo. Procure no incluir a personas que tengan reparo a hablar delante de los demás (por ejemplo, esposas o suegras de personas desaparecidas).
 - Se recomienda organizar grupos reducidos (no más de diez participantes), ya que ello propiciará un diálogo más fluido en el que todos puedan expresar su punto de vista con libertad.
- **Plantee las preguntas.**
- **Seleccione al facilitador.**
 - El facilitador debería ser alguien que goce del respeto del grupo.
 - Es aconsejable que cuente con la ayuda de una persona que se encargue de tomar notas durante la sesión.

DESARROLLO DEL GRUPO FOCAL

- **Dé la bienvenida los participantes.**
- **Explique:**
 - Su función.
 - Por qué ha elegido a esos participantes en particular.
 - Por qué están ahí.
 - Por qué es importante su opinión.
- **Presente el o los temas por tratar.**
 - No existen restricciones a los temas que se pueden tratar en las sesiones de las discusiones en grupo.
 - Ejemplos:
 - Tema 1:** Cómo se debería recordar a las personas desaparecidas. Esto, a su vez, puede culminar en un proyecto para organizar actos conmemorativos, por ejemplo.
 - Tema 2:** Consecuencias de las actitudes sociales en la vida diaria de las familias.
- **Fomente la confianza entre los participantes.**
 - Preséntelos.
- **Fomente la discusión.**
 - Haga preguntas, reformule ideas, solicite opiniones.
- **Incluya a todos en la discusión.**
 - No deje que una sola persona acapare la discusión.
- **Procure que no se desvíen del tema seleccionado.**
 - Sobre el tema.

AL TÉRMINO DE LA SESIÓN

- Recapitule reiterando los principales temas o ideas.
- Agradezca a los participantes sus valiosas contribuciones.
- Recuérdeles cómo se va a utilizar la información recabada.

FICHA INDICATIVA 303 Cómo se organiza una sesión de un grupo focal

FORMATO DE PRESENTACIÓN DEL INFORME

Fecha _____

Lugar _____

Nombre del facilitador _____

Información sobre los participantes _____

Quiénes participaron _____

Familiares o miembros importantes de la comunidad _____

Grupo de edad (si procede) _____

Relación con los desaparecidos (madres, cónyuges, etc.) _____

Número de participantes _____

RESULTADOS DE LA DISCUSIÓN: EJEMPLO

	Temas debatidos	¿Qué problemas se mencionaron?	¿A qué se deben estos problemas, según los participantes?	¿Qué soluciones sugirieron los participantes?
Ejemplo	Acceso de las familias a los servicios existentes	Las familias no conocen el servicio. Aunque lo conocen, son reacias a utilizarlo.	Se encuentran en un ambiente con el que no están familiarizadas. Son reacias a utilizar los servicios porque temen que la gente no entienda sus preocupaciones.	Difusión de información. Reunirse con expertos y hacerles saber los problemas de las familias.
Ejemplo	Falta de diálogo sobre la persona desaparecida entre los miembros de la familia.	Los familiares no comparten sus problemas emocionales ni las responsabilidades, lo que puede ocasionar conflictos y malentendidos.	Miedo de hacerse daño. Se considera que los niños no son suficientemente maduros. Dificultades para exteriorizar sus emociones.	Mostrar a las familias los beneficios de compartir los problemas emocionales y de otra índole. Organizar actividades lúdicas para toda la familia, incluidos los hombres. Organizar charlas en grupo con otras familias que atraviesen una situación similar. Organizar talleres para ayudar a las madres a hablar con sus hijos sobre su familiar desaparecido.

FICHA INDICATIVA 304 Elaboración de un plan de acción

Problema/ necesidad detectada					
Objetivo específico					
Estrategia					
Actividades	Lugar	Calendario	Recursos materiales necesarios	Recursos humanos necesarios	Presupuesto
Indicadores de seguimiento (cuantitativos y cualitativos)					

FICHA INDICATIVA 304 Elaboración de un plan de acción (Cont.) – **Ejemplo 1**

Problema/ necesidad detectada	Cien familias de los distritos A, B y C desconocen la existencia de servicios de apoyo o son reticentes a pedir ayuda.				
Objetivo específico	Procurar que las familias conozcan los recursos que tienen a su disposición en cada distrito (sociales, médicos, jurídicos) y los servicios que prestan, y lograr que recurran a ellos cuando los necesiten.				
Estrategia	Sesiones de información y folletos.				
Actividades	Lugar	Calendario	Recursos materiales necesarios	Recursos humanos necesarios	Presupuesto
Preparar y llevar a cabo sesiones de información dirigidas a las principales fuentes de información y a los servicios pertinentes (sociales y médicos, asesores jurídicos, etc.).	Centros de salud de los distritos A, B y C. Centros de servicios comunitarios de esos distritos.	Febrero (3 sesiones de un día; 10 personas en cada sesión).	Sala de reuniones (capacidad mínima para 15 personas). Almuerzo y refrigerios. Material de papelería. Rotafolio.	Acompañantes. Facilitador. Voluntarios. Traductor (si es necesario).	Gastos de transporte. Alquiler de la sala. Comida y bebidas.
Elaborar un folleto con información de interés y direcciones de contacto.	N/A	150 folletos para finales de febrero.	Papel, impresora.	Traductor (si es necesario).	Coste del papel, la tinta de la impresora, etc.
Preparar y organizar sesiones de información para los familiares de los desaparecidos.	Centros de servicios comunitarios de los distritos A, B, C.	Marzo-abril (10 sesiones de un día; 10 personas por sesión).	Sala de reuniones (capacidad mínima para 15 personas). Almuerzo y refrigerios. Material de papelería. Rotafolio.	Acompañantes. Facilitador. Fuentes de información principales. Traductor (si es necesario).	Gastos de transporte. Alquiler de la sala. Comida y bebidas.
Facilitar las visitas a los servicios de apoyo cuando sea necesario.		Pendiente de confirmación.			Gastos de transporte y coste de los servicios.
Indicadores de seguimiento (cuantitativos y cualitativos)					
Número de familiares que asistieron a las sesiones de información.					
Número de familiares que contactaron con los servicios de apoyo después de las sesiones.					

FICHA INDICATIVA 304 Elaboración de un plan de acción (Cont.) – Ejemplo 2

Problema/ necesidad detectada	Las familias viven constantemente preocupadas por sus seres queridos y se aíslan de la comunidad.				
Objetivo específico	1. Poner a esas familias en contacto con otras que hayan pasado por una experiencia similar para que compartan con ellas sus problemas o dificultades. 2. Tratar de que se interesen por otros aspectos de la vida social.				
Estrategia	Charlas en grupo y actividades al aire libre.				
Actividades	Lugar	Calendario	Recursos materiales necesarios	Recursos humanos necesarios	Presupuesto
Recabar información sobre las actividades existentes o sobre otros actos comunitarios (religiosos, tradicionales, etc.).	Oficina de la Sociedad Nacional. Centro comunitario.	Septiembre - noviembre.	Sala (capacidad para 10 personas). Pequeños refrigerios.	Acompañante. Organizador de la actividad.	Costes de personal. (Servicios de transporte, etc.).
Organizar seis charlas de grupo para abordar algunos de los problemas a los que se suelen enfrentar las familias. Al final de la sesión también se compartirá con los grupos la información relativa a las actividades existentes o los actos comunitarios. Los grupos se pondrán de acuerdo para seleccionar y organizar tres actividades al aire libre.	Oficina de la Sociedad Nacional. Centro comunitario.	Enero-marzo.	Sala (capacidad para 10 personas). Pequeños refrigerios.	Acompañante. Fuentes de información claves (si procede).	Alquiler de seis salas. Transporte. Comida.
Organizar tres actividades al aire libre para tres grupos de 15 personas cada uno.	Pendiente de confirmación.	Enero-marzo.	Dependerán de la actividad.	Acompañantes.	Transporte. Almuerzo y otros costes.
Indicadores de seguimiento (cuantitativos y cualitativos)					
Número de participantes (cuantitativo).					
Grado de satisfacción.					
Índice de asistencia y/o grado de participación (cualitativo, utilice escalas).					

FICHA INDICATIVA 305 Elaboración de una propuesta de proyecto

1. Título del proyecto.
2. ¿Cuántas personas se beneficiarán? ¿Quiénes son?
3. ¿A qué problemas se enfrenta este grupo por orden de prioridad? (Justifíquelo)
4. ¿Cómo se han detectado esos problemas? (Charlas en grupo, observación, etc.)
5. ¿Qué objetivos esperan conseguir? (Objetivos)
6. ¿Cómo va a conseguir esos objetivos? (Estrategia)
7. ¿Qué tipo de actividad le ayudará a alcanzar sus objetivos? (Vinculados a la estrategia)
8. ¿Cuáles son los recursos (internos y externos) necesarios para poner en marcha estas actividades?
9. ¿Qué costes conlleva? (Desglóselos por actividad)
10. ¿Cómo sabe que ha conseguido sus objetivos?
11. ¿Cuáles son las funciones y responsabilidades de las personas que participan en el proyecto, incluidos los asociados?
12. Plazos.

FICHA INDICATIVA 306 Cómo hablar con los familiares

INICIO

Su tarea como acompañante es hacer que la persona se sienta cómoda.

- **Preséntese y presente a su organización, explicando en qué consiste su función.**

El acompañante debería explicar con claridad la finalidad de cualquier charla o entrevista que pretenda llevar a cabo. Definir su función desde el principio le permitirá demostrar su fiabilidad tanto ahora como de cara al futuro.

- **Deje tiempo para que charlen de manera informal.**

Hablar de cosas cotidianas ayuda a forjar una relación de confianza y demuestra a las personas con las que está hablando que su interés en ellos no es meramente profesional, que entiende que ser familiar de un desaparecido es solo una faceta de sus vidas.

- **Pregunte a la persona si es un buen momento para hablar.**

- **Pida intimidad si es necesario y si resulta apropiado.**

A algunos familiares, sobre todo a los hombres, puede costarles hablar de temas personales delante de otras personas o tratar cuestiones familiares sin la presencia de otros miembros de la familia, especialmente las esposas, que pueden solicitar la presencia de su familia política. Sin embargo, en ocasiones, es necesaria una conversación cara a cara para que la persona pueda hablar con más libertad sobre temas sensibles o sobre sí misma.

Asegúrese de que los niños no están presentes si tiene pensado tratar temas delicados o sensibles.

ENTREVISTAS CARA A CARA O CHARLAS CON LA FAMILIA

Dependiendo de su intención, tenga siempre en presentes las siguientes normas:

- **Adopte una actitud abierta y dispuesta a escuchar.** Evite mostrarse incómodo o dar a entender que quiere de cambiar de tema, ya que su interlocutor puede pensar que le supone una molestia o una carga.
- **Nunca muestre falta de interés** en lo que le está contando una persona simplemente porque ya le resulta familiar.
- **Responda con sinceridad.**

FICHA INDICATIVA 306 Cómo hablar con los familiares (Cont.)

- **Preste atención a su lenguaje corporal.**
- **Sea sereno y tranquilizador.**
- **Demuestre su apoyo:**
 - animando a su interlocutor a que exprese sus necesidades aun cuando usted no pueda atenderlas todas; mostrando señales de interés (frases como: “ya veo”, “entiendo” y “eso es interesante” transmiten a su interlocutor la sensación de que le está escuchando atentamente;
 - valore positivamente lo que hayan hecho con frases como: “veo que ya ha hecho muchas cosas”.
- **Muestre un verdadero interés** parafraseando lo que dicen a fin de comprobar que los ha entendido correctamente. Utilice frases como: “Si he entendido bien, me está diciendo que ...”.

Evite

- **Intentar convencerlos de que piensen como usted:** no diga cosas como: “debe aceptar la realidad”. En lugar de eso, intente indagar más en lo que piensan y en cómo interpretan su experiencia. Mostrar comprensión, en lugar de aprobación o desaprobación, resultará más útil.
- **Anticipar lo que la otra persona va a decir:** no interrumpa con frases como: “ya sé lo que me va a decir” ni trate de acabar sus ideas o frases. Deje que su interlocutor exprese sus ideas y sentimientos libremente y sin interrupción.
- **Adoptar una actitud defensiva:** el que escucha o acompaña debe estar en condiciones de encajar emociones como la rabia sin tomárselo como algo personal. Puede que sea la primera oportunidad que ha tenido esa persona de exteriorizar sus sentimientos tras largos años de espera. En estos casos, ponerse a la defensiva —“solo trato de hacer mi trabajo”— no ayuda, es mejor mostrarse comprensivo: “Después de todo lo que ha tenido que pasar, es normal que esté enojado”.

Determine

- **las necesidades inmediatas** escuchando con atención;
- **los eventuales recursos** en su círculo social más inmediato, en la unidad familiar y los recursos que posee cada persona;
- **las posibilidades de que las cosas cambien o mejoren:**
 - todo el mundo posee los recursos necesarios para ayudarse a sí mismo;
 - preguntas como: “¿hay algo que usted pueda hacer para sentirse mejor?” pueden ayudar a una persona a procurarse los recursos que tiene a su alcance y actuar con decisión.

Informe

Durante las reuniones conviene explicar detenidamente los procedimientos jurídicos y otras cuestiones prácticas. Puede resultar útil elaborar folletos al respecto. Al informar a las familias, un acompañante no debe olvidarse de reiterarles las veces que haga falta que no tienen que apresurarse en tomar una decisión ni en adoptar medidas que les puedan resultar angustiosas, aunque, en ocasiones, pueden ser necesarias.

Aconseje

- **Inste a los familiares a que soliciten ayuda** a los servicios existentes (sociales, públicos, asociaciones, etc.) cuando proceda. Es fundamental que el acompañante esté informado de los servicios disponibles en esa zona.
- **Animelos a que hablen con los demás miembros de la familia** sobre su pariente desaparecido y sobre cómo les está afectando la desaparición.
- **Sugíérales que modifiquen la dinámica familiar como respuesta a la ausencia del ser querido** reasignando responsabilidades y tareas dentro del círculo familiar.
- **Recomiéndeles que vuelvan a asistir a las ceremonias religiosas o a celebrar acontecimientos familiares importantes y actos sociales** para que no se distancien de su comunidad y para que sus vidas recobren una cierta sensación de normalidad.

Para muchas familias, es importante oír por boca de otra persona que es aceptable y normal querer pasar página. Esto puede aliviar el sentimiento de culpa que pueden albergar por “traicionar” a su familiar desaparecido si deciden seguir adelante con sus vidas.

FICHA INDICATIVA 307 Organización de una sesión de información

¿CON QUÉ FIN SE FACILITA INFORMACIÓN A LAS FAMILIAS?

- Para **completar lo que saben** o **darles a conocer** los diversos procedimientos y sus derechos.
- Para que **sean más activos** y aprovechen la ayuda o el apoyo que tienen a su disposición.
- Para **aliviar el estrés** que les producen las dificultades a las que se enfrentan (materiales, emocionales, etc.).
- Para que **piensen en sus propias necesidades**.

¿QUIÉN PUEDE FACILITAR INFORMACIÓN?

- **Un acompañante** puede informar de aquello que sepa y determinar en qué ámbitos se dispone o carece de información.
- **Un especialista:** por ejemplo, se puede invitar a un abogado para que aclare los aspectos jurídicos de la situación de una familia.
- **Las figuras religiosas más prominentes** de la comunidad: esto también brinda a las familias la oportunidad de relacionarse con miembros importantes de la comunidad.
- **Las ONG nacionales** (incluidas las asociaciones de familiares y la Sociedad Nacional); **las organizaciones internacionales** o **los representantes de las autoridades locales** pueden informar a las familias de sus derechos y explicarles los pasos que deben seguir.
- **Otros familiares** que estén dispuestos a compartir lo que saben.

PREPARACIÓN DE LA SESIÓN

- Determine los ámbitos en los que las familias que haya conocido están desinformadas.
- Decida quién está más cualificado para facilitar información.
- Defina los objetivos que pretende alcanzar.
- Plantéese el lugar en el que se reunirá con ellas (dónde se van a sentir más cómodas, cómo van a llegar hasta allí, etc.).
- Si invita a una persona para que hable con las familias (un abogado, un religioso, etc.), reúname con ella antes y explíquele los objetivos de la sesión que ha organizado.
- Asegúrese de que no se diga nada en la sesión que contradiga sustancialmente lo que les haya dicho antes.
- A ser posible, prepare los documentos con antelación (folletos, lista de contactos, etc.).

INICIO DE LA SESIÓN

- Preséntese, explique su función y describa los objetivos de la sesión.
- Presente a los invitados, si los hay, y explique a qué se dedican.
- Si no es un grupo muy numeroso, pida a los asistentes que se presenten brevemente.
- Plantee el tema y explique por qué lo ha elegido.
- **Durante las sesiones, asegúrese de que:**
 - se utiliza un lenguaje que todos puedan entender;
 - queda tiempo para formular preguntas;
 - los asistentes pueden exponer sus experiencias relacionadas con el tema de la sesión y expresar sus opiniones tanto como sea posible.

🕒 Véase el apartado 3, Ficha indicativa 303: *Cómo se organiza una sesión de un grupo focal*, pág. 102.

FIN DE LA SESIÓN

- Compruebe que los participantes han entendido todos los asuntos tratados; quizá sea conveniente pedir a cada uno de ellos que digan una frase en la que resuman lo que han aprendido o los principales mensajes de la reunión.
- Tome nota de las sugerencias para las sesiones futuras.
- Reparta los folletos y las listas de contactos.
- Deje bien claro que está a su disposición para responder a cualquier pregunta que se les plantee y/o para participar en las actividades.

FICHA INDICATIVA 308 Ayuda en el proceso de búsqueda

RECOPIRAR INFORMACIÓN

Recopile información:

- sobre la persona desaparecida y participe en la recopilación de datos *ante mortem* (🔒 Véase el apartado 3, Ficha informativa 3.6. Normas básicas para la gestión de la información, pág. 97)
- sobre la función y las actividades del CICR y de la Red de Vínculos Familiares del Movimiento;
- sobre los mecanismos vigentes para buscar a las personas desaparecidas;
- sobre los procesos de exhumación e identificación.

FACILITAR INFORMACIÓN Y APOYO

Informe a los familiares sobre:

- los mecanismos disponibles para buscar a las personas desaparecidas;
- los procesos de exhumación e identificación (Véase el apartado 4, pág. 131).

Sea realista: advierta a las familias de la posibilidad de que tengan que pagar sobornos, de los rumores que pueden circular y de lo que cabe esperar. Tomar las medidas oportunas para dilucidar la suerte que ha corrido una persona desaparecida puede requerir mucho tiempo: se pueden tardar años o, incluso, décadas.

PERSUADIR A LAS AUTORIDADES

- Solicite a las autoridades y a las partes interesadas que se pronuncien sobre la cuestión de las personas desaparecidas, manifiesten su compromiso por abordar el problema (en particular, esclareciendo la suerte y el paradero de los desaparecidos) y brindando ayuda a las familias. Más concretamente, ínsteles a que:
 - proporcionen información clara, fidedigna, completa, honesta, transparente y sin demora sobre la suerte corrida por las personas desaparecidas;
 - permitan a las familias acceder a las pruebas de que dispongan (fotografías, expedientes, documentos, etc.);
 - recuperen, identifiquen y devuelvan los restos mortales a las familias;
 - les restituyan los efectos personales del desaparecido que tengan en su posesión;
 - cuenten con la participación de las familias en el proceso de recuperación y compartan con ellas la información de que dispongan;

MANTENERSE EN CONTACTO CON LOS RESPONSABLES DE ESCLARECER LA SUERTE CORRIDA POR LAS PERSONAS DESAPARECIDAS

Manténgase en contacto permanente con las personas responsables oficialmente del proceso de esclarecimiento de la suerte corrida por los desaparecidos y hable con ellas en nombre de las familias. Los familiares de los desaparecidos deberían participar en este proceso y ser informados de:

- el trabajo de estas personas, sus dificultades y sus resultados;
- la probabilidad de encontrar con vida a los desaparecidos o de encontrar e identificar sus restos;
- el plazo de tiempo previsto;
- la posibilidad de obtener reparación y de hacer que los culpables rindan cuentas de sus actos.

