

Protocolo de Intervención en Crisis Desde la Psicología Jurídica Para el Centro de Atención a
Víctimas (CAV)

Adriana Paola Romero Suarez & Ana Carolina Sánchez Ferrucho

Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana

Chía, Enero 2010

Resumen

El objetivo de este artículo es realizar una propuesta de intervención en crisis para el CAV, dicho protocolo es el resultado del trabajo efectuado en la pasantía social. El proceso inicio con una exploración de necesidades desde el campo de la psicología jurídica, el producto de dicha exploración detectó la ausencia de un protocolo de intervención en crisis, el cual podría resaltar las herramientas que poseen las víctimas para lograr estabilidad emocional, lo que les permitiría lograr un comportamiento funcional para resolver su situación de la mejor manera posible, detectando aspectos emocionales, redes de apoyo y posibles alternativas, en un contexto jurídico digno y humano.

PALABRAS CLAVES: Victimología, Psicología jurídica, Intervención en crisis, Centro de Atención a Víctimas (CAV)

Abstract

The aim of this article is to make a crisis intervention proposal that is the result of the work done throughout the social internship in the CAV, for which began with an exploration of needs from the field of legal psychology, the product of that exploration detected the absence of a crisis intervention protocol, which provide tools for the individual emotional stability, allowing the person to have an instrumental behavior to resolve their situation as best as possible, detecting emotional aspects, support networks and possible alternatives, in an humane legal context.

KEY WORDS: Victimology, Legal psychology, Crisis intervention, Victim Service Center (CAV).

Protocolo de Intervención en Crisis Desde la Psicología Jurídica para el CAV

Una de las funciones del psicólogo en el campo jurídico, entre otras que se mencionaran posteriormente, es apoyar a las personas víctimas de cualquier tipo de delito, dentro del contexto legal, brindándoles la asesoría psicojurídica adecuada y de esta manera facilitándoles el proceso tanto emocional como legal.

Teniendo en cuenta el anterior enfoque, el presente trabajo surge a partir de la necesidad que se detecta en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de Nación (CAV), de orientar y acompañar de manera adecuada a las familias de las víctimas de homicidio, durante su período de crisis, debido a que se evidenciaron falencias en este sentido, por parte de los pasantes de psicología y derecho que brindan la atención a esta población.

Para este trabajo, se tuvieron en cuenta aspectos que brindan una asistencia inmediata a la víctima en el aspecto emocional, ya que la persona en periodo de crisis es completamente vulnerable, pues se encuentra ante un conflicto como respuesta a un daño que ha sufrido. Así mismo, se busca realizar un aporte al CAV, donde su principal objetivo es que las víctimas reciban un trato digno y humano, para así resaltar herramientas que les permitan enfrentarse al proceso legal y cumplir con el principio de verdad, justicia, reparación y no repetición.

Por lo tanto, se optó por la elaboración de un protocolo de intervención en crisis el cual le brinda un soporte emocional adecuado a las personas que asisten al CAV en situación de crisis, ya que este es un momento de gran vulnerabilidad de la persona, que puede estar relacionada bien sea con situaciones del ciclo vital o con otra razón en particular. (James y Gilliland, 2001) definen la crisis como la presencia de un acontecimiento o situación que va más allá de los mecanismos de supervivencia de la persona.

Así la intervención puede convertirse en un gran apoyo para las personas, o en algo negativo si se ofrece desconociendo ciertos aspectos de la situación, ya que existen personas que están predispuestas a tener una respuesta más exagerada e intensa ante un suceso traumático, la cual depende de su vulnerabilidad psicológica que se refiere a la precariedad del equilibrio emocional y de su vulnerabilidad biológica que surge de forma innata, que está relacionada con el umbral de activación fisiológica (Echeburúa, Amor y Corral, 2006).

De esta forma se considera que la intervención en crisis es una respuesta a corto plazo a una problemática, que busca un cambio constructivo en la situación vital de la persona tan rápido y directo como sea posible, desarrollando así en las personas habilidades psicológicas para que puedan ajustarse, tanto en ambientes tradicionales como atípicos (Wainrib y Bloch, 2001).

Dentro de los ambientes atípicos se podrían considerar en este caso los tipos de situaciones que se viven cuando se debe afrontar una audiencia, teniendo que ver al victimario, el cual fue el causante de esa situación tan inesperada y desagradable. Entre los ambientes tradicionales se encontrarían el retorno a las ocupaciones de su vida normal cambiando ciertos patrones rutinarios que solía realizar con el occiso, dándole espacio a nuevas actividades y personas que le ayudaran a asimilar más fácilmente su estado de crisis.

