

Irma Hernández López

*La “ATENCIÓN ESTÉTICA”:
EXPLORANDO las
POSIBILIDADES
del DISEÑO de
INTERACCIÓN
para REDUCIR la
REVICTIMIZACIÓN*

*‘AESTHETIC
ATTENTION’:
EXPLORING the
POSSIBILITIES
of INTERACTION
DESIGN to REDUCE
REVICTIMIZATION*

DISEÑA 15 • AGOSTO 2019

ISSN: 0718-8447 (impreso); 2452-4298 (electrónico)

COPYRIGHT: CC BY-SA 3.0 CL

Artículo de investigación original

Recepción 7 de mayo 2019

Revisión 1 de julio 2019

Aceptación 9 de agosto 2019

Cómo citar este artículo:

HERNÁNDEZ LÓPEZ, I. (2019). La “atención estética”: explorando las posibilidades del diseño de interacción para reducir la revictimización. *Diseña*, (15), 140-161. Doi: 10.7764/disena.15.140-161

DISEÑA 15 • AUGUST 2019

ISSN: 0718-8447 (print); 2452-4298 (electronic)

COPYRIGHT: CC BY-SA 3.0 CL

Original Research Article

Reception May 7, 2019

Revision July 1, 2019

Acceptance August 9, 2019

How to cite this article:

HERNÁNDEZ LÓPEZ, I. (2019). 'Aesthetic Attention': Exploring the Possibilities of Interaction Design to Reduce Revictimization. *Diseña*, (15), 140-161. Doi: 10.7764/disena.15.140-161

Translation: José Miguel Neira

IRMA HERNÁNDEZ LÓPEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
DOCTORANDA, PROGRAMA DE DOCTORADO EN
CIENCIAS SOCIALES
CIUDAD JUÁREZ, MÉXICO
ah171811@alumnos.uacj.mx

IRMA HERNÁNDEZ LÓPEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
SOCIAL SCIENCES DOCTORAL STUDENT
CIUDAD JUÁREZ, MEXICO
p33184@correo.uia.mx

Irma Hernández López Licenciada en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México. Maestra en Criminalística, Instituto Nacional de Ciencias Penales. Becaria por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) del Programa de Doctorado en Ciencias Sociales en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, con línea de investigación en Gobierno y Políticas Públicas. Sus intereses de investigación están centrados en la relación entre víctimas, instituciones, derechos humanos y perspectiva de género. Entre sus últimas publicaciones se cuentan las siguientes: “El dolor de ser víctima: ¿un detonante para la acción colectiva?” (*Revista Especializada en la Investigación Jurídica*, n° 5) y “La inserción de la disciplina del diseño en el reto de la victimización” (con J. C. Ortiz Nicolás, *Academia XXII*, vol. 10, n° 19).

Irma Hernández López Bachelor of Psychology, Universidad Nacional Autónoma de México. Master in Criminalistics, Instituto Nacional de Ciencias Penales. Fellow of the National Council of Science and Technology (CONACYT) of the Doctoral Program in Social Sciences at the Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, researching in Government and Public Policies. Her research focuses on the relationship between victims, institutions, human rights and gender perspective. Her latest publications include: 'El dolor de ser víctima: ¿un detonante para la acción colectiva?' (*Revista Especializada en la Investigación Jurídica*, N° 5) and 'La inserción de la disciplina del diseño en el reto de la victimización' (with J. C. Ortiz Nicolás, *Academia XXII*, Vol. 10, N° 19).

RESUMEN

La revictimización es un fenómeno recurrente en México. Paradojalmente, tiene su origen en la atención que reciben las víctimas en las instituciones de justicia. Dado que los principales aportes para acoger y atender a las víctimas provienen de la psicología y las ciencias jurídicas (criminología, derecho, victimología), propongo un trabajo conjunto entre estas disciplinas y el diseño. Hago un planteamiento teórico exploratorio a partir de las ideas de Garzón (2017), específicamente las que se refieren al vínculo entre el objeto estético y la materia, el tiempo y el espacio, para diseñar lo que he denominado una “aten-

Palabras clave:

Víctima
Objeto estético
Estética en la interacción
Experiencia estética
Revictimización

ción estética”. Con la experiencia de usuario y la interacción estética como ejes fundamentales, parto del supuesto

de que la estética es humanización e interacción dialéctica entre los componentes y actores que conforman la experiencia. Concluyo que brindar atención estética a las víctimas requiere un proceso capaz de integrar la experiencia de la víctima como eje del proceso proyectual. Esto exige dejar de pensar que la atención está basada en la mera aplicación de protocolos, leyes y reglamentos estandarizados que ignoran las condiciones de tiempo y lugar, así como el modo en que las víctimas acuden a las instituciones que proporcionan estos servicios. La atención estética procura un cambio de perspectiva: la víctima no *recibe* atención, sino que *participa* en ella.

ABSTRACT

Revictimization is a recurring phenomenon in Mexico. Paradoxically, it has its origin in the attention that victims receive in justice institutions. Since the main contributions to the attention and care of victims come from psychology and legal sciences (criminology, law, victimology), this article proposes a joint work between these disciplines and design. Based on ideas posed by Garzón (2017), specifically those that refer to the link between the aesthetic object and matter, time, and space, the article introduces a theoretical-exploratory approach to design an 'aesthetic attention'. User experience and aesthetic interaction as fundamental axes of attention support the main assumption that aesthetics is humanization and dialectical interaction between the components and actors that structure the experience. To provide an aesthetic attention to the victims, the design process requires the integration of the victim's experience as its core. This requires us to stop thinking that attention is based on the mere application of standardized protocols, laws, and regulations that ignore the conditions of time and place, as well as the way in which victims reach the institutions that provide these services. Aesthetic attention seeks a change of perspective: the victim does not receive attention but *participates* in it.

Keywords:

Victim
Aesthetic object
Aesthetics of interaction
Aesthetic experience
Revictimization

EL PROBLEMA DE LA REVICTIMIZACIÓN

La revictimización ha sido definida como un fenómeno omnipresente y perverso que contribuye a empeorar la situación de las víctimas (Correia & Vala, 2003). Se ha comprobado que la revictimización genera en la víctima daños psicológicos severos (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel, & Pérez, 2009; Orth, 2002). De hecho, daña a la víctima aún más que el hecho delictivo y «es considerada la más negativa, ya que es producida por el propio sistema de justicia, el que victimiza a quien se dirige a solicitar justicia» (Díaz Colorado, 2006, p. 152).

Las estadísticas sobre revictimización son escasas o inexistentes en México. La única información cuantitativa que hasta el momento ha sido encontrada es la reportada por Sánchez Díaz (2018), quien no proporciona una cifra, pero afirma que en México los actos de revictimización han ido en aumento en los últimos años, para lo cual se basa en las denuncias realizadas ante la Procuraduría General de la República (PGR) en el período comprendido entre el 1 de enero de 2008 y el 22 de noviembre de 2016. Por otro lado, si bien la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública no mide la revictimización, reporta datos que dan pistas para la comprensión del fenómeno. Allí se señala que la cifra negra¹, esto es, los delitos que no son denunciados y, por tanto, no llegan al conocimiento de las autoridades, asciende al 93,2 por ciento (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018). También se sostiene que la gran mayoría de las víctimas no denuncia el delito por alguno de estos motivos: porque consideran que denunciar es una pérdida de tiempo (34,2%), por desconfianza en la autoridad (16,5), porque los trámites son largos y difíciles (7,7%), porque tienen una actitud hostil hacia la autoridad (4,7%) o por miedo a ser extorsionado (1,4%) (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018). En síntesis, menos del siete por ciento de

THE PROBLEM OF REVICTIMIZATION

Revictimization has been defined as an omnipresent and perverse phenomenon that contributes to worsening the situation of victims (Correia & Vala, 2003). It has been shown that revictimization causes severe psychological damage in the victim (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel, & Pérez, 2009; Orth, 2002). In fact, it harms the victim even more than the criminal act and “is considered the most negative, as it is produced by the justice system itself, which victimizes those who are seeking justice” (Díaz Colorado, 2006, p. 152).

In Mexico, revictimization statistics are scarce or non-existent. The only quantitative information that has been found so far is that reported by Sánchez Díaz (2018), who does not provide a particular number, but states that the acts of revictimization have been increasing in recent years in Mexico. His point is based on the legal denunces submitted to the General Attorney of Mexico (PGR) in the period between January 1, 2008 and November 22, 2016. On the other hand, although the National Survey of Victimization and Perception on Public Security does not measure revictimization, it does report data that offer clues to the understanding of the phenomenon. It is noted there that the dark figure,¹ that is, crimes that are not reported and therefore, do not reach the authorities, are equivalent to 93.2 percent (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018). It is also argued that the vast majority of victims do not report crimes for any of the following reasons: they consider that reporting is a waste of time (34.2%); they distrust the authority (16.5); proceedings are long and difficult (7.7%); they have a hostile attitude towards authority (4.7%); they fear being extorted (1.4%) (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018). In summary, less than seven percent of

¹ Neuman define a la cifra negra como «esa cara oculta, ese otro lado silenciado y silencioso de la víctima» (2001, p. 45).

las víctimas denuncia el delito, lo que constituye un dato alarmante (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018).

