



Toma de testimonios,  
preparación de audiencias  
y seguimiento

Este capítulo se centra en algunos de los contextos en los que se da la investigación de violaciones de derechos humanos, y de los marcos la relación con las víctimas, especialmente en la toma de testimonios, denuncias, comisiones de investigación o demandas judiciales. Se abordan las condiciones del contexto, los aspectos clave en las fases iniciales, las tareas y cuidados más importantes en la toma de testimonios y preparación de audiencias, o los momentos posteriores a sentencias o acuerdos.

## La persona que entrevista

La confianza es la energía básica para poder realizar el trabajo de apoyo legal, acompañamiento psicosocial o de investigación en derechos humanos. Dicha confianza se establece en tres dimensiones. Una, la confianza personal, con quien se siente escucha y comprensión. Otra la confianza técnica, en la capacidad de resolver los problemas o realizar de forma conveniente la investigación. La tercera, una confianza por el lado social que muestra una comprensión política de los hechos y un “estar al lado de la víctima” en la lucha por la defensa de los derechos humanos. Esta última alianza por el lado social constituye la base para esta relación.

La relación inicial puede darse por el conocimiento del trabajo que realiza la organización de derechos humanos o por la intermediación de interlocutores de confianza. De todas formas esta construcción de la confianza es parte del proceso que se debe de cuidar, tener en cuenta los aspectos de gradualidad y las dificultades iniciales que son frecuentes en contextos de impacto por violaciones de derechos humanos.

La persona que entrevista debe ejercitarse en la escucha activa, cuidando la comunicación verbal y no-verbal para establecer una relación de confianza con la persona. Debe identificarse con la “víctima”, pero mantener a la vez una cierta distancia que le permita orientar la entrevista con preguntas y apoyarle en determinados momentos.

### Actitudes básicas de la persona que entrevista:

- Empatía: comprender y transmitir comprensión.
- Respeto: aceptación de su experiencia y la persona.
- Interés: mostrar que los hechos y la persona me importan.
- Calidez: cercanía, proximidad afectiva.
- Concreción: claridad y objetivos específicos.

Cuando quien entrevista es una persona de confianza, la persona afectada puede tener una actitud menos defensiva, con menos miedo y le va a contar lo que al desconocido no se puede. Por ejemplo, cuando empezó el proyecto REMHI en Guatemala en 1995 (ODHAG, 1998), un proyecto de recogida de testimonios que comenzó antes de que se firmaran los Acuerdos de Paz en Guatemala, las memorias estaban atadas por el miedo y trabajar con entrevistadoras/es de confianza de las comunidades fue muy

importante para superar el temor y generar las condiciones que permitieran compartir hechos atroces.

Pero, del otro lado, también cuando la persona que entrevista es conocida de la víctima es más fácil que se den cosas por supuestas, y por tanto no se pregunten (*¡Cómo le voy a contar a Macala si ella ya sabe!*). Además, en algunas ocasiones de forma paradójica, la persona puede contar más cosas a personas que conoce menos, especialmente a quienes no forman parte de su círculo, dado que la revelación de ciertos aspectos con personas con las que se sigue teniendo posteriormente convivencia puede ser vista como más peligrosa (Pennebaker, 1995). La actitud del entrevistador preguntando por cosas que pueden resultar obvias puede ser un límite dado que sobrecarga la entrevista pero, por otro lado, puede ser un recurso positivo si sabe manejarse adecuadamente.

En todo caso, hay que considerar el conocimiento previo de la persona o la organización, y la pertinencia o no de la presencia de alguna persona de contacto o de confianza de la víctima.

## Promover un contexto favorable

¿Las condiciones que facilitan a la persona el recordar o tener un mejor testimonio se dan en una habitación hablando detrás de una mesa, tomando un café o en su contexto comunitario? Los diferentes ambientes o circunstancias del caso pueden hacer aconsejable uno u otro contexto pero, en todo caso, es importante tener en cuenta un ambiente adecuado que permita que la persona se sienta tranquila.