FICHA INDICATIVA 309 Ayudar a los familiares a resolver los trámites jurídicos y administrativos

RECABE INFORMACIÓN

- **Infórmese sobre la legislación, las normativas y los procedimientos internos relativos a las personas desaparecidas y a sus familiares.** Para ello, puede:
 - recurrir a un jurista o a una ONG;
 - informarse de las ONG que proporcionan asistencia jurídica
- **Averigüe qué tipo de ayuda necesitan los familiares para resolver los trámites jurídicos y administrativos.**
(Véase el apartado 2, pág. 33).
- **Determine qué familias pueden necesitar asistencia jurídica o económica y registre sus datos.**
- **Infórmese de los recursos y prestaciones sociales disponibles.**

INSTE A LAS FAMILIAS A QUE DEN PARTE DE LA DESAPARICIÓN DE SUS FAMILIARES

- **Si los desaparecidos gozan de un estatuto jurídico especial reconocido oficialmente, anime a las familias a que denuncien la desaparición de sus seres queridos y soliciten las prestaciones sociales disponibles.**
- **Explique el objetivo y los procedimientos:**
 - por qué es importante;
 - dónde y cuándo dar parte de la desaparición;
 - qué información deben facilitar, qué es un certificado de ausencia.
- **Averigüe si las familias temen que las traten mal o que las reciban con hostilidad y por qué.**
- **Si es necesario, acompañe al familiar o a los familiares del desaparecido durante el proceso de denuncia.**

FACILITE INFORMACIÓN

- **Infórmeles sobre los beneficios de dar parte de la desaparición de un familiar y sobre los procedimientos correspondientes.**
- **Elabore un folleto para informar a los familiares sobre sus derechos, los procedimientos por seguir y los recursos de que disponen; el objetivo es que conozcan los servicios disponibles y facilitarles el acceso a dichos servicios.**
 - Asegúrese de que la información que les proporciona esté actualizada.
 - Los datos de contacto deben incluir los números de teléfono y/o las direcciones de proveedores de servicios competentes y cualificados.

FACILITE LA DERIVACIÓN A TERCEROS

- **Facilite la derivación a terceros y supervise el proceso (dado que puede presentar obstáculos administrativos, prácticos o políticos, entre otros).**
Facilitar la derivación a un tercero consiste en asegurarse de que se realizan los trámites necesarios para solicitar asistencia y prestaciones sociales.
- **Establezca una red operacional de derivación a terceros.** Se dará preferencia a proveedores de servicios nacionales de calidad antes que a los proveedores internacionales. A este respecto, lo mínimo que se debe hacer es proporcionar información de contacto sobre los servicios disponibles.
- **Facilitar la derivación a terceros consiste en velar por que las personas en cuestión tengan la capacidad física de acceder a los servicios que necesitan y hacer uso de ellos.** Cuando no puedan acceder a los servicios, puede ser necesario tomar otras medidas, como:
 - contactar con el servicio y explicar la situación;
 - trasladar a las personas hasta ese lugar y de regreso a casa;
 - proporcionarles las ayudas económicas necesarias para sufragar el servicio;
 - acompañarlos cuando tengan que presentar una solicitud.

FICHA INDICATIVA 309 Ayudar a los familiares a resolver los trámites jurídicos y administrativos (Cont.)

INFORME Y PERSUADA A LAS AUTORIDADES

- **Informe a las autoridades de las necesidades de los familiares e ínsteles a que ofrezcan la asistencia necesaria.**
 - Defienda la causa de los familiares para que se respete su derecho a saber y puedan recibir la ayuda que necesitan.
 - Inste a las autoridades a que cumplan las normas vigentes.
 - Solicite a las autoridades que ofrezcan apoyo a las familias según sus necesidades.
 - Solicite a las autoridades que promuevan la igualdad de trato en la distribución de las prestaciones a las familias (en particular a los civiles).
- **Contacte con organizaciones que dispongan de proyectos tangibles de ayuda a las familias.**
- **Reúnase con ellas, infórmelas sobre los problemas que sufren las familias y coméntelos con ellas para alentarlas a que adopten medidas.**

FICHA INDICATIVA 310 Organización de grupos de apoyo

Objetivo

- Procurar que las familias sientan que no están solas.
- Reforzar sus mecanismos para afrontar la situación compartiendo actividades y promoviendo la ayuda mutua y el libre intercambio de opiniones y experiencias.

Los facilitadores

Dependiendo de los objetivos, cualquiera de las personas que figuran a continuación puede ser un facilitador (puede haber uno o dos):

- **Los acompañantes.**
- **Actores externos** que dominen el tema que se vaya a debatir (por ejemplo, profesionales de la salud mental en caso de que el objetivo sea terapéutico).
- **Familiares** dispuestos a compartir sus experiencias, ayudar a los demás y que comprendan la situación emocional por la que están pasando las otras familias.

Procedimiento

(Si desea más detalles, consulte, en este apartado, "Creación de un proyecto de acompañamiento", pág. 73).

1. PREPARACIÓN DE LA/ LAS SESIONES

Defina los objetivos

- ¿Qué temas puede ser necesario o útil debatir?
- ¿Es siempre preferible elegir temas que interesen a las familias para fomentar el intercambio de ideas? *(Véase el apartado 3, Ficha indicativa 311: Temas para las discusiones en grupo, pág. 116).*
- ¿Qué espera alcanzar?
- Conviene que lleve consigo documentos con información sobre los servicios, etc.

Decida cómo va a alcanzar el o los objetivos

- Organización de las sesiones:*
 - ¿Qué tipo de grupos desea organizar (p.ej., abiertos siempre a los participantes)?
 - ¿Cuántas sesiones cree que va a necesitar?
- ¿Necesita el apoyo de un especialista o de terceros?
- ¿Qué espera de ellos?
- ¿Cómo va a evaluar la eficacia de las sesiones?
 - Prepare (si procede) encuestas de evaluación para cada sesión.

* Algunos grupos pueden reunirse periódicamente durante un período prolongado, mientras que otros pueden limitarse a unos temas y un número de sesiones determinados. Es importante decidir qué tipo de grupo desea organizar, eso sí, siendo flexible con respecto a las necesidades de los participantes.

FICHA INDICATIVA 310 Organización de grupos de apoyo (Cont.)

Seleccione el lugar y la fecha

- A ser posible, busque un lugar de reunión cercano donde los participantes se sientan cómodos.
- Asegúrese de que los participantes no serán molestados durante las sesiones.
- Procure que el lugar sea fácilmente accesible para los familiares.
- Trate de visitarlo antes para asegurarse de que cumple estos requisitos.

2. SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y EL/LOS FACILITADORES

Número de participantes

- Cada grupo debería estar compuesto por entre 12 y 15 personas.

Perfil de los participantes

- Personas que:
 - entiendan y estén de acuerdo con los objetivos de la sesión de grupo;
 - estén motivadas;
 - estén convencidas de que participar en esos grupos puede ser de ayuda;
 - estén dispuestas a escuchar los relatos de los demás y compartir los suyos.
- Se puede pedir a un miembro del grupo que goce de la confianza de los demás participantes que ayude al acompañante, bien a facilitar la sesión o a organizar las sesiones posteriores.

Tipos de grupo

- Es preferible que los grupos sean homogéneos (es decir, que los participantes tengan las mismas preocupaciones) a fin de que se expresen libremente y pongan en común sus experiencias y opiniones.
- Se pueden organizar grupos heterogéneos, con gente que tenga distintas expectativas u opiniones, aunque el facilitador debe tener en muy presentes estas diferencias durante la charla.
- Ejemplos de grupos heterogéneos:
 - familiares con distinto grado de parentesco (p.ej., hermanos y madres de personas desaparecidas);
 - un grupo formado por personas que sufran la desaparición de un familiar y personas que tengan otros problemas ocasionados por la guerra.

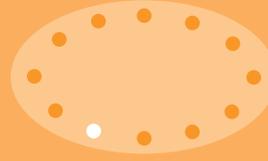
Perfil del facilitador

- **El facilitador debería ser alguien que:**
 - sepa ganarse y conservar el respeto y la confianza del grupo;
 - sepa mantener el rumbo de las discusiones;
 - pueda mantener bajo control las emociones de los participantes, que pueden resultar abrumadoras.
- **En el caso de los oradores invitados (profesionales o miembros prominentes de la comunidad):**
 - los familiares deben estar de acuerdo con su participación;
 - explique los motivos por los que ha invitado al orador, tanto a las familias como al propio orador;
 - a ser posible, el orador debería estar familiarizado con la situación de las familias.

FICHA INDICATIVA 310 Organización de grupos de apoyo (cont.)

3. DESARROLLO DE LA/LAS SESIONES**Organice el espacio**

La organización del espacio es importante. La experiencia demuestra que la presencia de demasiados obstáculos entre los participantes (mesas, otros participantes, etc.) puede entorpecer la marcha de la discusión. Es preferible que los miembros del grupo estén sentados en un círculo o un semicírculo, ya que les permite ver más fácilmente al resto de participantes e interactuar con ellos.



El facilitador puede colocarse delante del grupo o, si lo desea, sentarse entre ellos (como se muestra en la imagen de la derecha).

Desarrollo de la discusión**• Presentaciones**

- preséntese a sí mismo y explique la función que desempeña;
- describa el o los objetivos de la charla (y por qué se han elegido dichos objetivos);
- explique qué se espera de los participantes;
- presente a los participantes;
- explique las normas: respeto de los demás, confidencialidad e igualdad;
- describa cómo va a proceder y la duración prevista de la sesión.

• Explique y pregunte sobre:

- el/los temas por debatir;
 - ☞ Véase el apartado 3, Ficha indicativa 311. *Temas para las discusiones en grupo*, pág. 116.
- los tiempos: duración y frecuencia de las sesiones;
- las expectativas del grupo;
- la participación de invitados.

• Asegúrese:

- de que las expectativas de los participantes coincidan con las suyas;
- de que se respeten las normas;
- de que el ambiente sea distendido y de confianza; no excesivamente formal;
- de que la discusión no se enrarezca;
- de que la discusión no se vea interrumpida por arranques excesivos de emoción;
- de que la sesión no se vea acaparada por una o dos personas y de que todos los participantes puedan expresarse;
- de que, si es necesario, los participantes tengan tiempo de relajarse durante la sesión.

• Intervenga

- únicamente para hacer aclaraciones, si no, deje que hablen los demás;
- para reconducir la charla si los participantes se salen del tema (y para evitar que se convierta en un diálogo entre dos personas o en un torrente de emociones);
- para dar la palabra a otros participantes cuando exista el peligro de que una o dos personas acaparen la discusión;
- para aclarar o resumir las ideas y/o mensajes principales;
- para dirigir la charla a su conclusión y, si es necesario, hacia una declaración de compromisos.

• Concluya

- recapitulando las conclusiones más importantes a las que ha llegado el grupo (pida a los participantes que las resuman);
- dando las gracias a los participantes;
- preguntándoles qué es lo que más y lo que menos les ha gustado de la sesión;
- distribuyendo las encuestas de evaluación (si las hubiere);
- preparando la siguiente sesión (elección del tema, de los asistentes, etc.).

FICHA INDICATIVA 310 Organización de grupos de apoyo (Cont.)

4. SESIONES ULTERIORES

Además de los puntos mencionados anteriormente, que serán aplicables a las sesiones posteriores, deberá:

- Presentar a los recién llegados (si los hubiere).
- Empezar recapitulando lo que se dijo en la sesión anterior. Pida a los participantes que compartan sus impresiones sobre esa sesión.
- Pregúnteles si están cómodos en el grupo y en el lugar escogido, y si desean proponer alguna mejora. Puede utilizar la información de la encuesta de evaluación de la sesión anterior para comenzar la discusión.
- Vaya circulando por la sala y preguntando a los participantes uno a uno lo que ha cambiado y lo que no desde la última sesión. Puede convertirlo en un ejercicio en el que las respuestas tengan que empezar con frases como:

“Creo que desde la última reunión ...”.

“Creo que el grupo me puede ofrecer...”.

“Desde que conocí a los demás he aprendido que ...”.

- Deje tiempo para que los asistentes hablen un poco más de sí mismos, de este modo, puede que se sientan más a gusto en la segunda sesión que en la primera.
- Introduzca el tema que van a tratar si ya lo habían acordado previamente; de lo contrario, pregunte a los participantes si desean hablar de algo en particular. Por lo que se refiere a la elección de los temas, los grupos de apoyo no son como los grupos focales: en un grupo de apoyo, aunque el tema ya esté elegido de antemano, los participantes pueden sugerir otros temas que les interesen. Evidentemente, es necesario que todos los miembros del grupo estén de acuerdo con el tema elegido.
- Al igual que al término de la primera sesión, es importante que los participantes resuman lo que han aprendido, ya sea sobre sí mismos o sobre los demás.
- Pregunte a los participantes si la charla les ha resultado de utilidad.
- Revise la organización y los objetivos de la reunión al cabo de varias sesiones para determinar si va bien encaminado.
- Analice los problemas con las familias.

INFORMACIÓN

- Las discusiones en grupo se pueden combinar con otras actividades (por ejemplo, actividades creativas).
- Los participantes deben ser conscientes de que estos grupos, por muy a menudo que se reúnan, a la larga acabarán disgregándose. Realice un examen al cabo de uno o dos meses para determinar si sería útil continuar y, en caso afirmativo, durante cuánto tiempo.
- El facilitador no debería esperar que las familias se expresen abiertamente sobre temas delicados nada más empezar. Así pues, es importante ayudar a las personas más introvertidas a que se sientan cómodas y poco a poco se vayan abriendo a los demás y hablen sobre sí mismas (no solo sobre la persona desaparecida).
- Cuando los facilitadores no sean especialistas en salud mental, es importante que tengan algún tipo de supervisión. Convendría que recurriesen a la ayuda de estos especialistas con regularidad, ya que esto les dará más confianza sobre su forma de llevar el grupo y les ayudará a entender cómo influyen en ellos las sesiones; también les ayudará a solucionar cualquier complicación que pueda surgir durante las sesiones. Asimismo, puede resultar útil organizar sesiones informativas con otros facilitadores de sesiones de grupo.

FICHA INDICATIVA 310 Organización de grupos de apoyo (Cont.)

Qué hacer cuándo:

- **Un participante no diga nada:**
 - Diríjase a esa persona (sin obligarla a que hable).
 - “Algunas personas del grupo no nos han podido dar su opinión. ¿Alguna desea decir algo?”.
 - “¿Le gustaría decirnos algo más sobre usted o sobre algún tema que haya llamado su atención durante la charla?”.
- **Los asistentes se desvíen del tema de la charla:**
 - “¿Podemos ceñirnos al tema que habíamos decidido?”.
 - “¿Por qué no tratamos de acabar lo que empezamos y volvemos al tema de...?”.
 - Retome lo último que se dijo sobre el tema principal.
- **Una persona no deja hablar a los demás:**
 - Agradezca a esa persona su contribución y pídale educadamente que deje que los demás expresen también sus opiniones.
 - Recuérdele que, como la finalidad del grupo es compartir, es necesario conocer la opinión de todos.
- **A una persona le embargue la emoción:**
 - Proponga una pausa de cinco o diez minutos.
 - Reanude la sesión preguntando a los demás cómo se sintieron.
 - Después de la sesión, trate de hablar con la persona en cuestión y, si es necesario, sugiérale la ayuda de un profesional.
(Véase el apartado 3, Ficha indicativa 321. Derivación a un especialista en salud mental, pág. 128).
- **Los ánimos se caldeen:**
 - Recuerde al grupo que la situación es igual de difícil para todos y que están ahí para ayudarse los unos a los otros.
 - Proponga una pausa si es necesario.

FICHA INDICATIVA 311 Temas para las discusiones en grupo*

CÓMO SE PERCIBE DESDE FUERA EL PROBLEMA DE LAS PERSONAS DESAPARECIDAS Y LAS DIFICULTADES CON QUE SE TOPAN SUS FAMILIARES: CONSEJOS

Pregunte a los participantes:

- Cómo creen que su situación es percibida por la comunidad.
- Si hablan sobre las personas desaparecidas y cómo.
- Si no hablan sobre las personas desaparecidas, ¿creen que deberían hacerlo?
- Qué podrían hacer para ayudarlos a este respecto, qué resultaría beneficioso para ellos.
- Qué tipo de apoyo pueden esperar de los demás (autoridades, comunidad, vecinos, amigos, etc.).
- Qué se puede hacer para que las personas ajenas al drama de los desaparecidos estén más concienciadas al respecto.

Este tema también se puede abordar mediante un ejercicio (véase el apartado 3, Ficha indicativa 306, *Cómo hablar con los familiares*, pág. 107).

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CONMEMORATIVAS

- ¿Qué piensan los participantes sobre las actividades conmemorativas organizadas por la comunidad o por las autoridades?
- ¿Creen que son beneficiosas? ¿En qué sentido?
- ¿Cómo animarían a otras familias a que participasen en estos actos o conmemorasen el recuerdo de sus familiares desaparecidos?
- ¿Qué actividades o ceremonias desearían llevar a cabo para rendir homenaje a sus familiares desaparecidos?

* Estos temas son ejemplos, también se pueden utilizar en los grupos focales.

FICHA INDICATIVA 311 Temas para las discusiones en grupo * (Cont.)

¿QUÉ PODEMOS HACER PARA AYUDARNOS MUTUAMENTE? CONSEJOS

- Ayude a los participantes a examinar y expresar sus necesidades personales (al margen de los problemas relativos a la desaparición).
- Ayúdelos a concentrarse en lo que pueden hacer por sí mismos y a no depender de factores externos.
- Haga hincapié en la importancia de interactuar con otras familias y de hablar con otras personas que se encuentren en la misma situación.
- ¿Qué tipo de apoyo pueden brindarse mutuamente?

CÓMO HABLAR CON LOS NIÑOS SOBRE LOS DESAPARECIDOS: CONSEJOS

- ¿Qué creen que saben sus hijos sobre los familiares desaparecidos?
- ¿Se sienten capaces de hablar del tema con sus hijos? ¿Qué les gustaría decirles?
- ¿Alguno de los participantes ha tocado este tema con sus hijos? ¿Cómo les fue? ¿Qué consejos darían a los demás?

FICHA INDICATIVA 312 Ejercicios preliminares

Conviene **empezar las actividades de grupo con algún ejercicio, a fin de propiciar un clima de cordialidad.**

Ejemplos

1. El facilitador pide a los participantes que se pongan en parejas y que cada miembro se presente a su pareja. Entretanto, abandona la sala durante cinco minutos. A su regreso, el facilitador pide a los miembros de cada pareja que presenten a su compañero/a al resto del grupo hasta que todos se conozcan.
2. El facilitador va diciendo el nombre de los asistentes y da al grupo diez minutos para que se presenten a los demás. Entonces, formula una serie de preguntas graciosas, como:
 - ¿Quién tiene los pies más grandes del grupo?
 - ¿A quién no le gusta el pescado?
 - ¿A quién se le daban bien las matemáticas (u otra asignatura) en el colegio?
 Los participantes tienen que tratar de adivinar la respuesta a estas preguntas.
3. Se reparte un trozo de papel a cada participante y se le pide que escriba su nombre y tres adjetivos que le describan: por ejemplo, "Martin, curioso, impaciente y divertido". A continuación, los participantes se presentan al grupo por turnos, explicando brevemente los calificativos escogidos.
4. Coloque una serie de objetos en una mesa (un bolígrafo, una foto de un animal, etc.) y pida a los participantes que elijan, uno tras otro, el objeto que mejor los represente, y que se presenten al grupo explicando el por qué de su elección.

FICHA INDICATIVA 313 Actividades para los grupos de apoyo

MANEJAR LO QUE DIGAN OTRAS PERSONAS

Las personas más cercanas a los familiares de los desaparecidos no suelen saber cómo dirigirse a ellas, y las familias tienen que escuchar un tópico tras otro (por ejemplo, que deben aceptar la “realidad”).

Objetivo

- Ver cómo las familias encajan lo que les dicen los demás.
- Pedir a las familias que compartan sus experiencias a este respecto.
- Ayudar a las familias a interactuar más con las personas de su entorno más cercano.

Material necesario

- Tarjetas pequeñas de colores.
- Una pizarra blanca.
- Cinta adhesiva (para pegar las tarjetas a la pizarra).
- Pequeños círculos de colores (rojos y verdes).

Cómo funciona

Charlas en grupo

1. Se divide a las familias en dos grupos y se pide a cada uno que elabore una lista de palabras y “tópicos”, positivos o negativos, que les hayan dicho sobre su situación.
2. Se escriben estas palabras o frases en las tarjetas y se pegan a la pizarra.
3. Los participantes comentan cada una de ellas diciendo si les parece útil o no (si son útiles, se marcan con los puntos verdes; si no, con los rojos).
4. Para las expresiones marcadas con puntos rojos, cada grupo tiene que proponer alternativas que les parezcan más útiles.