¹ Neuman defines the dark figure as “that hidden face, that silenced and silent side of the victim” (2001, p. 45).

all victims report crimes, an alarming fact (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018).

Analizando las causas que las víctimas esgrimen para no denunciar podemos desprender que temen ser revictimizadas durante los procesos. De hecho, para Turvey (2014) los perjuicios ocasionados por la negligencia del sistema de justicia son uno de los factores que incide en la revictimización, tal como veremos más adelante. Cabe hacer notar que la desconfianza hacia las autoridades y el hecho de juzgar que los trámites son largos y difíciles constituyen hechos revictimizantes directamente perpetrados por el propio Estado.

Efectivamente, detrás de la cifra negra y de las razones para no denunciar hay muchas conductas invisibilizadas que tienen como efecto la revictimización, las que se dan en las instituciones públicas y son ejercidas por los funcionarios. Aunque no disponemos de datos para cuantificar la revictimización, sabemos cómo se manifiesta. En primer lugar, las víctimas deben afrontar prolongados tiempos de espera para ser atendidas; en segundo lugar, las víctimas deben lidiar con funcionarios poco sensibles a su condición y poco o nada especializados para desempeñar sus funciones, lo que los lleva a criminalizarlas; en tercer lugar, las víctimas deben acudir a instalaciones inseguras. Estos son solo algunos ejemplos. Lo anterior fuerza a las víctimas a desistir en las denuncias o a dejar inconclusos los procesos judiciales, dando lugar a un nuevo proceso de victimización-revictimización, el que resulta mucho más negativo que la victimización primaria (Rivero Evia, 2012).

Disciplinas como la psicología, la criminología, la victimología y el derecho se han encargado de abordar esta problemática. Dada su naturaleza, han puesto mayor énfasis en el diseño de protocolos, leyes, flujogramas, reglamentos y modelos de atención. Al estar menos involucrado en la atención a víctimas, el diseño ha contribuido de forma mínima. Sin embargo, cabe destacar un antecedente relevante: el trabajo de Dorst, Kaldor, Klippan y Watson (2016) hace un aporte al intentar generar una experiencia “positiva y agradable” en la relación que la víctima establece con el sistema de justicia. Esto, básicamente a partir del rediseño del espacio en que son atendidas las vícti-

Analyzing the reasons that victims have not been reporting crimes, I suggest that they fear being revictimized during the proceedings. In fact, for Turvey (2014) the damages caused by the negligence of the justice system are one of the factors that affect revictimization, as we will see later in the text. It should be noted that distrusting the authorities and the fact that the proceedings are long and difficult constitute revictimizing acts directly perpetrated by the State.

Indeed, behind the dark figure and the reasons for not reporting a crime there are many hidden behaviors that have an impact on revictimization, many of which are exercised by officials in public institutions. Although we do not have data to quantify revictimization, we know how it manifests. First, victims must face long waiting times in order to be attended to; second, victims must deal with officials who are not sensitive to their condition and who lack the specialization to perform those duties, which leads to their criminalization; third, victims must go to unsafe facilities. These are only a few examples. The aforementioned manifestations force victims to drop their allegations or to leave criminal proceedings unfinished, leading to a new victimization-revictimization process, even more negative than primary victimization (Rivero Evia, 2012).

Disciplines such as psychology, criminology, victimology and law have been addressing the revictimization issue. Given their nature, they have placed greater emphasis on the design of protocols, laws, flowcharts, regulations, and care models. It is also worth reporting that due to its lack of involvement in attention given to victims, the contribution made by design has been minimal. However, it is worth mentioning the work of Dorst, Kaldor, Klippan, and Watson (2016) and their proposal to generate a ‘positive and pleasant’ experience in the relationship that the victim establishes with the justice system. This basically entails the redesign of the space in which the victims are treated. Another recent example is the

mas. Otro ejemplo reciente es el llamado a insertar la disciplina del diseño en el contexto de retos complejos y locales en México (Ortiz Nicolás & Harrison, 2018).

Si bien reconozco el aporte de la psicología, la criminología, la victimología y el derecho, considero que estas no han penetrado en la esencia de lo que se podría considerar como una atención orientada al cuidado de la persona y la protección de sus derechos, es decir, en aquello que en este artículo denomino una "atención estética". Por este motivo, propongo un trabajo conjunto entre estas disciplinas y el diseño para explorar la posibilidad de proyectar un proceso de atención a las víctimas que implique una interacción estética, evitando así incurrir en el error de hacer un diseño centrado en la víctima, pero sin ella. Cabe hacer notar que este error ha sido recurrente en otras áreas. Medina Aguilar lo sintetiza en una frase muy elocuente: la «política centrada en las víctimas, por las víctimas, en nombre de las víctimas y sin las víctimas» (2013, p. xii). Sostengo que reconocer el dolor y la voz de las víctimas (Medina Aguilar, 2013) y darles un lugar central en el diseño de su propia atención para no hacerlas caer en la revictimización es un reto que el diseño puede asumir a través de enfoques como el diseño centrado en el usuario o el diseño de experiencias.

En este sentido, el objetivo de este artículo es hacer un planteamiento teórico-exploratorio para diseñar una atención estética con el fin de evitar la revictimización. El artículo se estructura de la siguiente manera: el primer apartado aborda sintéticamente la situación de la victimización, la atención y la revictimización desde un enfoque victimológico. El segundo apartado hace referencia a la experiencia estética y a la interacción estética desde la perspectiva del diseño, para lo cual retomo a Garzón (2017), lo que me permite concluir que estos dos elementos resultan fundamentales para aquello que en definitiva propone el artículo: una atención estética. El tercer apartado presenta un planteamiento exploratorio acerca de cómo podría abordarse el diseño de una atención estética a partir de la generación de una interacción estética y una experiencia estética. Finalmente, se plantean las conclusiones.

call to insert Design as a discipline in the context of complex and local challenges in Mexico (Ortiz Nicolás & Harrison, 2018).

Although the contribution of psychology, criminology, victimology and law is acknowledged, I consider that these have not penetrated the essence of what should be considered as attention oriented to the care of the person and the protection of their rights, i.e. in what I call 'aesthetic attention'. For this reason, I propose a joint endeavor between these disciplines and design to explore the possibility of developing a process for attention to victims that involves an aesthetic interaction, thus avoiding the error of making a victim-centered design that excludes them. It should be noted that this error has been recurring in the other disciplines. Medina Aguilar summarizes it in a very eloquent phrase: the "policy centered on the victims, by the victims, on behalf of the victims and without the victims" (2013, p. xii). I align with the idea that is fundamental to recognize the pain and voice of the victims (Medina Aguilar, 2013) and to give them a central role in the design of their own attention, as a means to address revictimization. This is a challenge that design can take through approaches such as user-centered design or experience design.

In this sense, the aim of this article is to make a theoretical-exploratory approach towards designing an aesthetic attention as a strategy to avoid revictimization. The article is structured as follows: the first section synthetically addresses the situation of victimization, attention and revictimization from a victimological approach. The second section refers to the aesthetic experience and the aesthetic interaction from a Design perspective. Based on the work of Garzón (2017), I suggest that these two elements are fundamental for the main proposal of this article: an aesthetic attention. The third section introduces an exploratory approach about how to design an aesthetic attention based on an aesthetic interaction and an aesthetic experience. Finally, conclusions are presented.

ATENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS Y ABORDAJE DE LA REVICTIMIZACIÓN DESDE LA VICTIMOLOGÍA

La victimología² es un referente teórico imprescindible para abordar nuestro objeto de estudio. Sus aportes se ubican en tres ejes: teórico-conceptual, medición de la victimización y propuestas de mejora de la atención

² Para un estudio científico de las víctimas, ver: Rodríguez Manzanera, 1989.

para evitar la revictimización. A continuación revisaré brevemente el primero de estos ejes.