Dado que una persona que desarrollo una crisis como respuesta a la muerte de un ser querido atraviesa por diversas fases, la primera es la respuesta al aturdimiento, en donde hay una negación de sentimientos y un alejamiento emocional respecto a la realidad de la muerte, esto se considera como una reacción autoprotectiva ya que se admite la realidad en la medida en que se puede soportar. En la segunda fase la realidad no puede soportarse más y los sentimientos asociados a la perdida comienzan a manifestarse, en esta fase también hay una preocupación por la persona muerta acompañada de una añoranza por aquel que se ha perdido se evidencia un

trastorno emocional y una desorganización de la rutinas acostumbradas e incapacidad general para el funcionamiento. La tercera fase se caracteriza por una aceptación gradual de la realidad de la pérdida y la ruptura de lazos con el difunto. Por lo cual esta etapa implica un movimiento hacia una vida funcional sin el ser querido y el desarrollo de nuevas relaciones para reemplazar al individuo que se ha perdido (Slaikeu, 1996).

Teniendo en cuenta que esta intervención se va a realizar en un contexto jurídico se debe partir de la definición de la psicología jurídica, la cual “es el estudio desde la perspectiva psicológica de conductas complejas y significativas en forma actual o potencial para lo jurídico, a los efectos de su descripción, análisis, comprensión, crítica y eventual actuación sobre ellas, en función de lo jurídico” (Del Popolo, 2006, p 21).

Dado lo anterior, las características que debe tener un psicólogo jurídico son la visión del hombre como un ser bio-psicosocial, el cual se encuentra sujeto a derechos y obligaciones. Así mismo, debe conocer en cierta forma los conceptos que fundamentan el contexto jurídico, para poder ir más allá de un psicodiagnóstico, por lo tanto debe tener bien desarrolladas las competencias de observación e interpretación, para lograr la comprensión del hombre, el cual muchas veces es visto como una masa sin reconocer sus circunstancias especiales, ya que no todos provienen del mismo contexto y no enfrentan las mismas situaciones.

En conclusión como lo plantea Hoyos (1999, pp. 63) necesita de “una sólida formación académica para diagnosticar, intervenir, pronosticar, asesorar, investigar y desempeñar tareas administrativas en las distintas dependencias judiciales y/o carcelarias”

Definiendo un poco las funciones que cumple el psicólogo jurídico, en cuanto a la evaluación y diagnóstico, estas se deben realizar sobre las condiciones psicológicas de las personas que se encuentran involucradas en algún proceso jurídico.

En la intervención se busca crear “programas para la prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los actores jurídicos” tanto en la comunidad como en la penitenciaria, los cuales se pueden dar a nivel grupal o individual, así mismo en la intervención el psicólogo debe apoyar a las personas en su situación de víctima, ayudándola a integrarse con el sistema legal, como también debe intervenir para prevenir el daño emocional o social, buscando el bienestar de esta.

Del mismo modo, se busca asesorar u orientar al personal judicial sobre cuestiones pertinentes de la psicología y de esta forma evitar la revictimización (De Nicolás, 1995).

Entre algunas de las aplicaciones que tienen la psicología a la rama civil del derecho, se puede encontrar que el psicólogo jurídico es necesario para demostrar validez y consistencia del acto jurídico, como por ejemplo cuando una de las partes posea problemas para comunicarse como en el caso de menores de edad que estuvieron expuestos a algún evento traumático y no saben que ocurrió ya que nunca habían estado expuestos a una situación similar, así mismo personas que sufran demencias, personas con retardo mental o autismo. Es por esto que los psicólogos jurídicos deben actuar como peritos realizando una evaluación de las pruebas para verificar su autenticidad y de esta forma el juez realice un juicio de estas. Otra función es identificar si en el momento del acto la persona obró de manera racional o si su juicio se vio perturbado en ese momento. De otra forma los psicólogos jurídicos también pueden intervenir en los procesos de conciliación, derecho de la familia y canónico, este tipo de intervención es únicamente primaria en forma de apoyo, ya que no se tiene el momento para realizar un proceso terapéutico completo (Mesa, 2000).

Clasificación de las Víctimas

Existen diversas formas de clasificación de víctimas por un lado, se puede denotar que la tabla 1 se explica las diferentes víctimas integradas en la clasificación realizada por Landrove.

Tabla 1 Clasificación de las víctimas según Landrove (1990)

Clase de Víctima	Definición	Ejemplo
Inocentes	No aportan a la conducta delictiva pero se ven afectadas	Muerte incidental de un familiar
Accidentales	Personas que se ven involucradas en el hecho por el azar	Persona que sufre daño en un robo
Participantes	Tienen relación con el desencadenamiento del delito, ya sea por omisión o comisión	Venganzas
Colectivas	Afecta a varias personas. Comunidades o un estado	Fraudes al consumidor
Especialmente vulnerables	Cuentan con ciertos factores (personales y sociales) que las hacen especialmente débiles ante la conducta criminal	Delitos sexuales
Simbólicas	Finalidad de la victimización es atacar a un determinado sistema de valores, un partido político, una ideología, una secta religiosa o una familia a la que la víctima pertenece y es un elemento representativo.	Inmolaciones

Teniendo en cuenta las diferentes clases de víctimas descritas anteriormente, se debe considerar que la definición de víctima va más allá de la persona directamente afectada por el victimario, pues también lo son sus familiares más cercanos, como sus padres, hijos, conyugues (Neuman, 1994).