Un lugar con privacidad, sin llamadas de teléfono o entradas y salidas de gente, y sin ruido, que permita la comunicación y la escucha. A pesar de que el contexto de muchas investigaciones sea precario, o en el propio medio comunitario, contar con condiciones básicas no tiene que ver tanto con los medios como con pensar en generar condiciones favorables en el lugar concreto en que se desarrolla. Dar seguridad de la privacidad de la entrevista y la confidencialidad de los datos y experiencias, si fuera necesario.

## Explicar el objetivo y el procedimiento

En algunas ocasiones, la entrevista puede desarrollarse a demanda de la persona afectada. En ese caso es importante explorar la demanda, conocer los hechos, identificar los problemas y clarificar las posibilidades de acción. En otros muchos, estas entrevistas se dan ya en un contexto estructurado. Entonces se trata de explicar el sentido de la entrevista, el objetivo y circunstancias de la misma (como por ejemplo, recoger su experiencia como testigo, hacer una denuncia pública, etc.), y la manera en que va a desarrollarse (tiempo, reglas básicas como la voluntariedad, el modo más o menos informal o de respuesta a preguntas precisas, etc.). Dejar un tiempo para comprobar la comprensión o el acuerdo y poder aclarar las dudas tanto sobre el uso de la información, como sobre las condiciones de confidencialidad o seguridad, el manejo público de la información en su caso, etc.

Por otra parte, dado que las entrevistas en general suponen un contexto de inseguridad para la persona entrevistada (*¿qué tipo de preguntas me irá a hacer? ¿sabré responder? ¿qué voy a contar de todo lo que pasó? ¿qué va a pasar después?*), se necesita aclarar también el método o forma en cómo se va a estructurar. Es importante generar una atmósfera tranquila y dar explicaciones claras sobre el modo en que se piensa desarrollar. Por ejemplo, explicando que: a) las preguntas son sencillas, para que le orienten en su testimonio, y centradas en su experiencia; b) si hay problemas tanto con algunas preguntas como respuestas que lo haga saber; c) la apertura a responder las dudas que tenga; d) el tiempo previsto y disponible y el ritmo de la entrevista (pueden hacerse pausas si lo considera necesario, etc.); e) la evaluación final de la misma y de las cuestiones a considerar respecto al seguimiento, en su caso.

## Recoger la información ¿grabar o tomar notas?

La recogida de información de forma fiable y segura es una parte central de la investigación o un peritaje. Básicamente los procedimientos para hacerlo son dos, el uso de una grabadora y la toma de notas por la persona que entrevista o por alguien que le ayuda en esa tarea.

Siempre la grabadora es “uno más”, es algo que está ahí, y que para muchas personas puede ser visto como peligroso o que puede limitar la expresión si no hay claridad sobre su uso posterior. Los beneficios evidentes de la grabación incluyen la mejor recogida de la información, la importancia de contar con las expresiones de la víctima o la mayor libertad de la persona que entrevista para focalizarse en la interacción. Pero también tiene sus límites como el riesgo de mal funcionamiento, la necesidad de asegurar el registro, o la sobrecarga posterior en la transcripción sin un registro de notas previo.

Por su parte, el tomar notas durante la entrevista como único sistema de registro puede focalizar a la persona que entrevista en esa tarea más que en la interacción. Además, limita el contacto visual, y la calidad de la información está condicionada por la habilidad de registro del entrevistador. Por otra parte, los aspectos positivos son la ayuda para sistematizar la información posteriormente, la versatilidad en diferentes situaciones, la no dependencia de instrumentos tecnológicos y que puede ayudar a centrar aspectos clave de la entrevista. En esos casos, la transcripción debe hacerse en las próximas horas.

