



Psykhe

ISSN: 0717-0297

psykhe@uc.cl

Pontificia Universidad Católica de Chile  
Chile

Cárdenas, Manuel; Páez, Darío; Arnoso, Maitane; Rimé, Bernard  
Percepción del Clima Socioemocional y la Confianza Institucional en Víctimas de Violencia Política:  
Valoración del Impacto de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación  
Psykhe, vol. 22, núm. 2, 2013, pp. 111-127  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Santiago, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96728593009>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# **Percepción del Clima Socioemocional y la Confianza Institucional en Víctimas de Violencia Política: Valoración del Impacto de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación**

## **The Perception of the Socio-emotional Climate and Institutional Trust in Victims of Political Violence: Impact Assessment of the National Commission of Truth and Reconciliation**

Manuel Cárdenas

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Darío Páez y Maitane Arnosó  
Universidad del País Vasco

Bernard Rimé  
Université catholique de Louvain

Se analiza el impacto de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación (CNVR) en el clima socioemocional, confianza institucional y valoración de los procesos de justicia transicional en una muestra intencionada de 304 víctimas de violencia política ejercida en Chile durante la dictadura. Utilizando la prueba de Student, los análisis indican que los participantes que valoran más negativamente el trabajo de la CNVR perciben un clima socioemocional menos positivo y mayor desconfianza institucional. Quienes valoran positivamente el trabajo de la CNVR creen que permitió conocer lo ocurrido e impulsar procesos de justicia, generar una historia integradora y ayudar a prevenir hechos de violencia futura, creen más en la posibilidad de perdón a los perpetradores, perciben un clima emocional positivo, mayor sinceridad de las disculpas institucionales y mayor confianza en las instituciones. Un análisis de varianza reveló que las víctimas de menor edad expresan menos emociones positivas y negativas, tienen menores niveles de confianza institucional, creen menos en la sinceridad de las disculpas y expresan una valoración más crítica del logro de las funciones de la CNVR.

*Palabras clave:* comisión de verdad y reconciliación, emociones, clima socioemocional, confianza institucional

The article analyzes the impact of the National Commission of Truth and Reconciliation (NCTR) on the socio-emotional climate, institutional trust and appreciation of transitional justice processes in a purposive sample of 304 people affected by political violence in Chile during the dictatorship (1973-1990). Analyses based on Student's test indicate that the participants who disapprove of the NCTR's work perceive a less positive socio-emotional climate and tend to distrust institutions. Those who approve of the NCTR's work tend to concur with the notion that it helped to know the truth, promote justice processes, create an inclusive story, and ensure that violence will not recur; also, they agree more with the possibilities of forgiveness to the perpetrators, perceive a positive emotional climate, are more convinced of the sincerity of institutional apologies, and are more trustful of institutions. A variance analysis revealed that young people express less positive and negative emotions, display less institutional trust, are less convinced by official apologies and present a more critical assessment of the achievement of the NCTR's functions.

*Keywords:* truth and reconciliation commission, emotions, socio-emotional climate, institutional trust

---

Manuel Cárdenas, Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Viña del Mar, Chile; Darío Páez y Maitane Arnosó, Departamento de Psicología Social y Metodología, Universidad del País Vasco, San Sebastián, España; Bernard Rimé, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation, Université catholique de Louvain, Bélgica.

El trabajo fue financiado por el Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología de Chile (Proyecto FONDECYT N° 1110776) y contó con el apoyo del proyecto MICIN PSI2011-26315, concedido por el Ministerio de Ciencia e Innovación de España.

La correspondencia relativa a este artículo debe ser dirigida a Manuel Cárdenas, Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Avda. El Bosque 1290, Viña del Mar, Chile. E-mail: jose.cardenas@ucv.cl

Al conmemorarse 40 años del golpe de Estado en Chile y más de 20 de la publicación del informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación (CNVR), hemos querido evaluar la relación existente entre la valoración que las víctimas directas de la violencia hacen sobre el trabajo de la CNVR y el grado en que ha alcanzado los objetivos para los que fue creada, su percepción del clima social y emocional del país y su confianza en las instituciones. Del mismo modo, nos interesó indagar en la valoración que hacen las víctimas de las disculpas oficiales, en sus actitudes hacia el perdón y el recuerdo del pasado.

La evaluación del impacto que la CNVR ha tenido, ya sea en las víctimas o en el contexto global, es un asunto de gran importancia, dado que fue concebida como una de las principales estrategias para avanzar en el proceso de reconciliación nacional. Creemos que la CNVR ha sido capaz de dar a conocer verdades categóricas y casi incuestionables sobre lo ocurrido en Chile en materia de violación de los derechos humanos, pero aún sabemos muy poco respecto de su aporte en materia de reconciliación. Creemos que la percepción del clima socioemocional y la confianza en las instituciones son dos cuestiones sumamente relevantes, dado que el daño propiciado a dichas víctimas fue generado desde el Estado, mediante instituciones a su servicio, y tuvo como consecuencia la instalación del miedo y la inseguridad como dimensiones dominantes de dicho clima.

En este estudio exploramos las diferencias que existen entre las víctimas que valoran más o menos positivamente el trabajo de la CNVR y su aporte al proceso de reconciliación. Del mismo modo, intentamos aproximarnos a su visión sobre las posibilidades, por parte de su propio grupo, de perdonar a quienes les dañaron y de propiciar la reconciliación. Sabemos que la reconciliación se refiere a un proceso social amplio y que debe ser alcanzada por la sociedad en su conjunto, por lo que una comisión que poseía atribuciones limitadas en el tiempo difícilmente podría propiciarla por sí sola. En lo que sigue intentaremos situar el marco global en que los trabajos de una comisión de verdad pueden ser de utilidad, así como los principales efectos reportados en las víctimas que participaron de comisiones, y el clima socioemocional y la confianza institucional de los países donde sí se han llevado a cabo estudios sobre dicho impacto.

### **Rituales Transicionales**

Los rituales transicionales tienen por función generar condiciones para transitar desde climas en los que impera la violencia hacia otros caracterizados por la convivencia pacífica. Pretenden consolidar normas y reforzar el lazo social, garantizar el funcionamiento institucional y recobrar con ello la confianza perdida en el Estado y sus instituciones, sobre todo cuando este ha estado implicado directamente en los actos de violencia (Martín Beristain, Páez, Rimé & Kanyangara, 2010). Una de las herramientas transicionales más utilizadas, en tanto medida para evaluar el pasado reciente de violencia y avanzar hacia una convivencia pacífica, son las comisiones de verdad y reparación (CVR) (Avruch, 2010). Se trata de procesos sociales puestos en marcha para hacerse cargo de los conflictos presentes anclados en un pasado reciente que permanentemente se actualiza y que no permite mirar al futuro, intentando buscar la paz social, pero sin espacio para la impunidad y el ocultamiento de la verdad. De allí que la primera función que se les asigna a estas comisiones es la de revisar el pasado para conocer la verdad sobre lo ocurrido.

Las CVR se constituyen en un espacio para la escucha de las víctimas para que puedan expresar su experiencia sin cuestionamientos de ningún tipo, validando su sufrimiento e intentando generar relaciones de empatía con ellas (Bloomfield, 2003). Si bien realizan un trabajo temporalmente acotado y tienen como mandato la investigación de las violaciones de los derechos humanos realizadas por parte de los grupos en disputa (Hayner, 2001), poseen funciones sociales importantes enfocadas a impedir la irrupción de violencia y a la prevención de los ciclos de venganza ante la ausencia de medidas de justicia (Sikkink & Booth Walling, 2007). Constituyen un esfuerzo por conocer lo ocurrido a las víctimas

durante el período de violencia y validar su sufrimiento, un intento por reparar material y simbólicamente a los afectados por el grave daño infligido, contribuir a crear una memoria colectiva inclusiva y un relato orientado al futuro, prevenir la irrupción de nuevos ciclos de violencia y ayudar en la búsqueda de justicia.