Victimología: eje teórico conceptual

Teniendo claro que el objetivo de este artículo no es dar cuenta de la discusión teórica de las corrientes victimológicas, intentaré aclarar los conceptos básicos en la medida que sea necesario para seguir el hilo de la propuesta, aunque evitando ser reduccionista o simplista en las definiciones. Entenderé por víctima a la persona (o las personas) que han sido objeto de un delito o violación de sus derechos. La Ley General de Atención a Víctimas reconoce principalmente tres tipos de víctima: directas (o primarias), indirectas (o secundarias) y potenciales. Sin embargo, para fines del artículo hago referencia a las dos primeras. Las víctimas primarias o directas son quienes reciben las consecuencias directas del delito o sufren la violación de sus derechos; las víctimas secundarias o indirectas, por su parte, son las personas que indirectamente fueron impactadas por el hecho victimizante y tienen una relación cercana con la víctima primaria (Neuman, 2001; Rodríguez Manzanera, 1989). Ambos tipos de víctimas se ven afectadas o dañadas de diversas maneras (en lo psicológico, lo emocional o lo material, entre otras). Es interesante hacer notar que estos daños pueden tener dos orígenes. En primer lugar, pueden estar causados por el mismo acto delictivo; y en segundo término, pueden ser ocasionados por las instituciones y funcionarios encargados de impartir justicia (Morillas Fernández, Patró Hernández, & Aguilar Cárceles, 2014). Me refiero, respectivamente, a la victimización primaria y la revictimización.

VICTIM'S ATTENTION AND REVICTIMIZATION STRATEGIES ESTABLISHED BY VICTIMOLOGY

Victimology² is a fundamental theoretical reference to address our object of study. Three main contributions of this discipline are: theoretical-conceptual, victimization measurement, and suggestions to improve attention and to avoid

² For a scientific study of the victims, see: Rodríguez Manzanera, 1989.

revictimization. Next, I will briefly review the first of these themes.

Victimology: theoretical-conceptual frame

Considering that the intention of this article is not to discuss victimology's theories and trends, I will focus on clarifying basic concepts that are necessary to achieve its goal thus avoiding reductionist or simplistic definitions. The victim is understood as the person (or persons) who have been the subject of a crime or violation of their rights. The *Ley General de Atención a Víctimas* (General Law of Attention to Victims) recognizes three main types of victims: direct (or primary), indirect (or secondary) and potential. However, for the purpose of this article I refer to the first two. Primary or direct victims are those who receive the direct consequences of the crime or who suffer the violation of their rights. Secondary or indirect victims, on the other hand, are the people indirectly affected by the victimizing act and who have a close relationship with the primary victim (Neuman, 2001; Rodríguez Manzanera, 1989). Both types of victims are affected or damaged in various ways (psychologically, emotionally or materially, among others). It is interesting to note that these damages can have two origins. First, they may be caused by the criminal act itself; secondly, they can be caused by the institutions and officials responsible for delivering justice (Morillas Fernández, Patró Hernández, & Aguilar Cárceles, 2014). I am referring, respectively, to primary victimization and revictimization.

Victimización primaria

Es la afectación directa o indirecta que experimenta la víctima a causa del hecho victimizante (delito). Esta afectación puede ser de tipo emocional, psicológico, físico, económico o social (Morillas Fernández et al., 2014). El agente de esta victimización es el delincuente o victimario.

Revictimización³

Según indica Albertini, se da a consecuencia de la relación que se establece entre la víctima y las instituciones a través de los servicios sociales y sanitarios, los medios de comunicación y el ámbito jurídico (como se citó en Gutiérrez de Piñeres Botero et al., 2009). Abarca los costes personales de la intervención legal y, en general, los perjuicios ocasionados por la negligencia del sistema de justicia (Turvey, 2014). En estos casos, la forma de actuar de las instituciones incrementa los padecimientos y sufrimientos de la víctima (Marchiori, 1998; Rivero Evia, 2012; Sánchez Díaz, 2018). La revictimización también impacta negativamente al sistema de justicia, pues se cuestiona su eficacia y, en consecuencia, se incrementa la cifra negra, fomentando la impunidad (United Nations Population Fund, 2011). Este fenómeno es particularmente complejo en América Latina, donde imperan prejuicios de raza y clase que interfieren con el acceso a la justicia e institucionalizan el maltrato de las víctimas (Schedler, 2015).

Retos que enfrentar

Es claro que incidir positivamente en el fenómeno de la revictimización es un reto complejo. Junto con evitar la revictimización (Smith Bonilla & Álvarez Morales, 2007), las propuestas de intervención deben estar encaminadas a respetar la dignidad de las víctimas (Moreno Camacho & Díaz Rico, 2016; Pérez-Rivas,

2017; United Nations Population Fund, 2011); a mejorar los mecanismos de atención para que sean ágiles, efectivos y transparentes (Beristain, Valencia Villa, Buitrago Ruiz, & Cox Vial, 2017);

Primary victimization

It is the direct or indirect impact that the victim experiences because of the victimizing act (crime). This impact can be emotional, psychological, physical, economic or social (Morillas Fernández et al., 2014). The agent of this victimization is the offender.

Revictimization³

According to Albertini, it is a consequence of the relationship established between the victim and the institutions through social and health services, the media and the legal system (as cited in Gutiérrez de Piñeres Botero et al., 2009). It considers the personal costs of legal intervention, and in general the damages caused by the negligence of the justice system (Turvey, 2014). In these cases, the way institutions act increases the suffering of the victim (Marchiori, 1998; Rivero Evia, 2012; Sánchez Díaz, 2018). Revictimization also negatively impacts the justice system, because its effectiveness falls into question, and consequently the dark figure increases, fostering impunity (United Nations Population Fund, 2011). This phenomenon is particularly complex in Latin America, where prejudices of race and class prevail, both of which interfere with the access to justice and institutionalize the mistreatment of victims (Schedler, 2015).

Challenges

It is evident that to have a positive impact on the phenomenon of revictimization is a complex challenge. In conjunction with avoiding revictimization (Smith Bonilla & Álvarez Morales, 2007), intervention proposals should be aimed at: respecting the victim's dignity (Moreno

Camacho & Díaz Rico, 2016; Pérez-Rivas, 2017; United Nations Population Fund, 2011); improving the mechanisms of attention to make them nimble, effective and

³ También se puede encontrar como "victimización secundaria". Ver: Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel, & Pérez, 2009; Morillas Fernández, Patró Hernández, & Aguilar Cárceles, 2014; Rodríguez Manzanera, 1989.

³ It can also be referred to as "secondary victimization." See: Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel, & Pérez, 2009; Morillas Fernández, Patró Hernández, & Aguilar Cárceles, 2014; Rodríguez Manzanera, 1989..

a fortalecer los derechos de las víctimas (Duce, 2014); a implementar una atención victimológica con amplia cobertura, trato digno, cálido y sensible; a la protección efectiva de los derechos humanos; y finalmente, a mejorar la infraestructura del espacio donde son atendidas las víctimas.

Respecto del último punto cabe señalar que, en ocasiones, los involucrados en el hecho victimal (víctima, testigos, autoridades y victimario) están juntos dentro de una misma sala. Muchas veces las víctimas esperan de pie a ser atendidas (Smith Bonilla & Álvarez Morales, 2007). El problema de infraestructura es crítico, a tal punto que en los inmuebles se puede encontrar incluso mobiliario improvisado de materiales como cartón y cinta. También es crítica la interacción con la infraestructura. El desplazamiento de un lugar a otro dentro de la institución es inadecuado (Arrieta, 2014): la víctima debe recorrer pasillos largos, solitarios, oscuros, incómodos e inseguros para ir de una oficina a otra, ya sea para ser atendida como para declarar o recibir atención médica. Evidentemente, estos espacios no consideran la experiencia de la víctima. Mientras esta situación resulta solo una incomodidad sin mayor trascendencia para un individuo que no es víctima, para uno que sí lo es representa una segunda victimización (Arrieta, 2014).

En síntesis, se identifica que hasta ahora las soluciones propuestas para abordar el reto de reducir la revictimización se han encaminado a fortalecer los siguientes aspectos: 1) la formación y capacitación del personal en áreas de derechos humanos, género, victimología, atención al público y sensibilización (Smith Bonilla & Álvarez Morales, 2007); 2) la reforma y/o actualización del aspecto normativo de la atención a víctimas (leyes, procedimientos, protocolos); 3) la ampliación, cobertura y difusión de los servicios; 4) el diseño de la experiencia que tienen las víctimas durante el proceso de atención mediante la modificación del espacio físico en el que son atendidas (Dorst et al., 2016).

Como se mencionó anteriormente, el trabajo de Dorst, Kaldor, Klippan y Watson (2016) representa una oportunidad para profundizar en la forma de abordar

transparent (Beristain, Valencia Villa, Buitrago Ruiz, & Cox Vial, 2017); strengthening the rights of victims (Duce, 2014); implementing victimological attention with a wide coverage e.g. a dignified, warm, and sensitive treatment; focusing on the effective protection of human rights; and finally, improving the infrastructure of the space where victims are attended to.

Regarding this last point, it should be noted that sometimes all the actors involved in the victimizing act (victim, witnesses, authorities, and perpetrator) are gathered together in the same room. On many occasions, the victims wait on their feet for their turn to be attended to (Smith Bonilla & Álvarez Morales, 2007). Thus, the infrastructure problem is critical, to the point that improvised furniture made out of materials such as cardboard and tape can be found in such institutions. The interaction with the infrastructure is also critical: the movement from one place to another within the institution is inadequate (Arrieta, 2014); the victim must travel long, empty, dark, uncomfortable, and insecure corridors when moving from one office to another, either to be attended to, to present their statements or to receive medical attention. Obviously, these spaces do not take into account the victim's experience. While this situation might only be a minor inconvenience for an individual who is not a victim, for a victim it represents a second victimization (Arrieta, 2014).