Probablemente la decisión de la forma de trabajo dependerá del tipo de entrevista, su uso posterior, el grado de confianza con la persona, los aspectos relativos a la seguridad y las condiciones del contexto. En ocasiones es posible trabajar con dos personas en la entrevista, una que conduce la entrevista y otra que se centra en el registro de la información. Eso puede ayudar también posteriormente a una discusión conjunta de las notas para comentar, entender y registrar la información definitiva y las impresiones que ayuden al proceso. En caso de graves problemas de seguridad pueden separarse los datos de la persona entrevistada o testigo del conjunto del testimonio (ya sea grabado o escrito) para evitar posibles represalias. Lo más importantes es proteger a la persona. En la práctica pueden darse formas combinadas que tengan en cuenta los dos objetivos (interacción con la persona y registro de la información).

	Grabación	Registro manual
Aspectos positivos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permite recoger de forma directa las voces, y expresiones personales.</li><li>• Posibilidad de volver a chequear la información.</li><li>• Libera al entrevistador del esfuerzo de registro en papel de los detalles del testimonio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tomar notas ayuda a centrar los aspectos clave de la entrevista.</li><li>• Ayuda a la sistematización posterior de la información.</li><li>• No hay dependencia de elementos técnicos y de su funcionamiento.</li></ul>
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puede relajar en exceso al entrevistador sobre el registro.</li><li>• Problemas de seguridad o necesidad de protección de la información.</li><li>• Problemas técnicos o escasa calidad de la grabación pueden limitar su uso posterior.</li><li>• Hacer copia de seguridad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limita el contacto visual y corporal.</li><li>• Dificultad para recoger de forma completa y clara la información.</li><li>• Focaliza la actitud del entrevistador en la recogida de la información más que en la interacción con la persona entrevistada.</li></ul>

Encuadre y fase inicial

El contexto en el que se da la relación es clave para definir bien las características de este encuadre. Esta fase suele durar desde el conocimiento del caso hasta el establecimiento de la demanda en los procesos judiciales. En otros casos, es parte del testimonio de la persona para una Comisión de la Verdad y su posterior implicación en el proceso. Si bien varios de los aspectos señalados a continuación son importantes en otras fases, se señalan tres elementos clave de este inicio.

- a. *Explorar las expectativas.* Debe formar parte siempre de cualquier inicio del proceso. Explorar los intereses, percepciones y esperanzas de la gente, permite: a) ajustar en la medida de lo posible dichas expectativas a lo previsible, según la experiencia o las circunstancias del caso, b) tener en cuenta dichas expectativas para adecuar la demanda (por ejemplo, lo que se puede esperar o no respecto a la reparación). Cuando esto no ha formado parte del acuerdo inicial o de la evaluación del caso durante el proceso, se acumulan riesgos de falta de adecuación y malentendidos que pueden bloquear la comunicación o el sentido del litigio.
- b. *Proporcionar información básica* de forma que se tenga una visión global del proceso. Esto significa tanto adaptar las explicaciones a su nivel de comprensión evitando el vocabulario excesivamente técnico (artículos de leyes o convenios, tipo de violaciones, gestiones jurídicas, etc.), como al ritmo de asimilación y proceso de las víctimas y familiares (por ejemplo, dando una visión global de las fases y lo que se puede esperar de ellas), pero evitando información muy precisa sobre aspectos que pueden ser abordados más adelante. También de los posibles problemas que puedan darse para tener un comportamiento anticipatorio. Hay que tener un equilibrio entre la información limitada y la sobrecarga de información en esta fase.

c. *Establecer las reglas de comunicación y manejo de problemas.* En esa primera fase es importante acordar las reglas básicas de la relación, cómo se manejará la información, el nivel de involucramiento de los demandantes en el proceso, lo que se espera de los abogados y cuál es el rol de las víctimas o familiares. Se necesita trabajar con preguntas y un clima de diálogo que permita superar las barreras profesionales o la percepción de jerarquía que impida aclarar las cuestiones básicas. En esta fase inicial debería llegarse a un acuerdo explícito de colaboración, ajustando los roles y las reglas para el futuro. De esta forma pueden evitarse malentendidos y problemas ulteriores.