### **Los Rituales de Justicia Transicional y los Efectos Emocionales en las Víctimas**

Los estudios sobre los efectos emocionales de la participación de las víctimas en rituales transicionales informan de un fuerte impacto emocional al recordar el pasado de violencia, de mayor recuerdo y reevaluación constante de dicho pasado, de mayor inhibición del habla social sobre ciertos aspectos de su propia vivencia y peor evaluación del clima emocional y social actual (Cárdenas, Páez & Rimé, 2013; Páez, Basabe & González, 1997). Las personas que presentan testimonio ante las CVR pueden revivir las emociones negativas asociadas a la violencia (Kaminer, Stein, Mbanga & Zungu-Dirwayi, 2001). Se han observado síntomas de depresión y estrés post traumático en quienes entregaron sus testimonios en las comisiones de Rwanda (Brounéus, 2008), así como una mayor activación de emociones negativas tanto en las víctimas como en los perpetradores de la violencia (Rimé, Kanyangara, Yzerbyt & Paez, 2011). Las condiciones en que se entregan los testimonios resultan sumamente importantes, ya que de estas depende que se reactive o contenga el estrés al que se ha sometido a las víctimas (Kanyangara, Rimé, Philippot & Yzerbit, 2007). Cuando las declaraciones ante las comisiones se dan con incertidumbre sobre la justicia o no van acompañadas de medidas que garanticen la protección de quien declara, se observa una prevalencia de emociones negativas que podrían conducir a la reactivación del trauma.

Por otra parte, se ha observado que la participación en rituales transicionales genera efectos positivos, en tanto las víctimas pueden relatar pormenorizadamente lo que les ha ocurrido, con lo que ven validada su experiencia y pueden volver a abrigar esperanzas de justicia, pudiendo reintegrarse a la sociedad y funcionar más adecuadamente dentro de ella (Martín Beristain, Páez & González, 2000). También se han reportado experiencias de crecimiento post traumático (Rimé, Páez, Basabe & Martínez, 2010) y un aumento en el sentido de auto-eficacia política (Gibson, 2004), restauración de la identidad social dañada por la violencia y las injurias del agresor (Martín Beristain et al., 2000; Hayner, 2001), así como aumento en el sentido y propósito de vida (Cárdenas, Páez et al., 2013).

Para efectos de nuestro estudio nos interesó conocer cuáles eran las emociones predominantes en las víctimas fruto del recuerdo del pasado de violencia y de los contenidos asociados a los informes de la CNVR. Estas emociones predominantes condicionan fuertemente las actitudes sociales de estas personas y las acciones que emprenden en el plano social. Del mismo modo, la valoración del trabajo de la Comisión permitirá conjeturar sobre las posibilidades de su reinserción en la esfera pública y el aumento del sentido de eficacia que dicha acción puede traer aparejado.

### **El Logro de las Funciones de las CVR y sus Potenciales Efectos en el Clima Social y Emocional**

La valoración positiva del trabajo de las CVR aumentaría la cohesión social y, cuando entregan soporte y reconocimiento social a las víctimas, tendría efectos positivos en el bienestar de quienes participan entregando su testimonio en ellas (Nadler & Shnabel, 2008). Este reconocimiento y soporte social se asocia con la implementación de las medidas de reparación recomendadas por las CVR, así como con las disculpas institucionales que les son entregadas por representantes del Estado (Philpot & Hornsey, 2008). Cuando el trabajo desarrollado por las CVR es positivamente valorado por la población, se ha observado una mejora en el clima político (Sikkink & Booth Walling, 2007) y un incremento en la valoración y el respeto por los derechos humanos (Martín Beristain et al., 2010). También

se ha reportado un incremento en los niveles de confianza institucional y entre los antiguos grupos en disputa (Bar-Tal, 2011; Gibson, 2004), lo que podría deberse a la percepción de que los canales institucionales tradicionales serían capaces de albergar las demandas de justicia y reparación, del mismo modo que indicaría que ya no es tolerable la violencia y que el temor sería una reacción defensiva innecesaria. Cuando ello ocurre, el clima social es evaluado más positivamente.

Las medidas de reparación, materiales y simbólicas, como las disculpas oficiales, tienen como efecto el aumento del sentido de ciudadanía y eficacia colectiva, lo que lleva a las víctimas a plantear reivindicaciones que bajo otras circunstancias no habrían explicitado (Lykes, Martín Beristain & Cabrera, 2007; Martín Beristain et al., 2010). De este modo, las CVR se constituyen en un importante agente social para avanzar sustantivamente hacia un clima de paz y armonía social, permitiendo la integración de los grupos excluidos y reafirmando las normas y valores de la comunidad (Tavuchis, 1991). Se ha observado que la petición de disculpas mejora el clima emocional (Bobowik, Bilbao & Momoitio, 2010) y que la valoración positiva del trabajo de las CVR se asocia con la percepción de clima social positivo, valoración negativa del olvido, aumento de las actividades de conmemoración grupal y mayor convicción de que las víctimas podrán perdonar a los perpetradores (Cárdenas, Ascorra, San Martín, Rodríguez & Páez, 2013).

El clima emocional ha sido definido como la emoción dominante que es percibida en los otros y que sirve como contexto psicológico e influencia para la conducta (Bar-Tal, Halperin & De Rivera, 2007). Un clima emocional negativo activaría procesos de evitación entre grupos y, por ende, restringiría el contacto social. En un clima emocional percibido como positivo son más frecuentes las conductas de tipo prosocial (Páez, Javaloy, Wlodarczyk, Espelt & Rimé, 2013). Es frecuente encontrar una percepción del clima más negativa entre los miembros de los grupos de menor estatus social, como de hecho lo son las víctimas en contexto de represión política (De Rivera & Páez, 2007).

El proceso de reconciliación podría ser favorecido por emociones como la culpa y la vergüenza colectivas. La culpa emerge cuando se siente que el propio grupo ha trasgredido una norma moral y se asocia a tendencias a reparar dicha trasgresión (Páez, Espinosa & Bobowik, 2013). La identificación real o simbólica con quienes han cometido un acto injusto haría emerger una emoción de vergüenza colectiva (Dresler-Hawke & Liu, 2006). La vergüenza se vincula con intentos de ocultarse (Tangney, Stuewig & Mashek, 2007), pero cuando la trasgresión es realizada por algún miembro del propio grupo, puede asociarse a intentos de reparación (Wicker, Payne & Morgan, 1983). En cualquier caso, resulta frecuente que los perpetradores no expresen culpa o vergüenza, sino que emitan discursos justificadores que trasladan la responsabilidad a las propias víctimas. Por otra parte, los hechos traumáticos alteran los supuestos fundamentales de las víctimas, mostrando una visión menos benevolente de los otros, una imagen menos positiva de sí mismas y exhibiendo una creencia en que el mundo carece de sentido (Janoff-Bulman, 1992).

### **Rituales Transicionales en Chile: Las Comisiones de Verdad y Reconciliación**

La CNVR, también conocida como “Comisión Rettig”, presentó oficialmente su informe hace ya 20 años. En dicho informe se estableció la verdad sobre las más graves violaciones a los derechos humanos (ejecutados políticos y detenidos desaparecidos) cometidas en Chile por agentes del Estado entre el 11 de Septiembre de 1973 y el 11 de Marzo de 1990. El informe estableció la existencia de un proceso sistemático de represión y asesinato de los opositores a la dictadura militar que se saldó con el asesinato de más de 3.000 personas por acción de miembros de las fuerzas armadas y de orden (CNVR, 1991).

Dado que el informe de la CNVR no incluyó los casos de violencia estatal sin resultado de muerte, fue creada una segunda comisión, la Comisión Nacional Sobre Prisión y Tortura (CNPPT), también llamada “Comisión Valech”, cuyo informe fue entregado a la opinión

pública el año 2004. El informe cubría el mismo período de tiempo que el de la CNVR, pero intentaba establecer la verdad sobre las violaciones a los derechos humanos referidos a casos de prisión y tortura por causas políticas. El informe de la CNPPT estableció que más de 35.000 personas fueron torturadas o encarceladas por motivos políticos por parte de agentes al servicio de la dictadura militar chilena (CNPPT, 2004).

El mandato legal de ambas comisiones las instruía para reunir antecedentes y sistematizar la información que permitiese individualizar a las víctimas y recomendar medidas de reparación de carácter legal y administrativo que posibilitaran la reconstrucción de la verdad sobre los hechos de violencia, reconocer y validar el sufrimiento de las víctimas y recomendar medidas de reparación, tanto materiales como simbólicas. El trabajo de ambas comisiones permitiría prevenir la irrupción de violencia futura y ayudar en la tarea de búsqueda de justicia.

