



## **Protocolo de atención gestáltico para favorecer la empatía en el personal que interviene en el primer contacto con víctimas de secuestro, Oaxaca, México**

Pérez Robles Flor de Belem

### **RESUMEN**

El secuestro es la privación ilegal de la libertad de las personas, estas víctimas pierden su tranquilidad, su seguridad, su dignidad como ser humano y en ocasiones su integridad física al ser mutiladas, lo que genera en ellas sufrimiento de estrés postraumático. La psicoterapia Gestalt posibilita una atención distinta a las personas que sufren esta experiencia a través de la capacitación del personal de secuestros de la FGEO, en el desarrollo de herramientas y habilidades gestálticas, este proceso de formación impacta de manera directa a los Agentes Estatales de Investigación de la Fiscalía de Justicia del Estado de Oaxaca, quienes brindan el primer contacto, lo que permite se le ofrezca a la víctima de secuestro desde una visión empática, una mejor atención con calidad y calidez humana, respeto, seguridad, confianza, comprensión, aceptación y empatía, no incrementando la gravedad del trauma.

Palabras clave: Secuestro, Psicoterapia Gestalt, Empatía, Estrés.

### **ABSTRACT**

The kidnapping is the illegal deprivation of the freedom of the people, these victims lose their tranquility, their security, their dignity as a human being and sometimes their physical integrity to be mutilated, which generates in them suffering from post-traumatic stress, Gestalt psychotherapy allows different attention to the people who suffer this terrible experience through the training of the kidnapping staff of the FGEO in the development of gestalt tools and skills, this training process directly impacts the State Investigative Agents of the Public Prosecutor's Office. Justice of the State of Oaxaca who provide the first contact, which allows the victim of kidnapping to be offered from an empathic vision, a better attention with quality and human warmth, respect, security, trust, understanding, acceptance and empathy, not increasing this way the severity of the trauma.

Keywords: Kidnapping, Gestalt Psychotherapy, Empathy, estress. Stress.

## **INTRODUCCIÓN**

México tiene el primer lugar en secuestros a nivel mundial, reveló el Observatorio Nacional Ciudadano (ONC, 2014) a través de su director general del organismo, Francisco Rivas, Rivas agrega que, en el año 2013, México fue el país a nivel mundial que también ocupó el primer lugar en secuestros.

La activista Isabel Miranda Wallace, en su organización de Alto al secuestro en noviembre de 2017, nos hace referencia que el secuestro sube un 14.81% en el penúltimo mes del año en el país, y se comete un secuestro cada cuatro horas.

Se puede ver a través de la historia que el secuestro ha existido en la historia, podemos encontrar antecedentes de orden histórico en México y en el mundo. En la actualidad el ser humano se vuelve un objeto, donde tiene un precio, el fin del secuestro, se convertido en una ganancia económica, al solicitar los secuestradores, sumas de dinero, para el rescate de la víctima, el secuestro es perpetuado a diferentes tipos de clases sociales, por diversas cantidades de dinero.

Rodríguez Manzanera (2010), nos explica en su obra Victimología, que la víctima de un delito tiene un notable perjuicio en un hecho criminal, lo que ha sido tomado en cuenta por organismos internacionales en pro de los derechos de la víctima, en colaboración con México se han llevado a cabo reformas. Hoy en día es fundamental dar asistencia y protección a las víctimas del delito en un marco de respecto a sus derechos humanos. El sector justicia a nivel nacional y estatal ha ido avanzado para tomar en cuenta las necesidades de las víctimas del delito, al grado de verse obligados de crear una ley especializada para atención a víctimas.

Las víctimas que sufren un secuestro quedan con secuelas emocionales estresantes que se pueden llegar hacer traumáticas, por lo que es de vital importancia que la víctima de secuestro cuente con una atención de calidad profesional y humana, que le ayude a soportar su estado crítico emocional por el que atraviesa.

Es trascendente, que el personal de la Unidad Especializada de Secuestros de Fiscalía General de del Estado de Oaxaca, en específico los Agentes Estatales de investigación, que brindan atención a víctimas de secuestro en el primer contacto, cuente con una sensibilización de empatía basada en habilidades y herramientas de la terapia gestáltica, ya que parte de los planteamientos de la Psicología Humanista, la Terapia Gestalt busca acompañar a las personas de manera empática tratando de ver el mundo desde la emociones y vivencias de la otra persona, con un de interés genuino en ellas, con aceptación incondicional y atención personal, sin juicios, prejuicios o categorizaciones de bueno o malo.

A través de la propuesta de la implementación de un taller de sensibilización gestáltica, en el personal de la (UECS), adquiere y desarrolla habilidades gestálticas, que le permitirán brindar mayor calidad de atención a las víctimas de secuestro.

### **La psicoterapia Gestalt**

La terapia Gestalt (T.G), consiste en atender a otro ser humano en tal forma que le permita ser lo que realmente es. Baumgardner en su libro de terapia Gestalt hace referencia que, de acuerdo con la tradición de Kierkegaard, la T.G es una terapia existencialista, que se ocupa de problemas provocados por nuestra aversión a aceptar responsabilidad de lo que somos y de lo que hacemos. (Baumgardner, 1987, Pág. 19). El propósito de la psicoterapia es restaurar las partes perdidas de la personalidad y por medio de ella pueden recuperarse nuestra experiencia y nuestros funcionamientos rechazados. (Baumgardner;1987).