Así mismo, en función de la naturaleza del delito, de la personalidad de cada uno de los sujetos pasivos y de una amplia gama de circunstancias concurrentes, la victimización se puede dividir en tres dimensiones; primaria, secundaria y terciaria (Tamarit, 2006), como se expone a continuación.

En la victimización primaria se encuentra a la víctima directa, la cual llega a demostrar síntomas como indefensión, tristeza, rabia o miedo; algunas personas no muestran señal de ninguno de dichos síntomas porque hacen una lectura positiva de los hechos. La victimización secundaria es la forma como la víctima se ve afectada por la intervención en el proceso penal, como lo son interrogatorios judiciales o policiales, exploración del forense, el contacto con el victimario en el juicio oral o el trato que los medios de comunicación le pueden dar al incidente;

esta victimización se da por la incomprensión de los órganos del sistema judicial, los cuales hacen revivir en la víctima lo ocurrido, además del trato inhumano que reciben por parte de algunos entes del medio. La victimización terciaria es la forma como el incidente afecta a terceros, como lo puede ser la familia de la víctima directa o a la sociedad.

Posteriormente se habla de la reevaluación, la cual hace referencia a los procesos de feedback que realiza la persona luego de la situación estresante afrontada, esto permite establecer ciertas modificaciones en las valoraciones primarias y secundarias ante la posible ocurrencia de otros estresores (Moreno, Peñacoba, González y Ardoy, 2003).

Teniendo en cuenta la clasificación de las víctimas anteriormente explicada, las personas que asisten al CAV pueden considerarse víctimas de tipo accidental, pues no están involucradas directamente con el hecho ni el agresor, pero se ven afectadas. Ya que esta situación se presenta de forma inesperada y se ha producido contra un familiar muy cercano lo cual afecta el núcleo familiar y social de dicha persona.

De igual forma estas víctimas son revictimizadas por el sistema judicial, es decir sufren una victimización secundaria, lo cual se evidencia en la práctica, cuando las personas se acercan al CAV en busca de orientación frente al proceso penal manifestando inconformidad por no recibir la información adecuada sobre el estado del proceso legal, ya sea porque esta no estaba a tiempo o porque tenían que dirigirse a varias dependencias o funcionarios sin recibir una respuesta satisfactoria.

De esta manera la persona al no recibir la información precisa, ni la resolución legal oportuna de su incidente, debe relatar muchas veces lo sucedido, reviviendo su situación de victimización primaria, donde en muchas ocasiones las víctimas entran en estado de crisis. También se

evidencia cierta angustia por parte de las víctimas cuando tienen que enfrentar al victimario mostrando sentimientos como rabia y miedo.

Finalmente la victimización terciaria se puede ver que esta presente en todos los casos, ya que generalmente asisten en busca de asistencia, los familiares de los occisos los cuales han quedado visiblemente afectados en los diferentes sistemas familiares, como el conyugal, el parental y el filial. Así mismo en los diferentes núcleos familiares sociales y personales.

Retomando lo anterior se puede validar lo encontrado por Arce y Fariña (1998), los cuales denotaron que estas personas en su estado de víctima generalmente son a quienes se les presta menor atención social y legalmente se encuentran desamparadas, ya que el sistema penal no tiene consideración de los rezagos psicológicos que puede tener la persona a causa de la agresión.

Basándose en lo propuesto anteriormente, el principal trabajo con las víctimas es darles orientación psicológica, jurídica y material, dicha orientación no es la misma en todos los casos ya que las condiciones cambian dependiendo de la forma como hayan sido vulneradas, por lo tanto la atención que se dé a las víctimas debe ser interinstitucional, es decir, contar con varias instituciones entre las que se deben encontrar las de asistencia médica, policial, y de justicia, así como las redes de apoyo de las víctimas. Entre más rápida sea la atención que se le dé a la víctima de más utilidad va a resultar para la misma, ya que le resultaría más fácil volverse a adaptar a la cotidianidad, después del impacto causado por el victimario. Además las víctimas a parte del sufrimiento que les pudo causar el momento del acto siempre se van a ver limitadas psicológicamente y en unos casos físicamente para poder realizar ciertas actividades que antes no le generaban ningún problema. Así mismo se puede ver afectada su proyección como persona hacia el futuro (Neuman, 1994).