Simulaciones

1. Represente una escena o una situación que desee comentar con el grupo.
2. Los participantes eligen el escenario y a los actores y, a continuación, representan la escena.
3. Pregunte cómo se sintieron las personas que participaron en la simulación y qué resultó o qué no resultó útil en la escena representada.
4. El grupo intercambia sus opiniones sobre el ejercicio y trata de sacar las conclusiones más importantes.

Este ejercicio también se puede adaptar a otros temas: por ejemplo, se puede hacer una simulación sobre cómo contar a los niños lo sucedido a un familiar desaparecido.

ANIMARSE MUTUAMENTE A REALIZAR ACTIVIDADES PLACENTERAS

Las familias que forman parte de grupos de apoyo se pueden animar mutuamente a que dejen algo de tiempo para sí mismas y se tomen un respiro de tantas preocupaciones sin tener que sentirse culpables por ello.

Objetivo

- Aumentar la capacidad de las personas de afrontar su situación animándolas a que se dediquen tiempo a sí mismas y atiendan a sus propias necesidades.
- Desarrollar una dinámica de grupo.
- Fomentar la autoexpresión y la ayuda mutua.

Material necesario

- Trozos de papel, rotuladores.
- Un recipiente.
- Una pizarra blanca (para la alternativa).

FICHA INDICATIVA 313 Actividades para los grupos de apoyo (Cont.)

Procedimiento

1. Entregue a cada participante un papel para que escriban lo que más les gusta hacer.
2. Introduzca todos los papeles en un recipiente.
3. Pida a cada participante que coja un papel del recipiente.
4. Los participantes se turnan para representar mediante gestos la actividad escrita en su papel, mientras los demás deben tratar de adivinar de qué se trata.
5. Antes de recuperar su papel, la persona cuya actividad favorita salió representada se identificará.
6. Los demás la animarán y, si es necesario, se ofrecerán a ayudarla para que haga esa actividad lo más a menudo que pueda hasta la siguiente reunión. La persona que cogió el papel del recipiente será la encargada de preguntarle en la siguiente sesión si pudo hacer lo que más le gusta.

Alternativa: Combatir el estrés

1. Los participantes escriben una sugerencia o dos sobre cómo controlar el estrés en una situación difícil.
2. El facilitador las lee en voz alta y las pega en la pizarra blanca.
3. El grupo comenta estas sugerencias y elige la que le parece más original o más útil.
4. Cada miembro del grupo escoge uno de los métodos sugeridos por los demás y se compromete a probarlo para la siguiente reunión.

MURO DE GRAFITOS

“Coloque una lámina de papel de grandes dimensiones en la pared, con varios rotuladores colgando de un cordel. Cualquiera puede escribir lo que desee en cualquier momento. Se trata de una buena actividad para liberar tensión y expresar las ideas desde el anonimato”. (Liebmann, 2004).

La lámina de papel puede permanecer en la pared mientras exista el grupo. De vez en cuando, los facilitadores y los participantes pueden comentar los mensajes o los dibujos de la pared.

FICHA INDICATIVA 314 Actividades recreativas

ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE*

Objetivo

Las actividades al aire libre brindan a los familiares la oportunidad de dejar atrás por un momento sus problemas diarios y disfrutar. Sin embargo, es importante que estas actividades sean algo más: deberían propiciar que las familias que se hallen en una situación similar compartan información y forjen vínculos entre ellas.

Conocer a otras familias en el curso de estas actividades puede ser de gran ayuda, ya que les permite conocerse y compartir experiencias e información en un ambiente relajado.

Consejos para la organización de estas actividades

- Las actividades pueden ser organizadas por un comité integrado por familiares, lo que permite, además, que participen activamente en el proceso.
- Lo ideal sería que todos los participantes se pusieran de acuerdo sobre adónde ir y qué hacer.
- Al término de la actividad se podría organizar una charla para comentar los aspectos positivos de la actividad.
- También se pueden incluir actividades creativas, para lo cual habría que procurarse los materiales o el equipo necesarios por adelantado.

No es totalmente imprescindible que las familias hablen de sus familiares desaparecidos; sin embargo, no se debe eludir el tema deliberadamente. La distensión e informalidad del contexto puede propiciar que los miembros del grupo recuerden a sus familiares en clave positiva, lo cual no se debe desalentar.

* Cualquier actividad recreativa que tenga lugar al aire libre.

FICHA INDICATIVA 315 Organización de actividades creativas

OBJETIVO

- Conseguir que los familiares participen en actividades lúdicas y desarrollen nuevos intereses.
- Animarlos a que:
 - exploren formas no verbales de expresar sus ideas y sentimientos, lo cual resulta especialmente útil para aquellos a quienes les cuesta comunicarse verbalmente;
 - expresen su dolor libremente y a su manera, lo que puede ayudar a tranquilizarlos.
 - exploren una faceta de su personalidad que quizá desconocían y liberen su energía creativa; participar regularmente en estas actividades puede ayudarles a sobrellevar mejor sus problemas diarios; el placer que sienten durante estas actividades puede contagiarse a los demás aspectos de sus vidas;
 - se comuniquen y expresen en grupo.
 - se abran a los demás y estrechen sus lazos de solidaridad (especialmente a través de actividades colectivas, como la representación de obras de teatro).
- Elevar su autoestima haciendo algo por sí mismos.
- Sensibilizar al público (si la actividad lleva aparejada una presentación pública: exposiciones, obras de teatro, etc.).

QUIÉN DEBERÍA ORGANIZAR U ORIENTAR DICHAS ACTIVIDADES

Un **artista** podrían ayudar a los participantes a expresar sus pensamientos y sentimientos a través de un medio artístico (dibujo, pintura, redacción, teatro, etc.).

Los **acompañantes** pueden proporcionar los medios (espacio y materiales) para llevar a cabo esas actividades; también pueden animar al grupo a participar, ya que algunos adultos consideran estas actividades infantiles o inapropiadas.

Los **profesionales de la salud mental** que trabajan con personas que han sufrido una pérdida también utilizan el arte con fines terapéuticos.

CONSEJOS

- No se debe obligar a nadie a que interprete o exprese sus sentimientos a través del arte si no está preparado.
- En este tipo de actividades las emociones pueden desbordarse. Un acompañante sin experiencia no debería aventurarse en este terreno.
- **Número de participantes por cada sesión de grupo: entre 5 y 10.**

* Para más información, consulte Hill, M.A., *Healing Grief through Art: Art Therapy Bereavement Group Workshops* – <http://www.drawntogether.com>.

FICHA INDICATIVA 316 Actividades creativas: Dibujo

Descripción

- LIBRE: los participantes pueden dibujar lo que deseen.
- COLECTIVO: todo el grupo trabaja en el mismo dibujo.
- TEMÁTICO: el grupo o el facilitador eligen el tema.

DIBUJO LIBRE Y TEMÁTICO

Material necesario

- Papel, colores (acuarelas, lápices de colores, ceras, etc.).
- Esponjas.

Procedimiento

INTRODUCCIÓN

- El facilitador se presenta y explica el propósito de la actividad. Al explicar el tema, puede decir algo sobre estas líneas:
 “Hoy trataremos de hacer algo diferente. A algunos, pintar y dibujar les parecerá raro o infantil, pero una vez se pongan manos a la obra descubrirán lo relajante y distendido que puede resultar. Pintar nos ayuda a expresarnos más allá de las palabras. A veces nos permite transmitir a los demás mensajes importantes sobre nosotros mismos. No se trata de hacer una obra de arte, sino de pintar o dibujar algo que exprese realmente lo que deseamos. Quisiera pedirles que lo intenten y que no traten de juzgar lo que hayan hecho los demás”.

LA ACTIVIDAD

- Pida a cada participante que haga un dibujo de su elección o relacionado con el tema escogido. Los dibujos temáticos pueden tratar de una gran variedad de temas. Hay que tener mucho cuidado con los temas que estén estrechamente relacionados con la situación que atraviesan los participantes.
- El acompañante no debería tratar de interpretar los dibujos.
- Al término de la actividad, si los participantes lo desean, pueden poner un título a sus dibujos y explicar a los demás lo que querían expresar.
- Anime a los participantes a que digan lo que piensan de los dibujos de los demás. No obstante, conviene recordarles que la opinión de una persona viene conformada por su propia experiencia y que, por lo tanto, sus opiniones no tienen por qué coincidir con el significado que pretendía transmitir la otra persona.

CONCLUSIÓN

- Pida a los participantes que digan qué les pareció el ejercicio. ¿Fue diferente de lo que se esperaban? ¿Les sirvió de ayuda? ¿En qué sentido?
- El enfoque descrito anteriormente se puede aplicar a ejercicios de collage. En lugar de utilizar colores, los participantes pueden recortar fotos de periódicos y revistas y pegarlas en un trozo de papel.
- **Puede resultar útil dejar tiempo para hablar individualmente con los participantes que tuvieron problemas con el ejercicio.**

ALTERNATIVA 1: PINTAR CON MÚSICA

Descripción

- Pintar mientras se escucha música. Se trata de un ejercicio muy relajante y distendido.

Material necesario

- *Papel, colores (acuarelas, lápices de colores, ceras, etc.).*
- *Esponjas.*
- *Mesas y sillas.*
- *Música.*

FICHA INDICATIVA 316 Actividades creativas: Dibujo (Cont.)

Procedimiento

1. Tómense un tiempo para escuchar la música.
2. Ponga la música de nuevo y pida al grupo que dibuje lo que les inspire (pintura abstracta que plasme el ritmo de la música).
3. Al término de la actividad, pregúnteles lo que sintieron durante el ejercicio.

ALTERNATIVA 2: AUTORRETRATOS DIVERTIDOS

Los participantes dibujan o pintan retratos divertidos de sí mismos, les ponen un título y los cuelgan en la pared. Este ejercicio es útil para que la gente se sienta cómoda, ya que ayuda a distender el ambiente. También se puede utilizar como ejercicio preliminar.

ALTERNATIVA 3: PAISAJES

Los participantes dibujan o pintan paisajes (una isla, la orilla del mar, etc.) que simbolicen algo importante para ellos. A continuación, cada participante explica su elección al resto del grupo. Se trata de un buen ejercicio para que la gente hable un poco más de sí misma.

DIBUJOS COLECTIVOS

Descripción

- Cada participante participa en la elaboración del dibujo:
 - Pueden elegir un pequeño espacio en una hoja de papel o en la pared para dibujar.
 - Pueden completar un dibujo hecho por otro.
 - Cada etapa del proceso se puede dividir entre los miembros del grupo (dibujar, colorear, representar un acontecimiento o tema determinado, etc.).

Material necesario

- Una hoja de papel o una pared, según el dibujo.
- Pinturas, pinceles.
- Esponjas.
- Lápices, etc.

Procedimiento

PRIMEROS PASOS

- Pregunte al grupo:
 - Qué tema que han escogido y cómo van a ejecutar el dibujo.
 - Si desean expresar algún mensaje y/o sentimiento.
 - Dónde se va a colocar el dibujo cuando esté terminado y a quién se debería enseñar.
 - El efecto que esperan causar.

LA ACTIVIDAD

- Entregue al grupo una lámina de papel de grandes dimensiones o elija un espacio en un muro (se puede utilizar uno de los muros de la comunidad, y el grupo puede decidir entre las distintas opciones).
- Asigne las tareas en función del proceso, por ejemplo, cada miembro del grupo puede elegir una esquina en la que pintar o dibujar, o trabajar sobre una parte del dibujo o del cuadro.
- Los participantes pueden trabajar en parejas.
- Observe cómo se comunican entre sí los miembros del grupo.

CONCLUSIÓN

- Pregunte a los participantes si el ejercicio estuvo a la altura de sus expectativas y si lograron transmitir sus mensajes o ideas (especialmente si el proceso de dibujar o pintar fue acumulativo).
- ¿Qué les pareció el ejercicio? ¿Les sirvió de ayuda? ¿En qué sentido?
- ¿Qué opinan de la dinámica de grupo?

FICHA INDICATIVA 316 Actividades creativas: Dibujo (Cont.)

- ¿Fue satisfactoria la cooperación entre los miembros?
- ¿Qué diferencia hay entre dibujar o pintar en grupo y hacerlo individualmente?
- Planifique los pasos ulteriores (si los hay), especialmente si se tiene previsto exponer o mostrar al público la obra terminada.

CONSEJOS

- El cuadro o mural se puede exponer o presentar en una ocasión señalada (por ejemplo, con motivo del Día Internacional de los Desaparecidos).
- Esta actividad puede resultar especialmente interesante para los adolescentes, ya que puede ayudarles a entender los acontecimientos del pasado. Por ejemplo, la composición de un mural les exigiría hacer preguntas y documentarse sobre lo ocurrido.

ALTERNATIVA 1: PINTURA PROGRESIVA

Los participantes se turnan para ir añadiendo su parte al cuadro: por ejemplo, un miembro del grupo puede dibujar unas formas en una lámina de papel antes de pasarlo a la persona que tiene a su derecha, que, a su vez, añadirá algo y así sucesivamente hasta terminarlo.

Al término del ejercicio se puede charlar con ellos y preguntar, por ejemplo, qué tenía en mente la persona que empezó el cuadro, cómo fue evolucionando y qué opinan del producto terminado.

ALTERNATIVA 2: PINTURA DE RETAZOS

Se divide la lámina de papel en una cuadrícula y cada persona dibuja algo que la represente en el cuadrado que le corresponde. Al terminar, el grupo comenta los resultados.

ALTERNATIVA 3: HACER GARABATOS, ROMPER Y RECONSTRUIR (LIEBMANN 2004)

Los participantes hacen garabatos en una lámina de papel de grandes dimensiones y la rompen en pedazos. Cada participante coge unos cuantos pedazos y trata de reconstruirlos usando su imaginación.

ALTERNATIVA 4: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN GRUPOS (LIEBMANN 2004)

Una persona dibuja una situación difícil de representar y, a continuación, la describe a los demás. Los otros miembros del grupo van perfeccionando el dibujo, comentando entre ellos las mejoras que van realizando hasta que consiguen representar la situación de la manera más adecuada. Se trata de un buen ejercicio para fomentar la interacción, la cooperación y la ayuda mutua.

FICHA INDICATIVA 317 Actividades creativas: Redacción/narración

Actividades de redacción/narración

1. Leer y comentar los relatos en grupo.
2. Plasmar experiencias personales en prosa (o verso).
3. Escribir un relato entre todos, en grupo.

Objetivo

- Brindar a los participantes la oportunidad de contar sus propios relatos, compartirlos con los demás y/o expresar sus preocupaciones y sentimientos.
- Alimentar el debate entre los participantes y el intercambio de experiencias emocionales.
- Brindar la oportunidad de honrar la memoria de los desaparecidos y devolverles su lugar en la historia de sus familias o de sus comunidades.
- Sensibilizar al público sobre el tema de las personas desaparecidas y sobre las secuelas de las desapariciones en las familias (esto sería posible si se publicasen esos relatos o poemas).

Recursos

- Fuentes literarias que sirvan de inspiración para los relatos y favorezcan la discusión.
- Las experiencias personales de los participantes.
- Un narrador competente (una persona mayor, un cuentacuentos profesional, etc.) o un escritor que ayude al facilitador a animar a los participantes a que se expresen y relaten sus historias.

PROCEDIMIENTO

Leer relatos

- Una persona del grupo, ya sea el facilitador o un invitado, lee un relato y, a continuación, los participantes lo comentan.
 - El relato debería guardar alguna semejanza con la situación de los participantes y/o contener ideas relacionadas con esa situación que después se puedan comentar: por ejemplo, una buena idea sería elegir un relato que trate sobre la entereza humana.
 - También se pueden utilizar artículos sobre hechos acaecidos en otros lugares con los que se puedan sentir identificados.
- La discusión puede girar en torno a los siguientes aspectos:
 - Lo que opinan de los personajes.
 - Lo que les pareció un ejemplo para seguir.
 - Los elementos de la historia que coincidieran con su propia experiencia.
 - Lo que habrían hecho ellos si estuvieran en la misma situación que los personajes.
 - Lo que han aprendido de la historia (trate de recalcar las ideas más importantes).

Composición del relato

- El grupo escribe la historia: una persona empieza y los demás se van turnando para añadir una parte.
- La redacción colectiva de un relato, oral o escrito, brinda a las familias la oportunidad de centrar su atención en la experiencia que comparten, les transmite la sensación de que forman parte de un grupo y les hace ver que su historia también es la de su comunidad.
- **Alternativa 1: Pintar la historia:** el relato se puede representar en un cuadro pintado por todo el grupo (*véase el apartado 3, Ficha indicativa 316: Actividades creativas: Dibujo, pág. 121*).
- **Alternativa 2: Dramatizar la historia:** aunque no es imprescindible, se puede pedir ayuda a un dramaturgo para acercar la historia al público a través de una obra de teatro, que se puede representar en una ocasión especial.
- La obra no tiene por qué tratar sobre la persona desaparecida.

FICHA INDICATIVA 317 Actividades creativas: Redacción/narración (cont.)

Poemas y relatos

Los poemas o relatos escritos por cada miembro del grupo se pueden leer en voz alta para que los demás los comenten, e incluso se pueden llegar a publicar en un boletín, en el periódico local, etc.

Relatos sobre la persona desaparecida

Una biografía corta sobre la persona desaparecida o un relato sobre esa persona ponen el foco de atención en la persona y no en su desaparición.

Se pueden publicar en un folleto o en un periódico, o distribuir en ocasiones especiales y en ceremonias importantes.

FICHA INDICATIVA 318 Ayuda a las familias para organizar celebraciones o ritos simbólicos/ tradicionales/ religiosos

DESCRIPCIÓN

Las celebraciones y los ritos son actos codificados por las creencias culturales y las costumbres sociales. Su finalidad es dar significado a una situación o a un suceso.

Desde la perspectiva de los familiares, las celebraciones y los ritos pueden tener unos fines concretos para con:

- la persona desaparecida: rindiendo homenaje a la persona u honrando su memoria, purgando su alma, conmemorando su marcha o su ausencia, expresando dolor y pena, restableciendo su lugar dentro de la unidad familiar, etc.
- la comunidad: expresando públicamente la pena, demostrando la importancia que tenía la persona desaparecida y reafirmando su lugar en la comunidad, mostrando respeto a los valores y creencias colectivas, apelando a la solidaridad y la comprensión, etc.

Los familiares también pueden organizar pequeños rituales propios o recurrir a los existentes para mitigar su dolor. Según la tradición o los preceptos religiosos, puede tratarse de ceremonias íntimas, de actos oficiados por figuras religiosas destacadas o de otros ritos importantes en el seno de la comunidad.

Las celebraciones o los ritos pueden ser organizados por una sola familia, no tienen por qué incluir a otras familias que se encuentren en la misma situación.

OBJETIVO

- Brindar a las familias la oportunidad de cumplir con una de las obligaciones descritas anteriormente (a saber, recordar a la persona desaparecida y/u honrar su memoria).
- Favorecer la interacción entre los familiares (compartiendo sus recuerdos de la persona desaparecida).
- Animarlos a recuperar su vida social.
- Permitirles recobrar una cierta normalidad sin que se sientan culpables por querer llevar una vida semejante a la de otros miembros de la comunidad.
- Afianzar su sensación de pertenencia a un grupo.

CONSEJOS

En el caso de celebraciones organizadas conjuntamente con otras familias:

- Es importante explicar a las familias la finalidad de esta celebración conjunta.
- Una celebración conjunta tendrá mayor valor si son las familias quienes la organizan.
- No es necesario que los acompañantes organicen las ceremonias religiosas. De hecho, cuando alguien ajeno al círculo social más íntimo de las familias trata de organizar estas ceremonias, estas pueden percibirlo como un intento por introducirlas en su propia comunidad.

FICHA INDICATIVA 319 Movilización de una red de apoyo

OBJETIVO

- Mejorar o facilitar el acceso a los servicios disponibles.
- Ayudar a las familias a afrontar los problemas que tienen (médicos, sociales, jurídicos, etc.).
- Dar a conocer a la comunidad los problemas que padecen las familias y propiciar un clima de solidaridad.