La Psicoterapia Gestalt pertenece a la psicología humanista y se interesa en las personas de una manera distinta a otras corrientes psicológicas, a diferencia se caracteriza porque no sólo le interesa abarcar a la población que presente un cuadro psicopatológico o de enfermedad, sino también se interesa en las personas para desarrollar sus potencialidades y habilidades, para hacerles crecer más como seres humanos. (Citado en Petit, 1987)

Gestalt es una terapia que está más enfocada en la vida de la persona como proceso y no exclusivamente en el contenido del padecimiento, se interesa en lo que le está

sucediendo a la persona, no únicamente en que está pensando, sino primordialmente que está sintiendo en el momento, la mira desde el presente, de cómo se vive, de qué manera está viviendo esa aflicción o conflicto aquí y ahora, especialmente respetando que quien vive esa situación es el cliente y es quien más se conoce a sí misma, el terapeuta no se impone en su sentir del paciente, lo acompaña para que el mismo se dé cuenta y descubra su sentir, pensar y actuar, a través de este acompañamiento pueda deslumbrar nuevas alternativas y posibilidades de vida más sana e íntegra, que le ayuden a crecer saludablemente. Maurí, E. (2017).

Fritz Perls, en el “enfoque Gestalt y testimonios de la terapia”, nos dice que lo quiere hacer la T. G es integrar todas las partes dispersas y alienadas, alienadas y desposeídas del sí mismo y hacer de la persona nuevamente un entero. Una persona entera es una persona que funciona bien, que puede confiar en sus propios recursos y que puede reasumir su propio crecimiento donde quiera que haya sido que se quedó atascada. (Perls, 1986, Pág. 166). Perls indica que solo una forma de psicoterapia comprensiva puede llegar hacer integrativa, y solamente un terapeuta con un punto de vista comprensivo puede descubrir el núcleo de las dificultades del ser humano. (Castanedo, 2007: 34).

Las técnicas Gestalt son un conjunto de herramientas o recursos técnicos con los que cuenta el terapeuta Gestalt para ayudar al paciente a incrementar su capacidad de darse cuenta, el despertar o ampliación de la conciencia, el contacto con su experiencia o la realidad. Así estructura las técnicas, la primera de ellas son las técnicas supresivas, la segunda las técnicas expresivas, tercera las técnicas de integración y por último se agrega imágenes y fantasías.

Es de importancia primero se establezca contacto con la persona que este enfrente, “el contacto significa estar unido por medio de la percepción, a alguien o algo, fuera de uno mismo”. (Baumgardner, 1987: 35).

Egan, nos dice en su obra el orientador experto, que las destrezas del orientador serán la empatía, autenticidad, respeto y ser concretos. Empatía: Trata con las conductas y experiencias que sustentan estos sentimientos. Tal empatía establece confianza y

armonía. La autenticidad, siendo espontáneo, siendo uno mismo, otro aspecto fundamental es el respeto, debe expresarse conductualmente: estando “para” el cliente, estando dispuesto a trabajar con él, considerándolo como único y auto determinado, el orientador debe ser concreto en sus respuestas y preguntas, estas deben ser con el fin de ayudar a la persona, (Egan, 1981, Pág. 69,70).

Aparicio Pérez (2010), en su artículo de cómo desarrollar la empatía, nos dice que esta es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, en ponerse en lugar de los demás y compartir sus sentimientos. La empatía es un transposición imaginaria de uno mismo en el pensamiento, sentimiento y la acción de otro, consiste en poder sentir el mundo interno del paciente en su mundo privado como si fuera propio, sin perder de vista “el como si”, vivir los sentimientos de tristeza y coraje, confusión, etc., sin involucrarse al grado de hacer nuestros estos, sino sólo para permitirle al orientador o terapeuta clarificar al mundo interno del paciente, el empatizar es una destreza que puede adquirirse para lo que necesitamos como puede ser sensibilizarnos, saber escuchar, captar los más sutiles significados, atender no solo su expresión verbal, sino todo lenguaje no verbal, gestos, ademanes, tonos de voz, silencios etc., que hablan de lo que el otro experimenta, pide y siente.

### **Aspectos Generales de Victimología**

Los efectos en una víctima pueden ser diversos, colocando en un estado de vulnerabilidad física y emocional, que de acuerdo con los lineamientos Víctima del delito nos dice que una víctima presenta un Impacto emocional. La víctima puede presentar sentimientos de incapacidad de defensa, sumisión y desolación. Se encuentra imposibilitado para articular y ordenar ideas. Evade su realidad a través de recuerdos y vivencias del pasado. Examina su vida y evalúa sus relaciones familiares y sociales ante la incertidumbre. Presenta estados de ansiedad, angustia, desesperanza y depresión. La atención Victimológica es el cuidado que se tendrá con la víctima, con la finalidad de evitar una revictimización, a través de una atención de calidad y calidez humana, atendiendo a las necesidades de la víctima para salvaguardar su seguridad física y emocional.

El personal institucional debe procurar establecer una relación empática con la víctima, ser cuidadoso con el tono y volumen de su voz cuando se dirija a ella y con su lenguaje corporal, con la finalidad que se le proporciona a la víctima confianza, certeza, contención, además el personal que brinde la atención deberá ser precavido y respetuoso respecto del contacto físico.

Los aspectos legales de la víctima se basan esencialmente en los Derechos humanos, los cuales se encuentran establecidos en los Instrumentos Internacionales, Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, Código Penal Federal la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las Leyes Generales y la Legislación del Estado de Oaxaca.

Con todos estos tratados y leyes, se puede ver el esfuerzo por brindar una mejor atención y protección a la víctima e incluso ofendidos de un delito, legalmente se busca en todo momento en México el respeto a los Derechos Humanos.

### **Secuestro**

El secuestro no es un fenómeno nuevo en nuestro país y mucho menos a nivel mundial, el secuestro ha existido desde antaño, debido a que podemos encontrar antecedentes de orden histórico, donde lo que ha variado únicamente es la finalidad del mismo, de acuerdo a la época y región, como por ejemplo “en las antiguas tribus vikingas, en las célticas y las germanas, realizaban una actividad similar al secuestro o rapto de persona” (Góngora, 2005: 1).