Por otra parte la Corte Constitucional Colombiana define a la víctima como una persona respecto de la cual se materializa la conducta típica y cuyo perjuicio tiene un alcance mayor en la medida en que comprende a todos los que han sufrido un daño ya sea patrimonial, como consecuencia directa de la comisión del delito y parte civil, es decir una institución que permite a las víctimas o perjudicados dentro de los cuales se encuentran los sucesores de la víctima participar como sujetos en el proceso penal. Dicho esto, la víctima tiene derecho a la reparación, justicia y verdad según la corte constitucional colombiana, y por lo tanto, esta en igualdad de condiciones procesales que el sindicado y tiene iguales facultades que este en la fase de indagación y de la investigación (Cerón, 2008).

Por lo anterior, se puede ver la clara relación con la finalidad del adecuado proceso de atención a víctimas en la cual se debe garantizar el debido asesoramiento no solo en la parte legal, sino también en la parte psicológica ya que las víctimas tienen el derecho a recibir información y ser una parte interviniente a lo largo del proceso legal.

Es así como la Corte tomando una posición amplia de los derechos de la víctima, le asiste el derecho de solicitar control de legalidad contra la no definición de la situación jurídica del implicado, o el abstenerse de aplicar la medida de aseguramiento, así como lo que tiene que ver con la realización de justicia, y es evitar que el sindicado evada la condena. En cuanto al principio de verdad se debe evitar la obstrucción de la justicia o que se ponga en peligro a la víctima y que en algunos casos se requiera la imposición de una medida de aseguramiento que proceda al embargo y secuestro de bienes del procesado y asegurar la reparación del daño (Ceron, 2008).

Teniendo en cuenta la descripción que Ceron da acerca de las víctimas las cuales se deben considerar en su totalidad como seres bio-psico-socioculturales, Corredor (2002) realizó una

investigación que tenía como objetivo hacer un acercamiento a los componentes emocionales y cognitivos que produce el homicidio de una persona muy cercana. En dicha investigación observó el efecto que tiene en el proceso de duelo el dictamen legal que se le da al victimario, donde se encontró que las personas independiente del dictamen que se de al homicida llevan un duelo intenso, por lo que la hipótesis que planteaba la investigación quedo rechazada, esta planteaba que cuando se dictamina una fuerte sentencia al responsable del homicidio los familiares van a poder sobre llevar mucho mejor su duelo. Así mismo se encontró que los sentimientos de ira se redirigen hacia el estado, la sociedad o un segmento específico de esta, cuando no se encontró al culpable.

Retomando lo nombrado anteriormente en la clasificación de las víctimas, se les debe prestar una atención inmediata, puesto que muchas veces la sociedad cree que con simplemente resolver su situación legal con el victimario, la persona va a superar el trauma que le pudo ocasionar esta situación, o no tienen en cuenta que las víctimas no son simplemente a las cuales les ocurrió el incidente, sino además son las personas que se encuentran más cercanas a este, es decir su familia nuclear y en algunas ocasiones la extensa. Además el sistema legal no tiene consideración del estado de víctima y por lo tanto se estaría revictimizando a la persona, por lo tanto se deben reconocer los derechos que tienen las víctimas a la verdad, justicia, reparación, no repetición y a la debida asistencia legal.

Intervención en Crisis

El homicidio es una problemática social muy relevante, ya que deja muchas víctimas secundarias las cuales deben enfrentar problemáticas psicológicas, sociales y legales (Corredor, 2002). Entre las problemáticas psicológicas que deben enfrentar se encuentra el proceso de duelo, donde se pueden ver afectadas las diferentes áreas de ajuste de la persona, además si el

duelo no se lleva de una manera correcta tiene altas probabilidades de desembocar en una psicopatología.

En cuanto al aspecto social, a la persona después del incidente le cuesta retomar su rutina diaria, además de retomar sus actividades sociales, aparte de las problemáticas legales que tiene que enfrentar donde debe recorrer todo el proceso legal que implica el homicidio, entre las problemáticas que puede encontrar las personas están asistir a audiencias, el proceso de conciliación que deben de hacer con el victimario, hacer su parte como testigo, entre muchas otras.

El objetivo de la intervención en crisis desde la perspectiva de Caplan (1964) es reducir el estrés agudo de una manera inmediata, para que la persona pueda restablecer su cotidianidad retomando sus actividades previas a la crisis, de esta forma se evita que se generen traumas futuros, ya que la persona encuentra un nivel de equilibrio y bienestar.

Se debe dar importancia a tres aspectos para realizar una atención en crisis, el primero es ayudar a la persona para que se pueda expresar emocionalmente liberando un poco del estrés generado por la situación. Por otro lado se deben identificar las redes de apoyo para que la persona pueda retomar nuevamente sus actividades cotidianas. El último elemento es darle a la persona nuevas estrategias de afrontamiento que se adapten a su situación de crisis (Costa y De García, 2002).