PROCEDIMIENTO

Dirigirse a los proveedores de servicios y crear una red

- Informarse sobre los proveedores de servicios del sector público, las asociaciones, etc.
- Averiguar quiénes son las personas de contacto de cada proveedor y dirigirse a ellas.
- Informar y sensibilizar a los proveedores de servicios sobre los problemas que tienen las familias y tratar de buscar entre todos una solución para que estas se puedan acoger a dichos servicios.
- Elaborar fichas de contacto (véase más adelante) y poner esos datos a disposición de las familias y los asociados.
- Invitar a los responsables de los servicios a las sesiones de información para ponerlos en contacto con las familias.

Dirigirse a las familias

Actividades sugeridas para promover el uso de los servicios.

- Organizar sesiones periódicas de información sobre los servicios disponibles.
- Efectuar visitas a domicilio.
- Repartir boletines o fichas de contacto con la información oportuna.
- Repartir folletos con información sobre los servicios existentes.
- Acompañar a los familiares (si es necesario) a los lugares donde se prestan los servicios.
- Realizar un seguimiento en caso de que hubieran surgido problemas.

EJEMPLO DE FICHA DE CONTACTO (PARA EL ACOMPAÑANTE)

Nombre de la asociación/
servicio público/ ONG

Persona(s) de contacto

Tipo de servicio prestado

Recursos humanos disponibles
(tipos de especialista/
asistentes psicosociales/ otros)
y contactos directos

Procedimientos de trabajo (coste
de los servicios, horario, etc.)

Experiencia previa con
familiares de desaparecidos

Actitud de los beneficiarios
hacia este tipo de servicio

Medidas necesarias para
mejorar:

- su conocimiento de la situación de las familias
- el recurso/acceso de las familias al servicio

FICHA INDICATIVA 320 Sensibilización del público

OBJETIVO

- Dar a conocer el problema y ampliar las opciones de asistencia.
- Hacer que se reconozcan las dificultades que atraviesan las familias para recabar el apoyo de su círculo más cercano.
- Movilizar a las autoridades locales y a la comunidad internacional para que aborden la cuestión de las personas desaparecidas.
- Promover el establecimiento de mecanismos nacionales para tratar este tema.
- Aliviar la carga de las familias (recordando a la persona desaparecida y rindiendo tributo a su memoria).

ACTIVIDADES

- Exposiciones o publicaciones (relatos, poemas, fotografías).
- Tertulias (televisión, radio), entrevistas.
- Carteles, folletos informativos.
- Artículos periodísticos.
- Documentales.

Exposiciones o publicaciones

Se pueden organizar **exposiciones de obras de arte realizadas por los familiares** (por ejemplo, durante los talleres creativos). Asimismo, se pueden publicar, distribuir e incluso vender antologías de poemas y colecciones de obras de arte realizadas por las familias. Los familiares que asistan a la exposición pueden acceder a contar sus historias en los medios de comunicación.

Tertulias

Televisión y radio: Se puede invitar a especialistas (psicólogos, abogados, personas que ayudan a las familias, etc.) y a los familiares de los desaparecidos a que debatan el drama de las desapariciones y sus consecuencias. Ello puede ofrecer a los telespectadores o a los oyentes (entre ellos gente que quizá tenga un familiar desaparecido) la oportunidad de llamar y hablar con ellos directamente.

Documentales

Se pueden mostrar al público **documentales** sobre las personas desaparecidas (disponibles en el CICR*). Si las familias asisten a estos actos, tendrán la oportunidad de expresar sus opiniones y relatar al público sus experiencias. La cobertura mediática del evento puede darle aún más repercusión.

Artículos periodísticos

Los **artículos sobre la vida de los desaparecidos** pueden quedar grabados en la memoria del público. Estos artículos también pueden llamar la atención del público sobre el drama en el que viven inmersas las familias desde la desaparición de sus seres queridos.

Carteles, folletos

- Se pueden utilizar **carteles con algún mensaje** o con los nombres y fotografías de las personas desaparecidas para comunicar información importante.
- Aunque los organizadores pueden celebrar los actos de sensibilización cuando lo estimen oportuno, hay una serie de fechas señaladas que presentan evidentes ventajas:
 - El Día Internacional de los Desaparecidos (30 de agosto).
 - Aniversarios nacionales importantes (Día de los Caídos, Día del Armisticio o sus equivalentes).

FICHA INDICATIVA 320 Sensibilización del público (cont.)

Procedimiento

- **Organice un comité** en el que estén incluidas las familias. Su participación es esencial, ya que ellas son la razón de ser del proyecto.
- **Pregunte a las familias** (no solo a las que forman parte del comité):
 - cómo se debería recordar o mencionar a las personas desaparecidas. Asegúrese de que se respeta su privacidad/ anonimato si así se lo solicitan;
 - qué mensajes desean transmitir.

Si es posible, pregunte estas cuestiones durante las visitas a domicilio o cuando se reúna con las familias.

- Asegúrese de que las actividades son **apropiadas desde el punto de vista cultural** y satisfacen las necesidades de las familias.
- **Anime a las autoridades locales (si es posible o resulta de utilidad)** y a los miembros más destacados de la comunidad a participar en la organización del acto.

Recuerde que las historias de las familias pueden ser explotadas con fines políticos.

* Si desea más información, consulte el sitio web del CICR: www.cicr.org/spa

FICHA INDICATIVA 321 Derivación a un especialista en salud mental

CONTACTO

- Antes de derivar a una persona, es importante que se ponga en contacto con el especialista para explicarle el trabajo que realiza y las situaciones que ha venido observando. Recuerde que no todos los profesionales están al tanto de los problemas que sufre este grupo de personas.
- Averigüe en qué puede ser de ayuda esta persona.
- La persona que realiza la derivación debe estar convencida de que el especialista puede ayudar a los familiares de los desaparecidos.

COMPRUEBE SI EL LUGAR ES ADECUADO

- Asegúrese de que el lugar de trabajo del especialista no desaliente o perturbe a los familiares. Por ejemplo, los centros psiquiátricos pueden no ser el lugar más adecuado para hablar con las familias.

ACTÚE CON TACTO

- Plantee el tema con mucha delicadeza. Puede dirigirse a las familias de este modo: **“A veces es difícil para una persona contar a los demás la situación por la que está pasando. Eso nos ocurre a todos y, a veces, es bueno que alguien de fuera escuche nuestros problemas para contemplar las cosas desde otra perspectiva: hay personas que tienen experiencia en tratar este tipo de sufrimiento. Eso no significa que esté loco”***.
- El acompañante debe estar preparado para lidiar con reacciones airadas, especialmente de rechazo, por lo que debería:
 - derivar a una persona solo tras haberse ganado su confianza y si está convencido de que la asistencia del especialista se ajusta a las dificultades de los familiares y les puede ayudar a superarlas;
 - explicar a esa persona cómo puede ayudarla el especialista;
 - no precipitarse y prometer a las familias cosas como “les ayudará a resolver todos sus problemas”.

Si la familia se niega a acudir a un especialista, indíqueles que está a su disposición si desean tratar ese tema en otro momento. También puede proponerles otras soluciones, como consultar al médico de cabecera.

* Documento interno del CICR: Photo-book: Psychosocial aspects, abril de 2001.

4. ACOMPAÑAR A LAS FAMILIAS DURANTE LA RECUPERACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS RESTOS MORTALES

Introducción

Para los familiares de una persona desaparecida, la incertidumbre sobre si su ser querido está vivo o muerto es un suplicio. La recuperación e identificación de los restos mortales son esenciales para dar respuesta a esta pregunta. Cuando la desaparición se produce a raíz de un conflicto armado o de la violencia política, este proceso también es una respuesta a los deseos de las víctimas de dirimir la responsabilidad del crimen y garantizar que se hace justicia, entendida esta en su sentido más amplio.

Las familias suelen ser la fuerza que ejerce más presión para esclarecer la suerte corrida por las personas desaparecidas. En la mayoría de los casos, se trata de algo nuevo para ellos, por lo que desconocen los procedimientos y los aspectos técnicos del proceso. Sin embargo, su contribución y participación en la recuperación e identificación son importantes y se deben alentar.

La responsabilidad de gestionar, exhumar e identificar los restos mortales incumbe en última instancia a las autoridades. Normalmente, la identificación de los restos constituye una parte integral de la investigación penal y es indisoluble de la averiguación de las causas de la muerte. En un contexto de conflicto armado y violencia política, especialmente cuando la investigación conlleva la exhumación de fosas comunes (y cuando puede que ya se conozcan las causas de la muerte), la identificación se convierte en una tarea mucho más complicada y requiere una gran cantidad de recursos. En estos casos, puede ser necesario que otros organismos se hagan cargo y envíen peritos forenses a la zona. El término “medicina forense” es una denominación genérica que engloba una serie de subdisciplinas, como la patología forense, la arqueología forense, la antropología forense, la radiología forense, etcétera.

Los restos humanos se pueden identificar de tres maneras distintas:

- I. Mediante un **reconocimiento visual**, normal o tradicional (los familiares o conocidos reconocen directamente los restos, los documentos de identidad o las placas identificativas).
- II. Mediante **pruebas circunstanciales** (cotejar los datos *ante mortem* con la información recabada durante la inspección de los restos).
- III. Mediante **pruebas científicas u objetivas** (mediante datos odontológicos, huellas dactilares o el ADN).

El orden indicado no es necesariamente cronológico aunque, en la práctica, lo normal es que, cuando el reconocimiento visual se presenta difícil, la secuencia pasa de “I” a “II” y a “III”. Siempre que sea posible, el reconocimiento visual debería corroborarse con uno de los otros dos métodos¹³.

En el presente apartado, centraremos nuestra atención en los dos últimos métodos de investigación.

Principales etapas del proceso de recuperación e identificación de los restos mortales

Cuando se cree que una persona desaparecida está muerta, suele ser necesario seguir dos líneas de investigación para resolver el caso:

- Oficializar la desaparición de esa persona, normalmente por parte de su familia, que suele iniciarse con la presentación de una solicitud de búsqueda.
- La identificación forense de los restos mortales.

Básicamente, se trata de asociar a las personas desaparecidas con los restos encontrados.

La identificación de los restos humanos consta de tres etapas de investigación:

¹³ Las personas desaparecidas: Acción para resolver el problema de las personas desaparecidas a raíz de un conflicto armado o de violencia interna y para ayudar a sus familiares, CICR, octubre de 2002.

INFORMACIÓN

INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

La investigación preliminar es necesaria para localizar, analizar, cotejar y organizar todos los datos de las personas desaparecidas de que se dispone. Esta información puede contribuir al proceso de identificación de diversos modos: corroborando los testimonios facilitados por los testigos sobre cuándo y dónde se vio a la persona por última vez, aportando datos concretos que se pueden cotejar con los obtenidos a partir de los restos recuperados, ayudando a los investigadores a localizar posibles tumbas, etcétera. La investigación preliminar puede sacar a la luz información verbal o documental de diversas fuentes, como testigos, familiares, autoridades o verdugos; también puede consistir en recopilar y analizar documentos relacionados con los hechos acaecidos. Es importante recabar datos relativos a la persona en cuestión antes de su desaparición. Estos datos, denominados *ante mortem*, se pueden obtener de los familiares y, en ocasiones, de amigos íntimos o compañeros de trabajo.

RECUPERACIÓN DE LOS RESTOS

La recuperación y el tratamiento de los restos y de otras pruebas conexas (ropa, efectos personales, etc.) es vital en el proceso de identificación forense, y permite esclarecer lo que le sucedió a la persona desaparecida.

ANÁLISIS EN EL LABORATORIO Y COTEJO

El análisis en el laboratorio y el cotejo de los datos requieren responder a cinco preguntas fundamentales:

- ¿Son humanos los restos?
- ¿Están los restos relacionados con el conflicto o la catástrofe en cuestión?
- ¿A cuántas personas pertenecen los restos recuperados?
- ¿De quién son? ¿Cuál es su IDENTIDAD?
- ¿Cuál fue la causa de la muerte?

En la práctica, estas etapas no siempre tienen lugar por orden cronológico y, en ocasiones, se solapan. Por ejemplo, la investigación preliminar puede comenzar en cualquier momento (aunque, cuanto antes empiece, mejor) y debe continuar hasta que se dé con la persona o hasta que se encuentren sus restos y se devuelvan a la familia.

Es un error creer que la recuperación es la etapa más crucial y que debe hacerse cuanto antes; de hecho, la recuperación no constituye ni el principio ni el fin de la investigación. Si no se combina con otros métodos de investigación, muchos restos permanecerán sin identificar aunque se recuperen si no se dispone de suficiente información sobre el origen de las tumbas o sobre las víctimas.

La identificación en sí tiene lugar durante el análisis en el laboratorio, cuando los datos obtenidos a partir de los restos mortales se cotejan con los facilitados por los familiares de las personas desaparecidas.

Ayudar a los familiares de principio a fin

El proceso de recuperación e identificación supone, sin duda, un momento muy difícil para los familiares, ya que tienen que enfrentarse a la posibilidad de que sus seres queridos estén muertos. El proceso puede revivir recuerdos dolorosos o causar un profundo choque emocional para el que pueden no estar preparados. Esto suele suceder cuando:

- se pide a los familiares que faciliten datos (descriptivos) de su ser querido (la recopilación de datos *ante mortem* o la entrevista *ante mortem*);
- se les pide que proporcionen una muestra de sangre o saliva para el análisis del ADN;
- se solicita su presencia durante la recuperación de los restos o se les pide que reconozcan los restos y los efectos personales;
- se les anuncia la muerte de su ser querido;
- se les entregan los restos de su ser querido.

Estas situaciones no afectan a todas las personas o, en este caso, a todos los familiares por igual. Algunos poseen recursos (familias o amigos que les apoyan) que los permiten resistir estos momentos difíciles o se han preparado para enfrentarse a la muerte del ser querido, mientras que otros necesitarán un acompañamiento más cercano. La práctica demuestra que, en tales situaciones, el apoyo de la comunidad es esencial, al igual que la presencia de personas conocidas y que gocen de la confianza de las familias. Aquellos que tienen más dificultades para hacer frente a la situación pueden necesitar que los acompañe un especialista en salud mental.

[!\[\]\(38ca6a44b0f625480c4de0e0303cfa34_img.jpg\) Véase el apartado 4, Ficha indicativa 401: Función del acompañante, pág. 148.](#)

Los acompañantes pueden desempeñar una función de apoyo fundamental durante estos momentos tan difíciles.

En estos casos, acompañar a las familias significa asegurarse de que:

- estén preparadas para cada etapa del proceso en la que participan (entrevista *ante mortem*, recuperación de los restos, identificación y/o entrega de los restos, etc.);
- reciban información y asistencia, si están disponibles;
- no se marchen solas cuando se enfrenten a una situación difícil y puedan compartir su experiencia con una red social que los apoye (otros familiares de desaparecidos, miembros de su familia o de la comunidad, amigos, vecinos, etc.).

Al mismo tiempo, los acompañantes deben determinar cuál va a ser su función en el proceso de recuperación e identificación teniendo en cuenta sus propios límites. Esto significa que deben plantearse si tienen la capacidad de soportar estas situaciones tan delicadas, que les pueden traer a la mente experiencias personales dolorosas (por ejemplo, si ellos también tienen algún familiar desaparecido).

1. Investigación preliminar

Aunque se suele considerar la primera etapa de la investigación forense, la investigación preliminar puede comenzar en cualquier momento (aunque, cuanto antes empiece, mejor) y debe proseguir hasta que se dé con la persona o hasta que se encuentren sus restos y se devuelvan a la familia¹⁴.

1.1. Pesquisas iniciales

Las pesquisas iniciales son necesarias para localizar, analizar, cotejar y organizar toda la información disponible sobre las personas desaparecidas. Esta información puede ayudar al proceso de identificación de diversos modos:

- corroborando los testimonios facilitados por los testigos sobre cuándo y dónde se vio a la persona por última vez;
- aportando datos concretos que se pueden cotejar con los obtenidos a partir de los restos recuperados;
- ayudando a los investigadores a localizar posibles tumbas.

La investigación preliminar puede sacar a la luz información de diversas fuentes en forma verbal o documental.

¹⁴ Consulte con la División de Asistencia del CICR si desea información adicional sobre la investigación preliminar en casos de personas desaparecidas o de restos sin identificar.

- FUENTES VERBALES (ENTREVISTAS CON):

- Familiares
- Testigos
- Amigos
- Activistas
- Dentistas
- Médicos
- Otros

- FUENTES DOCUMENTALES

- Informes jurídicos
- Expedientes o informes policiales y militares
- Informes de autopsia
- Huellas dactilares, fotografías
- Certificados de defunción
- Archivos de los cementerios
- Fotografías por satélite
- Artículos de prensa
- Informes de ONG
- Otras fuentes

1.2 Datos ante mortem y muestras biológicas

Es importante recabar datos relativos a la persona en cuestión antes de su desaparición. Estos datos, denominados *ante mortem*¹⁵, se pueden obtener de los familiares y, en ocasiones, de amigos íntimos o compañeros de trabajo. Los datos *ante mortem* suelen incluir la siguiente información:

- Datos personales y sociales generales (nombre, edad, domicilio, lugar de trabajo, estado civil, etc.).
- Descripción física (altura, peso, color de ojos y de pelo, etc.).
- Historial médico y registros odontológicos (fracturas, enfermedades, coronas dentales, piezas ausentes, empastes, etc.).
- Rasgos distintivos (hábitos (p.ej., fumar en pipa), cicatrices, marcas de nacimiento, etc.).
- Ropa y efectos personales que llevaba el desaparecido cuando fue visto por última vez.
- Circunstancias de la desaparición.

La “entrevista *ante mortem*” es uno de los primeros momentos delicados que atraviesan los familiares, que tienen que facilitar información sobre las características físicas de su pariente desaparecido y sobre las circunstancias de la desaparición. Estos datos se cotejarán con los obtenidos durante el examen *post mortem* de los restos. La entrevista *ante mortem* es importante, no solo por los datos recabados, que pueden ser cruciales en el proceso de identificación, sino porque brinda a las familias la oportunidad de contar su historia.

Además de los datos *ante mortem*, se pueden obtener muestras biológicas (ADN) de los familiares del desaparecido (y/o de la persona desaparecida obtenidas antes de su desaparición) de cara al proceso de identificación. Se recurrirá al análisis del ADN cuando las demás técnicas no hayan dado resultado.

El ADN de una persona se hereda directamente de los progenitores, y no hay dos personas (salvo los gemelos idénticos o univitelinos) que tengan el mismo ADN¹⁶. Precisamente el hecho de que el ADN de cada individuo sea único es lo que hace que los análisis del ADN sean un instrumento tan eficaz para identificar restos humanos.

[!\[\]\(dcacdc604dd28ba5c08e932007b53a4d_img.jpg\) Véase el apartado 4, Ficha informativa 4.1: ADN, pág. 144.](#)

[!\[\]\(880f5d969e2ee0765133aca546f367ee_img.jpg\) Véase el apartado 4, Ficha indicativa 402: Acompañamiento de los familiares de principio a fin, pág. 150.](#)

[!\[\]\(fbf6d37999da70d13c3a70574a194b09_img.jpg\) Véase el apartado 4, Ficha indicativa 403: Respuestas más adecuadas a las reacciones emocionales, pág. 154.](#)

¹⁵ En consonancia con el Programa de Acción Humanitaria adoptado en la XXVIII Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, la División de Asistencia del CICR ha elaborado un modelo normalizado de presentación de informes para la recopilación de datos *ante mortem*, así como una base de datos *ante mortem* y *post mortem* para el manejo adecuado de los datos relativos a las personas desaparecidas.

¹⁶ Esto se refiere únicamente al ADN nuclear. El ADN mitocondrial (ADNmt) solo se hereda de la madre y suele ser idéntico entre todos los familiares por vía materna.

CASO

Durante 12 largos años, Dzidza albergó la esperanza de encontrar vivos a sus dos hijos y a su marido, desaparecidos en Srebrenica en 1995. Cuando el ADN se empezó a utilizar como método para cotejar la muestra de sangre de un familiar vivo con la obtenida a partir de un hueso, algunas personas, como Dzidza, se mostraron escépticas o se negaron a afrontar la posibilidad de que sus seres queridos no estuvieran vivos. Finalmente, en 2005, convencida por un vecino, Dzidza se decidió a proporcionar una muestra de sangre. Dos años más tarde Dzidza recibió la noticia de que uno de sus hijos había sido identificado, pero no sabían cuál de los dos era porque la diferencia de edad era muy pequeña (Almir había nacido en 1977 y Azmir en 1974). Su marido, Abdullah, también fue identificado a partir de un hueso, el único hueso que se logró recuperar de una fosa común. Confirmadas sus peores sospechas, el mundo se le vino encima.