In summary, we have identified that, so far, the solutions proposed to address the challenge of reducing revictimization have focused on the following aspects: 1) staff training and education in the areas of human rights, gender theory, victimology, customer service, and sensibilization (Smith Bonilla & Álvarez Morales, 2007); 2) the reform and/or update of the normative aspect of victim attention (laws, procedures, protocols); 3) the expansion, coverage, and dissemination of services; 4) the design of the experience that victims have during the attention process by

nuestro objeto de estudio, ya que enfatiza el diseño de experiencias, una línea de investigación que plantea nuevas posibilidades de incidencia. En este sentido, también se identificó que el diseño de interacción, el diseño para la innovación social y el diseño para la experiencia de usuario pueden ser ejes rectores para el diseño al abordar el reto de la revictimización (Ortiz Nicolás & Hernández López, 2019). La propuesta de este artículo, como se mencionó, es hacer un planteamiento teórico-exploratorio para diseñar una atención estética con el fin de evitar la revictimización.

LA EXPERIENCIA ESTÉTICA Y LA INTERACCIÓN ESTÉTICA

La estética está fuertemente asociada al arte y al sentido de belleza (Santayana, 2006). También es conceptualizada como una «especulación de la relación dialéctica de lo bello con lo racional o con el bien absoluto» (Santayana, 2006, p. 72). Pero más allá de su vínculo con la belleza, destaco una concepción más amplia de estética, para lo cual me baso en la visión de Petersen, Iversen, Krogh y Ludvigsen, quienes la conciben, desde la perspectiva de la filosofía pragmática, como «la capacidad de sorprender, provocar y mover al sujeto a una nueva perspectiva del mundo» (2004, p. 271). La estética tiene el poder de influir en el comportamiento (Ross & Wensveen, 2010) y generar conductas de atracción o rechazo (Fracara, 2000). Este enfoque da cuenta de que la estética sobrepasa al objeto. De hecho, Calvera plantea la siguiente pregunta acerca de la estética: «¿es algo que se puede añadir superficialmente a los objetos y grafismos como si se tratara de dar una mano de pintura, o se trata de algo estructural?» (2007, p. 14). Claramente, no es algo que se añade, no es un acabado, sino la esencia misma del objeto estético. No es apariencia sino un factor de humanización y culturalización, por tanto, es una parte inherente del diseño de un objeto, un servicio o, como en nuestro caso, de una experiencia de atención.

Garzón (2017), quien habla del objeto estético desde un enfoque artístico, señala que la experiencia estética surge de un objeto estético que puede estar materializado en diferentes expresiones artísticas,

modifying the physical space in which they are attended to (Dorst et al., 2016).

As mentioned earlier, the work developed by Dorst, Kaldor, Klippan, and Watson (2016) represents an opportunity to deepen the way to approach our object of study, since it emphasizes experience design: a line of research that raises new possibilities for positive impact. It has also been proposed that interaction design, design for social innovation and design for user experience can be design approaches to address the challenge of revictimization (Ortiz Nicolás & Hernández López, 2019). As already mentioned, the proposal of this article is to make a theoretical-exploratory approach to design an aesthetic attention in order to avoid revictimization.

THE AESTHETIC EXPERIENCE AND THE AESTHETIC INTERACTION

Aesthetics is strongly associated with art and the sense of beauty (Santayana, 2006). It is also conceptualized as a “speculation of the dialectical relationship of the beautiful with the rational or with the absolute good” (Santayana, 2006, p. 72). However, beyond its connection with beauty, we highlight a broader conception of aesthetics based on Petersen, Iversen, Krogh, and Ludvigsen, who address it from the perspective of pragmatic philosophy as “the ability to surprise and provoke and to move the subject to a new insight of the world” (2004, p. 271). Aesthetics has the power to influence behavior (Ross & Wensveen, 2010) and generates attraction or rejection behaviors (Fracara, 2000). This approach realizes that aesthetics exceeds the object. In fact, Calvera raises the following question about aesthetics: “Is it something that can be added superficially to objects and graphics, as if it were a coat of paint, or is it something structural?” (2007, p. 14). Clearly, it is not something that is added, and it is not a finishing, but rather the very essence of the aesthetic object. It is not an appearance but a factor of humanization and culturalization; it is,

así como en soluciones tecnológicas o productos. El objeto estético es el vínculo entre el mundo exterior y el interior de las personas, es decir, la interacción con el objeto estético, y por consiguiente la experiencia estética, se llevaba a cabo a través del cuerpo y los sentidos: «dado que un objeto es lo que siempre se le aparece primero al cuerpo, es el objeto estético lo que afecta la sensibilidad del hombre, *su corpus*» (Garzón, 2017, p. 10). Esta experiencia estética no es indiferente al tiempo y al espacio en que tiene lugar (Garzón, 2017), como tampoco es una experiencia fortuita. Por el contrario, es intencionada, provocada por el diseñador o artista que la crea. Es «algo que integra aspectos emocionales, sensoriales y cognitivos en un todo inmediato» (Löwgren, 2007, p. 86).

Lo importante para nosotros es que a través de este objeto estético se pueden reproducir o modificar conductas, valores, estereotipos, motivaciones y sentimientos. Efectivamente, se pueden «rescatar los valores comunes, favorecer el desarrollo de la autoestima y el crecimiento conjunto» (Gómez Barrera, 2014, p. 6). Junto con ello, considero que en la experiencia estética es clave el concepto de “estética en la interacción” (Hummels & Overbeeke, 2010), ya que:

No se trata de transmitir un significado y una dirección a través de modelos uniformes; se trata de activar la imaginación, estimular y alentar a las personas a pensar diferente sobre los sistemas interactivos encontrados, lo que estos hacen y cómo podrían ser utilizados de manera diferente para cumplir objetivos diferenciados (Petersen et al., 2004, p. 271).

En este caso, no necesariamente existirán objetos interactivos en el sentido tradicional, sino más bien, como se ha dicho, objetos que permiten desarrollar una atención estética.

En síntesis, considero que tanto la experiencia estética como la interacción estética son elementos fundamentales para explorar la idea de diseñar la atención de las víctimas y cumplir el objetivo de evitar la revictimización. Así, la pregunta a responder es cómo incorporar estos aportes teóricos a nuestro

therefore, an inherent part of the design of an object, a service or in this case, an experience of attention.

Garzón (2017), who talks about the aesthetic object from an artistic perspective, points out that the aesthetic experience arises from an aesthetic object that can be materialized in different artistic expressions, as well as in technological solutions or products. The aesthetic object is the link between people's outer and inner world, i.e. the interaction with the aesthetic object (and therefore the aesthetic experience) is carried out through the body and the senses: “Since an object is always what first appears to the body, it is the aesthetic object that affects the sensitivity of men, *their corpus*” (Garzón, 2017, p. 10). This aesthetic experience is not indifferent to the time and space in which it takes place (Garzón, 2017), nor is it a fortuitous experience. On the contrary, it is intentional, caused by the designer or artist who creates it. It is “something that integrates emotional, sensate, and cognitive aspects into an immediate whole” (Löwgren, 2007, p. 86).

The important thing for us is that this aesthetic object allows the reproduction or modification of behaviors, values, stereotypes, motivations, and feelings. Indeed, it is possible to “rescue common values, impact on the development of self-esteem and joint growth” (Gómez Barrera, 2014, p. 6). In this respect, we consider that the concept of ‘aesthetics of interaction’ is key in the aesthetic experience (Hummels & Overbeeke, 2010), since:

It is not about conveying meaning and direction through uniform models; it is about triggering imagination, it is thought-provoking and encourages people to think differently about the encountered interactive systems, what they do and how they might be used differently to serve differentiated goals (Petersen et al., 2004, p. 271).

objeto de estudio. En el siguiente apartado intento dar respuesta a esta interrogante.

DISEÑAR UNA ATENCIÓN ESTÉTICA PARA REDUCIR EL FENÓMENO DE LA REVICTIMIZACIÓN

Diseñar la atención estética de las víctimas con el objetivo de prevenir o reducir la revictimización implica, en primer lugar, desarrollar un proceso de atención que sea capaz de integrar la experiencia de ser víctima. Esto exige integrar lo emocional, lo sensorial y lo cognitivo (Löwgren, 2007), es decir, los aspectos que se encuentran al centro de la experiencia (Hassenzahl, 2010; Ortiz Nicolas & Aurisicchio, 2011). Ello implica considerar el diseño de una interacción estética y, al mismo tiempo, dejar de pensar que la atención es la mera reproducción o aplicación de protocolos, leyes y reglamentos estandarizados, como si no importasen las condiciones y las circunstancias de tiempo y espacio ni el modo en que las víctimas acuden a las instituciones que proporcionan estos servicios. Implica, entonces, considerar el *ser-ahí* sugerido por Heidegger (2008).