Otra de las medidas transicionales implementadas en Chile fue una “mesa de diálogo” sobre derechos humanos (1999-2000), en la que participaron militares, abogados de derechos humanos, académicos y representantes de las iglesias. Su objetivo fue buscar los acuerdos necesarios sobre los mecanismos para encontrar la verdad sobre los detenidos desaparecidos. Durante el año 2010 se instauró también la Comisión Asesora Presidencial Para la Calificación de Detenidos Desaparecidos, Ejecutados Políticos y Víctimas de Prisión Política y Tortura, cuya acción permitió la recolección de nuevos antecedentes de personas no incluidas en los informes de la CNVR y la CNPPT, con el propósito de reconocerlas en su calidad de víctimas y entregarles los derechos que la ley les confiere.

En conjunto, el trabajo de las comisiones reafirma la idea de que las violaciones a los derechos humanos en Chile tuvieron un carácter institucional y constituyeron una política de Estado bien definida, financiada e impulsada por las autoridades de la época.

### **Sobre el Presente Estudio**

El objetivo principal de este estudio fue examinar la valoración que realiza un grupo de víctimas directas de la violencia política ejercida en Chile entre los años 1973-1990 del trabajo de la CNVR y del logro de sus funciones, así como el potencial impacto que ha tenido en su percepción del clima socioemocional y los niveles de confianza institucional. Adicionalmente, indagamos en la valoración que las víctimas hacen de las disculpas oficiales, sus actitudes hacia el perdón social y el recuerdo y olvido del pasado, así como en la valoración de la contribución que la CNVR ha realizado en materia de verdad, justicia, prevención de la violencia y construcción de una historia común.

La opción de trabajar con una muestra de víctimas de la violencia política radicó en nuestra creencia de que este grupo es al que las medidas transicionales tensionan de modo más evidente. Por una parte, poseen un firme compromiso con la verdad y la justicia, pero, por otra, deben mantenerse vigilantes para que estas actividades no impliquen un intento de dar por cerrado el tema de las violaciones a los derechos humanos del pasado. Esta tensión los obliga a situarse de un modo ambivalente frente a las comisiones de verdad (Cárdenas, Páez et al., 2013). Así, afirmamos que las víctimas consienten en que se han realizado avances en materia de verdad, pero no en que se haya avanzado suficientemente en términos de justicia o creación de una historia integradora de las diferentes versiones del pasado.

También formulamos la hipótesis de que existen diferencias en la percepción del clima socioemocional y la confianza institucional entre las víctimas que aprueban el trabajo de la CNVR y quienes no lo aprueban: quienes valoran de modo más positivo el trabajo de la CNVR perciben el clima socioemocional más positivo y tienen mayor confianza institucional. La valoración positiva de la CNVR se traduce en una mayor confianza institucional, en tanto el trabajo de las mismas sirve como caso paradigmático de la posibilidad de que las instituciones actuales canalicen las demandas de verdad y justicia de las víctimas. Del

mismo modo, una valoración positiva del trabajo de la CNVR va acompañada de emociones ambivalentes de dolor y esperanza que se asocian a creencias en la posibilidad de perdón (Arnoso, Cárdenas & Páez, 2013; Cárdenas, Ascorra et al., 2013).

Finalmente, es sabido que la edad de los participantes les ubica en una particular posición frente a las mismas experiencias sociales, históricas y políticas, por lo que pueden ser tratados como unidades sociales diferentes, en la medida en que constituyen una generación particular (Arnoso, Cárdenas & Páez, 2012). Estas diferentes posiciones son muy relevantes a la hora de evaluar el trabajo y los logros de la CNVR, influenciando fuertemente la percepción del clima socioemocional y condicionando los niveles de confianza hacia las instituciones. De allí que hayamos segmentado la muestra en cohortes etarias que permiten indagar en dichas diferencias, justificando dicha división sobre la base de criterios generacionales: personas nacidas en democracia, menores de edad durante la dictadura, participantes que cumplieron la mayoría de edad durante la dictadura y los que eran mayores de edad el momento del golpe de Estado. Nuestra hipótesis fue que el grupo de menor edad expresa menores niveles de confianza institucional y un clima socioemocional más negativo.

### Método

El diseño de investigación fue *ex post facto*. Los datos que utilizamos son parte de una encuesta realizada durante el año 2011 en el marco del “Estudio del impacto de las comisiones de Verdad y Reconciliación y de Prisión Política y Tortura en la opinión pública” (proyecto FONDECYT N° 1110776).

### Participantes

La muestra fue intencionada y quedó compuesta por 304 personas, 177 hombres (58,2%) y 127 mujeres (41,8%), que se declararon víctimas de la violencia política en Chile ejercida por el Estado y sus agentes entre 1973-1990 y cuyas edades fluctuaron entre 18 y 85 años ( $M = 46,46$ ,  $DT = 16,47$ ). Los datos fueron recogidos en las ciudades demográficamente más importantes de Chile: Santiago (40,8%), Valparaíso (25,7%), Antofagasta (25,3%) y Concepción (8,2%).

Entre las personas entrevistadas hay víctimas de diferentes tipos de violencia, siendo muchas de ellas víctimas de más de uno. Las situaciones más nombradas fueron tortura (31,6%), presidio (24,7%), exilio (34,2%), familiar de desaparecido o ejecutado (17,1%) y exonerado (39,4%). También incorporamos víctimas de diferentes edades: 18-22 años, correspondientes a personas nacidas en democracia (6,6%); 23-40 años, correspondientes a personas que aún no cumplían la mayoría de edad al finalizar la dictadura (30,9%); 41-55 años, correspondientes a personas que, aun siendo mayores de edad al finalizar la dictadura, no lo eran al momento del golpe de Estado (30,6%) y mayores de 55 años, que corresponden a los participantes que ya habían cumplido la mayoría de edad al momento del golpe de Estado (31,9%).

### Instrumento

El instrumento constó de dos partes. En la primera las personas respondían a preguntas socio-demográficas y otras que tuvieron como objetivo describir y segmentar la muestra (sexo, edad, ciudad de residencia, nivel educacional y tipo de situación represiva vivida), así como una pregunta referida a la aprobación del trabajo de las CNVR: “Con respecto al trabajo que la CNVR ha hecho, usted diría que...”, teniendo cuatro opciones de respuesta que van desde 1 (*lo desapruuebo firmemente*) hasta 4 (*lo apruebo fuertemente*).

La segunda parte incluyó las medidas que utilizamos como variables dependientes:

**Clima social y emocional (Páez et al., 1997; De Rivera & Páez, 2007).** Se utilizó una versión de cuatro preguntas en formato de escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta, desde 1 (*en absoluto*) hasta 5 (*totalmente*), que evalúan la percepción del clima social positivo (de solidaridad y ayuda mutua y confianza en las instituciones) y negativo (enojo y hostilidad, tristeza y pasividad). La consistencia interna, evaluada con alfa de Cronbach, fue 0,61 para la escala de clima positivo y 0,71 para el negativo. Esta escala ha sido validada para su uso en Chile (Páez et al., 1997).

Para evaluar clima socioemocional se utilizó una escala compuesta por ocho ítems con siete opciones de respuesta, desde 1 (*en absoluto*) hasta 7 (*totalmente*), y que valoraba cuatro climas: seguridad ( $\alpha = 0,75$ ), confianza ( $\alpha = 0,72$ ), miedo ( $\alpha = 0,61$ ) y esperanza ( $\alpha = 0,68$ ). Esta escala ha sido validada para su uso en población nacional (De Rivera & Páez, 2007).

**Emociones (Echebarría & Páez, 1989).** Se consultó a los encuestados por el grado en que el recuerdo del trabajo de las comisiones les producía emociones positivas (de esperanza, alegría y orgullo) y negativas (ira, culpa, vergüenza, miedo y tristeza). Estas emociones eran evaluadas en una escala con siete opciones de respuesta, desde 1 (*nada*) hasta 7 (*mucho*). La consistencia interna de la escala fue 0,78. Para el impacto emocional negativo esta fue 0,75 y para el positivo, 0,83. Un análisis factorial exploratorio (método de extracción de componentes principales con rotación PROMAX) agrupó las emociones en dos dimensiones (emociones positivas y negativas) que explican un 57% de la varianza total.