## Toma de testimonios y audiencias

La toma de testimonios es una parte fundamental del proceso de denuncia o litigio. Hablar sobre los hechos y dar su testimonio puede tener muchos sentido para las víctimas pero tiene que hacerse de manera que sea lo más útil desde el punto de vista de la investigación y de la situación emocional de la víctimas. En este sentido, algunos aspectos básicos son el refuerzo del sentido del testimonio, evitando la reiteración y atendiendo a las dificultades específicas.

### Reforzar el sentido del testimonio

El testimonio es un instrumento para la recogida de información sobre los hechos que ocurrieron. Puede ser también la primera posibilidad que tiene la persona de hablar de su experiencia y expresar hechos y experiencias que han permanecido ocultos. Hablar de su experiencia puede ayudar a la persona no sólo a descargar su tensión, sino a globalizar la experiencia y tratar de darle un sentido.

El testimonio puede tener también el valor positivo para:

- superar la sensación de impotencia,
- hacer algo para enfrentar lo que pasó o que no vuelva a suceder,
- recuperar el valor de su experiencia,
- dar constancia de la arbitrariedad y el horror de la violencia sufrida.
- señalar a los responsables y contribuir a la prevención y la justicia.

A pesar de que tenga sentido, las personas más afectadas pueden tener muchas dificultades para compartir su experiencia. Se necesita construir un marco y relación de confianza, que permita acercarse a los hechos y superar dichas dificultades.

### Evitar la reiteración

En unos casos, las víctimas han narrado su experiencia varias veces antes de realizar una demanda legal, una denuncia o su testimonio a una comisión de investigación. En otros casos, como cuando estas llegan al sistema interamericano, tendrán que hacerlo varias veces más en el recorrido de la demanda internacional. Hay que tratar de limitar esta reiteración en la medida de lo posible, tratando de recoger el testimonio en la fase inicial de la manera más amplia posible.

Esto es especialmente importante respecto a hechos particularmente dolorosos o detalles de las violaciones cuya narración reiterada puede generar un impacto. Recordar puede tener mucho sentido pero también tiene un coste psicológico en muchas ocasiones que hay que tratar de limitar.

Se recomienda un sistema de grabación y transcripción para evitar las entrevistas sucesivas sobre los mismos aspectos. Cuando se trata de testigos para un proceso judicial, debido a que priman las razones del proceso legal, el testimonio escrito se hace ante diferentes interlocutores y se valida posteriormente ante figuras como un notario, lo que hace que se tenga que volver a la narración primaria.

#### Desde el punto de vista psicológico hablar es positivo si...

- a) no se limita a una descarga emocional sobre los hechos y se integran emociones y reevaluaciones,
- b) se hace en un momento en el que es posible tomar distancia psicológica,
- c) no se hace de manera repetitiva,
- d) la persona quiere hacerlo y tiene un sentido para ella,
- e) se está ante un interlocutor/a de confianza que transmite escucha y comprensión,
- f) se tienen en cuenta las diferencias culturales en el modo de expresar o compartir las emociones.

(Pennebaker, Páez, y Rimé, 1998)

### c. Atender a las dificultades específicas

La toma de testimonios, ya sea en el contexto de entrevistas con representantes legales o peritos, audiencias públicas o en la experiencia individual de la víctima de enfrentarse a sus recuerdos y una computadora para escribir su historia, puede suponer una fuerte movilización emocional, generarse nuevas preguntas o valorar cual es la respuesta más adecuada a las mismas o la profundidad del relato necesaria.