Sitio web del CICR, abril de 2008.

Cuando se entrevista a los familiares para recabar información sobre sus parientes desaparecidos, conviene recordar que esta experiencia puede ser muy traumática para ellos. Las personas que recopilan información de las familias deben transmitirles su apoyo e informarles con claridad sobre cómo se van a utilizar el ADN y los datos *ante mortem* en la identificación forense.

Antes de ponerse en contacto con las familias, la personas que recopilan los datos y el acompañante deben familiarizarse con el procedimiento de recopilación de ADN y de datos *ante mortem* para estar en condiciones de responder a las preguntas de los familiares. Asimismo, deben procurar que las familias dispongan de toda la información que necesitan para dar su consentimiento informado a este proceso.

INFORMACIÓN

El ADN y los datos *ante mortem* pueden ser recabados por personal no especializado, siempre y cuando haya recibido la formación oportuna de modo que:

- los datos sean fiables y de calidad (errores en la recopilación de datos pueden dar lugar a errores en el proceso de identificación);
- las familias entiendan el proceso y reciban apoyo emocional a lo largo de este;
- ellos mismos no se vean abrumados por el proceso.

1.3 Otras fuentes de información

Los familiares y amigos suelen ser la mejor fuente de información sobre la persona desaparecida. Los familiares suelen investigar por su cuenta para averiguar qué fue de su ser querido, por lo que conviene acudir a ellos especialmente si han transcurrido varios años desde la desaparición.

Los testigos también pueden ser una fuente de información muy valiosa sobre las personas desaparecidas, ya que pueden facilitar datos sobre:

- las circunstancias de la desaparición;
- la inhumación de restos no identificados;
- el descubrimiento de restos no identificados durante:
 - actividades de desminado,
 - la construcción o la agricultura,
 - otras circunstancias fortuitas;
- las tumbas (por rumores o testimonios de terceros).

2. Recuperación de los restos

Por lo general, la recuperación de los restos consta de tres etapas:

- Localizar los restos.
- Señalar la ubicación de los restos y de toda la zona, y documentar la información pertinente.
- Extraer los restos y protegerlos adecuadamente durante el transporte, lo cual puede resultar especialmente difícil si pertenecen a distintas personas.

Se pueden encontrar restos humanos en cualquier lugar, tanto en el interior (en inmuebles, entre los escombros de edificios derruidos) como en el exterior (en tumbas, en el suelo, en terrenos pantanosos, en pozos, cuevas, etc.). Sin embargo, por ahora no existe ningún aparato que permita detectar huesos por lo que, con frecuencia, la mejor fuente de información sobre la ubicación de los restos son las declaraciones de testigos.

Señalar y documentar la ubicación de los restos permite recrear el lugar en el que estaban enterrados por si fuera necesario regresar a la zona por algún motivo, y crear un mapa físico o en papel (y/o una copia digital) para utilizar como prueba, archivar y analizar. Señalar y documentar los datos y velar por una gestión y manejo adecuados son esenciales en el proceso de recuperación, y deberían correr a cargo de personal cualificado.

La recuperación y el manejo de los restos y otras pruebas conexas (ropa y efectos personales) son fundamentales en la identificación forense y pueden contribuir a esclarecer lo ocurrido a la persona en cuestión. Lo ideal sería contar con la colaboración de arqueólogos forenses en este proceso, especialmente si se trata de casos complejos (fosas, gran dispersión de los restos, por ejemplo, tras un accidente de avión, etc.). Sus competencias y conocimientos especializados son una garantía de que los restos se recuperan adecuadamente y de que se recaba toda la información posible de la zona. Una actuación inadecuada e irrespetuosa puede provocar la pérdida de datos valiosos y ocasionar un trauma a las familias.

Una recuperación adecuada permite, entre otras cosas:

- La recuperación de todas las pruebas biológicas y físicas conexas
 - para ayudar con la identificación,
 - porque se trata de los restos de seres queridos.
- Que los restos se mezclen menos cuando pertenezcan a distintas personas.
- La identificación de tumbas removidas y la diferenciación entre inhumación primaria y secundaria¹⁷.
- Un menor daño *post mortem* a los restos.
- La documentación adecuada del hallazgo.

La recuperación de los restos es importante tanto para las familias como para sus comunidades.

[↻ Véase la Ficha indicativa 402: Acompañamiento de los familiares de principio a fin, pág. 150.](#)

[↻ Véase la Ficha indicativa 403: Respuestas más adecuadas a las reacciones emocionales, pág. 154.](#)

[↻ Véase la Ficha indicativa 405: Cómo ayudar a una persona que sufre un choque emocional, pág. 155.](#)

Para las comunidades

La recuperación de los restos puede ser fundamental para curar las heridas de las comunidades que desean enfrentar el pasado para reconstruirse y reponerse de los efectos devastadores de la guerra. En ocasiones, permite a las comunidades reconstruir hechos que se les habían ocultado durante mucho tiempo y que revelan la injusticia de que habían sido víctimas.

¹⁷ Se entiende por inhumación primaria el primer lugar en el que se enterraron los restos. La inhumación secundaria indica que los restos se exhumaron de al menos un emplazamiento previo.

EJEMPLO

“La ayuda individual puede ser inútil si la persona regresa a una comunidad que se halla en un estado de duelo colectivo. Por ejemplo, en Zimbabue, la familia de una víctima exhumada manifestó rotundamente que el asesinato de su familiar no había sido solo un atentado contra ellos, sino contra toda la comunidad, por lo esta debía ser incluida en el proceso de curación de las heridas” —M. Blaauw, V. Lähteenmäki, “‘Negación y silencio’ o ‘reconocimiento y revelación de la información’”, *Revista Internacional de la Cruz Roja*, N.º 848, diciembre de 2002.

Para las familias

- Puede ayudarlas a reconstruir las circunstancias de la muerte de la persona desaparecida.
- Les da la sensación de participar en el proceso y de acercarse más a sus familiares desaparecidos.
- Puede ser doloroso y sano en la misma medida, una etapa necesaria para desentrañar la verdad.

Salvo algunas excepciones, es importante que las familias estén presentes durante la recuperación de los restos, para que vean con sus propios ojos lo que se temían, pero se habían negado a creer durante tantos años. Puede ser una forma de que asimilen lo sucedido. Cuando la recuperación se lleva a cabo con profesionalidad, las familias ven el cuidado con el que se manejan los restos y la pericia técnica que se requiere, lo que les ayuda a resignarse y a aceptar la situación y los resultados del proceso.

Es necesario preparar a las familias para afrontar este trance, informándolas debidamente para no levantar falsas expectativas o preocuparlas aún más. Conviene advertirlas de la posibilidad de que no haya restos, de que solo se encuentren algunos huesos, de que algunos de ellos pueden estar gravemente dañados y de que su recuperación no conduce necesariamente a la identificación de todas las víctimas.

EJEMPLO

Durante los talleres celebrados en Guatemala, algunos acompañantes invitaron a personas de otras comunidades que ya habían presenciado una exhumación para que compartieran su experiencia con las familias que todavía no se habían enfrentado a ese trance. Compartir e intercambiar experiencias aumenta la confianza de las familias en estos procesos.

Mientras se llevaban a cabo las inhumaciones en los pueblos, se celebraban sesiones de información para la población en las escuelas y en otros lugares. Según los acompañantes, estas sesiones contribuyeron a que la comunidad entendiese mejor la importancia de las exhumaciones y brindase más apoyo a las familias.

Informe interno del CICR, 2007.

La decisión de si un familiar debe presenciar o no la recuperación de los restos o incluso participar en ella puede plantear un dilema a las personas que acompañan a las familias. Algunos sostienen que las familias son quienes mejor saben lo que pueden soportar o no. Sin embargo, otros creen que les puede suponer un trauma, aun cuando se les haya informado escrupulosamente de lo que se van encontrar. En última instancia, la decisión incumbe a las familias, lo único que puede hacer el acompañante es asegurarse de que estas estén suficientemente informadas y preparadas.

CASO

Cuando empiezan a aparecer los primeros huesos, el dolor reaparece y se abren paso la desolación, las lágrimas y el sufrimiento. Boris Ayala Pallqui es tal vez quien ha descrito más gráficamente el sentir de los familiares. “Durante 25 años, he sufrido el profundo dolor de no saber qué le pasó a mi padre. Siento desolación y frustración, acumulada por los años de incertidumbre. Es algo muy traumático, y en esta misma situación se encuentran muchos jóvenes aquí; pero, al mismo tiempo, tenemos la esperanza de encontrar los restos de nuestros seres queridos para poder al fin enterrarlos y llevarles un ramo de flores”, dice Boris, emocionado y rompiendo a llorar.

Sitio web del CICR, Perú, 2009.

Cabe señalar que, por diversos motivos, la presencia de los familiares puede no ser bienvenida en los lugares de recuperación de los restos¹⁸. En numerosos contextos, las familias solo pueden ver los restos de su ser querido después del proceso de identificación (véase, a continuación, “Reconocimiento de los restos”, pág. 141). Si se decide que la participación de las familias no es posible o deseable, es mejor ser sincero con ellas y explicarles la decisión.

Los familiares tienen derecho a ser informados exhaustivamente de las investigaciones, ya sea directamente o a través de su representante legal.

3. Identificación de los cadáveres o restos mortales

Una vez recuperados los cadáveres, se deben enviar al laboratorio para su análisis y cotejo, a fin de que sean examinados e identificados por expertos cualificados. La información relativa a las características físicas de la persona, a sus efectos personales y a las circunstancias de su muerte (datos *ante mortem*) serán cotejados con la información que se obtenga a partir de los restos (datos *post mortem*).

Cuando el fallecimiento sea relativamente reciente, es posible que las familias reconozcan a su familiar a simple vista, tras ver su cadáver o fotografías de este. Sin embargo, el reconocimiento visual de los restos no suele ser posible y, en muchas circunstancias, se presta a error.

Por consiguiente, es necesario recurrir a métodos científicos de identificación, que también forman parte del proceso de recopilación de datos *ante mortem* y *post mortem*, y que arrojan resultados que, en la mayoría de los contextos jurídicos, se considerarían concluyentes más allá de toda duda razonable.

Estos métodos consisten en¹⁹:

El cotejo de los datos *ante mortem* y las radiografías dentales *post mortem*.

El cotejo de las huellas dactilares *ante mortem* y *post mortem*.

→ El cotejo de otros datos, como rasgos físicos distintivos o datos médicos, como radiografías del esqueleto, implantes numerados o prótesis quirúrgicas.

→ El cotejo de muestras de ADN de los restos obtenidos con muestras de referencia.

La etapa final del análisis de laboratorio y cotejo consiste en comparar todos los datos disponibles (datos obtenidos en el terreno, coincidencias entre los datos *ante mortem* y *post mortem*, etc.) hasta conseguir una coincidencia, es decir, hasta que un conjunto de restos coincidan con una persona desaparecida²⁰. Toda información que permita identificar un cadáver o conjunto de restos humanos puede ser tenida en cuenta por los investigadores, pero, como norma general, cuanto más fiables, completos, detallados y concretos sean los datos, más posibilidades habrá de identificar los restos correctamente.

¹⁸ Los motivos para excluir a los familiares del proceso de recuperación obedecen, entre otras cosas, a la posibilidad de que 1) se ponga en peligro la investigación tratando de influir en los investigadores, 2) aumente la inseguridad para los familiares y los investigadores, 3) se ocasione un trauma añadido a los familiares, 4) se reaviven las hostilidades. Otro motivo bastante frecuente suele ser la resistencia de las autoridades y los investigadores a actuar con total transparencia. Si, en algunas zonas, se decide que la participación de los familiares no es posible o deseable (p.ej., por motivos de seguridad), se explicará claramente a las familias.

¹⁹ Para más información sobre los sistemas de clasificación utilizados en la identificación forense de restos humanos, consulte la Guía para la identificación de víctimas de catástrofes de INTERPOL, <http://www.interpol.int/content/download/10461/74528/version/4/file/guideES%5B1%5D.pdf>

²⁰ En algunas situaciones, el cotejo (comparación de los datos e identificación final) constituye una etapa separada de la investigación que lleva a cabo un grupo externo autorizado, conocido también como “Comisión de identificación”.

Una vez que los expertos forenses hayan identificado los restos, un patólogo (u otra autoridad competente) firmará el certificado de defunción. Para las familias, la identificación de los restos es la prueba que habían estado esperando. Como ya se ha mencionado, sin la confirmación del fallecimiento y sin restos que enterrar no puede iniciarse el proceso de duelo.

Fase posterior a la identificación forense

1. Notificación del fallecimiento

Una vez esclarecida la identidad del desaparecido, se informará de este hecho a su familia. La notificación oficial de la muerte confirmará que se ha encontrado a su familiar.

INFORMACIÓN*

Las autoridades encargadas de expedir certificados de defunción tienen la responsabilidad de asegurarse de la veracidad de la información que contienen; los certificados deberían indicar la causa del fallecimiento y la existencia o no de restos mortales.

Las autoridades y organizaciones que expiden certificados de defunción también deberían informarse sobre la importancia del certificado en la cultura local. Para que sea creíble, el certificado de defunción deberá: a) sustentarse en pruebas; b) estar basado en datos fiables; c) expedirse a título personal; d) expedirse y entregarse con prontitud.

* CICR, Prácticas operacionales idóneas en relación con el tratamiento de los restos humanos y la información sobre los fallecidos para personal no especializado, CICR, Ginebra.

La comunicación de información fidedigna relativa al fallecimiento de un familiar debería incumbir a las autoridades civiles o, en el caso de los desaparecidos en combate, a las militares. En numerosas circunstancias, otras organizaciones (p.ej., la Cruz Roja y la Media Luna Roja, miembros de asociaciones de familiares) asumen esta responsabilidad.

El anuncio del fallecimiento es un tema delicado que requiere mucha sensibilidad. La transparencia y honestidad son cruciales. Las personas encargadas de dar esta noticia deben tener en cuenta si la familia está en condiciones de encajar esa noticia y su capacidad de afrontar la situación. No siempre es posible predecir lo que las familias necesitan escuchar o hasta dónde podrán soportarlo. Por ejemplo, para los miembros de las asociaciones de familiares, comunicar el fallecimiento de un desaparecido a su familia resulta muy doloroso, ya que les trae a la memoria su propia pérdida.

“Cada vez que tengo que anunciar que han encontrado a alguien reacciono como si hubieran encontrado a mi propio hermano”, asegura un miembro de una asociación de familiares en los Balcanes.

La persona que anuncia el fallecimiento deberá procurar que no haya niños presentes, ya que puede que no estén al corriente de la desaparición del familiar o quizá se les ha dicho que iba a regresar. Así pues, es fundamental hablar primero con los padres y después sugerirles o ayudarles a que cuenten la verdad a sus hijos.

CASO

Mi marido fue secuestrado en 2006. Iba a repostar gasolina y me llamó mientras hacía cola para decirme que volvería pronto a casa. Nunca regresó. Hicimos lo imposible por averiguar qué había sido de él, llamamos a todos nuestros conocidos. Fuimos al tanatorio con una foto. Una vez nos llamaron para que fuéramos a identificar un cadáver, pero no era el de él. Un abogado nos dijo que lo habían detenido en algún lugar, nos cobró 5.000 dólares y nunca más supimos de él. No sabía qué decirle a mi hija cuando me preguntaba por su padre, así que le mentí y le dije que se había marchado del país. Se puso muy enferma. Pasaron nueve meses hasta que hice acopio de coraje y le confesé que no sabía dónde estaba”— Fatma, 29, Bagdad—.

Sitio web del CICR, Boletín, marzo de 2009.

Negativa a aceptar la noticia del fallecimiento

Existen diversas razones que impiden a una familia aceptar la noticia del fallecimiento:

- La tan esperada verdad puede ser aterradora por la forma en que murió el familiar desaparecido o porque no se asimila la idea en sí de la muerte.
 - La familia puede no fiarse de la fuente o no dar crédito a la información, y puede no quedar satisfecha si la información sobre las circunstancias de la muerte no es suficientemente concreta.
 - Las familias pueden desconfiar del proceso de identificación, bien porque corrió a cargo de autoridades o expertos de los que no se fían o por la falta de transparencia del proceso.
 - Algunas familias para las que es importante que se reconozca a su ser querido pueden no aceptar la noticia del fallecimiento a menos que venga acompañada de algún tipo de reconocimiento (héroe, mártir, víctima inocente, etc.).
 - Algunas familias consideran que aceptar la muerte significa que no se hará justicia.
 - A una familia que recibe la notificación del fallecimiento, pero no los restos, le puede costar mucho aceptar la muerte de esa persona, sobre todo cuando circulan rumores que apuntan a lo contrario. Pueden tener la sensación de que aceptar la muerte equivale a dar su consentimiento, en contra de su voluntad, para que se cierre el caso. De este modo, rechazan la notificación oficial con el fin de obtener pruebas más tangibles del fallecimiento de su ser querido, y lograr que se haga justicia y que se les entreguen sus restos.
- “Me molesta que la gente me dé sus condolencias por mi marido. Yo les digo: ‘¿qué pruebas tenéis?’”*
— esposa de un desaparecido, Armenia—.

Cuando una familia no acepta la noticia, conviene:

- explicar el proceso de identificación (si la información está disponible);
- mostrarse comprensivo con su reacción: “Entiendo que debe ser difícil para usted guiarse solo por esta información”. “Puede tomarse su tiempo y formarse su propio juicio a partir de lo que le acabo de decir”.
- ofrécense a ponerlos en contacto con otras familias: en muchos casos de rechazo, los familiares cambiaron de opinión tras hablar con otras familias.
- indíqueles su disponibilidad en caso de que necesiten hablar más del tema.

2. Reconocimiento de los restos

Antes de proceder a la entrega, se pueden mostrar a los familiares los restos mortales y/o los efectos personales identificados para obtener una confirmación definitiva.

Ver los restos de un ser querido puede ser una experiencia muy dura: lo que los familiares van a ver puede ser totalmente diferente de la imagen que tenían en su mente. Los restos pueden estar incompletos, parcial o totalmente calcinados o mostrar signos de mutilaciones o lesiones.

Asimilar la muerte del ser querido y las circunstancias de su muerte puede resultar muy complicado. No obstante, muchas familias consideran que tienen que pasar por este trance, no solo para obtener la prueba del fallecimiento, sino para poder ver una vez más al ser querido y sentirlo cerca.

Se debe preparar diligentemente a los familiares antes de permitirles ver los restos o los efectos personales de sus seres queridos.

[🕒 Véase el apartado 4, Ficha indicativa 402: Acompañamiento de los familiares de principio a fin, pág. 150.](#)

[🕒 Véase el apartado 4, Ficha indicativa 403: Respuestas más adecuadas a las reacciones emocionales, pág. 154.](#)

[🕒 Véase el apartado 4, Ficha indicativa 405: Cómo ayudar a una persona que sufre un choque emocional, pág. 155.](#)

EJEMPLO

En los Balcanes, durante la entrega de los cadáveres de los desaparecidos, algunos familiares a los que se pidió que acudieran al lugar de identificación no sabían con lo que se iban a encontrar, mientras que otros pensaban que solo iban a ver sus efectos personales.

Informe interno del CICR, los Balcanes, 2007.

Preparar a las familias de antemano no significa que no se vayan a ver embargadas por la emoción.

Personas de contextos diversos han manifestado los siguientes sentimientos antes de ver los restos de sus seres queridos.

INFORMACIÓN

SENTIMIENTOS ENCONTRADOS

Por un lado, la esperanza de que todo sea un error y la persona siga aún con vida y, al mismo tiempo, la esperanza de que al ver los restos se acabará por fin la agonía de la incertidumbre.

CULPA

Culpa por querer poner fin a la incertidumbre y por sentirse, en cierto modo, aliviado.

MIEDO DE SUS PROPIAS REACCIONES

Miedo de lo que van a ver y miedo de su propia reacción, especialmente de venirse abajo: “Espero no avergonzarse a mi padre perdiendo el control delante de todo el mundo” — expresaba una joven de 23 años mientras esperaba para ver los restos de su padre.

CASO

La mujer se inclina hacia su marido, a quien no había visto en más de treinta años, y le susurra: “Has vuelto a nosotros, te hemos estado esperando”. No recibe respuesta, pero tampoco la espera. La mujer está hablando con los huesos que quedan de un hombre asesinado en 1974 durante una de las sangrientas oleadas de violencia que asolaron Chipre en la segunda mitad del siglo pasado.