En la intervención en crisis el paciente con ayuda del facilitador debe construir una narrativa donde su objetivo es encontrar significados diferentes con respecto a la crisis para que esta no genere malestar en la psiquis de la persona. Una persona que se encuentra en estado de crisis posee ciertas características en su narrativa entre los que se encuentran la “ruptura de la continuidad de la experiencia del tiempo” donde se aísla en el evento, lo que genera que la

persona pierda su proyección en el futuro. Otro aspecto es que todas sus esferas se encuentran adheridas a la situación crítica, de esta forma la persona se cree incapaz de solucionar su problemática, la que genera una pérdida de significado y sentido intersubjetivo (Fernández y Rodríguez, 2002).

La familia de la víctima, tanto nuclear como extensa, resulta afectada de forma económica, social y psicológica por la pérdida de uno de sus miembros, de acuerdo con el papel que este representaba. Por ejemplo si la víctima era el principal sustento económico de la familia, o era el encargado de mantener las buenas relaciones entre ciertos miembros de la familia.

Por lo tanto, De Nicolás, Artetxe, Jauregi y López (2000) dan unas pautas para tener en cuenta al intervenir en crisis a familias de víctimas. Lo primero que se debe hacer con los familiares de las víctimas es que ellos puedan expresar sus sentimientos para aclarar dudas que las personas tengan respecto a la situación, se debe tener especial cuidado con los niños ya que dependiendo de la madurez que posean se le puede dificultar mucho más superar la crisis. Por otro lado se debe preguntar a los familiares por los proyectos que tienen para que puedan continuar trabajando en ellos, a si mismo se debe promover retomar las actividades sociales con las personas identificadas en las redes de apoyo.

En el momento de la intervención en crisis se pueden cometer algunos errores por parte del facilitador, lo que entorpece el proceso y puede que resulte contraproducente para la persona que se está atendiendo, generando en esta una mayor problemática puesto que si la intervención en crisis no se lleva de la manera adecuada existe la posibilidad que se cree alguna psicopatología como si nunca se hubiera llevado a cabo este tipo de intervención.

Teniendo en cuenta lo anterior Fernández y Rodríguez (2002) describen algunos de los errores más comunes entre los cuales se encuentran, que la entrevista se convierta en un interrogatorio,

donde el facilitador debe entender que la información es necesaria pero no es el principal objetivo, además la persona se debe sentir involucrada en su proceso de intervención puesto que la relación terapéutica es horizontal, no se debe tratar al paciente como si fuese una fuente de información, ya que de esta forma se perdería el clima de confianza que se debe generar. Otro error que se comete es hacer juicios críticos ya que esto crea que la persona forme una barrera para el terapeuta, además se debe tener en cuenta que el facilitador se compromete a trabajar con los valores de la persona y no con los propios para no juzgarla.

Aceptar toda la responsabilidad también suele ser otro error que cometen los facilitadores, esto sucede porque las personas que se encuentran en estado de crisis generan reacciones de ayuda en quienes los rodean, pero el facilitador debe limitarse simplemente a brindarle la ayuda en la intervención y no sobrepasar los límites de esta, puesto que esto suele entorpecer dicho proceso terapéutico. Así mismo se puede encontrar que el terapeuta tiende a dar respuestas desde su rol de terapeuta y no como persona, lo que crea que la relación que se pueda dar entre el terapeuta y el paciente sea fría e impersonal, por lo tanto el tratante puede tener sentimientos por la historia del paciente, lo que debe evitar es que sus acciones se vean encaminadas por estos (Fernández y Rodríguez, 2002).

Existen varios métodos de intervención en crisis, por lo tanto (Mitchell y Everly, 1993) crearon una técnica de intervención en crisis llamada Debriefing, la cual se basa en la descarga emocional que confronta a la persona con lo sucedido. Se trata de grupos pequeños de personas que hayan estado involucrados en situaciones estresantes, estos grupos son moderados por psicólogos, o se puede hacer así mismo de manera individual dependiendo de la situación en la que se encuentre la víctima.

Por otro lado, en un estudio realizado se puede observar una guía de primeros auxilios psicológicos (Psychological First Aid Field Operations Guide), la cual se desarrolló para reducir el impacto causado por los eventos catastróficos y para que sean funcionales y se adapten nuevamente. Este se basa en 5 principios teóricos de estrategias y técnicas, los cuales son: Promover sentido de seguridad, Promover la calma, Promover sentido de eficacia comunitaria y auto, Promoción de la conectividad y Dar esperanza. (Vernberg et al, 2008)