Las mayores dificultades suelen darse cuando la víctima no ha tenido la oportunidad hasta entonces de hablar, ha tenido problemas psicológicos anteriores o no se siente especialmente involucrada en el proceso. Sin embargo, como muestra el siguiente testimonio de una de las familiares del caso de La Rochela, una matanza de agentes judiciales en Colombia a manos de los paramilitares, también pueden darse en personas con mayor experiencia, lo que no siempre significa una recuperación emocional: *Como experiencia propia uno cree que después de dieciocho años ya ha elaborado todos los duelos, ya puede manejar el tema sin tanto dolor. Yo me senté un sábado a trabajar sobre mi declaración y terminé el lunes y me enfermé. Me tuvieron que hospitalizar porque entré como en un estado de depresión, no podía ni siquiera levantar la cabeza del dolor que sentía en el cuerpo, no quería que nadie me hablara ni me mirara. Una amiga me dijo: “uno saca los cajones, medio los arregla y los guarda, pero uno tiene que sacar los cajones, limpiarlos bien y luego los guarda”.*

La preparación de audiencias y testimonios es una cuestión básica. La mayoría de las veces esta preparación se hace con preguntas centradas en los aspectos generales y problemáticos en el caso, el establecimiento de un contexto similar al que tendrá lugar en la realidad, o el entrenamiento en la capacidad de responder a preguntas específicas o que puedan parecerse a la confrontación del litigio. Esta preparación debe estar orientada a aumentar la autoconfianza de la persona, facilitarle conocimientos que permitan centrarse en el contexto (tiempo disponible y características del espacio) y reforzar habilidades para la expresión, incluyendo la resistencia a la manipulación. Sin embargo hay que tener cuidado con que estas actividades de preparación no limiten la espontaneidad de las víctimas o testigos que son la fuente de su autenticidad. Se necesita en ello respetar el lenguaje y forma de narrar los hechos o sentimientos que tiene la persona.

Las percepciones de las víctimas o la expresión de su vivencia pueden ser elementos que se expresan igualmente durante la entrevista, y eso es parte del proceso. Después de terminar el testimonio, dejar un espacio para hablar de la persona de cómo se siente y mostrarle apoyo.

### Preparación de una audiencia

Tener en cuenta las tareas complejas, la situación emocional y las dificultades prácticas para víctimas y testigos.

1. Reunión inicial antes de la audiencia. Proporcionar información básica sobre el proceso. Tener en cuenta que, en muchos casos, ese es el momento para el que la persona ha estado esperando durante años, con lo que supone de esperanza y sentido, pero también de tensión y vulnerabilidad.
2. Abrir un espacio de consulta y preparación. Necesidad de reafirmar lo que saben, y espacio de preparación para preguntas de distintos abogados o investigadores. Superar las dificultades o barreras percibidas por las víctimas o testigos para preguntar o resolver sus dudas.
3. Tener en cuenta los aspectos prácticos. Todo lo que conlleva la preparación y el desarrollo de la audiencia puede ser complejo para algunas víctimas o testigos, especialmente cuando proceden de áreas rurales o sectores pobres y hay diferencias culturales. Aspectos como realizar la documentación necesaria, poderes legales, pasaporte, notario, burocracia, tomar un avión, alojarse en hoteles, etc. suponen un mundo nuevo para el que hay que prepararse.

## Manejo de la movilización emocional

En el trabajo de recogida de testimonios, presentación en audiencias, etc. se movilizan numerosos recuerdos, aspectos emocionales y memorias traumáticas. Se necesita acompañamiento para ayudar a cerrar, en la medida de lo posible, la experiencia con contención y apoyo. Posteriormente al testimonio puede darse una sensación de alivio, pero también de preocupación por lo “bien o no” que se haya realizado el mismo. Muchas víctimas y testigos necesitan un espacio posterior de expresión que promueva sensación de seguridad sobre lo realizado y el valor positivo de su testimo-



nio en el contexto de la denuncia o de la audiencia. Por otra parte, también puede ser importante en ese momento normalizar algunas reacciones que pueden darse en las horas o días después, como sentimientos de tristeza o recuerdos traumáticos, o algunos problemas para dormir o desconectar de su experiencia. Normalizar dichas reacciones puede ayudar a la persona a entender lo que le sucede y, en caso necesario, pedir ayuda.