Se inclina para besar el cadáver y llama a sus tres hijos, todos de unos 40 años, para que se acerquen. Los hombres, dejando a un lado su estoicismo, lloran sin ocultar su emoción. Estos conmovedores momentos ocurrieron en julio de 2007 en un laboratorio de Nicosia, en la desmilitarizada “línea verde”, controlada por las Naciones Unidas, que divide la isla en dos.

Informe interno del CICR,

Después de este trance, los familiares pueden necesitar algún tiempo para asimilar lo ocurrido y alguien a quien expresar sus emociones. Se les debería aconsejar que no se queden solos y que, en la medida de lo posible, compartan con otros familiares o amigos esta experiencia tan difícil y, al mismo tiempo, crucial.

3. La entrega

La entrega de los restos de los familiares puede tener lugar en diversos escenarios como:

- en una **reunión familiar privada**, en la que se entreguen a la familia los restos del ser querido identificado individualmente;
- en una **reunión de grupo**, en la que se entreguen a las familias los restos de sus seres queridos identificados individualmente;
- en una **reunión de grupo**, en la que se entreguen a la comunidad los restos que, aunque no han sido identificados individualmente, provienen de dicha comunidad.

Una entrega colectiva puede ser la ocasión de pronunciar discursos oficiales y/o celebrar actos públicos. Estos actos conmemorativos pueden ser positivos tanto para los familiares como para sus comunidades, ya que contribuyen al reconocimiento general de hechos que quizá habían sido negados o tergiversados en el pasado y lavar el honor de quienes se vieron perjudicados²¹.

Cuando la entrega tenga lugar en un acto oficial, el acompañante debería estar con las familias durante todo el proceso, para orientarlas y asegurarse de que se sientan cómodas. La presencia de amigos cercanos o de otros parientes puede constituir una importante fuente de apoyo.

Dependiendo de las circunstancias, los familiares pueden haber tenido o no la oportunidad de ver los restos antes de que se los entregasen. Ha habido casos en que se entregaron a las familias restos que no habían sido identificados científicamente.

²¹ Fuente: Informe del CICR: Las Personas Desaparecidas y sus Familiares - Resumen de las conclusiones de consultas anteriores a la Conferencia Internacional de expertos gubernamentales y no gubernamentales (del 19 al 21 de febrero de 2003), apartado 8.

CASO

Nina Kortiashvili vio a su hijo por última vez el día en que se marchó al frente. Recuerda que, tiempo después, unos hombres llegaron a su casa con un ataúd, diciendo que los restos de su hijo estaban dentro. Le pidieron dinero y le dijeron que no lo abriera porque el rostro de su hijo estaba muy desfigurado. Ella lo abrió y lo encontró vacío. “Sigo creyendo que está vivo”, dice. “Cada vez que oigo el portal de la entrada, estoy segura de que es él”.

CICR, Personas desaparecidas: Una tragedia olvidada.

Una de las principales tareas del acompañante es preguntar qué información se ha facilitado a las familias en relación con el proceso de identificación.

Los acompañantes también deberían velar por que las familias dispongan de suficiente información sobre los aspectos jurídicos y los trámites relativos a la entrega de los restos. Los familiares pueden tener que firmar documentos o recibir un certificado de defunción, por lo que se les debería preparar para tales casos, por ejemplo, poniéndolos en contacto con otras personas que hayan pasado por este proceso.

Aceptar la muerte y tener que retomar una vida “normal” supone un cambio radical en la vida de los familiares y resulta especialmente difícil para quienes la búsqueda de sus seres queridos daba sentido a sus vidas y para quienes ser “la madre de un desaparecido” constituía una señal de identidad. La entrega de los restos mortales puede marcar el principio de la fase depresiva del proceso de duelo, momento que resulta muy doloroso, como todo proceso de separación emocional. Durante esta fase se deben prestar a los familiares una atención y un apoyo especiales.

CASO

“Cuando encontraron a Rade me sentí aún más sola y necesitada de apoyo. Mientras lo buscaba seguía siendo su esposa. Cuando eso cambió, no recibí ninguna ayuda y la carga que soportaba era enorme. Y tenía que pasar página, quería pasar página”—esposa de un desaparecido, los Balcanes—.

Tras recibir los restos de sus seres queridos, las familias pueden empezar el duelo. Aunque quizá hubiesen anticipado este momento hacía tiempo, puede llevarles algún tiempo acostumbrarse a su nueva situación. Su forma de afrontar el fin de la esperanza puede depender de cómo sobrellevaron la incertidumbre en el pasado. La devolución de los restos de su ser querido puede sumir a algunas personas en un estado de depresión.

FICHA INFORMATIVA 4.1 ADN

El ADN de una persona se hereda directamente de los progenitores y no hay dos personas (salvo los gemelos idénticos o univitelinos) que tengan el mismo ADN*. Es precisamente el hecho de que el ADN de cada individuo sea único lo que hace que los análisis del ADN sean un instrumento tan eficaz para identificar restos humanos.

En la identificación forense, el ADN se puede utilizar para:

- proporcionar pruebas científicas a fin de obtener una coincidencia entre los datos *ante mortem* y *post mortem*;
- o
- en los programas de identificación basados en la comparación del ADN, ofrecer una identificación científica que después se deberá confirmar cotejando los datos *ante mortem* y *post mortem* (cuando el número de desaparecidos sea muy elevado esa confirmación es crucial, debido a la posibilidad de que se produzcan coincidencias de ADN fortuitas o a posibles errores humanos).

El análisis de muestras de referencia directas consiste en comparar el perfil de ADN obtenido de los restos de una persona desaparecida con muestras dejadas por esa persona antes de morir, como cabellos (de un peine o cepillo), fluidos (por ejemplo, en posesión de un médico), dientes (dientes de leche), etc.

Uno de los usos más comunes de los análisis de ADN tiene por objeto establecer relaciones de parentesco, sobre todo cuando las personas desaparecen a raíz de un conflicto armado u otra situación violenta o una catástrofe natural. Consiste en comparar el ADN obtenido de los restos de una persona desaparecida con muestras (por ejemplo, de sangre o saliva) tomadas de los familiares biológicos de esa persona. No es fácil utilizar el ADN nuclear para realizar comparaciones con parientes que no sean familiares cercanos. La comparación óptima es la que se realiza entre padres e hijos. Las muestras de referencia de familiares no consanguíneos no permiten arrojar directamente información sobre la identidad genética de la persona desaparecida.

- Se pueden recoger muestras de referencia de ADN de los familiares al mismo tiempo que los datos *ante mortem*.

Una vez procesados el ADN obtenido de los restos del desaparecido y las muestras de referencia, los peritos pueden comparar y evaluar el significado de una coincidencia entre ambos**.

Puede resultar útil elaborar, en colaboración con los peritos encargados del análisis del ADN, un documento en el que se explique en lenguaje llano qué es el ADN, cómo se va a utilizar y cuántas muestras se necesitan y de quién.

* Esto se refiere únicamente al ADN nuclear. El ADN mitocondrial (ADNmt) solo se hereda de la madre y suele ser idéntico entre todos los familiares por vía materna.

** Para más información sobre el uso del ADN en la identificación de los restos de las personas desaparecidas, consulte *Personas desaparecidas, Análisis forense de ADN e identificación de restos humanos. Guía sobre prácticas idóneas en caso de conflicto armado y de otras situaciones de violencia armada*, segunda edición, 2009, CICR, http://www.icrc.org/spa/assets/files/other/icrc_003_4010.pdf

FICHA INFORMATIVA 4.2 El Libro de Pertenencias

El Libro de Pertenencias, utilizado en los Balcanes, es un álbum de fotos que contiene fotografías de la ropa y los efectos personales recuperados junto con los restos humanos. Cabe subrayar que el reconocimiento de la ropa y otras pertenencias no se puede considerar un método de identificación, ya que puede que la ropa y los efectos personales hayan cambiado de manos durante un conflicto o algún otro episodio de violencia. No obstante, el reconocimiento de las pertenencias que figuran en el álbum de fotos puede contribuir significativamente al proceso oficial de identificación.

Al ver las fotografías de los pantalones arrugados, la camisa y la ropa interior de su marido en un "Libro de Pertenencias" publicado por el CICR, se da cuenta de que nunca volverá. [...] Ahora, a pesar de su tristeza, esta mujer siente un cierto alivio al saber finalmente lo que le sucedió a su marido. Ahora puede empezar a reconstruir su identidad en relación con su nueva realidad.

(En *Responder a las necesidades de las mujeres afectadas por los conflictos armados: Guía práctica del CICR*).

En la antigua Yugoslavia, equipos móviles compuestos por voluntarios de la Cruz Roja local y un miembro de una asociación de familiares ayudan a las familias a hojear el libro. Los miembros de los equipos móviles han recibido una formación especial para brindar asesoramiento y apoyo, ya que puede ser muy traumático para las familias mirar las fotografías en busca de pistas sobre la suerte que pudieron correr sus seres queridos.

- Al hojear el libro, los familiares pueden manifestar los mismos sentimientos que durante las entrevistas *ante mortem* y la recogida de muestras. La función del acompañante será la misma que entonces, con una diferencia: al examinar las fotografías, los familiares pueden reconocer algo que pertenecía a su ser querido y reaccionar como si hubieran recibido la noticia de su muerte.

FICHA INFORMATIVA 4.3 Cotejo de los datos *ante mortem* y *post mortem*

Una vez recuperados los restos, se deben enviar al laboratorio para su análisis y cotejo. El primer paso consiste en el examen de los restos por parte de expertos cualificados (patólogos forenses, antropólogos, dentistas, etc.) que se encargan de recabar información sobre dichos restos y sobre toda prueba circunstancial: es lo que se conoce como datos *post mortem*.

Los datos *post mortem* pueden incluir la siguiente información:

- información general sobre los restos (franja de edad, sexo, altura, etc.);
- datos médicos y odontológicos, en particular, datos relativos a características distintivas de los restos (signos de antiguas fracturas de un hueso, de alguna intervención quirúrgica, estado de los dientes, presencia de algún tratamiento odontológico, como un empaste, etc.);
- información de las huellas dactilares;
- ropa y efectos personales hallados junto a los restos;
- información circunstancial sobre los restos (dónde se encontraron y cómo llegaron hasta ese lugar, por ejemplo, a través de testimonios de testigos, etc.).

A continuación, los datos *post mortem* se cotejan con los datos *ante mortem* de la persona desaparecida (cotejo de datos *ante mortem* y *post mortem*), tarea que también han de llevar a cabo expertos cualificados. Por ejemplo:

La familia de un desaparecido proporciona la siguiente información:

- el varón tenía 21 años cuando desapareció, medía 175 cm, tenía una corona de oro en el incisivo superior central, se rompió el brazo izquierdo cuando tenía 12 años;
- cuando desapareció llevaba una camisa a rayas azules y blancas, pantalones negros con botones dorados y un reloj de pulsera dorado;
- fue visto por última vez en diciembre de 1992.

Los expertos forenses y los investigadores saben que:

- los restos pertenecen a un varón de entre 18 y 25 años de edad que medía entre 172 y 178 centímetros cuando murió, tenía una corona de oro en el incisivo superior central y hay pruebas de que se había roto el húmero izquierdo (el hueso de la parte superior del brazo) años antes de morir;
- un testigo afirma haber visto cómo enterraban el cadáver del desaparecido en febrero de 1993 en la aldea XX;
- junto a los restos se hallaron una camisa a rayas azules y blancas, pantalones negros con botones dorados y un reloj de pulsera de metal amarillento en una tumba de la aldea XX que los lugareños aseguran se cavó en febrero de 1993.

Datos ante mortem	Datos post mortem
Varón	Varón
21 años	entre 18 y 25 años
175 cm	entre 172 y 178 cm
Corona de oro en el incisivo superior central.	Corona de oro en el incisivo superior central.
Se rompió el brazo izquierdo con 12 años.	Fractura en el húmero izquierdo curada.
En el momento de la desaparición llevaba una camisa a rayas azules y blancas, pantalones negros con botones dorados y un reloj de oro.	Se encontró con una camisa a rayas azules y blancas, pantalones negros con botones dorados y un reloj de metal amarillento.
Visto por última vez en diciembre de 1992.	Testigos afirman haber visto cómo enterraban el cadáver del desaparecido en febrero de 1993 en la aldea XX/se encontraron los restos en una tumba de la aldea XX que los lugareños aseguran se cavó en febrero de 1993.
Coincidencia entre los datos ante mortem y post mortem	

Cuanto más coincidencias existan entre los datos *ante mortem* y *post mortem*, mayor será la probabilidad de que los restos sean lo que parecen ser. Por ejemplo, si las únicas características que coinciden entre los datos *ante mortem* y *post mortem* hacen referencia a datos generales sobre los restos, como las que figuran arriba en color negro, es muy probable que muchas personas desaparecidas encajen con los restos que se intenta identificar, cuando es evidente que solo uno puede ser la coincidencia auténtica. Estas coincidencias fortuitas pueden ser muy comunes y problemáticas si muchos de los desaparecidos son soldados desaparecidos en combate. Sin embargo, si hay más características que coincidan, como las que figuran arriba en azul, entonces la probabilidad de que la coincidencia sea correcta aumenta considerablemente*. La coincidencia entre los datos *ante mortem* y *post mortem* se puede complementar con otros medios, como la reconstrucción facial y la comparación de los restos con fotografías de la persona.

* Las bases de datos de personas desaparecidas, como la base de datos *ante mortem* y *post mortem* del CICR, pueden ayudar a encontrar coincidencias automatizadas preliminares, especialmente si hay un gran número de desaparecidos.

FICHA INFORMATIVA 4.4 Sentimientos y reacciones que afloran durante la entrevista y la recogida de muestras

La entrevista *ante mortem* y la recogida de muestras puede constituir una experiencia muy angustiada para los familiares, ya que se ven confrontados con la posibilidad de que la persona a la que están buscando no se halle con vida.

Ese momento puede desencadenar las siguientes reacciones:

Aspectos críticos	Resultados positivos
<ul style="list-style-type: none"> • Negativa a participar • Incapacidad para recordar detalles • Reacciones físicas y emocionales • Rabia • Grandes expectativas • Miedo a equivocarse • Vergüenza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensación de que se los reconoce • Armarse de coraje para enfrentarse al pasado • Estar preparado • Aportar su granito de arena (para encontrar a sus seres queridos)

ASPECTOS CRÍTICOS

Una negativa puede obedecer a diversos factores:

- puede que las familias no estén listas para asumir su pérdida, en cuyo caso no se les debe obligar a pasar por ese proceso, o quizá piensan que no van a sacar nada en limpio de dicho proceso;
- no se fían de estas técnicas, lo cual puede deberse a la falta de información y/o al temor de enfrentarse a la verdad que puedan revelar;
- algunas familias pueden pensar que estos procedimientos son una estrategia de las autoridades para imponer la aceptación silenciosa de los sucesos del pasado, negándoles así la oportunidad de expresar sus reacciones y reclamar que se haga justicia. Así pues, la negativa también puede ser una forma de protestar o expresar su rabia. Cabe destacar que la rabia y la protesta constituyen reacciones normales ante una pérdida;
- también pueden negarse a participar debido a un desacuerdo entre los miembros de la familia sobre si cooperar o no;
- otro motivo puede ser el miedo de poner en peligro a la persona desaparecida o a otros familiares si se participa.

La incapacidad de recordar detalles puede deberse a la ansiedad que les ocasionan los recuerdos dolorosos. También puede achacarse al tiempo transcurrido desde la desaparición o a que se trata de detalles a los que nunca habían prestado atención (como la marca de la ropa o si le habían salido las muelas del juicio).

Recordar a la persona desaparecida puede reavivar el sufrimiento psicológico asociado a experiencias personales (por ejemplo, recordar un suceso concreto durante la guerra, la propia desaparición, etc.). Esto puede desencadenar reacciones emocionales (llanto) y físicas (agitación).

Rabia: cuando aflora la rabia, puede deberse simplemente a que las familias todavía no habían tenido la oportunidad de expresarla. Suele responder a una falta de apoyo y reconocimiento y a la frustración generada por la falta de respuestas. En cierto modo, se podría decir que la persona que recaba los datos *ante mortem* proporciona a las familias el espacio y la oportunidad de expresar su rabia y su frustración.

Grandes expectativas: el hecho de que por fin alguien se ponga manos a la obra puede generar muchas expectativas y levantar el ánimo de las familias bruscamente, que pueden vislumbrar la posibilidad de poner fin a su largo período de incertidumbre. Es fundamental ser transparente y realista sobre el posible desenlace del proceso de identificación y no crear expectativas falsas o irrealizables.

FICHA INFORMATIVA 4.4 Sentimientos y reacciones que afloran durante la entrevista y la recogida de muestras (cont.)

Miedo a equivocarse: pueden tener miedo de dar una respuesta equivocada, creyendo que eso puede llevar a una identificación errónea o dar la impresión de que no conoce muy bien a su ser querido. A veces las familias se sienten culpables por no saber la respuesta a ciertas preguntas. Dan por hecho que otros sí han sabido la respuesta porque, de lo contrario, no se les haría esa pregunta. Si esto ocurre, asegúreles que es normal no recordar todos esos detalles y trate de obtener la información de otro modo.

Vergüenza: algunas de las preguntas que se formulan durante una entrevista *ante mortem* son bastante íntimas y pueden hacer que el entrevistador o la familia se sientan incómodos: por ejemplo, preguntar a los padres si su hija pequeña estaba embarazada, o preguntas sobre la ropa interior o determinadas enfermedades que se consideran tabú.

RESULTADOS POSITIVOS

Sensación de que se los reconoce: para la mayoría de las familias, que alguien reconozca su sufrimiento y les preste atención o trate de proporcionarles respuestas supone un consuelo.

Aportar información sobre su familiar desaparecido puede brindar a las familias la oportunidad de expresar sus pensamientos y emociones personales, quizá por primera vez. Al relatar su experiencia personal y proporcionar una muestra, los familiares también tienen la sensación de contribuir con algo tangible al proceso de identificación de su ser querido.

Encontrar el coraje para enfrentarse al pasado: si se llevan a cabo con suficiente delicadeza, estos procedimientos pueden ayudar a las familias a armarse de coraje para enfrentarse al pasado y a los demás.

“No sabía qué había sido de mi padre (...). Cuando vinieron a recoger una muestra de sangre, mi madre por fin se decidió a contarnos el relato de su desaparición” —mujer de 24 años—.

Estar preparado: a algunas personas puede resultarles muy difícil contemplar la posibilidad de que su ser querido ya no esté vivo. No obstante, es importante tener en cuenta que los procedimientos, si se llevan a cabo con comprensión y empatía, pueden ayudar a que los familiares se vayan preparando para recibir malas noticias en relación con la suerte corrida por su ser querido.

FICHA INDICATIVA 401 Función del acompañante

OBTENER INFORMACIÓN E INFORMAR

Un acompañante debería estar familiarizado con los siguientes aspectos:

1. El contexto sociocultural en el que tiene lugar la recuperación e identificación de los restos, a fin de que se respeten las creencias de los familiares.
2. La situación de las familias. Estar al corriente de sus dificultades y necesidades, pero también de sus fortalezas, le permitirá proporcionarles la respuesta más adecuada (*véase, asimismo, el apartado 3*).
3. La forma en que se recuperarán e identificarán los restos mortales (etapas y procedimientos), los servicios disponibles y los expertos que se harán cargo, a efectos de:
 - informar a los familiares en cada etapa del proceso;
 - sensibilizar a los actores locales y a los expertos sobre la situación de las familias.

Dicha información puede no ser accesible para los no especialistas. El acompañante debería facilitar la información a la que tenga acceso y recabar el apoyo de otros especialistas o actores (p.ej., representantes de las autoridades, líderes comunitarios, ONG especializadas en prestar servicios jurídicos, ONG internacionales).

FICHA INDICATIVA 401 Función del acompañante (cont.)

ADVERTIR

- Es importante que las familias y comunidades sepan que la recuperación e identificación pueden no corresponderse con sus esperanzas y expectativas.
- También es preciso informarlas de las funciones y limitaciones de quienes participan en el proceso (entrevistadores, expertos forenses, etc.).
- Los familiares y testigos deben ser conscientes de que facilitar información sobre los lugares de inhumación y estar presentes durante una recuperación conlleva riesgos jurídicos y de seguridad.