Para diseñar la atención estética de las víctimas propongo seguir los planteamientos propuestos por Garzón (2017). Así, en primer lugar, tendríamos que dar respuesta a las siguientes interrogantes. Primero, ¿cuál es el objeto estético de la atención a las víctimas y cómo se materializa? En segundo término, ¿a qué se refieren el tiempo y el espacio y cuáles son las condiciones temporales y espaciales de la atención de las víctimas? Y tercero, ¿cuál es el rol del depositario de ese objeto estético (la víctima)?

Para responder a la primera pregunta debemos considerar que «todo objeto estético es una cosa hecha de materia, independientemente del tipo de material que lo conforme» (Garzón, 2017, p. 9). Los objetos materiales en la atención a las víctimas son los que componen las instalaciones, totalmente palpables (ventanas, muros, puertas y muebles, así como la organización y distribución de los espacios de trabajo), y también otros menos obvios como las leyes, la constitución, los protocolos y la institución. Aunque

In our particular case, there will be no need to rely upon interactive objects in the traditional sense, but rather objects that allow the development of an aesthetic attention.

In summary, I consider that both the aesthetic experience and the aesthetic interaction are fundamental elements in exploring the idea of designing the attention to the victims and fulfilling the aim of dealing with revictimization in order to reduce it. Thus, the question is how we can incorporate these theoretical contributions to our object of study. In the next section I attempt to answer this question.

DESIGNING AN AESTHETIC ATTENTION TO REDUCE THE PHENOMENON OF REVICTIMIZATION

Designing the aesthetic attention to victims with the objective of preventing or reducing revictimization entails first developing an attention process that is capable of integrating the experience of being a victim. This requires integrating the emotional, the sensory, and the cognitive (Löwgren, 2007), that is, the aspects that are at the center of the experience (Hassenzahl, 2010; Ortiz Nicolas & Aurisicchio, 2011). This involves considering the design of an aesthetic interaction. At the same time, it is a strategy to make us stop thinking that attention is the mere reproduction or application of standardized protocols, laws and regulations, regardless of the conditions and circumstances of time and space and the way victims are being attended to at the institutions that provide these services. It implies, then, considering the *being-there* suggested by Heidegger (2008).

To design the aesthetic attention to the victims, we propose to follow the approaches proposed by Garzón (2017). Thus, we would have to answer the following questions. First: What is the aesthetic object of the attention to the victim, and how does it materialize? Second: What are time and space referring to, and what are the temporal and spatial conditions involved in atten-

estos objetos materiales han sido aprobados por especialistas en los diversos asuntos involucrados, dándoles un carácter formal y una cierta legitimidad, no son necesariamente objetos estéticos ya que, como he dicho, lo material solo es estético cuando influye en el comportamiento y tiene la capacidad de sorprender, provocar y mover al sujeto a una nueva perspectiva del mundo (Petersen et al., 2004).

En cuanto a la segunda interrogante, esto es, cómo identificar las circunstancias temporales y espaciales que inciden en el momento en que la víctima solicita la atención y/o se la proporciona, es importante considerar que el factor tiempo tiene relación directa con el estado emocional de la víctima. Si el hecho delictivo ha sido inmediatamente anterior a la atención, es muy probable que la víctima se encuentre en un estado de conmoción emocional, e incluso llegue a no darse cuenta de las condiciones espaciales en que es atendida, sin advertir, por ejemplo, si está en un lugar que resguarde su privacidad e integridad.

Para responder la tercera pregunta, relacionada con el rol del depositario de ese objeto estético, es decir, la víctima, debemos considerar que esta no es espectadora: «no podemos pensar en el objeto estético abstraído de su relación con la expresión y el espectador, ni podemos pensar la expresión desligada del espectador y del objeto estético» (Araújo Hernández, 1994, p. 151). El objeto estético ejerce una influencia en la víctima y la lleva a reaccionar emocionalmente. Por ejemplo, si la sala en la que es atendida una niña—ya sea en calidad de víctima primaria o secundaria— es apta para ella, es decir, cuenta con espacio, mobiliario, iluminación y colores adecuados, puede provocar que la menor sienta seguridad y deseos de acudir a las sesiones. Al mismo tiempo, protocolos de atención inadecuados o personal sin habilidades para tratar con menores pueden hacer sentir a esa misma niña, en el mismo espacio, que es despreciada, generando en ella sentimientos de abandono y rechazo. Insisto en que las personas no se limitan a reaccionar a la estética de los lugares y los objetos, sino que también reaccionan a la estética de las interacciones, en este caso, con el servicio de atención. Como se ha

tion to victims? And third: What is the role of the depositary of that aesthetic object (the victim)?

To answer the first question, we must consider that “every aesthetic object is a thing made of matter, regardless of the type of material that makes it” (Garzón, 2017, p. 9). The material objects in the attention to victims are those that make up the facilities and that are totally palpable (windows, walls, doors, and furniture, as well as the organization and distribution of workspaces), and also other less obvious ones such as laws, the Constitution, the protocols, and the institution. Although these material objects have been approved by specialists in the various matters involved (giving them a formal character and a certain legitimacy), they are not necessarily aesthetic objects, since the material is only aesthetic when it influences behavior and has the capacity to surprise, provoke, and move the subject to a new perspective of the world (Petersen et al., 2004).

Regarding the second question, that is, how to identify the temporal and spatial circumstances that affect the moment in which the victim requests and/or receives the attention, it is important to consider that the time factor is directly related to the emotional state of the victim. If the criminal act occurred immediately prior to the attention, it is very likely that the victim is in a state of emotional shock and may even not realize the spatial conditions in which they are being attended to, without noticing, for example, if they are in a place that protects their privacy and integrity.

To answer the third question, related to the role of the depositary of that aesthetic object, i.e. the victim, we must consider that they are not a spectator: “We cannot think of the aesthetic object abstracted from its relationship with the expression and the spectator, nor can we think of the expression as detached from the spectator and the aesthetic object” (Araújo Hernández, 1994, p. 151). The aesthetic object has an impact on the victim and leads them to react emotion-