“México ha sido un país donde se ha padecido siglos de inseguridad y violencia criminal, aunado desde luego a la impunidad” (Tejeda, 2012: 23). En donde el fin importante del secuestro se convierte en ganancias económicas al solicitar sumas de dinero para otorgar el rescate de la víctima, en la actualidad el secuestro es perpetuado a diferentes tipos de clases sociales, por diversas cantidades de dinero.

### **Aspectos Legales del secuestro**

Es importante señalar que el delito de secuestro, tanto en la legislación Penal Federal como en la Estatal, es considerado como un delito grave y su incidencia afecta

directamente a nivel social, al que prive de la libertad a otro se le aplicarán como responsable de este delito hasta 70 años de prisión.

### **Aspectos psicológicos en el secuestro**

El secuestro produce severas secuelas en la víctima de orden psicoemocional, generando diversos tipos de reacciones, algunas serán temporales y otras serán permanentes, algunas la personas logran sobrellevarlas solas y otras requieren de forma inmediata e imprescindible de ayuda profesional, esta afectación psicológica inicia a partir de que la persona es privada de su libertad sin su consentimiento y de manera inesperada, encontrándose en una situación de vulnerabilidad, donde su vida depende de personas que les interesa únicamente el dinero de su rescate, sin ningún respeto a la vida, la persona es sometida a condiciones inhumanas, al estar en cautiverio, donde no sabe si va a vivir o no, si volverá a ver a su familia. El individuo secuestrado, durante la negociación que llevan a cabo sus secuestradores, con su familia, llega a ocupar el lugar de un simple objeto o cosa, siendo lastimando profundamente su autoestima, seguridad y confianza.

La presión que ejercen los secuestradores sobre la víctima es básicamente a través de las amenazas de muerte, la cual es robustecida con la violencia física, a través de golpes de diversas formas, en diferentes partes del cuerpo, lesiones o mutilaciones, agresión sexual, encadenamiento etc. Después de ocurrido el secuestro para las víctimas que tienen la suerte de sobrevivir a ello, viven tristeza hasta depresión, angustia, miedo, falta de apetito, sueño e ideas paranoides, estrés. El mayor temor que caracteriza la liberación o rescate es el de volver a ser secuestrado, el miedo a tener que volver a vivenciar la experiencia traumática se hace evidente, quedando una secuela psicológica grave como es el trauma post secuestro o estrés postraumático, que clínicamente que de acuerdo con El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-V, de la Asociación Americana de Psiquiatría (APA).

En el contexto internacional el secuestro es una preocupación a nivel mundial, interviniendo en la lucha contra este delito. (ONU, 2006, Pág. III). El manual de la ONU, dice “Una de las principales responsabilidades de cualquier gobierno es mantener la

seguridad, la paz y el orden”. Esto incluye la protección de los individuos y la prevención de la delincuencia. (ONU, 2006, Pág. 7).

En la entrevista realizada al Coordinador de la UECS Oaxaca, Mtro. Ezequiel Santiago Nicolás, manifestó que Oaxaca es un estado que ya cuenta con una Unidad Especializada en el Combate al Secuestro (UECS). Integrada por Agentes del Ministerio Público, Agentes Estatales de Investigación y el proyecto a futuro de contar con sus propios peritos, también cuenta con su propia unidad de inteligencia y analices en red a plataforma México, por lo que Oaxaca se encuentra integrado al Programa Nacional en Combate al Secuestro.

### **Metodología**

Esta investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, el cual de acuerdo con Hernández Sampieri (2014) se considera secuencial y probatorio. Este modelo representa un conjunto de procesos y hay que desarrollar las diferentes etapas en forma ordenada y sucesiva, sin saltar o eludir pasos. La investigación de tipo cuantitativa parte de una idea, misma que va acotándose y de la cual derivan los objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

De las mencionadas preguntas de investigación se establecen las hipótesis y pueden determinarse las variables, se realiza el diseño para probarlas, se miden las variables en el contexto pertinente; utilizando métodos estadísticos se analizan las diversas mediciones que se hayan obtenido, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. La variable independiente se llama así, porque esta variable no depende de otros factores para estar presente en esa realidad en estudio. La variable dependiente; es aquella característica, propiedad o cualidad de una realidad o evento que estamos investigando, por lo que las variables de esta investigación son:

- Independiente el personal de la Unidad de Secuestro.
- Dependientes las habilidades y herramientas gestálticas para atención a víctimas de Secuestro.

### **Muestra**

Personal de AEI adscritos a la Unidad Especializada en Secuestros de la Fiscalía General del Estado de Oaxaca, ubicada en el edificio “Chu Rasgado” de Ciudad Judicial, con



dirección en la población de Reyes Mantecón Oaxaca, que tienen el primer contacto con la víctima de secuestro, integrado por 20 masculinos y 4 femeninos.