PREPARAR

El anhelo de ver al ser querido una vez más y de obtener pruebas tangibles de su muerte es tan grande que, en ocasiones, las familias no se paran a pensar si serán capaces de afrontarlo. Aunque la decisión de estar presentes o no en estas ocasiones incumbe a los familiares, conviene asegurarse de que estén preparados para lo que van a ver (por ejemplo, a través de sesiones de información con otras familias que hayan vivido esas situaciones y/o con expertos forenses).

ORIENTAR

Las familias pueden sentirse un poco perdidas ante una situación desconocida y tan dolorosa. Los acompañantes pueden darles consejos prácticos que les ayuden a sobrellevarla sin sentirse tan confundidas.

BRINDAR APOYO EMOCIONAL

- Indique a las familias que estará a su disposición a lo largo de todo el proceso.
- Muéstrese comprensivo con su situación. Ofrezcales alivio inmediato cuando sea necesario (algo de beber, una silla, etc.). Escuche sus relatos, dedique tiempo a hablar de la persona desaparecida. Asegúreles que sus reacciones y sentimientos son totalmente normales.
- Preste atención a cómo les afecta la situación para sugerir un descanso cuando lo estime oportuno.
- Cuando proceda, valore positivamente lo que hayan hecho o lo que vayan a hacer (incluso si se trata de actividades que no guardan relación con la desaparición de su ser querido).
- Cuando sea necesario, ofrezca ayuda inmediata a las personas que se hallen en un estado de conmoción (tranquilícelas, remítalas a un médico especialista) (*véase la Ficha Indicativa 405: Cómo ayudar a una persona que sufre un choque emocional, pág. 155*).
- Las sesiones de grupo en las que participan varias familias les proporcionan el tiempo y el espacio necesario para compartir sus sentimientos e intercambiar información, lo cual fomenta una dinámica de apoyo mutuo.
- Antes o después de un suceso difícil, se puede recurrir a actividades de grupo y/o sesiones de información como un medio para presentar a las familias y forjar vínculos entre ellas.

FAVORECER EL APOYO MUTUO Y LA CREACIÓN DE UNA RED DE APOYO

- Se puede informar a las personas que forman parte del círculo social más inmediato de las familias sobre el proceso de recuperación e identificación de los restos mortales. De este modo, se suscita su comprensión y su apoyo y se evita la propagación de falsos rumores o expectativas. Asimismo, los resultados del proceso influyen no solo en el bienestar de las familias, sino también en el esclarecimiento de algún aspecto de la historia de la comunidad.
- La presencia de otros familiares y/o amigos íntimos puede constituir una valiosa fuente de apoyo para los familiares durante los momentos más difíciles, ya que les insufla fuerzas y coraje para encarar el proceso.
- La participación de personas externas (especialistas en salud mental, representantes de la comunidad, líderes religiosos, colaboradores o voluntarios de la Sociedad Nacional, etc.) a lo largo del proceso contribuye al acompañamiento de las familias, ya que pueden brindar apoyo adicional cuando resulte necesario.

FICHA INDICATIVA 402 Acompañamiento de los familiares de principio a fin

	Datos <i>ante mortem</i> y recogida de muestras	Recuperación de los restos
<p>Velar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Por que las familias entiendan la finalidad y el proceso de recogida y lo tengan en cuenta al otorgar su consentimiento. • Por que se respeten las costumbres sociales y las creencias culturales. • Por que las personas encargadas de la recopilación conozcan la situación de las familias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por que se respeten las costumbres sociales y las creencias culturales. <p><i>En muchos casos, los familiares no están presentes durante la exhumación de los restos mortales.</i></p>
<p>Prepárese para la entrevista y para otras ocasiones informando a las familias sobre:</p> <p><i>La información se puede transmitir en grupo o individualmente. Se recomiendan las sesiones en grupo, ya que contribuyen a reforzar los vínculos sociales y favorecen el apoyo mutuo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • La finalidad de la recogida → obtenga el consentimiento informado, no cree falsas expectativas. • El tipo de información que necesita recabar. • La documentación necesaria. • Quién y cómo utilizará las muestras biológicas y los datos <i>ante mortem</i> (expertos forenses, fiscales, etc.). • Las personas que podrán acceder a ellos. <p><i>Al organizar las sesiones de información, se puede pedir a expertos forenses que participen en ellas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • El tipo de información recabada por los expertos forenses durante y después de la exhumación. • La forma en que se identificarán los restos. • La duración del proceso y los siguientes pasos. • Las personas que tendrán acceso a los cadáveres y a la información recabada. • El lugar en el que se almacenarán los restos. • Las personas con las que ponerse en contacto si se desea más información. <p><i>Puede que no tenga acceso a toda la información. Facilite la información de que disponga.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Si los familiares asisten a la exhumación, adviértales que: • Puede que no se encuentren todos los restos. • La recuperación no significa que se puedan identificar los restos. • Los restos tendrán un aspecto muy distinto al recuerdo que tienen del ser querido. • Conviene que estén acompañados de alguien en quien confíen.
<p>Durante la entrevista o en otras ocasiones, explique a las familias que:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El cuestionario de los datos <i>ante mortem</i> es largo y las preguntas pueden ser repetitivas. • Algunas de las preguntas pueden ser difíciles. • Pueden tomarse un descanso durante la entrevista cuando lo deseen. • Pueden hacer preguntas si necesitan que se les aclare algún punto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pueden hacer preguntas si necesitan alguna aclaración.

FICHA INDICATIVA 402 Acompañamiento de los familiares de principio a fin (cont.)

	Notificación del fallecimiento	Reconocimiento de los restos mortales	Entrega de los restos
Velar	<ul style="list-style-type: none"> • Por que la notificación se haga en persona y en un lugar seguro. • Por que el anuncio se realice con el respeto debido a las costumbres sociales y las prácticas religiosas. • Por que las familias hayan recibido suficiente información sobre la forma en que sus seres queridos fueron identificados y sobre las circunstancias de su muerte (teniendo en cuenta la vulnerabilidad emocional de la persona que recibe la noticia). • Por que los encargados de dar la noticia conozcan la situación de las familias y tengan en cuenta su vulnerabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por que los restos mortales sean respetados y tratados de acuerdo con las necesidades culturales. • Por que las familias hayan recibido suficiente información sobre la forma en que sus seres queridos fueron identificados y sobre lo que se halló (huesos, efectos personales, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Por que los restos mortales sean respetados y tratados de acuerdo con las prácticas culturales. • Por que las familias hayan recibido suficiente información sobre lo que se les va a entregar (partes del cuerpo, efectos personales, etc.). • Por que se les haya facilitado suficiente información sobre el lugar en el que fueron hallados sus familiares, la forma en que fueron identificados y las circunstancias de su muerte (teniendo en cuenta la vulnerabilidad emocional de las familias).
<p>Prepárese para la entrevista y para otras ocasiones informando a las familias sobre:</p> <p><i>La información se puede transmitir en grupo o individualmente. Se recomiendan las sesiones en grupo, ya que contribuyen a reforzar los vínculos sociales y favorecen el apoyo mutuo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • La conveniencia de que no estén solos. <p><i>Lo ideal sería determinar a quién se debería dar la noticia en primer lugar y, cuando sea posible, procurar que esté presente durante la notificación al resto.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento. • El estado de los restos si es que todavía no se les ha informado al respecto. • Qué se hará con los restos y/o efectos personales. Las personas que estarán presentes. • La documentación necesaria. <p><i>En caso de que los restos se muestren de forma colectiva, se recomienda organizar una sesión de información para todas las familias concernidas. Puede resultar útil pedir a familias que ya han pasado por esa experiencia que asistan a la sesión de información.</i></p> <p>En algunas situaciones, y si es posible, puede sugerir a los familiares que vean primero las fotografías de los restos y del lugar en el que se encontró a su ser querido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento, el contexto y el lugar. Los familiares pueden tener que firmar documentos y/o recibir un certificado de defunción. • La forma en que se les hará entrega de los restos y/o los efectos personales; el estado de los restos si no disponen de esta información. • Las personas que estarán presentes. • La documentación necesaria (p.ej., la tarjeta de identidad).
Durante la entrevista o en otras ocasiones, explique a las familias que:	<ul style="list-style-type: none"> • Pueden hacer preguntas si necesitan alguna aclaración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pueden tomarse su tiempo para identificar los restos y/o efectos personales. • Pueden hacer preguntas si lo desean. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pueden hacer preguntas si lo desean.

FICHA INFORMATIVA 402 Acompañamiento de los familiares de principio a fin (continuación)

	Datos <i>ante mortem</i> y recogida de muestras	Recuperación de los restos
<p>Brindar apoyo directo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hablando sosegadamente y manteniendo la calma. • Tranquilizando a las familias cuando les invada la ansiedad, el nerviosismo o la rabia. • Dedicándoles tiempo (si tienen alguna pregunta). • Charlando con ellas sobre su experiencia para que compartan sus recuerdos del familiar desaparecido o hablen de su vida cotidiana. • Valorando positivamente lo que hacen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respondiendo a sus preguntas (si dispone de esa información). • Escuchando su historia, dedicando tiempo a hablar de sus familiares desaparecidos y a charlar con ellos de manera informal. • Manteniendo la calma y tranquilizando a las familias cuando les invada la ansiedad, el nerviosismo o la rabia. • Valorando positivamente lo que hacen. • Indicándoles que está disponible.
<p>Después de la entrevista o de otras ocasiones, reúnanse con las familias para:</p> <p><i>Se pueden organizar reuniones en grupo o individuales. Se recomiendan las sesiones en grupo, ya que contribuyen a reforzar los vínculos sociales y favorecen el apoyo mutuo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comentar sus sentimientos y emociones; animarles a compartirlos con alguien en quien confíen. • Comentar los próximos pasos. • Determinar qué personas requieren más información o asistencia especializada. • Fomentar el apoyo mutuo en el seno de la familia y entre todos los familiares de personas desaparecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comentar sus sentimientos y emociones; animarles a compartirlos con alguien en quien confíen. • Explicar qué va a ocurrir a continuación; el tiempo de espera puede ser muy largo y los resultados pueden no cumplir sus expectativas. • Determinar qué personas requieren más información o asistencia personalizada. • Fomentar el apoyo mutuo en el seno de la familia y entre todos los familiares de personas desaparecidas.

FICHA INFORMATIVA 402 Acompañamiento de los familiares de principio a fin (cont.)

	Notificación del fallecimiento	Reconocimiento de los restos mortales	Entrega de los restos
<p>Brindar apoyo directo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respondiendo a sus preguntas si dispone de esa información. • Escuchando su historia, dedicando tiempo a hablar de sus familiares desaparecidos y a charlar con ellos de manera informal. • Manteniendo la calma y tranquilizando a las familias cuando les invada la ansiedad, el nerviosismo o la rabia. • Valorando positivamente lo que hacen. • Indicándoles que está disponible. <p><i>La presencia de un religioso puede brindarles consuelo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respondiendo a sus preguntas si dispone de esa información. • Escuchando su historia, dedicando tiempo a hablar de sus familiares desaparecidos y a charlar con ellos de manera informal. • Manteniendo la calma y tranquilizando a las familias cuando les invada la ansiedad, el nerviosismo o la rabia. • Valorando positivamente lo que hacen. • Indicándoles que está disponible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tranquilizándolos, mostrándose compasivo. • Guiándoles a través del proceso. • Indicándoles que está disponible. <p><i>La presencia de familiares o amigos íntimos puede constituir una importante fuente de apoyo.</i></p>
<p>Después de la entrevista o de otras ocasiones, reúnanse con las familias para:</p> <p><i>Se pueden organizar reuniones en grupo o individuales. Se recomiendan las sesiones en grupo, ya que contribuyen a reforzar los vínculos sociales y favorecen el apoyo mutuo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar qué personas requieren más información o asistencia especializada. • Informarles sobre el siguiente paso: vista y/o entrega de los restos. • Tratar con ellos los preparativos de las exequias, si procede. • Facilitar información sobre los trámites administrativos y jurídicos. • Comentar sus sentimientos; compartir los recuerdos de sus familiares; animarles a que retomem su vida cotidiana. <p><i>Si se organizan sesiones de información, se puede pedir a expertos jurídicos y representantes de las autoridades que participen en ellas para responder a las preguntas de los familiares.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar qué personas requieren más información o asistencia especializada. • Comentar sus sentimientos y emociones; animarlos a compartirlos con alguien en quien confíen. • Facilitar información relativa a la entrega de los restos (si dispone de ella). • Tratar con ellos los preparativos de las exequias, si procede. • Informarles sobre los trámites administrativos y jurídicos. <p><i>Se puede invitar a figuras religiosas y/o a líderes comunitarios a que asistan a las sesiones en grupo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir emociones y sentimientos. • Rendir homenaje y conmemorar a sus familiares. • Facilitar información sobre los trámites administrativos y jurídicos. • Determinar qué personas requieren asistencia especializada. Para algunas personas, la entrega de los restos marca el principio de la fase de depresión. <p><i>Se pueden organizar conmemoraciones colectivas en las que participa toda la comunidad para brindar a las familias la oportunidad de compartir su dolor con su entorno social y rendir tributo a sus seres queridos públicamente.</i></p>

FICHA INDICATIVA 403 Respuestas más adecuadas a las reacciones emocionales

Reacciones	Lo que se debe hacer	Lo que no se debe hacer
Llanto o temblores	<ul style="list-style-type: none"> • Parar la entrevista y dar tiempo a la persona. • Preguntar si desea continuar. • “No tiene que responder si le resulta demasiado difícil”. • “Tómese su tiempo”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Decir: <ul style="list-style-type: none"> – “Vamos, deje de llorar”. – “¿Podemos seguir?”. – “Sea fuerte”. – “Con el tiempo lo superará”. – “Entiendo perfectamente cómo se siente”.
Conducta agresiva	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma y tratar de explicar la finalidad del proyecto. Tranquilizarlos diciéndoles que es comprensible que se sientan así. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tomárselo personalmente • Responder de la misma manera: <ul style="list-style-type: none"> – “Solo trato de hacer mi trabajo”. – “Tiene que calmarse”.
Negativa a participar en el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicarles que están en su derecho y que, si cambian de opinión, la puerta estará abierta. • Explicarles lo mismo una vez más con mucha paciencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intentar que cambien de parecer: <ul style="list-style-type: none"> – “Es mejor para ustedes, etc.”.
Miedo al reconocer una fotografía o al facilitar una muestra de sangre.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a las familias de cuál será el procedimiento si reconocen la fotografía o los efectos personales. • Asegurarse de que no se hayan confundido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolarlos diciéndoles: <ul style="list-style-type: none"> – “A lo mejor no es él”. – “Así podrá enterrarlo”.
Alivio al no reconocer lo que ven en las fotografías	<ul style="list-style-type: none"> • Explicarles objetivamente lo que esto significa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolarlos diciéndoles que es una buena noticia o que lo siente.

FICHA INDICATIVA 404 Cómo comunicar la noticia

ASPECTOS QUE DEBE TENER EN CUENTA LA PERSONA ENCARGADA DE DAR LA NOTICIA:

- Comunique la noticia poco a poco. Empiece diciendo, por ejemplo: “Traigo una mala noticia”. Deje que pasen unos momentos antes de continuar, para que la persona se vaya preparando. “El familiar que estaban buscando (el parentesco y el nombre) ha sido hallado muerto”. Haga otra pausa y continúe: **“Lo siento mucho. Ruego acepte mis condolencias”**.
- Diga el nombre de la persona fallecida ateniéndose a las normas culturales (nombre de pila, apellido o ambos): las personas que han perdido a un familiar son muy susceptibles ante lo que pueden considerar una falta de respeto hacia su ser querido.
- Respete las costumbres locales.
- No olvide mencionar la fuente de información.
- Deles tiempo a reaccionar: hable lenta y sosegadamente.
- Sugiera que se sienten y tomen un vaso de agua.
- Muéstrese cercano y compasivo.
- Dígalas algunas palabras de consuelo y tranquilícelos si se ven embargados por la emoción.
- Evite toda metáfora o ambigüedad. La familia debe entender que la persona en cuestión está realmente muerta.
- No trate de cambiar de tema cuando la otra persona llore o quiera hablar del difunto.
- Dedique el tiempo necesario a responder a las preguntas de la familia y preguntarle cuáles son sus intenciones o planes inmediatos.
- Si la persona no reacciona, asegúrese de que ha entendido la noticia.
- No muestre signos de impotencia: no existe una fórmula mágica para aliviar el dolor de la familia.

FICHA INDICATIVA 404 Cómo comunicar la noticia (cont.)

- Dedique el tiempo necesario a responder a las preguntas de la familia y preguntarle cuáles son sus intenciones o planes inmediatos.
- Si la persona no reacciona, asegúrese de que ha entendido la noticia.
- No muestre signos de impotencia: no existe una fórmula mágica para aliviar el dolor de la familia.

FICHA INDICATIVA 405 Cómo ayudar a una persona que sufre un choque emocional

La reacción psicológica inmediata a un suceso varía de una persona a otra y depende de diversos factores, como la naturaleza de la situación, el grado de concienciación de la persona o sus cualidades personales. Algunas personas pueden verse abrumadas por las emociones y sufrir un choque emocional. Este tipo de reacción no es patológica y no se debe confundir con los trastornos postraumáticos, que han de ser tratados por un médico o un especialista en salud mental.

La expresión del choque emocional también varía de una persona a otra y, en ocasiones, se soluciona brindando apoyo inmediato*.

A continuación se enumeran algunos de los síntomas que denotan un choque emocional:

- ojos vidriosos;
- ausencia de reacción a las preguntas o a la información;
- desorientación;
- reacciones emocionales extremas (llanto incontrolable, ataque de pánico);
- reacciones físicas incontrolables (temblores, convulsiones, hiperventilación);
- agitación o desesperación, agresividad incontrolable, actos impulsivos.

El acompañante debería actuar como se explica a continuación:

- No perder la calma, controlar las emociones, hablar con suavidad, mantener el contacto visual.
- Si la persona está acompañada por sus familiares o amigos íntimos, pídale que le den su apoyo.
- Lleve a la persona a un lado y hable tranquilamente con ella; sugiérale que la acompañe un familiar o un amigo si es necesario.
- Ofrézcale un vaso de agua o una silla.
- Ayúdela a tranquilizarse.
- Atienda sus preocupaciones más inmediatas (responda a sus preguntas o a sus preocupaciones) y proporciónale información concreta.
- Si la persona está muy agitada, habla de manera atropellada o parece perder la noción de la realidad, pídale que respire lenta y profundamente.
- Sugíérale que se centre en la situación inmediata; plantéele preguntas concretas que le puedan ayudar a recobrar la compostura (por ejemplo, pídale que le describa el lugar en el que se encuentran, lo que ve y lo que oye; trate de aclararle lo que ocurrió y la secuencia de los acontecimientos); sugiérale quedarse con ella si lo estima necesario.

Si la persona no muestra signos de mejora, será necesario solicitar otro tipo de ayuda, como asistencia médica.

* Véase, también, *Psychological First Aid: Field Operations Guide* (2005), National Centre for PTSD and National Child Traumatic Stress Network.

5. CÓMO COMBATIR EL ESTRÉS LABORAL

¿Qué es el estrés?

El estrés es una reacción natural y, en la mayoría de los casos, útil. Permite a la gente reaccionar y adaptarse a los cambios de su entorno. Sin embargo, en ocasiones, un exceso de estrés durante un período de tiempo prolongado puede llevar a la extenuación (agotamiento) y repercutir negativamente en el trabajo y en la vida personal. Si sabemos detectar los primeros síntomas del exceso de estrés, podremos tomar las medidas oportunas.

El tipo de estrés y su intensidad vienen determinados por:

- los acontecimientos y cambios que se producen en nuestro entorno;
- las percepciones individuales: la percepción del factor que desencadena el estrés (que, en psicología, se conoce como “estresor”) puede variar de un sujeto a otro. Lo que, para una persona, puede resultar intolerable o estresante, para otra puede constituir un aliciente;
- la respuesta de cada sujeto al estrés.