**Perdón y disculpas institucionales (Kadiangandu & Mullet, 2007).** Se consultó a los participantes en qué medida creían que las víctimas podían perdonar a los perpetradores por el daño que se les había causado. Además, se consultó —mediante tres ítems— en qué medida las declaraciones y disculpas oficiales habían servido para ayudar a la sociedad a comprender el sufrimiento de los afectados, a mejorar la relación entre grupos en conflicto y promover la confianza entre estos. El formato de respuesta fue una escala con cuatro opciones de respuesta, desde 1 (*en absoluto*) hasta 4 (*totalmente*). El coeficiente de consistencia interna (alfa de Cronbach) para las preguntas sobre disculpas fue 0,80.

**Confianza institucional.** Se utilizó una escala en que se valoran 11 instituciones (Gobierno, tribunales, partidos políticos, etc.) para construir una medida global de confianza institucional ( $\alpha = 0,82$ ). El formato de respuesta fue graduado en opciones de respuesta que van desde 1 (*en absoluto*) hasta 7 (*totalmente*).

**Valoración de las funciones de la CNVR (Gibson, 2004).** Con el fin de indagar acerca de la percepción de la eficacia de la Comisión en los diferentes objetivos para los que fue creada (ayudar a que las familias supiesen la verdad de lo ocurrido a sus familiares; crear una historia integradora para todas las partes implicadas, contribuir a juzgar a los responsables de la violencia colectiva y evitar que las violaciones a los derechos humanos vuelvan a ocurrir en el futuro) se utilizó una escala con cuatro opciones de respuesta, desde 1 (*en absoluto*) hasta 4 (*totalmente*). Sabemos que en el caso de la CNVR la función referida a justicia estaba explícitamente excluida de su mandato, por lo que deberá ser interpretada con cautela. Mantuvimos esta pregunta para no modificar el instrumento original y para explorar el grado en que la muestra consideraba que la CNVR ha contribuido a estas acciones. La consistencia interna de esta escala fue 0,80. Un análisis factorial exploratorio (método de extracción de componentes principales con rotación PROMAX) mostró la unifactorialidad de la escala. El porcentaje de varianza explicada fue de 61%.



**Disposición a revisar el pasado (Gibson, 2004).** Se incluyeron dos preguntas que interrogaban respecto de la relevancia asignada por los participantes al hecho de “aprender del pasado para evitar volver a repetir los mismos errores” y respecto de su opinión sobre “abrir viejas heridas hablando de lo que ocurrió en el pasado”, ambas respondidas mediante una escala con cuatro opciones de respuesta, desde 1 (*totalmente en desacuerdo*) hasta 4 (*totalmente de acuerdo*).

## Procedimiento

Los participantes debieron firmar una hoja de consentimiento informado previamente a la aplicación del instrumento. Este fue respondido en su propia casa, contando con el asesoramiento de personal capacitado (estudiantes de psicología formados para dicho efecto), los que resguardaron las condiciones de anonimato y confidencialidad, tanto de sus identidades como de la información entregada.

## Análisis de los Datos

Realizamos análisis descriptivos (media, desviación típica, mínimo y máximo) y segmentamos la muestra en dos categorías (una que agrupó a quienes *desaprueban firmemente* y *desaprueban* el trabajo de la CNVR y otra que agrupó a quienes *aprueban* y *aprueban fuertemente* dicho trabajo). En cada escala utilizamos como puntaje el promedio de las puntuaciones individuales a cada ítem. Realizamos comparaciones de medias entre grupos (*t* de Student, análisis de varianza y comparaciones post-hoc mediante las pruebas de Tukey y Games-Howell). Estimamos el tamaño del efecto para todos los análisis (*d* y *f* de Cohen) y calculamos intervalos de confianza para la media de las diferencias y para la media (respecto de los grupos de edad). La asociación entre las variables la estimamos con  $\chi^2$ .

## Resultados

Entre las víctimas de la violencia represiva, pudimos constatar el alto grado de aprobación del trabajo realizado por la CNVR, siendo un 76,4% los que manifiestan aprobación por su trabajo contra un 23,6% de rechazo. Quienes aprueban el trabajo de la CNVR obtienen puntuaciones más altas en las medidas de clima social positivo, toda vez que consideran el clima emocional del país como de mayor confianza (ver Tabla 1). Cabe señalar, sin embargo, que las medias para ambas variables son bajas, tanto para quienes aprueban como para quienes desaprueban el trabajo de la Comisión. Los valores del tamaño de los efectos son moderados. Podemos apreciar en la Tabla 1 que las medias más altas se obtienen en las medidas que valoran miedo y seguridad y que las puntuaciones del clima social negativo son más altas que las del clima social positivo.

Al centrarnos en las emociones que evoca el recuerdo sobre el contenido del informe, podemos observar una mayor expresión de emociones negativas que positivas (ver Tabla 2). Se constatan diferencias de la media de emociones negativas entre quienes aprueban y desaprueban el trabajo de la CNVR, siendo las personas que aprueban el trabajo de la Comisión quienes expresan más emociones negativas. Por otra parte, en la Tabla 2 se puede observar que los participantes que aprueban el trabajo de la CNVR expresan más tristeza, ira y esperanza que aquellos que no lo aprueban. En estos casos los tamaños de los efectos son moderados, salvo en el caso de la tristeza, que es alto. También se observan para ambos grupos niveles altos de vergüenza.

Tabla 1  
*Media, Desviación Típica y Prueba t de Student de las Dimensiones del Clima Socioemocional Entre Quienes Aprueban y Rechazan el Trabajo de la CNVR*

Dimensión	Aprueba CNVR (n = 227) M (DT)	Desaprueba CNVR (n = 70) M (DT)	g.l.	t	p	d	95% IC
Clima positivo	2,60 (0,85)	2,26 (0,77)	293	-2,96	0,003	0,42	[-0,566, -0,114]
Clima negativo	3,23 (0,87)	3,11 (1,00)	294	-0,99	0,323		
Seguridad	4,11 (1,04)	3,91 (1,15)	295	-1,40	0,162		
Confianza	2,61 (1,17)	2,02 (1,21)	295	-3,63	< 0,001	0,49	[-0,904, -0,268]
Miedo	4,44 (1,64)	4,41 (1,61)	295	-0,12	0,907		
Esperanza	3,14 (0,89)	3,08 (1,07)	295	-0,47	0,639		

*Nota.* Los intervalos de confianza (IC) son sobre la media de las diferencias. Los grados de libertad en cada dimensión varían, dado que algunos participantes no contestaron las preguntas correspondientes.

Tabla 2  
*Media, Desviación Típica y Prueba t de Student de las Emociones Producidas en Quienes Aprueban y Rechazan el Trabajo de la CNVR*

Emoción	Aprueba CNVR (n = 227) M (DT)	Desaprueba CNVR (n = 70) M (DT)	g.l.	t	p	d	95% IC
Emociones positivas	2,68 (1,56)	2,29 (1,68)	289	-1,80	0,072		
Emociones negativas	3,80 (1,22)	3,29 (1,49)	294	-2,85	0,005	0,37	[-0,849, -0,155]
Tristeza	5,69 (1,64)	4,37 (2,33)	292	-5,25	< 0,001	0,65	[-1,809, -0,823]
Culpa	1,76 (1,34)	1,78 (1,44)	284	0,12	0,906		
Ira	5,14 (1,88)	4,47 (2,41)	290	-2,41	0,016	0,31	[-1,212, -0,124]
Miedo	2,78 (1,78)	2,59 (1,75)	289	-0,81	0,417		
Vergüenza	3,36 (2,28)	3,17 (2,23)	289	-0,61	0,539		
Esperanza	3,25 (1,80)	2,53 (1,95)	288	-2,85	0,005	0,38	[-1,219, -0,224]
Alegría	2,03 (1,67)	2,04 (1,71)	287	0,07	0,947		
Orgullo	2,70 (1,98)	2,31 (1,81)	287	-1,46	0,146		

*Nota.* Los intervalos de confianza (IC) son sobre la media de las diferencias. Los grados de libertad en cada emoción varían, dado que algunos participantes no contestaron las preguntas correspondientes.