Algunos aspectos a chequear con la víctima son: ¿cómo se encuentra después del testimonio?, ¿qué grado de comprensión o apoyo tiene en su medio social o familiar? ¿Cuenta con personas de confianza con las que puede hablar de cómo se siente y tener apoyo? ¿Se puede establecer un contacto o apoyo posterior?

En el caso de procesos complejos, como la realización de audiencias con varios testigos, víctimas directas o familiares, el proceso de “cierre” puede necesitar varios tiempos y escenarios. Por ejemplo:

- 1) Un espacio informal, para securizar, contener y facilitar la descarga emocional sobre las circunstancias de la audiencia, reacciones que se dieron, incidencias, etc.
- 2) Una evaluación más general con la persona o el grupo de los aspectos legales, la información del proceso, etc.
- 3) La posibilidad de contar con apoyo psicológico posterior en los casos en que sea necesario.

### Ejercicio práctico

#### Desarrollos inesperados

*Un muchacho de Guatemala que prestó testimonio sobre una masacre tuvo un episodio que las abogadas que lo representábamos no pudimos explicar pero que tuvimos que enfrentar. La víctima tuvo que ir a sacar la visa a EEUU desde su país con uno de los patrulleros de autodefensa civil que había participado en los hechos y que actuaba como testigo. Además, era la primera vez que la víctima hablaba en público sobre lo que pasó. La persona no estaba bien preparada para el testimonio ante Comisión. A las pocas horas de prestar su testimonio salió de la casa donde estaba alojado y se perdió por toda una noche. Luego, se acercó a nuestra oficina y nos pidió que consiguiéramos que se le diera la calidad de refugiado diciendo que sentía que no podía volver a su país. Una vez iniciados los trámites de refugio, a cargo de un centro que albergaba y patrocinaba a víctimas de violencia política, a los dos meses de prestar su testimonio tuvo un deterioro psicológico muy fuerte en el que empezó a pensar que había personas que lo seguían en EEUU, estaba aterrorizado, y pidió que se lo llevara nuevamente a su país. El joven volvió a su país acompañado de un miembro de nuestro equipo, y se buscó apoyo psicológico.*

*A nosotras se nos quedó un sentimiento de que le hicimos daño, cuando él fue generoso al venir, aunque unos años después nos reencontramos y nos agradeció todo el apoyo a su persona y en el caso. Esta experiencia fue muy dura para*

*la víctima. Quienes lo acompañamos y representamos nos preguntamos si habíamos actuado correctamente al facilitar su testimonio ante la Comisión Interamericana. Esta experiencia nos hizo iniciar procesos de acompañamiento psicológico para las víctimas y de entrenamiento sobre trauma a los miembros de nuestro equipo legal, entre otras respuestas institucionales. (Equipo Cejil).*

Preguntas para la reflexión:

- ¿Se cumplió con el mandato de no hacer daño en el desempeño del trabajo?
- ¿Qué precauciones debían haberse asumido al ofrecer su testimonio?
- ¿Qué se debería haber hecho antes de que él declare y qué después?
- ¿Qué precauciones y responsabilidades tiene el propio sistema interamericano frente a las víctimas?
- ¿Es posible evitar situaciones como estas?

## El tiempo posterior: publicación de informes, sentencias y cumplimiento

Posteriormente, el proceso está determinado por el tiempo entre la audiencia y la sentencia o en otros casos, entre el dar el testimonio y la publicación de un informe de una Comisión de la Verdad o la puesta en marcha de las medidas de reparación. Las sentencias, resoluciones o publicación de informes son un punto intermedio del proceso y no un punto final. Es preciso un cambio en la perspectiva del litigio no solo dirigida a “ganar el caso” en términos jurídicos, sino también a “ganar el proceso” en términos del impacto y reconstrucción del proyecto de vida. Por tanto, el punto final sería más bien el del cumplimiento efectivo de la sentencia, investigación y medidas de reparación. Por ello es también un tiempo de preparación para el proceso posterior de llevar a cabo el cumplimiento.