Causas del estrés

El estrés que padecen los acompañantes puede deberse a diversas causas, entre las que cabe destacar las siguientes:

- escuchar relatos dolorosos, especialmente cuando el acompañante ha vivido experiencias similares, ya que se puede sentir identificado con las historias o experiencias ajenas;
- ver imágenes estremecedoras o presenciar situaciones dramáticas (por ejemplo, la cuestión de los restos humanos);
- la frustración y sensación de impotencia e inutilidad debido a:
 - las expectativas elevadas de los familiares y la presión por querer hacer más de lo que se puede;
 - las elevadas expectativas que los acompañantes tienen de sí mismos;
 - problemas con los mecanismos externos (inexistencia de leyes relativas a las personas desaparecidas, falta de avances en los casos) que pueden eclipsar el valor de otras acciones más pequeñas pero importantes.
- volcarse demasiado a los problemas de las familias, no saber mantener la distancia adecuada;
- asumir toda la responsabilidad de ayudar a los familiares;
- la relación con los compañeros de trabajo, la falta de apoyo externo;
- los problemas personales y familiares.

Cómo detectar los síntomas del estrés

El estrés varía de una persona a otra. La misma situación puede ser estresante para unos y para otros no. Lo mismo ocurre con las reacciones al estrés. Para no acabar agotado o extenuado, es importante saber **detectar** los síntomas que delatan un estrés excesivo, prestando una atención especial a **los cambios** que se observen en:

- **Las emociones o sentimientos**
Ansiedad, tristeza, irritabilidad e, incluso, agresividad.
- **Los pensamientos**
Preocupaciones más acusadas de lo habitual, dificultad para concentrarse.
- **El cuerpo**
Dolor de cabeza, fatiga, dolor de espalda.
- **El comportamiento**
Beber o fumar más de lo habitual, trabajar demasiado, dificultad para conciliar el sueño.

Todas estas reacciones son normales y deberían ir disipándose con el tiempo si se toman cartas en el asunto. Si no disminuye, pedir ayuda no es señal de debilidad ni de incompetencia.

Cómo combatir el estrés

Combatir el estrés es una cuestión muy personal. Todos disponemos de los recursos necesarios pero, a menudo, la gente se olvida de utilizarlos cuando está estresada.

Las siguientes medidas pueden ayudar a reducir el estrés:

- detectar las causas (situación personal, reacciones de los familiares);
- mantener un buen estado de salud física y mental, entre otras cosas, dejando tiempo y espacio para el ocio, descansando lo suficiente y siguiendo una dieta equilibrada;
- realizar actividades de expresión personal (verbal o a través del arte, los deportes u otras actividades);
- planificar y fijarse prioridades;
- emplear técnicas de relajación;
- pedir ayuda a los demás (sobre temas personales y profesionales), pedir ayuda a los compañeros, participar en actividades en grupo o someterse a programas de supervisión.

Es importante dedicar algo de tiempo a reflexionar sobre las situaciones que le provocan estrés, analizar cómo reacciona ante ellas y plantearse las medidas preventivas más oportunas.

[↻ Véase el apartado 5, Ficha indicativa 501: Ejercicios para conocerse mejor y reducir el estrés, pág. 160 y Ficha indicativa 502: Intervisión, pág. 162.](#)

FICHA INDICATIVA 501 Ejercicios para conocerse mejor y reducir el estrés

EJERCICIO N.º 1 CONOZCA SUS PROPIOS RECURSOS

Aproveche un momento de tranquilidad para grabar en su memoria esa sensación de serenidad y rememórela en el futuro cuando se sienta alterado, abrumado o angustiado. Escríbase una carta a sí mismo/a* para leer en los momentos difíciles.

1. Redacte una lista con las actividades que le resulten reconfortantes.
2. Piense en sus puntos fuertes.
3. Piense en sus talentos, aptitudes e intereses.
4. Piense en sus esperanzas y sueños de futuro.
5. Dese a sí mismo algún consejo especial que le pueda servir de ayuda.
6. También puede anotar los nombres y números de teléfono de amigos o familiares que le puedan brindar apoyo.

EJERCICIO N.º 2

Imagine que tiene un amigo sabio y solidario que ha estado a su lado desde que nació. La razón de ser de este amigo es detectar y observar todos los aspectos positivos de su personalidad**.

En los próximos quince minutos, imagine que su amigo le dicta una lista con sus atributos más positivos:

- Escriba lo que se le venga a la mente; elabore una lista de lo que cree que su amigo le diría.
- ¿Qué rasgos de su personalidad valora más y desea que sigan influyendo en su manera de ver la vida?

EJERCICIO N.º3 TÉCNICAS DE RELAJACIÓN CORPORAL***

El primer paso consiste en la relajación de todo el cuerpo, concentrándose en los músculos. Para ello existen diversas secuencias, entre las que cabe destacar las siguientes:

Elija una postura cómoda, tumbado boca arriba o sentado en una silla donde se pueda recostar con la cabeza apoyada en el respaldo.

Descruce las piernas. Coloque los brazos a los lados.

Concéntrese en la punta de los dedos de su pie izquierdo. Empiece la relajación desde ahí hacia su pie izquierdo, subiendo hacia el tobillo, la pantorrilla, la rodilla, el muslo y el lado izquierdo de la cadera. Relaje toda la pierna, prestando especial atención a los músculos. Repita el proceso empezando con la punta de los dedos del pie derecho y ascendiendo poco a poco hasta el lado derecho de la cadera. Ahora empiece a relajar la punta de los dedos de la mano izquierda y, desde ahí, vaya subiendo hacia la mano, muñeca, antebrazo, codo y parte superior del brazo, hasta llegar al hombro izquierdo. Repita el proceso con el lado derecho.

Ahora la relajación empieza en la parte superior trasera del muslo izquierdo y va subiendo hacia el glúteo izquierdo, la zona inferior, media y superior de la espalda hasta llegar al hombro izquierdo. Repita el proceso con el lado derecho. A continuación, relaje los glúteos, subiendo hacia las dorsales y terminando en las cervicales. Deje que la relajación se vaya extendiendo desde la parte exterior de la pierna izquierda hacia la parte superior izquierda del cuerpo hasta llegar al hombro izquierdo. Haga lo mismo con el lado derecho.

La siguiente fase de la relajación comienza en la parte interior delantera de la pierna izquierda y continúa por el lado izquierdo del torso hasta llegar al hombro izquierdo. Haga lo mismo con el lado derecho. A continuación, relaje la parte trasera de la región genital y sienta cómo va subiendo por el centro hacia el abdomen y el pecho hasta llegar al cuello.

Ahora, la relajación circula alrededor del cuello y se va extendiendo hacia la izquierda, bajando por el hombro y alrededor de la nuca. De ahí sigue rodeando el cuello hacia el lado derecho y bajando por el hombro para continuar hasta el centro, donde empieza a subir hacia el rostro.

A continuación, empiece relajando el mentón, los labios, la nariz, el ojo izquierdo y el derecho, el lado izquierdo del rostro y la zona que rodea la oreja izquierda, el lado derecho del rostro y la zona que rodea la oreja derecha. De ahí sube hasta el lado izquierdo de la frente hasta la parte superior de la cabeza y, siguiendo en el lado izquierdo, baja por la parte trasera de la cabeza y de la nuca hasta el hombro izquierdo. Otra corriente de relajación circula desde el lado derecho de la

FICHA INDICATIVA 501 Ejercicios para conocerse mejor y reducir el estrés (cont.)

frente hacia arriba, da la vuelta y baja por el hombro derecho. Por último, la relajación sale desde el medio de la frente, da la vuelta a la cabeza y baja por la nuca.

Si quedan zonas tensas, repita el ejercicio y relájelas.

Mientras se encuentra inmerso en el proceso de relajación, pueden planear por su cabeza ciertos pensamientos. No se resista, ya que eso le impedirá relajarse. No trate de alejarlos, pues lo único que conseguirá es que vuelvan a asaltarle de nuevo. Basta que decida: "no voy a pensar en el trabajo" para que lo haga. Es mejor aceptarlo: "puede que me ponga a pensar en el trabajo. No pasa nada". En cuanto acepta la presencia de un pensamiento, tanto si le gusta como si no, este desaparece.

Después de una distracción, reanude el ejercicio de relajación.

* Dolan, Y. (2004), *Beyond Survival: Living Well is the Best Revenge*, BT Press.

** Ibid.

*** CICR, Stress Prevention Module for Detailed Data Collection (DDC) on Missing Persons, documento interno, 2007.

FICHA INDICATIVA 502 INTERVISIÓN

Otra estrategia importante para combatir el estrés laboral es reunirse con sus colegas de vez en cuando y comentar las dificultades con que se hayan tropezado para encontrar juntos una solución. Esta técnica se conoce también como **intervisión**.

ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA INTERVISIÓN*

La intervisión es un método de aprendizaje que permite a un grupo supervisarse a sí mismo sin ayuda de un supervisor profesional. En un grupo de intervisión los miembros pueden:

- **Intercambiar experiencias e ideas** con otras personas del mismo entorno (la mayoría de las veces con otros profesionales).
- **Solicitar apoyo en relación con un caso** o una situación difícil y analizarlos con el grupo.
- **Expresar las reacciones y emociones** relacionadas con el trabajo.
- **Expresar el descontento con ciertas medidas institucionales** y buscar soluciones entre todos en un ambiente **de apoyo y respeto mutuos**.

Para garantizar la confianza mutua, es preciso respetar **dos reglas de conducta**:

- **Confidencialidad**: todo lo que se diga en el grupo se queda dentro del grupo.
- **Para evitar ser juzgado**, es necesario que los miembros acepten **hablar ÚNICAMENTE de la situación o problema en cuestión y NO de la persona que los traiga a colación**. La finalidad es ayudar a la persona a encontrar soluciones y NO evaluar su trabajo.

EL GARANTE

Un miembro del grupo actuará como garante, es decir, se encargará de que la sesión transcurra con normalidad. El garante no tiene autoridad sobre los demás, pero sí goza de su confianza.

La función del garante no es dirigir la charla, sino:

- Abstenerse de manifestar opiniones, sugerencias o juicios personales.
- Acoger positivamente las nuevas opiniones, ya que se precisan ideas para resolver los problemas planteados.
- Abstenerse de intervenir si el grupo está funcionando bien. En caso contrario, **encauzar la dinámica del grupo y disipar cualquier conflicto que pueda surgir**.
- Procurar que todos los miembros participen en condiciones de igualdad.
- Reconducir la charla si los participantes se desvían del tema.
- Llevar los tiempos: recordar a los miembros el tiempo de que disponen y regular la sesión en consecuencia.
- Realizar un resumen de la sesión.

De Laumont, B. Tadjet, A (2000), "L'Intervision ou la fin de la solitude du travailleur psychosocial", Bruselas: MSF – Bélgica, Documento interno.

REFERENCIAS

- Bacqué, M-F. (2003), *Approvoiser la Mort*, Odile Jacob.
- Bacqué, M-F. (2005), "Psychothérapie analytique des deuils post traumatiques", in *Stress et Trauma*, 5 (3), págs. 153-160.
- Blaauw, M. (2002), "'Denial and Silence' or 'Acknowledgement and Disclosure' ", en CICR, *Las personas desaparecidas: Acción para resolver el problema de las personas desaparecidas a raíz de un conflicto armado o de violencia interna y para ayudar a sus familiares*, CICR.
- Boss, P. (1999), *Ambiguous Loss: Learning to Live with Unresolved Grief*, Harvard University Press. Trad. María Isabel Campos Adrados, La pérdida ambigua. Cómo aprender a vivir con un duelo no terminado, Gedisa, 2001.
- Boss, P. (2006), *Loss, Trauma and Resilience: Therapeutic Work with Ambiguous Loss*, W.W. Norton.
- Brown, T., Mitchels, B., *Loss, Bereavement and Trauma Resource Pack*, Watershed Publications.
- Chauvenet, A. and Lemaire, J-M. (1996), *Clinique de la reconstruction. Une expérience avec des réfugiés en ex-Yougoslavie*, L'Harmattan.
- Cohen J.A, et al. (2001), *Cognitive Behavioral Therapy for Traumatic Bereavement in Children: Treatment Manual*, Center for Traumatic Stress in Children and Adolescents, Departamento of Psiquiatría, Allegheny General Hospital, Pittsburgh, PA.
- Dolan, Y. (2000), *Beyond Survival: Living Well is the Best Revenge*, BT Press.
- Dawson, S., Manderson, L. (1993), *Le manuel des groupes focaux*. International Nutrition Foundation for Developing Countries. Fuente: <http://www.unu.edu/Unupress/food2/UIN10F/uin10f00.htm>
- Denis B. (2000), *De la transmission orale aux défis de l'écrit. Psychosocial: planification et évaluation*, MSF Bruselas – documento interno.
- Ernoul, A. (2003), *Deuil et lien social, le groupe d'entraide et le soutien de deuil à domicile*, Centre de ressources national François-Xavier Bagnoud. Fuente: <http://www.cdrnfb.org/content/view/6/68/>
- Fustier, P. (2005), "Le lien d'accompagnement", *Dossier pratiques d'accompagnement*, Rhizome N.º 20.
- García Castro, A. (1996-1997), "Hors themes: la mémoire des survivants et la révolte des ombres: les disparus dans la société chilienne (1973-1995)", *Cultures & Conflits*, N.º 24-25.
- Guay, J. (1992), *Thérapie brève et Intervention de réseau, une approche intégrée*, Presses de l'Université de Montréal.
- Hardy, P., *Deuil normal et deuil pathologique*, Módulo 6 – Pregunta 70, Curso de psiquiatría del CNUP, College Nationaldes Universitaires en Psychiatrie. Fuente: http://www.med.univ-angers.fr/discipline/psychiatrie_adulte/cours/70-deuil.htm
- Hill, M., *Healing Grief through Art: Art Therapy Bereavement Group Workshops*. Fuente: <http://www.drawntogether.com/healing.htm>
- CICR, "Cadre de Référence sur les violences sexuelles dans les situations de conflit armé et d'autres situations de violence", documento interno.
- CICR (2007), "Stress Prevention Module for Detailed Data Collection (DDC) on Missing Persons", documento interno.
- CICR /de Barros-Duchene, L, "Mental health: A concept paper" document interno preliminar.
- CICR (2007), *Accompanying Families of Missing Persons: A Practical Handbook*.
- CICR (2004)/Lindsey-Curtet, C., Holst- Roness, F.T., Anderson,L., *Responder a las necesidades de las mujeres afectadas por conflictos armados: Guía Práctica del CICR*, CICR.
- CICR (2002), *Las personas desaparecidas: Acción para resolver el problema de las personas desaparecidas a raíz de un conflicto armado o de violencia interna y para ayudar a sus familiares*, CICR.
- CICR/Dr. Pierre Perrin (ed.) (1996), *Guerra y salud pública*.
- CICR (2005), *Personas desaparecidas, el análisis de ADN y la identificación de restos humanos*, ICRC. Disponible en: <http://www.icrc.org/spa/resources/documents/publication/p4010.htm>
- CICR/ UIP (2009), *Personas Desaparecidas: guía para los parlamentarios*, CICR/UIP.
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2003), *Apoyo psicológico basado en la comunidad: Manual de formación*, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Fuente: <http://www.ifrc.org/what/health/psycholog/manual.asp>
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2ª ed., 2007), *Apoyo psicológico basado en la comunidad: Manual de formación*, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- INTERPOL, *Guía para la identificación de víctimas de catástrofes*. Disponible en: <http://www.interpol.int/content/download/10461/74528/version/4/file/guideES%5B1%5D.pdf>
- Ireland, Marie (2001), *Approvoiser le deuil. Surmonter la mort d'un être cher*, Presses du Châtelet.
- Josse, E., et al. (2004), *Trauma: Guidelines for Psychosocial Care*, MSF Belgium.

- De Jong, K. (2001), *Focus Group Discussion Guidelines*, MSF Holanda, documento interno.
- Laumont, B. Tadjét, A (2000), "L'Intervision ou la fin de la solitude du travailleur psychosocial", MSF – Belgique, documento interno.
- Liebmann, Marian (2004), *Art Therapy for Groups: A Handbook of Themes and Exercises*, 2ª ed., Routledge.
- Leclercq, C. and Hayez, J.Y (1998), "Le deuil compliqué et pathologique chez l'enfant", *Louvain Médical*, 09/1998, N.º 7, págs. 293-306.
- National Center for PTSD/National Child Traumatic Stress Network (2005), *Psychological First Aid: Field Operations Guide*.
- Métraux, J-C. (1995). *Children Victims of War*. vol.1, Rádda Barnen.
- Miller, K.E. (1999), "Rethinking a familiar model: Psychotherapy and the mental health of refugees", *Journal of Contemporary Psychotherapy*, vol. 29, N.º 4.
- Resource Center for Mental Health and Human Rights – Community Action Group Spain/Community Studies and Psychosocial Action Team- ECAP, Guatemala/Solomon Asch Center for the Study of Ethnopolitical Conflict, Universidad de Pensilvania, USA/Child Mental Health Program – PASMI, Perú, *Monitoring of the Community and Psychosocial Impact of Exhumation Process of Mass Graves in Latin America: An International Collaborative Project Based on Local NGOs* [sic] Work. Fuente: http://www.forcedmigration.org/psychosocial/papers/Exhumations_paper_no_appendices.pdf
- MSF Holanda (2005), *Psychosocial and Mental Health Interventions in Areas of Mass Violence*. Fuente: http://www.msf.org/source/mentalhealth/guidelines/MSF_mentalhealthguidelines.pdf
- OMS, Working with Street Children – Módulo 10: Implementing a Street Children Project, OMS. Fuente: http://whqlibdoc.who.int/hq/2000/WHO_MSD_MDP_00.14_Module10.pdf
- Richman, Naomi (1995), *Communicating with Children, Save the Children*.
- Rogers, N. (2001), "The Path to Wholeness: Person-Centred Expressive Arts Therapy," en Rubin, J.A. (ed.), *Approaches to Art Therapy: Theory and Technique*, Brunner-Routledge, págs. 163-177. Fuente: <http://www.psychotherapy.net>
- Sironi, F. (2007), *Psychopathologie des violences collectives*, Odile Jacob.
- Sen Dave, A., et al. (2003), *Psychosocial Care for Children Surviving the Riots*, Bangalore Books for Change.
- Subilia, Laurent, Juan-Torres, Sylvie Rombaldi (2005), "Familles de Disparus... un deuil Possible?", *Stress et Trauma*, 5 (3), págs. 167-173.
- Terre des Hommes (2005), *Child Protection: Manual for Intervention in Humanitarian Crisis*. Fuente: http://www.tdh.ch/website/doc_dnl.d.nsf/bf25ab0f47ba5dd785256499006b15a4/aa38138679a23d33c12571760041dd5d/FILE/manuel_protection_en_2006.pdf
- Tully, S.R. (1995), "A painful purgatory: Grief and the Nicaraguan mothers of the disappeared", *Social Science and Medicine*, vol. 40, N.º 12, págs. 1597-1610.
- UNICEF/Mona Macksoud (1993), *Helping Children Cope with the Stresses of War: A Manual for Parents and Teachers*, UNICEF.
- Informes internos del CICR**
- A.M Bachman (2001), An Evaluation of the Specific Needs of Family of Missing in Kosovo.
- Sahar Hasan-Staehlin (March 2000 to December 2001), End-of-Mission Report BiH.
- Sahar Hasan-Staehlin (2001), Report: A Training Tool for the Psychosocial Aspects Related to the Photo-Book.
- Simon Robbins (2004), East Timor Missing File: A Summary.
- Simon Robbins (2007), Office Memo: Needs of the Families of the Missing, Nepal.
- Cendrine Labaume (2008), Families of the Missing: Needs Assessment Final Report, Cáucaso meridional.
- Virginie Mathiew (2008), Families of Missing: Needs Assessment Report, Cáucaso septentrional.
- Lecturas complementarias**
- Dagnini, N., Valls, P. (2004), Enfants Réfugiés du Monde, Malle de jeux internationale: restaurer l'activités ludique des enfants en situation de crise. Collection pratique, Fondation de France.
- Terre des Hommes (2006), *Laugh, Run and Move to Develop Together*.
- Terre des Hommes (2006), *Manual of 20 games*.
- Yaconelli, M., Rice, W. (2010), *Best of Play It!* Zondervan/Youth Specialties.

MISIÓN

El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), organización imparcial, neutral e independiente, tiene la misión exclusivamente humanitaria de proteger la vida y la dignidad de las víctimas de los conflictos armados y de otras situaciones de violencia, así como de prestarles asistencia. El CICR se esfuerza asimismo en prevenir el sufrimiento mediante la promoción y el fortalecimiento del derecho y de los principios humanitarios universales. Fundado en 1863, el CICR dio origen a los Convenios de Ginebra y al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, cuyas actividades internacionales en los conflictos armados y en otras situaciones de violencia dirige y coordina.



CICR