Respecto de las disculpas institucionales, podemos afirmar que, dadas las medias de quienes aprueban ( $M = 2,00$ ,  $DT = 0,60$ ,  $n = 227$ ) y desaprueban ( $M = 1,52$ ,  $DT = 0,44$ ,  $n = 70$ ) el trabajo de la Comisión, ambos grupos dudan de la sinceridad de las mismas. Sin embargo, las personas que desaprueban el trabajo de la CNVR son quienes menos sinceras perciben las disculpas ofrecidas por las instituciones,  $t(295) = -6,21$ ,  $p < 0,001$ ,  $d = 0,51$ , 95% IC [-0,639, -0,631], siendo mediano el tamaño del efecto. Esta falta de sinceridad percibida es coherente con las diferencias en los niveles de confianza institucional,  $t(295) = -3,70$ ,  $p < 0,001$ ,  $d = 0,91$ , 95% IC [-0,378, -0,115], entre quienes aprueban ( $M = 2,02$ ,  $DT = 0,49$ ,  $n = 227$ ) y desaprueban ( $M = 1,77$ ,  $DT = 0,49$ ,  $n = 70$ ) el trabajo de la CNVR. En

ambos casos los niveles de confianza son bajos, aun cuando el grupo que aprueba puntúa más alto, siendo muy grande el tamaño del efecto.

Al consultar sobre las posibilidades de perdón por parte de las víctimas a los perpetradores de la violencia, detectamos que el grupo de participantes que aprueba el trabajo de la CNVR puntúa más alto que el grupo que no aprueba dicho trabajo (ver Tabla 3). Del mismo modo, constatamos diferencias entre ambos grupos en las creencias respecto de la contribución que dicha Comisión realizó en términos de conocer la verdad, contribuir a la justicia, en la creación de una historia integradora y entregar garantías de que la violencia no volverá a ocurrir en el futuro (ver Tabla 3).

Tabla 3

*Media, Desviación Típica y Prueba de Student Para Creencias en Perdón y Logros de la CNVR Entre Quienes Aprueban y Rechazan el Trabajo de la CNVR*

Creencia	Aprueba CNVR ( <i>n</i> = 227) <i>M</i> ( <i>DT</i> )	Desaprueba CNVR ( <i>n</i> = 70) <i>M</i> ( <i>DT</i> )	<i>g.l.</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>d</i>	95% IC
Perdón de víctimas	2,70 (1,63)	2,07 (1,49)	294	-2,86	0,005	0,40	[-1,059, -0,196]
Verdad	2,69 (0,71)	2,04 (0,73)	295	-6,57	< 0,001	0,90	[-0,837, -0,451]
Justicia	2,32 (0,76)	1,81 (0,69)	295	-4,94	< 0,001	0,70	[-0,703, -0,302]
Historia integradora	2,37 (0,74)	1,81 (0,69)	295	-4,43	< 0,001	0,78	[-0,644, -0,248]
Garantías de paz	2,22 (0,85)	1,81 (0,75)	295	-3,57	< 0,001	0,51	[-0,629, -0,182]

*Nota.* Los intervalos de confianza (IC) son sobre la media de las diferencias. Los grados de libertad en cada creencia varían, dado que algunos participantes no contestaron las preguntas correspondientes.

Los resultados referidos a la disposición de los participantes para revisar el pasado no muestran diferencias entre los grupos. Esto es, no detectamos diferencias en la idea de que debemos aprender de los errores del pasado con el fin de evitar cometerlos nuevamente en el futuro (disposición al recuerdo),  $t(295) = -1,06$ ,  $p = 0,287$ , así como en la pregunta referida a la oportunidad de reabrir viejas heridas hablando de lo que ocurrió en el pasado (disposición al olvido),  $t(295) = 1,03$ ,  $p = 0,304$ . Las medias para la primera son altas, tanto para quienes aprueban ( $M = 3,16$ ,  $DT = 0,90$ ,  $n = 227$ ) como para quienes desaprueban el trabajo de la CNVR ( $M = 3,03$ ,  $DT = 0,99$ ,  $n = 70$ ). Por otra parte, las medias en disposición al olvido son bajas en el grupo de víctimas que aprueba ( $M = 1,64$ ,  $DT = 0,96$ ,  $n = 227$ ) y que rechaza ( $M = 1,79$ ,  $DT = 1,15$ ,  $n = 70$ ) el trabajo de la Comisión.

Si nos centramos en los resultados para los diferentes grupos de edad, podemos señalar que todos aprueban ampliamente el trabajo realizado por la CNVR (ver Tabla 4), aunque se detecta asociación entre la edad y la aprobación/rechazo del trabajo de la CNVR,  $\chi^2(3, N = 297) = 15,97$ ,  $p = 0,001$ ,  $\phi = 0,23$ , mostrando el grupo de 23-40 años una aprobación levemente menor que los otros grupos.

Al observar los resultados obtenidos en las medidas de clima social y emocional, pudimos advertir diferencias en la percepción de un clima social positivo; no así en el negativo (ver Tabla 5). Las pruebas post-hoc indican que los grupos de 18-22 y 23-40 años se diferencian de los grupos de 41-55 y más de 55 años en dicha variable, siendo los más jóvenes quienes evalúan como menos positivo el clima. También detectamos diferencias en los niveles de expresión de emociones positivas y negativas. Los tres grupos de menor edad expresan

menos emociones positivas y negativas, indicando con ello una distancia emocional respecto de los hechos y menor ambivalencia emocional que el grupo de mayor edad. Este último grupo expresa más tristeza —aunque también más alegría—, más ira, más esperanza y más orgullo que los grupos de menor edad. En cambio, no hubo diferencias por grupo de edad en la expresión de culpa, miedo y vergüenza (ver Tabla 5).

Tabla 4  
*Porcentajes de Aprobación y Rechazo de la CNVR por Grupo de Edad*

Grupo de edad	Desaprueba trabajo CNVR	Aprueba trabajo CNVR	<i>n</i>
18-22 años	20,00	80,00	20
23-40 años	38,04	61,96	92
41-55 años	18,68	81,32	91
Mayores de 55 años	14,89	85,11	94

Por otra parte, detectamos diferencias en los niveles de confianza institucional y valoración de la sinceridad de las disculpas. A menor edad, menos confianza se expresa en las instituciones, toda vez que las disculpas institucionales se consideran menos sinceras. Cabe señalar que todos los grupos manifiestan bajos niveles de confianza y muestran desconfianza respecto de la sinceridad de las disculpas. No observamos diferencias en la creencia en que las víctimas puedan perdonar a los perpetradores de la violencia (ver Tabla 5).

Al valorar el aporte de la CNVR para lograr la verdad respecto de lo ocurrido a las víctimas de violaciones a los derechos humanos, observamos diferencias importantes entre grupos, así como en el grado en que la Comisión permitió hacer justicia, construir una historia integradora y garantizar que las violaciones a los derechos humanos no volverán a ocurrir en Chile (ver Tabla 5). En todos los casos el patrón es similar: los grupos de menor edad (18-22 y 23-40 años) son los más escépticos respecto de los logros de la CNVR y los de más edad son los que mejor valoran el cumplimiento de dichas funciones.

Finalmente, no observamos diferencias entre los grupos de edad en la disposición para aprender de los errores del pasado. Donde sí constatamos diferencias entre el grupo de mayor edad y el de menor edad es en la necesidad de hablar del pasado, aun cuando esto pueda significar reabrir heridas. Los más jóvenes se muestran más dispuestos a abordarlo.