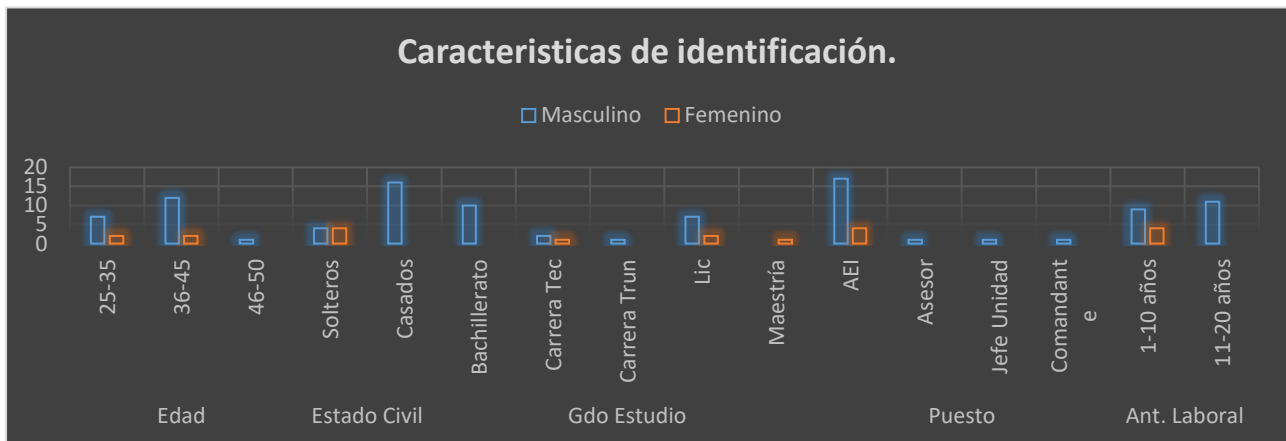
### Instrumento

Para la recolección de datos se realizará un cuestionario con preguntas cerradas y estandarizadas, con el que se podrá conocer si el personal adscrito a la unidad de secuestro de la Fiscalía General del Estado de Oaxaca cuenta con capacitación especializada en habilidades y herramientas para establecer en el primer contacto con la víctima de secuestro.

### Desarrollo

Para conocer de manera objetiva el nivel empático que poseen los AEI que intervienen en el primer contacto con las víctimas de secuestro se aplicó un cuestionario estandarizado a una muestra de veinte cuatro personas, cuatro femeninos y veinte masculinos. En la siguiente gráfica se presenta muestra con la que se trabajó la investigación, los datos que a continuación se explican se hace referencia al género al que pertenecen, la edad con que cuentan, estado civil, grado estudios, puesto y antigüedad de actividad.

Gráfica No. 01.- Características de identificación de los AEI.



FUENTE: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado AEI de UECS, julio 2018.

El taller: de desarrollo de herramientas y habilidades que favorezcan la empatía con enfoque gestáltico en el personal que brinda el primer contacto con víctimas de secuestro. Fue aplicado, dentro de la UECS de la FGEO, en agosto de año 2018, autorizado por el coordinador de la UECS, debido a su disponibilidad e interés de que su personal cuente con más capacitación y así brindar un mejor servicio a las víctimas de secuestro en el primer contacto, así también por el interés de los AEI, por contar con mayor capacitación en su labor, por lo que se aplicó en una sala, con suficientemente espacio, contaba con privacidad, iluminación, ventilación de aire acondicionado, alfombra y con las instalaciones de audiovisual, por lo que a continuación se expone su aplicación. El taller se compuso de doce horas, dividiéndose en dos días para su exposición, de diez de la mañana a cuatro de la tarde, teniendo como Objetivo general el favorecer, por medio de la implementación del taller gestáltico, la empatía en el personal que interviene en el primer contacto con víctimas de secuestro para adquirir herramientas y habilidades que le permitan brindar una mejor atención. Por lo que el taller se realizó en cuatro fases:

- I. Introducción
- II. La comunicación
- III. La empatía
- IV. Cierre

En la fase uno se inicia con el tema de introducción al taller, realizando la dinámica de bienvenida y presentación, posterior se realizó por la facilitadora una semblanza sobre lo que es la psicoterapia Gestalt, sus principios y aportaciones, así mismo se tocó brevemente el tema de la victimología y la víctima, el secuestro y finalmente se habló de las repercusiones psicológicas en la víctima y de la importancia de que reciba una atención empática en el primer contacto.

En seguida se aplicó la d dinámica: La maraña., con el objetivo conocer las expectativas y disponibilidad de los participantes sobre el taller.

Imagen No. 2.- Se puede observar la telaraña tejida por los participantes.



## **FASE: DOS**

Se abordó el tema de comunicación, con la aplicación de la dinámica el tren del recuerdo, el objetivo fue rescatar a través de una vivencia personal, como se siente y que espera una persona al haber sido lastimada, el cual se desarrolló a través de una fantasía dirigida, el participante recordó alguna situación superada de su vida donde allá sido ofendido o lastimado y que se buscó que se diera cuenta primero como se siente una víctima y en seguida como le hubiera gustado ser atendido en ese momento como víctima. Posteriormente se les colocó en parejas y expresaron su experiencia a su compañero; al final en la retroalimentación los asistentes, expresaron que se dan cuenta que “cuando eres lastimado quieres que alguien te ayude, te escuche, te atienda y este contigo”, el ser escuchado tranquiliza.

En la siguiente dinámica de nombre “te miro a ti”, tuvo como objetivo resaltar la importancia del lenguaje dentro de la comunicación empática. Se indujo a los participantes a través de una fantasía, en donde contactaron con una situación estresante o preocupante de este momento de su vida, posteriormente se organizó a los participantes en parejas, donde le platicarán a su compañero una situación que le está estresando o preocupando en el momento únicamente con la mirada y viceversa, al final se dio una retroalimentación donde se rescató el aprendizaje de que se dan cuenta.

Para reafirmar los conocimientos de manera teórica se efectuó una exposición teórica sobre la comunicación, con la finalidad de que el participante identificara que la empatía es parte de la comunicación asertiva. Posterior se realizó la dinámica el enigma en la comunicación, cuyo objetivo fue que los participantes se dieran cuenta cómo se comunican y detenten las habilidades que necesita desarrollar para una adecuada comunicación, los participantes se dan cuenta de la importancia que tiene el saber

comunicarse de manera clara, concreta, precisa y con detalle, manteniendo siempre la calma, estas fueron algunas de sus comentarios.

En la siguiente dinámica: Rescatando la comunicación., el participante diseño su nuevo concepto sobre la comunicación y sus elementos fundamentales.