La intervención se divide dependiendo de las necesidades de las personas y el contexto, estas son: Contacto y compromiso (responder y establecer contactos de manera no intrusiva); Seguridad y confort (mejorar la seguridad inmediata y ayudar a proporcionar comodidad física y emocional); Estabilización (variedad de estrategias para ayudar a los emocionalmente abrumados, se previenen posibles psicopatologías); Recopilación de información (identificar los problemas que requieren atención inmediata, vigilar personas de alto riesgo y identificación de los factores de riesgo y capacidad de adaptación); Prácticas de asistencia (identificar las necesidades más inmediatas, crear un plan de acción y ofrecer asistencia frente a este para así ayudar a los individuos a ser más eficaces); Conexión con apoyos sociales (ayudar a las personas a que comprendan los diferentes tipos de apoyo social, promover la conexión social); Información sobre cómo hacer frente (psicoeducación a las personas sobre las reacciones de estrés, y hacer frente para reducir la angustia y promover la adaptación); Vinculación con los servicios de colaboración (uso apropiado de los procedimientos de remisión, recursos, promover la continuidad de servicio para generar un sentido de esperanza). (Vernberg et al, 2008)

El psicólogo debe guiar a las personas para que hablen de lo sucedido donde se debe tener especial atención a los componentes cognitivos, afectivos y comportamentales, en cuanto al relato que proporcione la persona se deben identificar creencias erróneas que tenga esta en cuanto al

suceso, para desmentirlas y así la persona pueda entender la realidad de lo sucedido. Así mismo se debe informar a las personas sobre posibles síntomas que puedan presentar en un futuro, por lo tanto se les debe proveer de herramientas que mitiguen esos síntomas o si estos son muy anormales se debe informar a las personas para que busquen ayuda profesional (Costa y De García, 2002).

Este proceso de intervención en crisis de segundo orden no se pudo llevar a cabo en el CAV, puesto que en esta institución solo se da una atención primaria a la víctima y por el hecho de estar en un contexto psicojurídico no se puede hacer un proceso terapéutico con la persona ya que no se disponen de los espacios, se busca tan solo realizar los primeros auxilios psicológicos.

De la misma forma, se considera que las crisis están fuertemente influenciadas por la cultura, en cómo esta es interpretada y en la intervención que se debe dar, en este sentido, si las personas piensan que la sociedad en la que están inmersos no los consideran como víctimas hay una tendencia a retirarse y llegar a ser sujetos silenciosos por lo cual si la cultura termina por estigmatizar a las víctimas, éstas experimentan una herida mayor a la causada por el incidente. Sin embargo la propia cultura puede llegar a contribuir con la incorporación de la víctima a sus rutinas habituales antes del acontecimiento ya que esta tiene una serie de prácticas y tradiciones propias, que ayudan a recobrar la tradición orientación y hacer la vida previsible (Dykeman, 2005). Por lo cual, es importante la atención adecuada que se le dé a la persona es decir, el status como tal de víctima, en donde se reconozcan sus derechos y se le facilite el proceso con la adecuada asesoría esto claro evitando la revictimización.

También se debe considerar la intervención en crisis como un enfoque holístico en donde se reconozca la interacción entre factores emocionales, conductuales y de desarrollo cognitivo dentro de un contexto sistémico (Guiffrida y Douthit, 2007). Esto obedece a la necesidad de

entender los antecedentes culturales de las personas reconociendo así sus recursos materiales, personales y sociales, para afrontar la situación ya que las crisis se producen en un contexto que incluye a los individuos y los sistemas en que estos residen son esenciales para la promoción del ámbito de la intervención (Myer y Moore, 2006).

Por lo tanto la intervención en crisis, se realiza bajo la noción de que la resistencia del individuo al evento estresante es finita de esta forma en algunas situaciones los individuos no encontraran los mecanismos de afrontamiento adecuados para sostener el equilibrio psicológico adecuado, es por esta razón que la intervención implica esfuerzos sistémicos para complementar los recursos de la persona, para afrontar la situación (Brown y Rainer, 2006), y así evitar de esta forma una patología posterior, pues algunos autores como Salzer y Bickman (1999) han argumentado que los eventos de crisis pueden ser la fuente a largo plazo de problemas de salud mental si no se les da el tratamiento adecuado.

De igual forma se busca que esta intervención permita determinar cuáles son los impedimentos que existen para que la persona lleve a cabo la adecuada resolución de la crisis facilitando así la adquisición de nuevas habilidades mediante una serie de pasos, como lo propone (Fernández y Rodríguez, 2002), dichas etapas se exponen a continuación:

El primero se denomina fase de indicación la cual comprende desde el primer contacto con el paciente, hasta el momento en que se decide iniciar una intervención psicoterapéutica en esta etapa se considera si es oportuna la intervención, si es adecuada una psicoterapia para actuar sobre ese problema, o si por el contrario dicho problema tenga una alternativa de resolución de otro modo mas eficiente y de menor coste.