## Discusión

Los resultados obtenidos nos señalan una percepción generalizada del clima social y emocional como negativo entre las víctimas de la violencia, con fuerte predominio de tristeza, ira y vergüenza como emociones dominantes al recordar el pasado vinculado a la violencia. También se observan bajos niveles de confianza institucional y se concede poca credibilidad a las disculpas ofrecidas desde el Estado. Del mismo modo, se considera que el perdón de las víctimas hacia los perpetradores es improbable y que hay que mirar al pasado para aprender de él, independientemente de si esta mirada implica reabrir heridas. Todo ello se da dentro de un panorama en el que se valora positivamente el trabajo realizado por la CNVR, independientemente del grado en que le atribuyen el logro de sus funciones. Estos resultados son importantes de reseñar, pues nos hablan de los límites que los logros de una comisión de verdad tienen a la hora de restablecer la paz social. Las CVR son mecanismos que contribuyen a la revisión de la historia y al conocimiento de la verdad, lo que ya es mucho, pero en los que no se puede depositar la responsabilidad del tránsito

Tabla 5  
*Medias, Desviaciones Típicas y Análisis de Varianza de las Variables Para los Diferentes Grupos de Edad*

Variable	18-22 años (n = 20) M (DT)	23-40 años (n = 94) M (DT)	41-55 años (n = 93) M (DT)	> 55 años (n = 97) M (DT)	g.l.	F	p	f	95% IC
Confianza institucional	1,68 (0,53)	1,89 (0,48)	2,03 (0,51)	2,05 (0,50)	3 300	4,12	0,007	0,12	[1,43, 1,93], [1,79, 1,99] [1,92, 2,12], [1,94, 2,14]
Clima positivo	2,00 (0,85)	2,27 (0,70)	2,65 (0,87)	2,78 (0,83)	3 298	9,73	< 0,001	0,29	[1,59, 2,40], [2,12, 2,41] [2,47, 2,83], [2,61, 2,95]
Clima negativo	3,35 (0,76)	3,27 (0,88)	3,05 (0,94)	3,21 (0,92)	3 296	1,42	0,332		
Emociones negativas	3,40 (1,28)	3,26 (1,27)	3,70 (1,42)	4,07 (1,47)	3 296	6,68	< 0,001	0,34	[2,85, 3,94], [2,99, 3,53] [3,42, 3,97], [3,83, 4,32]
Emociones positivas	1,87 (1,02)	2,06 (1,30)	2,69 (1,57)	3,17 (1,77)	3 290	9,66	< 0,001	0,40	[1,38, 2,34], [1,79, 2,33] [2,36, 3,02], [2,80, 3,54]
Sinceridad disculpas	1,90 (0,57)	1,99 (0,58)	2,01 (0,66)	2,12 (0,69)	3 295	6,58	< 0,001	0,15	[1,42, 1,90], [1,68, 1,87] [1,70, 1,96], [1,97, 2,23]
Perdón de las víctimas	2,10 (1,59)	2,50 (1,55)	2,51 (1,66)	2,68 (1,84)	3 298	0,76	0,512		
Verdad	2,38 (0,68)	2,40 (0,74)	2,59 (0,78)	2,76 (0,78)	3 297	7,87	< 0,001	0,20	[2,00, 2,70], [2,16, 2,44] [2,36, 2,69], [2,66, 2,97]
Justicia	2,17 (0,72)	2,13 (0,66)	2,29 (0,78)	2,31 (0,83)	3 297	6,53	< 0,001	0,22	[1,49, 2,01], [1,93, 2,20] [2,01, 2,36], [2,27, 2,60]
Historia integradora	2,18 (0,73)	2,20 (0,74)	2,35 (0,78)	2,49 (0,80)	3 297	5,72	< 0,001	0,18	[1,70, 2,30], [1,94, 2,21] [2,13, 2,46], [2,31, 2,63]
Garantías de paz	2,02 (0,80)	2,18 (0,81)	2,26 (0,90)	2,50 (0,90)	3 295	7,40	< 0,001	0,25	[1,44, 2,16], [1,80, 2,09] [1,89, 2,27], [2,27, 2,62]
Errores	3,25 (1,12)	3,01 (1,00)	3,15 (0,85)	3,19 (0,87)	3 300	0,76	0,517		
Heridas	1,81 (0,95)	1,82 (1,01)	2,09 (1,07)	2,33 (1,18)	3 300	2,65	0,049	0,20	[1,02, 1,78], [1,32, 1,68] [1,59, 2,04], [1,59, 2,03]

(continúa)

Variable	18-22	23-40	41-55	> 55	g.l.	F	p	f	95% IC
	años (n = 20) M (DT)	años (n = 94) M (DT)	años (n = 93) M (DT)	años (n = 97) M (DT)					
Tristeza	4,60 (2,06)	4,62 (1,21)	5,62 (1,89)	5,96 (1,42)	3 294	9,84	< 0,001	0,57	[3,63, 5,57], [4,19, 5,06] [5,23, 6,01], [5,66, 6,25]
Culpa	1,36 (0,83)	1,48 (1,00)	1,62 (1,25)	1,79 (1,48)	3 286	0,43	0,731		
Ira	4,90 (2,13)	4,40 (2,13)	4,88 (2,13)	5,59 (2,25)	3 292	5,43	0,001	0,50	[4,03, 5,77], [3,95, 4,86] [4,46, 5,30], [5,22, 5,97]
Miedo	2,18 (1,52)	2,07 (1,45)	2,58 (1,88)	2,55 (1,85)	3 290	2,74	0,061		
Vergüenza	2,87 (1,90)	2,73 (1,96)	2,98 (2,15)	3,10 (2,20)	3 290	1,27	0,283		
Esperanza	2,39 (1,51)	2,50 (1,61)	3,27 (1,92)	3,57 (2,08)	3 289	6,92	< 0,001	0,32	[1,54, 2,96], [2,23, 2,90] [2,82, 3,60], [3,23, 4,05]
Alegría	1,50 (0,92)	1,62 (1,17)	2,03 (1,64)	2,59 (2,05)	3 288	5,48	0,001	0,29	[1,05, 1,75], [1,37, 1,89] [1,75, 2,43], [2,08, 2,94]
Orgullo	1,80 (1,32)	1,91 (1,39)	2,49 (1,89)	2,97 (2,10)	3 288	7,66	< 0,001	0,55	[1,25, 2,65], [1,68, 2,32] [2,31, 3,12], [2,80, 3,71]

*Nota.* Los intervalos de confianza (IC) son sobre la media de cada grupo de edad. Los grados de libertad en cada variable varían, dado que algunos participantes no contestaron algunas de las preguntas correspondientes.

desde un clima de violencia y enemistad a otro de paz y reconciliación entre grupos. Los resultados nos indican que las variables justicia y reparación son tan relevantes como la verdad y, tal como afirma Boraine (2000), la curación de una nación comienza por el reconocimiento y la asunción de las responsabilidades del pasado, pero la posibilidad de lograr la reconciliación dependerá de la construcción de una cultura de derechos humanos y de la reconstitución de una sociedad por medio de mecanismos de justicia social (no se trata solo de individualizar y castigar a los violadores de derechos humanos, sino también de atenuar las diferencias sociales y hacer más equitativo el acceso a las oportunidades).

No obstante estas limitaciones de las CVR, resulta interesante que quienes aprueban el trabajo de la CNVR valoren en mayor medida el clima social como positivo y consideren que el clima emocional es de mayor confianza. También muestran mayores niveles de esperanza, aunque siempre mezclados con tristeza e ira. Lo anterior confirma el relevante rol social que puede ser atribuido a la CNVR en tanto proceso transicional, toda vez que apunta en el sentido de lo que han mostrado otras experiencias: los efectos benéficos sociales no se traducen necesaria y directamente en mayores niveles de bienestar para las víctimas directas, cuestión que en este estudio no hemos abordado, pero sí podrían incidir en una mejora del clima global que facilita la convivencia entre grupos que se encontraban en disputa. Esta mejora en los indicadores del clima emocional y social de quienes valoran el trabajo de la CNVR se podría traducir en mayores niveles de confianza institucional. Es decir, el trabajo de las comisiones, cuando estas funcionan y son bien valoradas por la ciudadanía, puede contribuir a mejorar la cohesión social (Rimé et al., 2011) y reforzar las normas de respeto de los derechos humanos (Martín Beristain et al., 2010).

En el grupo de personas afectadas por la violencia y que aprueban el trabajo de la CNVR es posible observar altos niveles de activación emocional, dando cuenta de elevados niveles de ambivalencia emocional (emociones positivas y negativas). Los altos niveles de vergüenza en todas las víctimas podrían indicar falta de reconocimiento cabal de su sufrimiento por parte de la sociedad; de allí que las disculpas sean consideradas poco sinceras y las funciones de la CNVR parcialmente alcanzadas. Estas expresiones de vergüenza suelen aparecer en víctimas (Branscombe & Doosje, 2004) y tienden a provocar respuestas evitativas, acompañadas de ira y agresividad (Etxebarría, Conejero & Pascual, 2011). Estas emociones deben ser consideradas como relaciones y no solo como sentimientos individuales, por lo cual se refieren a un clima en que las víctimas siguen sintiéndose desaprobadas por la sociedad. También resultan llamativos los elevados niveles de ira que aún expresan las víctimas cuando recuerdan el pasado, lo que daría cuenta de la insuficiente elaboración de las pérdidas, de una percepción actual de amenaza y de enojo y enfado por lo sucedido en el pasado.