En la fase tres se dio realizó el cierre del primer día, en donde se revisó y acomodó cómo se iban los participantes emocionalmente ante la experiencia vivida el primer día de taller a través de la técnica de ronda, ya sentados en círculo los participantes expresaron con que aprendizaje se retiraron y como se fueron emocionalmente el primer día. Algunos comentarios fueron que se dan cuenta que es importante saber hablar claramente y que el cuerpo es importante, porque las personas se comunican no solo con palabras sino también a través de los cinco sentidos, con los sentidos y con el cuerpo completo, desde la voz, gestos y movimientos.

El segundo día del taller, se inicia con la fase cuatro, la cual se aborda el tema de la empatía. Se inició con la dinámica de recibimiento y se verifica su estado emocional con el que se presentan, se desarrolló a través de ronda sentados en círculo sobre la alfombra los participantes expresan ¿cómo están el día de hoy?, ¿cómo se sienten?, posterior a esto se realiza la dinámica contactando con mi interior, teniendo como objetivo que el participante estableciera contacto con su interior en sensaciones, emociones y sentimientos.

Se le pidió a los asistentes se colocaran en forma de círculo parados, se les invitó a que caminaran suavemente al redor de los objetos colocados en el centro de la sala, con los ojos abiertos, después se les pidió que respiraran suavemente por la nariz, de manera profunda y a exhalar contando contactando con todo su cuerpo, y que observaran si alguno de estos le provocaba alguna sensación o les traía algún recuerdo o emoción o sentimiento al verlo, a continuación con la vista observen sus texturas, sus colores, sus formas y en seguida eligieron una de ellos únicamente con la mirada, pero que tuvieran una segunda opción, por si alguien más también escogió el mismo objeto, posterior se les indicó escogieran físicamente uno de ellos, con el cual se presentaron y expresarán qué significado evoca en él o ella emocional, como fue que lo escogieron y por último se

presentaron como si fueran el objeto, diciendo yo soy... (Dando las características del objeto), se dio la retroalimentación y al final todos regresarán su objeto y se dieron un abrazo.

Conforme se fueron avanzando las dinámicas fueron de mayor contacto, realizándose a continuación la dinámica mi propia historia, cuyo objetivo fue que el participante se diera cuenta cómo han sido víctimas en algún momento de la historia de su vida a través de la inducción por medio de la fantasía dirigida se llevó a los participantes a un momento de su vida donde fueron víctimas de algún delito, se rescata como les hubiera gustado ser atendidos en ese momento.

Al final en la retroalimentación los participantes dicen que no es fácil ser víctima, que es un momento a veces desesperante, estresante, doloroso, que lo vives solo, esperas que alguien te apoye o ayude, o por los menos les diga como estas, cómo te sientes, que necesitas, expresando que a ellos les hubiera gustado que alguien se dirigiera a ellos así, por lo que pueden ver cómo llegan las víctimas cuando las atienden.

En la dinámica denominada “arráncame la vida”, cuyo objetivo era que el participante estableciera contacto con interior se les indujo a los participantes a través de fantasía dirigida hasta llevarlos al punto para que contactaran con sus recuerdos, vivencias y convivencias agradables, recuerdo más agradable o hermosos que más sobresalga, en seguida se les pidió revisaran cuál era su objeto(s) o cosa más preciada(s), obtenidas para el beneficio personal y/o familiar, logro más importante en este momento de su vida, proyecto, meta o sueño más significativo con sus seres queridos, y por último pensarán el nombre(s) de la persona de su familia que más quieren, posteriormente se les proporcionó a cada participante cinco tiras de papel, en donde escribieron los puntos anteriores y al terminar se les vendaron los ojos a la mitad del grupo con sus papeles en la mano, las cuales se les indico que deberían cuidar, porque ahí estaba lo mejor de ellos en este momento de su vida, no fueran robados sus papeles ya que tenían un valor estimativo en ese momento.

Sentados en su silla los vendados, entró la otra mitad del grupo que se encontraba fuera, quienes tenían la instrucción de arrancarle a sus compañeros sus tiras de papel y

destruirlas, posterior se juntó a todo el grupo y se realizó la retroalimentación con la técnica de ronda.

Imagen No. 2.- En la imagen se puede apreciar a los participantes que les tocó ser víctimas.



Fuente: Propia.

En la dinámica cita a ciegas, el participante se identificó con el sentir y vulnerabilidad de una víctima. Se le comunicó al grupo que se haría una dinámica con los ojos vendados, en donde participarán todos se les colocó por pareja, para que una persona guiara y el otro fuera guiado, invirtiendo los papeles posteriormente. Se estableció como regla no hablar, no lastimar a su compañero y se cuidó mucho de que no supieran que los lleva, para esta dinámica se salió al patio trasero y jardineras del edificio. Los guías utilizarán diferentes ritmos de andar, de piso, pero evitando llegar lastimar a su compañero.

En la retroalimentación los participantes expresan que se sintieron a expensas de quien lo lleva, dependían totalmente de esa persona al ser guiados y ellos no poder ver y saber por dónde los llevaban, sintiéndose preocupados, con temor, inseguridad y “nerviosos” a lo que se interpretó como ansiedad, refiriendo que las víctimas están indefensas al momento del cautiverio así, y también cuando las atiende alguien que ellas no conocen. Como siguiente dinámica una exposición sobre la empatía por parte del facilitador, con el objetivo que el participante refuerce lo vivenciado en las dinámicas de manera teórica que el participante identificara los elementos primordiales para establecer una adecuada empatía con una víctima de secuestro.

A través de la técnica de ronda, sentados en círculo, cada participante expresó brevemente su experiencia en el taller y cómo se van emocionalmente ante esta

experiencia vivida. A lo cual expresaron sentirse satisfechos, contentos y con una nueva perspectiva de lo que siente una víctima y de lo importante que es saber comprenderla o entenderla de que esta vulnerable y afectada al haber vivido una situación difícil, estresante y/o aterradora para muchas víctimas. Posteriormente se aplicó el post-cuestionario, para evaluar el aprendizaje obtenido de manera escrita, dándose el cierre final con la dinámica de dinámica de pasarle el video “De tu luz a mi luz, con el objetivo de que el alumno se diera cuenta que es una fuente de amor y luz para otro ser humano.