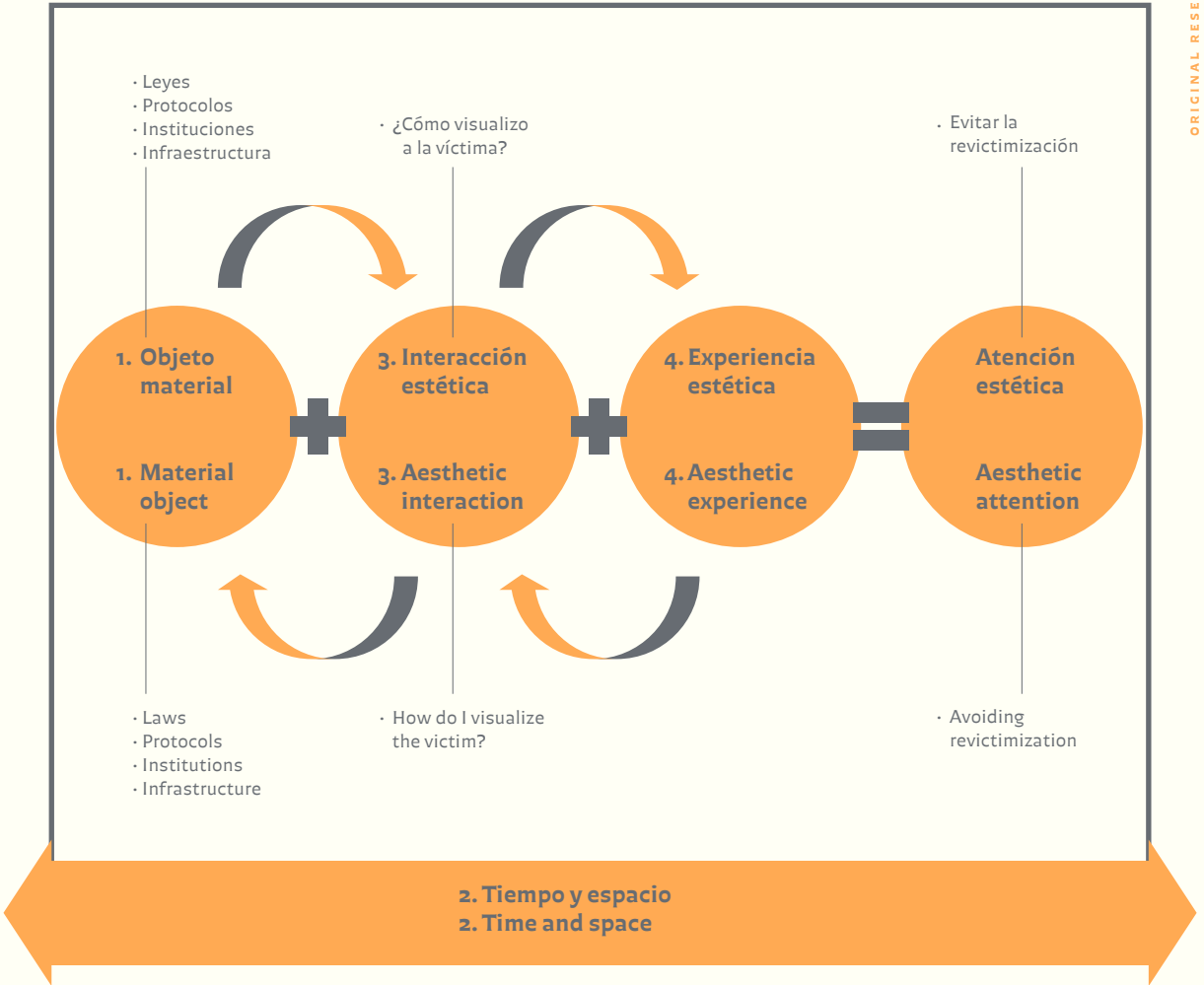


Figura 1: Factores a considerar para diseñar una atención estética de las víctimas. Fuente: Elaborada por la autora, redibujada.

Figure 1: Factors to consider when designing an aesthetic attention to victims. Source: The author, redrawn.

comprobado, dicha interacción es un elemento que impacta directamente en la experiencia de usuario (Ortiz Nicolas & Aurisicchio, 2011). Es evidente que una víctima mujer que sufrió una violación puede sentir rechazo, miedo o inseguridad si es atendida por un médico legista de sexo masculino, y en ese caso poco importará el lugar, aun cuando sea el más adecuado. La sola interacción con un hombre puede hacer que la víctima se sienta inhibida y le cueste trabajo cooperar, no quiera ser revisada y, por tanto, decida retirar la denuncia para terminar con la revictimización. De ahí la importancia de tomar en cuenta la estética en la interacción.

En la Figura 1 se esquematiza la propuesta teórica de los factores que inciden en la revictimización e impactan en el diseño de una atención estética.

Propongo cuatro fases que llevan al resultado esperado. Estas fases no son lineales, sino que estable-

4 El proceso de retro-inducción, utilizado en la teoría del juego, refiere aquí a un proceso de continua retroalimentación entre los factores que componen la atención estética de las víctimas desde el inicio hasta el final y viceversa.

cen una interacción dialéctica entre actores y objetos. Aunque las denomino “fases”, no es un requerimiento que se deba concluir una para pasar a la siguiente. Conceptualizo la propuesta como un espacio donde la

retro-inducción⁴ entre actores y objetos estéticos es la constante. A continuación se ofrece una descripción detallada de cada una de las cuatro fases:

1. Objeto material

Se visualizan los objetos materiales, es decir, aquellos que tienen el potencial de convertirse en objetos estéticos. Estos se clasifican en tres ámbitos: a) Leyes: entre las que se pueden mencionar la Constitución Política de los Estados Mexicanos, La Ley General de Atención a Víctimas, la Declaración Universal sobre los Derechos Humanos, los códigos, etc. b) Protocolos de atención de las diferentes áreas: principalmente psicológica, jurídica, de trabajo social, etc. c) Instituciones e infraestructura: entre las primeras se cuentan las fiscalías de atención, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, las fiscalías especializadas, entre otras; la infraestructura,

ally. For example, if the room in which a girl is treated – either as a primary or secondary victim – is suitable for her, that is, it has adequate space, furniture, lighting, and colors, it may cause her to feel safe and wish to attend the arranged sessions. At the same time, inappropriate attention protocols or personnel lacking the skills to deal with children can make the same girl feel despised in the same space, developing feelings of abandonment and rejection. I recall that people do not just react to the aesthetics of places and objects, but also to the aesthetics of interactions; in this case, with the service of attention. It has been proven that this interaction is an element that directly impacts the user experience (Ortiz Nicolas & Aurisicchio, 2011). It is evident that a female victim of rape may feel rejection, fear or insecurity if she is attended by

4 The process of retro-induction, used in game theory, refers here to a process of continuous feedback between the factors that make up the aesthetic attention to the victims from the beginning to the end and vice versa.

a male medical examiner; in that case, the place will hardly matter, even if it is the most appropriate. The sole interaction with a man can make the victim feel inhibited and it could

be hard for her to cooperate. She might not want to be checked and therefore might decide to withdraw her allegations in order to end her revictimization. Hence, the importance of taking into account the aesthetics of the interaction.

In Figure 1, the theoretical proposal of the factors that affect revictimization and impact on the design of aesthetic attention are outlined. I propose four phases that may lead to the expected result. These phases are not linear, they establish a dialectical interaction between actors and objects. Although I call them ‘phases’, it is not a requirement that one be completed before moving on to the next. I conceptualize the proposal as a space where retro-induction⁴ between actors and aesthetic objects is continuous. Next, I describe in detail each of the four phases:

por su parte, se refiere a las instalaciones físicas en que son atendidas las víctimas.

En esta fase, el reto es hacer que el objeto material sea significativo para las víctimas, que tenga un sentido para ellas, que las víctimas se identifiquen con la atención recibida. «Cuando el objeto estético se convierte en un objeto expresante para el espectador, se vuelve, también, un objeto familiar, porque [este] empatiza al reconocer en el objeto estético una proyección de la sensibilidad humana» (Garzón, 2017, p. 11). Esto es particularmente relevante, ya que cuando el objeto representa algo para la víctima, esta deja de ser un agente pasivo y, en consecuencia, se produce el cambio de perspectiva: la víctima no *recibe* atención, sino que *participa* en ella. Aunque su reto es abarcar todos los objetos estéticos para lograr la interacción estética, el diseñador tiene que decidir en cuál de ellos va a incidir en un primer momento

5
Existen propuestas que reconocen hasta ocho estructuras del contexto que impactan en la experiencia del usuario (Ortiz Nicolás, 2019); sin embargo, en este caso las estructuras temporal y espacial son suficientes para comunicar nuestra propuesta.

y en cuáles posteriormente. La complejidad del desafío implica dividir el objeto estético en partes para después integrarlo. Esto involucra una mirada sistémica del fenómeno y exige la capacidad de descomponerlo en partes,

teniendo claro que la atención a víctimas es un todo y no la suma de sus componentes.

2. Tiempo y espacio⁵

La víctima llega a la institución en momentos inespecíficos después de haber tenido lugar el hecho victimizante. Puede acudir por primera vez en forma inmediata o después de días, meses e incluso años, lo que afectará de distinto modo su sensibilidad y su capacidad para percibir los detalles del entorno, la calidad de la interacción con el personal, la privacidad, etc. La víctima también puede presentarse más de una vez para ser atendida, lo que también afectará su percepción. El factor tiempo puede llegar a afectar la evidencia y, con ello, la confianza que tenga la víctima en la reacción de las autoridades frente a su denuncia, tal como ocurre cuando desaparecen las huellas de los golpes.

1. Material object

Material objects are visualized, i.e. those that have the potential to become aesthetic objects. These are classified into three areas: a) Laws: such as the Political Constitution of the Mexican States, the Ley General de Atención a Víctimas (General Law of Attention to Victims), the Universal Declaration on Human Rights, codes, etc. b) Attention protocols of different areas: mainly psychological, legal, social work, etc. c) Institutions and infrastructure: Institutions such as the public prosecutor's offices, the Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (Executive Commission of Attention to Victims), the specialized public prosecutors, among others; Infrastructure refers to the physical facilities in which victims are attended to.

In this phase, the challenge is to make the material object meaningful to the victims, ensuring that it makes sense to them. Victims should identify themselves with the attention received. "When the aesthetic object becomes an expressive object for the viewer, it also becomes a familiar object, because [it] empathizes by recognizing in the aesthetic object a projection of human sensitivity" (Garzón, 2017, p. 11). This is particularly relevant, since when the object is significant for the victim it ceases to be a passive agent, and consequently there is a change in perspective: the victim does not *receive* attention but *participates* in it. Although it is a challenge to consider all the aesthetic objects necessary to achieve an aesthetic interaction, the designer has to decide which of them will be effective first and which later. The complexity of the challenge involves dividing the aesthetic object into parts and then integrating it back. This involves a systemic view of the phenomenon and demands the ability to break it down into parts, keeping in mind that attention to victims is a whole and not the sum of its components.