Respecto del trabajo de la CNVR, hemos podido observar que se valora su aporte en la búsqueda de la verdad, aunque se estima que no entrega garantías de justicia ni de paz futura. Cabe consignar que en la CNVR, por mandato legal, se excluye explícitamente la posibilidad de seguir adelante con procesos judiciales en contra de los perpetradores. Las víctimas manifiestan una oposición frontal al olvido como mecanismo de cierre de los procesos políticos del pasado y juzgan posible una convivencia basada en la justicia más que en el perdón. Las disculpas no se estiman genuinas y sabemos que este es un requisito fundamental para el perdón (Blatz & Ross, 2012). Este punto resulta relevante, pues en Chile quienes han expresado dichas disculpas no son personas representativas de los grupos que fueron los perpetradores o los cómplices de la violencia, sino personas ligadas a instituciones más identificadas simbólicamente con el grupo de las víctimas que con el de los victimarios. Del mismo modo, las disculpas podrían juzgarse como poco oportunas y perder con ello parte del valor que se les podría asignar.

Si nos centramos en las diferencias detectadas al comparar los distintos grupos etarios, podemos observar que a medida que descende la edad se hace más negativa la evaluación en casi todos los aspectos medidos. De este modo, para los más jóvenes que han nacido en

democracia el clima social se juzga menos positivo, la creencia en la sinceridad de las disculpas es menor y la confianza institucional decrece significativamente. Lo anterior podría deberse a que ellos no cuentan con la posibilidad de comparar su experiencia directa con el pasado. También se observa una menor expresión emocional, tanto de emociones positivas como negativas, pudiendo indicar esto una mayor distancia con los hechos producidos durante la dictadura chilena. Los más jóvenes también expresan su creencia en que las funciones de las comisiones se han logrado solo de modo parcial. Si bien no existen diferencias en la necesidad de aprender de los errores y en la baja probabilidad de que las víctimas puedan perdonar a los perpetradores de la violencia, sí las hay en la necesidad de mirar al pasado, aun cuando ello implique reabrir heridas. Esto último resulta particularmente interesante, dadas las diferencias en el grado de conocimiento y, sobre todo, en la cercanía vivencial a los hechos de violencia, pero especialmente porque es muy probable que el origen del malestar actual y la desconfianza que manifiestan dichos jóvenes respecto del sistema deba ser buscado en los anhelos no resueltos en el largo período de post dictadura que se vive en Chile.

Los resultados anteriores nos plantean una serie de cuestiones de gran importancia. Lo primero es preguntarnos si no será mejor comenzar a hablar de construir una cultura y un clima de paz más que mantener la retórica de la reconciliación entendida como perdón interpersonal y grupal. Sabemos que, en cualquier caso, el perdón no es sinónimo de reconciliación (Exline & Baumeister, 2000) y sabemos que cada grupo puede poseer una idea diferente sobre lo que implica el término reconciliación (Prado & Krause, 2004). Quizás la confianza institucional solo sea recuperada en la medida en que dichas estructuras operen, más allá de los deseos y pareceres de los individuos que las componen. De otro modo, para las víctimas es importante que la justicia haga su trabajo respecto de los perpetradores de la violencia y que el Estado contribuya a reparar el daño infligido a las víctimas más que preocuparse por una ilusoria reconciliación. La transición a un clima de paz y confianza no puede construirse sobre la base del olvido y la impunidad. También podemos apreciar que los más jóvenes juzgan los avances como más exigüos y se encuentran poco dispuestos a perdonar, aun cuando no encontramos diferencias al respecto con los otros grupos, ya que muchas veces el agravio no ha sido cometido directamente en su contra, aun cuando sean víctimas directas, sino contra familiares que ya no están con ellos. ¿Cómo se puede perdonar en nombre de otro? ¿De quién recibir las disculpas en caso que estas sean ofertadas?

Como podemos apreciar, las CVR cumplen un rol sumamente relevante en los procesos globales de una nación, ya que permiten hacer un tránsito desde el período de violencia hacia un clima de paz, pero esos efectos sociales benéficos se constituyen solo marginalmente en actividades de reparación para las víctimas directas de la violencia. Al parecer, lo que es bueno para una nación solo va de la mano con lo que resulta necesario para las víctimas en la medida en que nos hagamos cargo de buscar la verdad y hacer justicia y no solo una justicia que castigue a los culpables de las atrocidades, sino que busque paliar los graves efectos generados en las víctimas y que propenda a restituirlas como sujetos políticos y compensarlas por los agravios infligidos.

Este estudio posee una serie de limitaciones que es necesario consignar. La primera de ellas se refiere al tipo de muestra que hemos utilizado. Ha debido ser intencionada, pues carecíamos de un marco muestral que nos permitiera una selección aleatoria de la misma. Esta deficiencia debe ser subsanada en futuros estudios, utilizando un mecanismo de muestreo que permita limitar los sesgos de selección. En este sentido, la capacidad de generalización de los hallazgos del estudio es aún limitada. Del mismo modo, creemos que los distintos tipos de violencia deben ser tratados de forma pormenorizada. Si bien no pretendemos minimizar el impacto de las diferentes formas de violencia, creemos que no puede tratarse de forma similar el caso de un familiar de detenido desaparecido que el de una de exilio u otras formas de injusticia. No queremos decir bajo ningún punto de vista que un dolor sea mayor o más importante que otro, pues cada persona afectada por



la violencia carga con sus propios dolores y solo ella sabe la profundidad de los mismos. A lo que nos referimos es a que se trata de vivencias fenomenológicamente diferentes y que posiblemente tengan una incidencia distinta en las actitudes hacia las CVR y la valoración de sus logros.

Por otra parte, la forma en que hemos medido la variable perdón es problemática y los resultados extraídos deberán ser interpretados con cautela. Se trata de una medida indirecta sobre la creencia en que las víctimas logren perdonar, pero sería deseable que se consultara directamente a las personas sobre su propia disposición a perdonar.

Finalmente, es necesario indicar que varios de los coeficientes de consistencia interna de las escalas utilizadas resultaron más bajos que lo deseable y que varios de los instrumentos, si bien han sido utilizados y validados en estudios anteriores con población nacional, no logran en esta aplicación indicadores de validez y confiabilidad adecuados. Este problema no es subsanable con los datos que hemos recolectado, pero nos obliga a mirar con cautela los hallazgos y a trabajar por mejorar los instrumentos disponibles que miden las variables que hemos incorporado en el estudio.