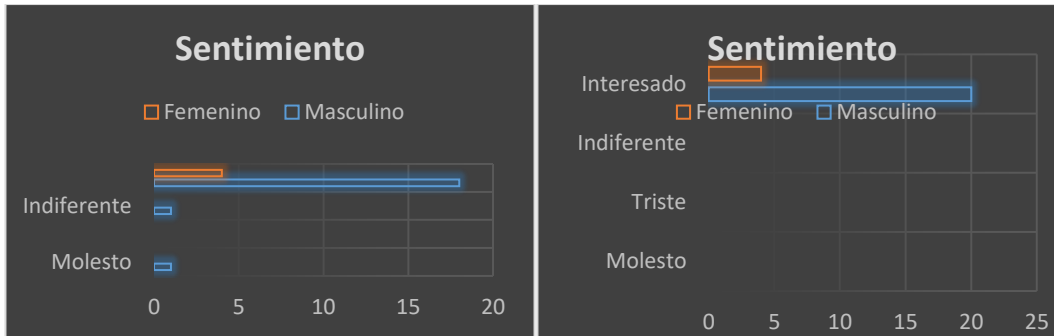
### **Resultado del taller aplicado**

A continuación, se presenta los resultados obtenidos después de haber aplicado el taller de desarrollo de habilidades y herramientas que favorezcan la empatía con enfoque gestáltico en el personal que brinda el primer contacto con víctimas de secuestro. Las primeras cinco preguntas se hacen una comparativa con la primera encuesta en donde se observa cambios de respuesta más asertivas a la comunicación más adecuada y una relación empática, se escogieron estas preguntas del primer cuestionario porque eran las relacionadas directamente con el tema de empatía, siendo estas las preguntas cinco, seis, ocho nueve y diez, para a hacer la comparativa, a continuación, se muestran sólo algunas preguntas.

En la pregunta número uno del post cuestionario, que corresponde a la cinco del primer cuestionario: ¿cómo se siente cuando una persona es víctima?, teniendo como opciones a responder molesto, indiferente, triste o interesado.

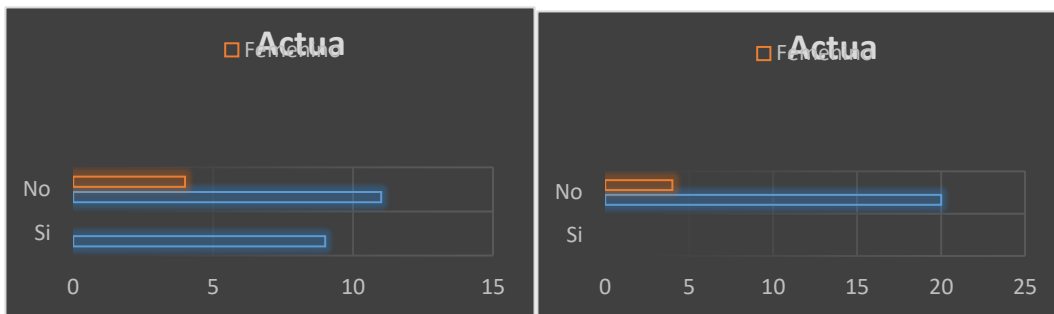
Se encontró una diferencia en sus respuestas, podemos notar que después del taller, los veinticuatro AEI se muestran interesados en la otra persona cuando es víctima, como se puede ver en la segunda gráfica a diferencia de la encuesta antes del taller donde mostraban interés por la víctima las cuatro femeninos dieciocho masculinos, y dos masculinos restantes uno le era indiferente y otro se enojaba. Las gráficas que se muestran a continuación tienen como fuente de elaboración propia, obtenida del cuestionario aplicado AEI de UECS, julio 2018 y post cuestionario en agosto 2018.

Gráfica No. 2. Nos muestra la comparación de cómo se siente cuando una persona es víctima en el pre - cuestionario y post cuestionario al taller.



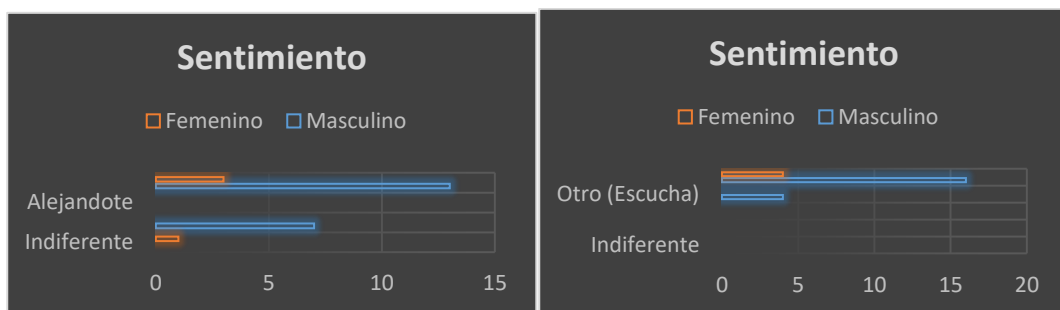
Fuente: elaboración propia.

Gráfica No. 3. Respuesta a si: actúa igual cuando rescata a un niño, una mujer o una persona mayor, se presenta del lado izquierdo el pre- cuestionario y a la izquierda el post cuestionario.



Fuente: Elaboración propia.