En lo que respecta al espacio, las posibilidades son múltiples: la atención puede darse en un consultorio, una oficina o una sala de espera; puede darse en un espacio cerrado o abierto; a veces incluso se da en el lugar donde ocurrió el hecho victimizante y, por tanto, en ocasiones tiene lugar en la vía pública. En el esquema se visualizan el tiempo y el espacio como algo constante y cambiante, ya que no puede ser de otra manera: el tiempo y el espacio no son estáticos (ver: Heidegger, 2008).

3. Interacción estética

Considerando que hay varios objetos materiales con el potencial de transformarse en objetos estéticos y que los diseñadores deben elegirlos estratégicamente, la interacción estética es un factor fundamental para lograr la meta de desarrollar una atención estética. Es por ello que en el caso del servicio de atención deben considerarse elementos cuya materialidad no es tan obvia, como los protocolos y las dinámicas de atención, junto a la organización espacial de los objetos que componen la infraestructura, todo ello con el fin de generar un ambiente de seguridad para la víctima, lo cual implica revisar cómo se dan las relaciones persona-persona y persona-servicio. En el primer caso se buscará evitar la repetición mecánica del servicio, pues evidentemente no hay un motivo único que explique por qué las víctimas están en la posición en que se encuentran; y en el segundo, se procurará que la organización y selección de elementos como el mobiliario, la luz y el sonido colaboren en la tarea de llevar a las víctimas a una experiencia estética.

4. Experiencia estética

La calidad de la interacción es parte constitutiva de la experiencia estética, que en este caso apunta a un hecho fundamental: que la víctima deje de ser un actor pasivo, lo que exige considerar su experiencia para tomar decisiones informadas respecto a dicha experiencia. He detallado algunos ejemplos para ello en los pasos anteriores.

El llamado a considerar estos cuatro elementos constituye una propuesta concreta para desarrollar

2. Time and space⁵

The victim arrives at the institution at an unspecified moment after the victimizing event has taken place. They may attend the facilities for the first time immediately, or after days, months, and even years, which will impact on their sensitivity and their ability to perceive the

⁵ There are proposals which recognize up to eight context structures that impact on the user experience (Ortiz Nicolás, 2019). However, in this case the temporal and spatial structures are sufficient for our proposal.

details of the environment, the quality of their interaction with staff, their privacy, etc. The victim may also appear more than once to be attended to, which will also affect their perception

of the attention given. The time factor may affect the evidence and with it, the victim's confidence in the authorities' reaction to their allegations, as may happen when the traces of physical violence have disappeared.

With regard to space, the possibilities are multiple: attention can be given in a physician's room, an office or a waiting room; it can occur in a closed or open space; sometimes it even happens where the victimizing event occurred, and therefore sometimes it takes place in public space. In Figure 1, time and space are visualized as something that is constant and changing, since it cannot be otherwise: time and space are not static (see: Heidegger, 2008).

3. Aesthetic interaction

Considering that there are several material objects with the potential to be transformed into aesthetic objects, and that designers must choose them strategically, aesthetic interaction is a fundamental factor in achieving the goal of developing an aesthetic attention. It is fundamental to consider in the service of attention those elements whose materiality is not so obvious, such as protocols and dynamics of attention, together with the spatial organization of the objects that make up the infrastructure. It is also important to generate a safe environment for the victim, which

una atención estética. La teoría indica que se provocaría una experiencia estética cuando se conectan y activan lo emocional, lo cognitivo y lo sensorial. Reitero, además, que este es un proceso interactivo y dialéctico. Interactivo porque en la atención a las víctimas intervienen diversos actores: la víctima, los especialistas, los funcionarios y los objetos materiales (la infraestructura, las leyes, los procedimientos, los protocolos, etc.). La víctima es una persona activa y debe participar como tal en el proceso de diseño.

CONCLUSIONES

Este artículo propone el reto de diseñar una atención estética en un caso específico: la atención que reciben las víctimas. Ello implica ir más allá de mejorar la apariencia, la estilización o el embellecimiento de los objetos materiales que impactan la experiencia. Los esfuerzos en este sentido deben estar encaminados a diseñar una interacción estética y, a su vez, una experiencia estética que dé prioridad, en las víctimas, a la conexión entre los sentimientos, lo sensorial, lo cognitivo y la conducta. Esto conlleva «reconciliar lo experiencial con lo racional para reconciliar sentimiento con pensamiento» (Hummels & Overbeeke, 2010, p. 2). Es decir, implica poner a la víctima en el centro del proceso de diseño. Retomar los planteamientos de Garzón (2017) es un primer acercamiento para ello.

La atención estética exige, en este caso, desarrollar un proceso de atención que integre la experiencia de ser víctima, para que así se produzca el necesario cambio de perspectiva: la víctima no debiera sentir que *recibe* atención, sino que *participa* en ella. Esto exige dejar de pensar que un servicio de atención se limita a aplicar protocolos, leyes y reglamentos estandarizados en forma mecánica, así como comenzar a considerar las condiciones de tiempo y espacio. Asimismo, exige considerar, como un factor determinante, el modo en que las víctimas acuden a las instalaciones en que se prestan estos servicios. Finalmente, también exige al diseñador, así como al resto de los actores involucrados, un cambio de perspectiva: la víctima deja de ser un agente pasivo y se convierte en un actor que informa las decisiones proyectuales con su experiencia.

implies reviewing how the person-to-person and person-to-service relationships occur. In the first case, it will be sought to avoid the mechanical repetition of the service, since obviously there is no single reason that explains why the victims are in the position they are in; and in the second, attempts will be made to ensure that the organization and selection of elements such as furniture, light, and sound collaborate in the task of bringing victims to an aesthetic experience.

4. Aesthetic experience

The quality of the interaction is a constitutive part of the aesthetic experience, which in this case points to a fundamental fact: the victim ceases to be a passive actor. Thus, it is required to consider their experience to make informed decisions when designing experiences. We have detailed some examples for this in the previous steps.

The proposal to consider these four elements constitutes a concrete path to develop an aesthetic attention. The theory states that an aesthetic experience would be provoked when the emotional, cognitive, and sensory systems are connected and activated. We also reiterate that this is an interactive and dialectical process. It is interactive because in the attention to the victims, diverse actors are involved: the victim, the specialists, the officials, and the material objects (infrastructure, laws, procedures, protocols, etc.). The victim is an active person and must participate as such in the design process.

CONCLUSIONS

This article discusses the challenge of designing an aesthetic attention in a specific study case: the attention and care that victims receive. This implies not only improving the appearance, stylization, or embellishment of material objects that impact the experience. Efforts in this regard should be aimed at designing an aesthetic interaction and, in turn, an aesthetic experience that gives priority, in the victims, to the connection be-

La relevancia de desarrollar la atención estética de las víctimas para lidiar con la revictimización está dada por el hecho de que la calidad de la atención es un factor influyente en la continuidad y/o finalización del proceso de atención. Que la víctima decida abandonar el proceso de atención es una grave evidencia de un fenómeno poco visible: en México no se están cumpliendo los derechos básicos de las personas que son víctimas de delitos.

En este artículo presento una fórmula para la atención estética. La primera parte de esta fórmula es la siguiente: Interacción Estética + Experiencia Estética = Atención Estética. Dado que la atención estética puede disminuir (<) o eliminar (o) la revictimización, la segunda parte se expresa de este modo: Atención Estética = < / o Revictimización = Acceso a la Justicia. Esta fórmula no pretende simplificar el objeto de estudio; por el contrario, señala la complejidad que representa asumir el reto de diseñar una atención estética para incidir en la revictimización. Considerando que son muchas las variables que intervienen en la atención a víctimas, propongo tomar en cuenta el factor estético, en su más amplio sentido, al momento de diseñar la atención en sus diferentes componentes. Al ser un estudio teórico-exploratorio, espero que su contribución sea invitar a la reflexión sobre lo que he denominado “atención estética”. **D**

AGRADECIMIENTOS

Agradezco el apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) para la realización de este trabajo.

tween feelings, behavior, sensorial, and cognitive systems. i.e. an integral view of the human being. This entails “to reconcile the experiential with the rational, to reconcile feeling with thinking” (Hummels & Overbeeke, 2010, p. 2). Thus, it is a call to place the victim at the center of the design process. Some ideas that I have reported in this text, i.e. Garzón’s (2017) are a first approach to fulfill this goal.

The aesthetic attention requires, in this case, the development of a process of attention that integrates the experience of being a victim, in order to secure a basic change of perspective: the victim should not perceive that they *receive* attention but rather that they *participate* in it. This requires discarding that a service of attention is limited to mechanically applying standardized protocols, laws, and regulations, as well as to begin considering the conditions of time and space. It also requires taking into account, as a determining factor, the way in which victims attend to the facilities in which these services are provided. Finally, it also requires a change of perspective from the designer and the rest of the actors involved in developing solutions: the victim ceases to be a passive agent and becomes an actor who informs potential solutions based on their experience.