## Referencias

- Arnoso, M., Cárdenas, M. & Páez, D. (2012). Diferencias intergeneracionales en la mirada hacia el pasado represivo chileno. *Psicología Política*, 45, 7-26.
- Arnoso, M., Cárdenas, M. & Páez, D. (2013). *Posibilidades y límites de la reconciliación: ¿pueden las víctimas perdonar a sus victimarios? Predictores de perdón en una muestra de población general chilena*. Manuscrito sometido para publicación.
- Avruch, K. (2010). Truth and reconciliation commissions: Problems in transitional justice and the reconstruction of identity. *Transcultural Psychiatry*, 47, 33-49. doi:10.1177/1363461510362043
- Bar-Tal, D. (Ed.) (2011). *Intergroup conflicts and their resolution: A social psychological perspective*. New York, NY: Psychology Press.
- Bar-Tal, D., Halperin, E. & De Rivera, J. (2007). Collective emotions in conflict situations: Societal implications. *Journal of Social Issues*, 63, 441-460. doi:10.1111/j.1540-4560.2007.00518.x
- Blatz, C. W. & Ross, M. (2012). Apologies and forgiveness. En D. J. Christie (Ed.), *The encyclopedia of peace psychology* (Vol. 1, pp. 43-46). Malden, MA: Blackwell.
- Bloomfield, D. (2003). Reconciliation: An introduction. En D. Bloomfield, T. Barnes & L. Huyse (Eds.), *Reconciliation after violent conflict: A handbook* (pp. 10-18). Stockholm, Suecia: Institute for Democracy and Electoral Assistance.
- Bobowik, M., Bilbao, M. A. & Momotio, J. (2010). Los efectos psicosociales de la petición de perdón y la "autocrítica" realizada por el Parlamento y Gobierno Vasco ante las víctimas de la violencia colectiva. *Revista de Psicología Social*, 25, 87-100. doi:10.1174/021347410790193478
- Boraine, A. (2000). What price reconciliation? The achievement of the TRC. En A. Boraine, *A country unmasked: Inside South Africa's Truth and Reconciliation Commission* (pp. 340-378), Oxford, Reino Unido: Oxford University Press.
- Branscombe, N. R. & Doosje, B. (Eds.) (2004). *Collective guilt: International perspectives*. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.
- Brounéus, K. (2008). Truth-telling as talking cure? Insecurity and retraumatization in the Rwandan Gacaca courts. *Security Dialogue*, 39, 55-76. doi:10.1177/0967010607086823
- Cárdenas, M., Ascorra, P., San Martín, M., Rodríguez, M. & Páez, D. (2013). Emociones como predictores del perdón en el contexto de la violación a los derechos humanos en Chile. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 12(1), 30-49.
- Cárdenas, M., Páez, D. & Rimé, B. (2013). El impacto psicosocial de los procesos transicionales en Chile: evaluación de los efectos de las comisiones nacionales de "Verdad y Reconciliación" y "Prisión Política y Tortura". *Revista de Psicología Social*, 28, 145-156. doi:10.1174/021347413806196717
- Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación (1991). *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación*. Santiago, Chile: Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación.
- Comisión Nacional Sobre Prisión Política y Tortura (2004). *Informe de la Comisión Nacional Sobre Prisión Política y Tortura*. Santiago, Chile: Autor. Extraído de <http://www.bcn.cl/bibliodigital/dhistro/lfs/Informe.pdf>
- De Rivera, J. & Páez, D. (2007). Emotional climate, human security and cultures of peace. *Journal of Social Issues*, 63, 233-253. doi:10.1111/j.1540-4560.2007.00506.x
- Dresler-Hawke, E. & Liu, J. H. (2006). Collective shame and the positioning of German national identity. *Psicología Política*, 32, 131-153.
- Echebarría, A. & Páez, D. (1989). *Emociones: perspectivas psicosociales*. Madrid, España: Fundamentos.
- Etxebarria, I., Conejero, E. & Pascual, A. (2011). La culpa colectiva en contextos de violencia política. En D.

- Páez, C. Martín Beristain, J. L. González, N. Basabe & J. De Rivera (Eds.), *Superando la violencia colectiva y construyendo cultura de paz* (pp. 38-68). Madrid, España: Fundamentos.
- Exline, J. J. & Baumeister, R. F. (2000). Expressing forgiveness and repentance: Benefits and barriers. En M. E. McCullough, K. I. Pargament & C. E. Thoresen (Eds.), *Forgiveness: Theory, research, and practice* (pp. 133-155). New York, NY: Guilford Press.
- Gibson, J. L. (2004). *Overcoming apartheid: Can truth reconcile a divided nation?* New York, NY: Russell Sage Foundation.
- Hayner, P. B. (2001). *Unspeakable truths: Confronting state terror and anarchy*. New York, NY: Routledge.
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered assumptions: Towards a new psychology of trauma*. New York, NY: Free Press.
- Kadiangandu, J. K. & Mullet, E. (2007). Intergroup forgiveness: A Congolese perspective. *Peace and Conflict*, 13, 37-49. doi:10.1037/h0094023
- Kaminer, D., Stein, D. J., Mbanga, I. & Zungu-Dirwayi, N. (2001). The Truth and Reconciliation Commission in South Africa: Relation to psychiatric status and forgiveness among survivors of human rights abuses. *BJPsych*, 178, 373-377. doi:10.1192/bjp.178.4.373
- Kanyangara, P., Rimé, B., Philippot, P. & Yzerbit, V. (2007). Collective rituals, emotional climate and intergroup perception: Participation in "Gacaca" tribunals and assimilation of the Rwandan genocide. *Journal of Social Issues*, 63, 387-403. doi:10.1111/j.1540-4560.2007.00515.x
- Lykes, M. B., Martín Beristain, C. & Cabrera, M. L. (2007). Political violence, impunity, and emotional climate in Maya communities. *Journal of Social Issues*, 63, 369-385. doi:10.1111/j.1540-4560.2007.00514.x
- Martín Beristain, C., Páez, D. & González, J. L. (2000). Rituals, social sharing, silence, emotions and collective memory claims in the case of the Guatemalan genocide. *Psicothema*, 12(Suplemento 1), 117-130.
- Martín Beristain, C., Páez, D., Rimé, B. & Kanyangara, P. (2010). Los efectos psicosociales de los rituales de justicia transicional: un análisis colectivo y una revisión de los estudios sobre los efectos de las comisiones de verdad y de los juicios sobre violaciones de los derechos humanos en América Latina. *Revista de Psicología Social*, 25, 47-60. doi:10.1174/021347410790193450
- Nadler, A. & Shnabel, N. (2008). Instrumental and socioemotional paths to intergroup reconciliation and the needs-based model of socioemotional reconciliation. En A. Nadler, T. E. Malloy & J. D. Fisher (Eds.), *The social psychology of intergroup reconciliation* (pp. 37-56). Oxford, Reino Unido: Oxford University Press.
- Páez, D., Basabe, N. & González, J. L. (1997). Social processes and collective memory. En J. W. Pennebaker, D. Páez & B. Rimé (Eds.), *Collective memory of political events: Social psychological perspectives* (pp. 147-174). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Páez, D., Espinosa, A. & Bobowik, M. (2013). Emotional climate: How is it shaped, fostered, and changed? En D. Hermans, B. Rimé & B. Mesquita (Eds.), *Changing emotions* (pp. 113-119). Hove, Reino Unido: Psychology Press.
- Páez, D., Javaloy, F., Włodarczyk, A., Espelt, E. & Rimé, B. (2013). El Movimiento 15M: sus acciones como rituales, compartir social, creencias, valores y emociones. *Revista de Psicología Social*, 18, 19-33. doi:10.1174/021347413804756078
- Philpot, C. R. & Hornsey, M. J. (2008). What happens when groups say sorry: The effects of intergroup apologies on their recipients. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34, 474-487. doi:10.1177/0146167207311283
- Prado, M. I. & Krause, M. (2004). Representaciones sociales de los chilenos acerca del 11 de Septiembre de 1973 y su relación con la convivencia cotidiana y con la identidad chilena. *Psyke*, 13(2), 57-72. doi:10.4067/S0718-22282004000200005
- Rimé, B., Kanyangara, P., Yzerbyt, V. & Paez, D. (2011). The impact of Gacaca tribunals in Rwanda: Psychosocial effects of participation in a truth and reconciliation process after a genocide. *European Journal of Social Psychology*, 41, 695-706. doi:10.1002/ejsp.822
- Rimé, B., Páez, D., Basabe, N. & Martínez, F. (2010). Social sharing of emotion, post-traumatic growth, and emotional climate: Follow-up of Spanish citizen's response to the collective trauma of March 11<sup>th</sup> terrorist attacks in Madrid. *European Journal of Social Psychology*, 40, 1029-1045. doi:10.1002/ejsp.700
- Sikkink, K. & Booth Walling, C. (2007). The impact of human rights trials in Latin America. *Journal of Peace Research*, 44, 427-445. doi:10.1177/0022343307078953
- Tangney, J. P., Stuewig, J. & Mashek, D. J. (2007). Moral emotions and moral behavior. *Annual Review of Psychology*, 58, 345-372. doi:10.1146/annurev.psych.56.091103.070145
- Tavuchis, N. (1991). *Mea culpa: A sociology of apology and reconciliation*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Wicker, F. W., Payne, G. C. & Morgan, R. D. (1983). Participant descriptions of guilt and shame. *Motivation and Emotion*, 7, 25-39. doi:10.1007/BF00992963

Fecha de recepción: Diciembre de 2012.

Fecha de aceptación: Agosto de 2013.