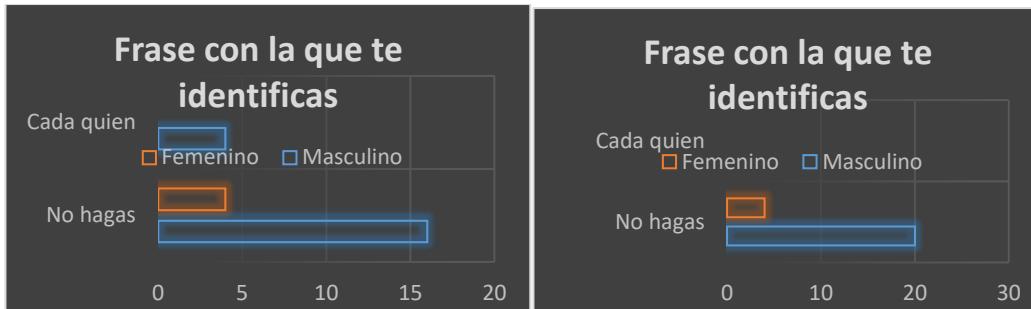
Gráfica No. 4. Actitud cuando los que le rodean tienen problemas.



Fuente: Elaboración propia.

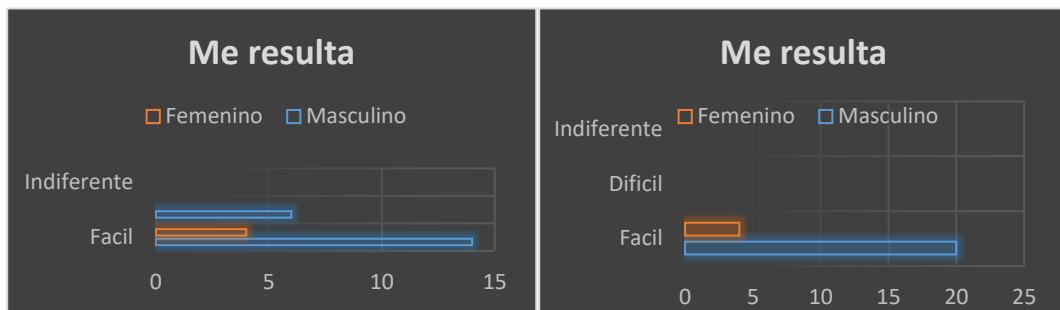
Gráfica No. 5. Con qué frase se identifica más: “cada quién es responsable de su problema”. o “no hagas lo que no te gustaría que te hagan”, notándose una mayor identificación por las demás personas.





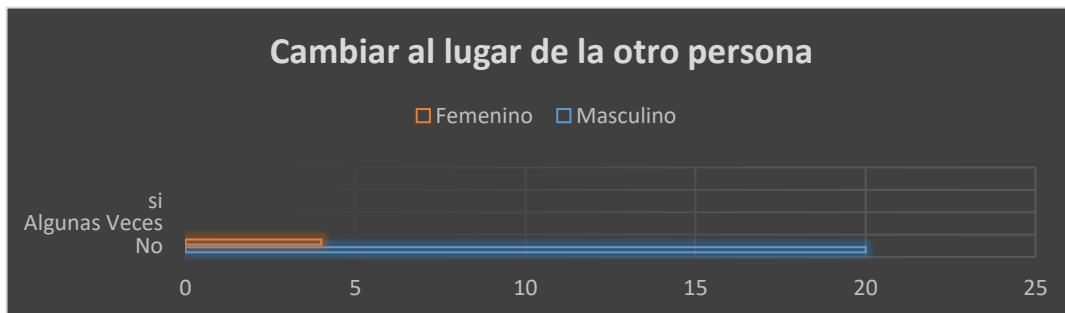
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 6. Ponerse en el lugar de la otra persona le resulta.



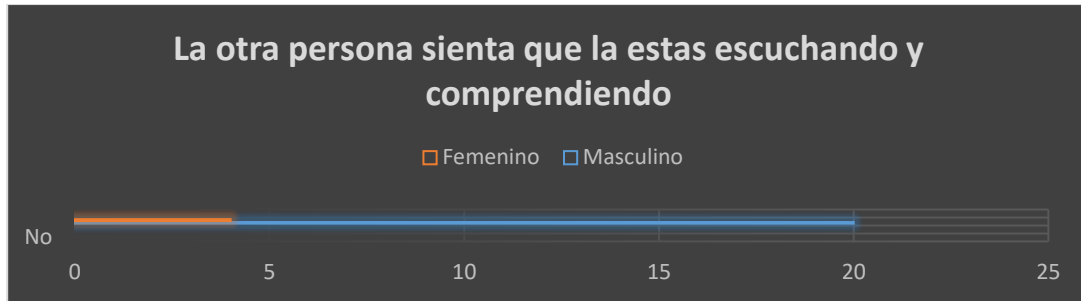
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 7. Ponerse en el lugar de la otra persona le resulta.



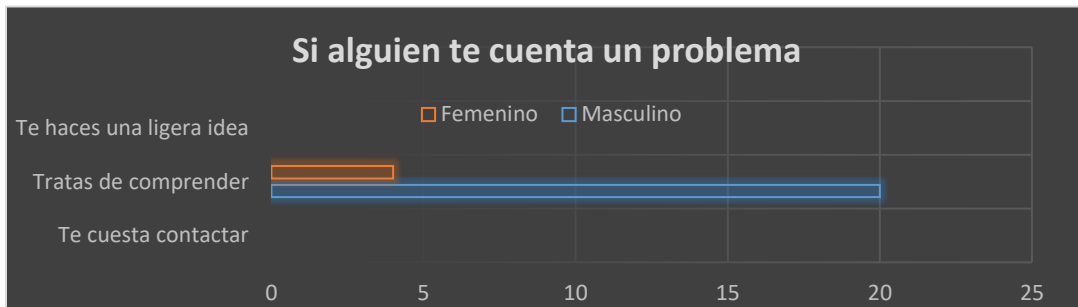
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No 8 Te esfuerzas para que la otra persona sienta que le estás escuchando y comprendiendo, respondieron las cuatro femeninos y veinte masculinos que si se esfuerzan.