The relevance of developing an aesthetic attention to victims to deal with the problem of revictimization resides in the fact that the quality of the attention is an influential factor in the continuity and/or completion of the attention process. The fact that victims decide to leave the attention process is serious evidence of a well-hidden phenomenon in Mexico: the basic rights of people who are victims of crime are not being fulfilled.

In this article, I introduce a formula for aesthetic attention. The first part of this formula is as follows: Aesthetic Interaction + Aesthetic Experience = Aesthetic Attention. Since aesthetic attention can decrease (<) or eliminate (o) revictimization, the second part is expressed

as follows: Aesthetic Attention = < / o Revictimization = Access to Justice. This formula is not intended to simplify the object of study; on the contrary, it points out the complexity of addressing the challenge of designing aesthetic attention to impact on limiting revictimization. Considering that there are many variables involved in the victim's attention, I propose to take into account the aesthetic factor, in its broadest sense, when designing an attention service in its different components. As a theoretical-exploratory study, I hope that it contributes to discussion and reflection on the concept of 'aesthetic attention'. **D**

ACKNOWLEDGEMENTS

I would like to thank the support of the Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) in the realization of this work.

REFERENCIAS / REFERENCES

- ARAÚJO HERNÁNDEZ, A. (1994). Fenomenología de la experiencia estética según Mikel Dufrenne. *Universitas Philosophica*, 11(22), 151-166.
- ARRIETA, V. (2014). Diversos escenarios judiciales y su impacto en la victimización secundaria. *Eguzkilore: Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, (28), 287-320.
- BERISTAIN, C. M., VALENCIA VILLA, A., BUITRAGO RUIZ, A. M., & COX VIAL, F. (2017). *Metodologías de investigación, búsqueda y atención a las víctimas: del caso Ayotzinapa a nuevos mecanismos en la lucha contra la impunidad*. Bogotá, Colombia: Temis.
- CALVERA, A. (2007). *De lo bello de las cosas: materiales para una estética del diseño*. Barcelona, Spain: Gustavo Gili.
- CORREIA, I., & VALA, J. (2003). When Will a Victim Be Secondarily Victimized? The Effect of Observer's Belief in a Just World, Victim's Innocence and Persistence of Suffering. *Social Justice Research*, 16(4), 379-400. Doi: 10.1023/A:1026313716185
- DÍAZ COLORADO, F. (2006). Una mirada desde las víctimas: el surgimiento de la victimología. Ensayo. *Umbral Científico*, (9), 141-159.
- DORST, K., KALDOR, L., KLIPPAN, L., & WATSON, R. (2016). *Designing for the Common Good: A Handbook for Innovators, Designers, and other People*. Amsterdam, the Netherlands: BIS.
- DUCE, M. (2014). Algunas reflexiones sobre los derechos de las víctimas en el proceso penal chileno. *Política Criminal*, 9(18), 740-754.
- FRASCARA, J. (2000). El aspecto estético. In J. Frascara, *Diseño gráfico y comunicación* (p. 68-74). Buenos Aires, Argentina: Infinito.
- GARZÓN, J. (2017). De la materia a la expresión: "Los avatares de la obra de arte". Siguiendo la ruta trazada por Dufrenne en su *Fenomenología de la experiencia estética*. *Saga: Revista de Estudiantes de Filosofía*, 18(33), 6-15.
- GÓMEZ BARRERA, Y. N. I. (2014). Diseño, responsabilidad social y desarrollo local. *Creatividad y Sociedad*, (22), 17-22.
- GUTIÉRREZ DE PIÑERES BOTERO, C., CORONEL, E., & PÉREZ, C. A. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 15(1), 49-58.
- HASSENZAHN, M. (2010). Experience Design: Technology for All the Right Reasons. *Synthesis Lectures on Human-Centered Informatics*, 3(1), 1-95. Doi: 10.2200/500261ED1V01Y201003HC1008
- HEIDEGGER, M. (2008). *El ser y el tiempo*. Mexico City, Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- HUMMELS, C., & OVERBEEKE, K. (2010). Special Issue Editorial: Aesthetics of Interaction. *International Journal of Design*, 4(2), 1-2.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. (2018). *Encuesta nacional de victimización y percepción sobre seguridad pública (ENVIPE) 2018. Principales resultados*. Retrieved from www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2018/doc/envipe2018_presentacion_nacional.pdf
- LÖWGREN, J. (2007). Pliability as An Experiential Quality: Exploring the Aesthetics of Interaction Design. *Artifact*, 1(2), 85-95. Doi: 10.1080/17493460600976165
- MARCHIORI, H. (1998). *Criminología: la víctima del delito*. Mexico: Editorial Porrúa.
- MEDINA AGUILAR, C. (2013). Prólogo. In J. F. García Arboleda & L. P. Chaparro Martínez, *El lugar de las víctimas en Colombia: análisis sobre las instituciones de verdad, justicia y reparación desde una perspectiva de víctimas* (pp. i-xxiv). Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- MORENO CAMACHO, M. A., & DÍAZ RICO, M. E. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *El Ágora U.S.B.*, 16(1), 198-213.
- MORILLAS FERNÁNDEZ, D. L., PATRÓ HERNÁNDEZ, R. M., & AGUILAR CÁRCELES, M. M. (2014). *Victimología: un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización*. Madrid, Spain: Dykinson.
- NEUMAN, E. (2001). *Victimología: el rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales*. Buenos Aires, Argentina: Universidad.
- ORTH, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings. *Social Justice Research*, 15(4), 313-325.
- ORTIZ NICOLÁS, J. C. (2019). Deconstruyendo el contexto para entender su impacto en la experiencia del usuario. *Diseña*, (14), 184-207. Doi: 10.7764/disena.14.184-207
- ORTIZ NICOLÁS, J. C., & AURISICCHIO, M. (2011). The Scenario of User Experience. DS 68-10: *Proceedings of the 18th International Conference on Engineering Design (ICED 11), Impacting Society through Engineering Design* (August 15-19, 2011, Lyngby/Copenhagen, Denmark), Vol. 7: Human Behaviour in Design. Retrieved from www.designsociety.org
- ORTIZ NICOLÁS, J. C., & HARRISON, T. (2018). Understanding the Context of Design for

- Social Innovations: A Methodological Case Study. In J. L. Hernandez Arellano, A. A. Maldonado-Macías, J. A. Castillo Martínez, & P. Peinado Coronado (Eds.), *Handbook of Research on Ergonomics and Product Design* (pp. 301–324). Hershey, USA: IGI Global.
- ORTIZ NICOLÁS, J. C., & HERNÁNDEZ LÓPEZ, I. (2019). La inserción de la disciplina del diseño en el reto de la revictimización. *Academia XXI*, 10(19), 165–188. Doi: 10.22201/fa.2007252Xp.2019.19.69893
- PÉREZ-RIVAS, N. (2017). El modelo europeo de estatuto de la víctima. *Díkaion*, 26(2), 256–282. Doi: 10.5294/dika.2017.26.2.3
- PETERSEN, M. G., IVERSEN, O. S., KROGH, P. G., & LUDVIGSEN, M. (2004). Aesthetic Interaction: A Pragmatist's Aesthetics of Interactive Systems. *Proceedings of the 5th Conference on Designing Interactive Systems: Processes, Practices, Methods, and Techniques* (August 1–4, Cambridge, USA), 269–276. Doi: 10.1145/1013115.1013153
- RIVERO EVIA, J. (2012). *El acceso de las víctimas a la justicia de la Corte Penal Internacional*. Mexico: Porrúa.
- RODRÍGUEZ MANZANERA, L. (1989). *Victimología: estudio de la víctima*. Mexico: Porrúa.
- ROSS, P. R., & WENSVEEN, S. (2010). Designing Behavior in Interaction: Using Aesthetic Experience as a Mechanism for Design. *International Journal of Design*, 4(2), 3–13.
- SÁNCHEZ DÍAZ, M. F. (2018). *Los derechos humanos de las víctimas del delito: garantismo victimal*. Mexico: Flores.
- SANTAYANA, G. (2006). ¿Qué es la estética? *Fedro, Revista de Estética y Teoría de Las Artes*, (4), 70–76.
- SCHEDLER, A. (2015). *En la niebla de la guerra: los ciudadanos ante la violencia criminal organizada*. Mexico City, Mexico: Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- SMITH BONILLA, B., & ÁLVAREZ MORALES, M. (2007). Revictimización un fenómeno invisibilizado en las instituciones. *Medicina Legal de Costa Rica*, 24(1), 65–100.
- TURVEY, B. E. (2014). Victimity: Entering the Criminal Justice System. In B. E. Turvey, *Forensic Victimology: Examining Violent Crime Victims in Investigative and Legal Contexts* (pp. 30–65). Waltham, USA: Elsevier.
- UNITED NATIONS POPULATION FUND. (2011). *Estudio sobre la situación y la calidad de los servicios seleccionados de atención a la violencia sexual en El Salvador*. Retrieved from https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/estudio_servicios_vs_en_sv.pdf