*Entonces, aquí llegamos al punto final, ahora sí no quiero más pensar en eso, remi-tirme de manera que me disguste, porque es una lucha constante. Eso es lo que pensé cuando habló el ministro y dijo públicamente que él se iba a encargar. Eso me dio un poco de confianza, pero conforme fue pasando el tiempo, hubo unas reuniones con ellos, ahí ya sentí una cosa que hasta da tristeza decir eso. Al haber sido la otra parte con el Estado era algo así como el enemigo del Estado, una cosa como desagradable sentir eso. Y eso lo sentía a través del trato que ellos me daban, dejaban esa sensación. Nosotros como sus enemigos, en vez de ser parte del Estado y de esa sociedad que sufrió el problema.*

Luis Cantoral

La publicación de informes o las experiencias de reconstrucción de la memoria en Comisiones de la Verdad tienen un impacto importante en las víctimas y la sociedad. En los casos judiciales, la sentencia tiene un innegable significado simbólico y prácti-

co. El impacto de la sentencia, cuando esta es favorable a la demanda de las víctimas, puede manifestarse en una euforia inicial por el logro obtenido, después de un largo tiempo de frustraciones y dificultades. Pero también la necesidad posterior de evaluar la situación y de ver cómo lo que se deriva de la sentencia puede ayudar a su proceso de reconstrucción de su proyecto de vida personal o familiar.

Podríamos señalar en ese sentido diferentes momentos y “tareas”:

- 1) La reacción psicológica inicial incluye el conocimiento y comprensión de los términos de la sentencia y lo que eso significa para las víctimas.
- 2) Un proceso a medio plazo de asimilación de la sentencia en el proceso personal o familiar; cambios en la manera de enfrentar el dolor o la pérdida.
- 3) La integración en su proyecto de vida con las necesidades o expectativas y las posibilidades que otorga para las víctimas el cumplimiento de la reparación.

### Consejos prácticos por etapa

Los siguientes puntos sintetizan algunos elementos a tener en cuenta en el manejo general de las denuncias y demandas, siendo sensibles a las necesidades de cada momento y con una perspectiva integral del proceso de las víctimas.

#### a. Fase inicial inicial.

Objetivos conocimiento del caso, explorar expectativas, tiempo necesario, establecer los acuerdos básicos, generar confianza, aclarar el sentido y características del tipo de litigio, así como a grandes rasgos los pasos y tiempos del proceso.

#### b. Seguimiento en general del proceso.

Información básica sobre aspectos legales, información sobre el proceso según la fase en que se encuentre, gestiones con anticipación, análisis de las dificultades y recursos, tiempo para gestiones y burocracia, mecanismos para gestionar las dificultades, criterios respecto a víctimas y testigos.

#### c. Audiencia.

Preparación para audiencia, explorar los miedos (incluyendo consecuencias negativas por dar su testimonio y calidad de su participación en la audiencia), conocimiento del espacio y método, valorar como espacio de expresión, evaluación de la audiencia, valoración del seguimiento, compartir con otros familiares en su caso.

#### d. Sentencia.

Manejo de la situación entre audiencia y sentencia, tiempo, valoración del resultado, reacciones entre la respuesta positiva, el grado de ambivalencia posterior, o el hecho de malas noticias. Preparación para el proceso posterior.

#### e. Ejecución de la decisión o la sentencia.

Explorar las dificultades previsibles, prepararse frente a intentos de manipulación, valorar los tiempos y la actitud de familiares y abogados, mantener flujo de información, valorar dificultades que pueden darse respecto las diferentes medidas, y en casos colectivos mantener el proceso grupal.