Posteriormente están las fases iniciales en las que se establece el acuerdo con el paciente sobre lo que se va a trabajar, entre estas, cual es el problema del paciente ya que en ocasiones

puede no coincidir con la hipótesis inicial del terapeuta, luego se debe evaluar el modo en que el paciente afronta sus problemas usualmente, sus redes de apoyo y las expectativas respecto al tratamiento. De igual forma se debe cuestionar sobre que es lo que la persona evalúa como problema, si es el hecho de haber perdido al cónyuge, el sentir que se experimenta afecto por otra persona y que esto sería traicionar a la persona fallecida o el hecho de ser incapaz de realizar las tareas que este antes hacía por la víctima o que realizaban juntos, esto es básico para construir un plan de ayuda, así como la necesidad de identificar los patrones de emociones, ideas y comportamientos que presenta la víctima a la hora de la consulta.

El diseño del protocolo de intervención en crisis se orientó a aquellas personas que acuden al CAV en el status de víctima, para que puedan desarrollar habilidades de afrontamiento hacia su nueva situación, logrando ser asertivos en la solución de su conflicto. Dado lo anterior, se busca detectar las redes de apoyo, como lo pueden ser familiares, amigos, comunidad o profesionales, que contribuyan a generar en la persona una nueva forma de percibir su situación actual. Así mismo, se generará un apoyo a los psicólogos del CAV en el momento de atender a una víctima, ya que cuando este ante esta se pueden olvidar o saltar situaciones que son de suma importancia para generar bienestar en la persona.

CONCLUSIONES

A partir del trabajo práctico de atención a víctimas en el CAV se evidenciaron ciertas necesidades que dieron paso al protocolo de intervención en crisis (anexo 1A), las cuales se pueden ver reflejadas en la tabla 2, dichas necesidades fueron identificadas por medio de una observación que se llevó a cabo durante la atención a las víctimas, ya que ni los estudiantes de psicología ni los de derecho tenían un apoyo para aquellas personas que entraban en crisis en el momento de la atención, poniendo en riesgo la salud mental de la víctima.

Tabla 2. Necesidades detectadas en las víctimas que asisten al CAV

Necesidades	Propuesta
Ofrecer orientación inmediata	Resaltar herramientas necesarias a la víctima para enfrentarse a esta nueva situación
Habilidades de afrontamiento	Aportar a las personas habilidades que les permitan desempeñarse tanto en ambientes tradicionales como atípicos dentro del nuevo contexto
Establecer alternativas	Verificar las necesidades de la víctima, orientarla en la búsqueda de las alternativas de solución y establecer cuál es la más adecuada
Redes de apoyo	Estas brindan un soporte a la solución, en caso de que no existan, se buscara junto con la víctima opciones para establecerlas

Por lo cual, fue preciso establecer una serie de pasos que guiaron la posterior construcción del protocolo de intervención, sin embargo teniendo en cuenta que la atención en el CAV es más inmediata y de acompañamiento más no terapéutica, se tomaron como base los pasos de la intervención en crisis de primera instancia propuestos por (Slaikeu, 1996) quien ha investigado mas a profundidad sobre el tema y se considera mas acorde a las necesidades del CAV.

De acuerdo con lo anterior, los aspectos a tener en cuenta en una adecuada intervención en crisis se explican a continuación. Lo principal es establecer empatía con la persona, es decir, lograr una conexión con los sentimientos y necesidades durante la crisis ya que de esta forma, el individuo puede hablar de lo sucedido y dar cuenta de sus sentimientos y actitudes. El objetivo principal en este aspecto es que la persona sienta que se le escucha, entiende y apoya. Por lo tanto se debe asumir una actitud de escucha activa; transmitir aceptación positiva, e interés por lo sucedido, por comunicarse y dar algún tipo de soporte a la víctima; parafrasear los hechos y sentimientos, así la víctima sentirá que se le escucha y entiende, es muy importante no hacer juicios de valor ante lo sucedido.

El segundo aspecto está relacionado con las áreas principales del problema, que sucedió, como y cuando, que siente y piensa la persona al respecto, que cree que puede hacer. De esta forma hacer evidentes los riesgos posibles de la persona y buscar soluciones frente a esto. Por lo tanto se debe evaluar la severidad del problema y el riesgo que implica para la persona, de acuerdo a los sentimientos que presenta, como angustia, tristeza o sentimientos de indefensión y vulnerabilidad. Dado lo anterior se debe verificar el grado de dominio que tiene la persona de lo sucedido.

Se debe indagar sobre situaciones similares que la persona haya enfrentado o por las problemáticas de mayor peso que han trascendido en su vida, y como fue capaz de solucionarlas, que recursos utilizó y a que personas acudió en ese momento. Así mismo cuestionar acerca si esa fue la mejor manera de solucionar esa situación o si en este momento lo hubiera resuelto de otra forma.