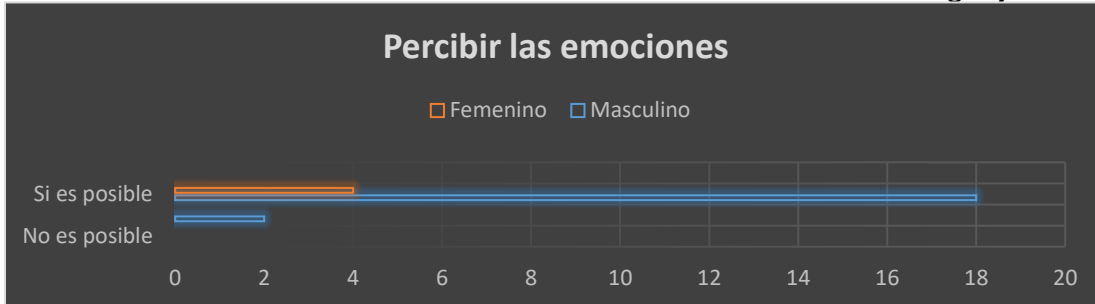
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 9. Si alguien te cuenta un problema.



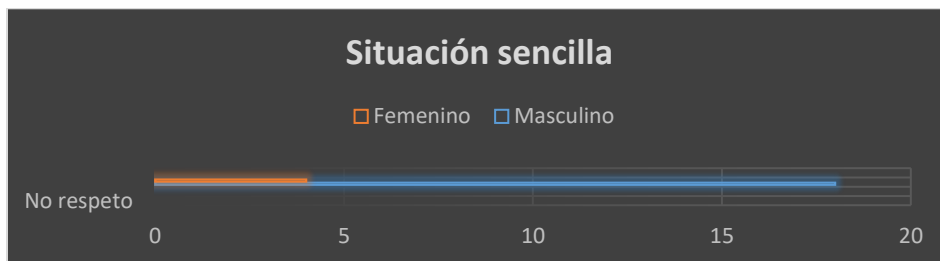
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 10. Percibir las emociones de los demás a través de su lenguaje no verbal.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 11. Percibir las emociones de los demás a través de su lenguaje no verbal.



Fuente: Elaboración propia.

La pregunta once: ¿Que te deja este taller?, esta fue una pregunta abierta, algunas respuestas fueron, la empatía es entender y comprender a las personas a su alrededor, para lograr establecer contacto, es ver lo que la persona está viviendo o sintiendo, sin dejar de saber que “somos nosotros”, ninguna persona es igual, la empatía la pueden usar en su vida personal o laboral y les ayuda a tener mejor comprensión y confianza para entender a las víctimas, así como mejor la relación con sus compañeros. El taller les deja mejorar el contacto con la víctima, a ser más sensibles, escuchar con respeto, ya que la personas que ha vivido algo estresante necesitan más ayuda, y recalcaron mucho que les ayuda a ellos a tener más confianza y paciencia para poder abordar a una víctima y más en su primer contacto.

## **CONCLUSIONES**

Se da aceptación a la hipótesis, de que, si es necesario que se implemente un protocolo de enfoque gestáltico en la Unidad de Secuestro de la FGEO en el primer contacto con la víctima de secuestro por parte del personal, ya que la aplicación del taller proporcionó a los AEI habilidades y herramientas gestálticas favoreció la empatía por las víctimas.

El taller de desarrollo de habilidades y herramientas gestálticas sensibilizó a los AEI, ayudó para mejorar su trato a las víctimas de secuestro estableciendo mejor contacto con ellas, tornándose más comprensivos, con mejor escucha, respeto, comprensión, y establecimiento de confianza.

El trabajo vivencial y teórico realizado dentro del taller habilidades y herramientas gestálticas desarrollo procesos de comunicación y empatía que les permiten mejor confianza para mejor atención a las víctimas de secuestro en el primer contacto.

Al poder contactar los AEI con sentimientos y emociones favoreció para que puedan contactar con los sentimientos emociones de las víctimas de secuestro en el primer contacto. El taller de habilidades y herramientas gestálticas cambio la percepción para hacer contacto más cálido y humano con las víctimas de secuestro en el primer contacto.

## **SUGERENCIAS**

Se sugiere que las personas de la UECS de la FGEO que establece el primer contacto con las víctimas continúen con cursos de sensibilización empática de manera continua.

Que todo el personal de UECS de la FGEO reciba la capacitación de habilidades y herramientas gestálticas para se favorezca una atención empática a las víctimas de secuestro.

Se sugiere que, dentro de la UECS, se cree un departamento de psicoterapia Gestalt para la atención y soporte psicoemocional del personal que aborda a víctimas de alto impacto como el secuestro.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Egan (1981). El orientador experto, México. Editorial Iberoamérica.
2. Félix, C. (2010). Nueva política criminal para el combate del delito de secuestro. México, Editorial UBIJUS.
3. Fritz P. (1986). Enfoque Gestáltico y Testimonios de Terapia, Chile, Editorial Cuatro vientos.
4. Góngora G. (2005). Evolución del Secuestro en México y las decisiones del Poder Judicial de la Federación en la materia. México, Editorial Porrúa.
5. Marchiori H. (2000). Criminología la víctima del delito, México, Editorial Porrúa.
6. Naranjo C. (1990). La Vieja y Novísima Gestalt. Chile, editorial Cuatro Vientos.
7. Polster, E y M (1976) Terapia Gestalt, Amorrortu. Buenos Aires Argentina
8. Rodríguez, L. (2010). Victimología. México, Editorial Porrúa.
9. Salamá H. (2001). Psicoterapia Gestalt Proceso y Metodología, México, Editorial Alfa omega.
10. Satir V. (1991). Ejercicios para la comunicación humana, México, Editorial Pax.