Teniendo en cuenta las habilidades de afrontamiento que la persona demostró, en el punto anterior se resaltan, para que está note que ha podido solucionar grandes problemáticas con sus propias habilidades, de esta forma se le da seguridad a la persona para encontrar solución a los posibles problemas que le ha causado el incidente y que pueda resolver por si mismo problemáticas futuras, creando así un factor protector para la víctima. Si se observa que las habilidades de afrontamiento de la víctima son débiles, se puede trabajar para desarrollarlas o fortalecerlas, este entrenamiento en habilidades se le aconsejaría a la persona, para que asista a un profesional que se encuentre en un ambiente clínico.

Posteriormente, se buscan alternativas para las necesidades de la persona y la situación en general, logrando así un acompañamiento a la persona en la creación de soluciones o posibilidades para su conflicto.

Una vez planteadas las alternativas se crea un orden para dar inicio a las mismas, en este aspecto el psicólogo servirá como guía o facilitador de la situación para la persona en crisis evaluando junto con la persona cual es la alternativa que brinda una ayuda más inmediata, evaluando los pros y los contras de cada una. Así mismo, explorar las fortalezas y debilidades de la persona a nivel cognitivo y afectivo para enfrentarse a la solución de problemas. En esta búsqueda de alternativas se debe verificar las redes de apoyo de la persona las cuales brindan un soporte para solucionar su conflicto, es de vital importancia que la persona evidencie dicho soporte.

Después de haber verificado las redes de apoyo, se debe preguntar a la víctima si su vida corre peligro o si cree que la vida de terceros se encuentra amenazada por los eventos sucedidos alrededor del incidente, tanto de forma física como psicológica. Se debe evaluar riesgo de suicidio o la posibilidad que la víctima se convierta en victimario.

Finalmente a modo de cierre se verifica la información proporcionada por la persona haciendo un resumen de todo lo que nos ha dicho, para conocer si se entendió bien lo que la persona quería dar a conocer. En relación a la información obtenida explicar o establecer las conexiones adecuadas fomentando así el sentido de responsabilidad de la persona, dándole la certeza a la persona que es capaz de solucionar la problemática que se le esta presentando actualmente, buscando apoyo especialmente en las redes de apoyo detectadas que se le dan a conocer a la persona. Aparte de lo descrito anteriormente se debe realizar un seguimiento del proceso para verificar si ha habido un progreso respecto a la ayuda brindada.

Teniendo en cuenta los aspectos para realizar una intervención en crisis primaria, se debe conocer que el objetivo de esta es brindar una asistencia inmediata a la víctima, en la cual se de soporte a la persona en el aspecto emocional, reduciendo así el peligro de muerte dado que una

persona en estado de crisis se encuentra en un momento vitalmente importante para continuar el curso de su vida, ya que el evento es emocionalmente significativo como resultado de un daño que ha sufrido y esta situación ha implicado un cambio inminente en la vida de dicha persona, debido a que el individuo se enfrenta ante un conflicto, en el cual sus recursos de adaptación al igual que sus mecanismos de defensa habituales no funcionan satisfactoriamente, generan un choque puesto que dicho problema extralimita sus capacidades de resolución, llegando de esta forma a un desequilibrio que lleva al sujeto a experimentar una mayor ansiedad y tensión, imposibilitándolo así, para encontrar una solución o comprensión adecuada del problema, por lo cual es importante vincular a la persona en crisis con los recursos sociales de ayuda proporcionados, un breve e inmediato rescate para que pueda restablecer su estabilidad emocional, facilitando de esta forma las condiciones de un equilibrio personal.

Así mismo se espera que la víctima, pueda iniciar nuevas formas de percibir lo sucedido y de esta forma desarrollar nuevas habilidades de afrontamiento efectivas para la solución de conflictos incluso en problemáticas futuras. Esto, con el fin de contribuir al objetivo principal del Centro de atención a víctimas, a partir del cual, se debe garantizar el respeto a los derechos de las víctimas, la justicia la reparación, no repetición del hecho y una adecuada asistencia.

En resumen se espera que dicho formato de intervención contribuya con la satisfacción de necesidades inmediatas de la víctima en una situación de crisis, en términos de asistencia psicológica, reduciendo de esta forma el riesgo potencial tanto físico como psicológico, al que están expuestas las víctimas que acuden al CAV.

Referencias

- Arce, R. & Fariña, F. (1998) Estudio psicosocial de la víctima. En M. Clemente (Ed.), *Fundamentos de la psicología jurídica* (pp. 431-447). Madrid: Psicología Pirámide.
- Brown, F. & Rainer, J. (2006) Too much to bear: an introduction to crisis intervention and therapy. *Journal of Clinical Psychology*, 62, 953-957. Recuperado el 30 de Septiembre de 2009 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=tfh&AN=21449025&loginpage=Login.asp&lang=es&site=ehost-live&scope=site>
- Caplan, G. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books.
- Cerón, L. (2008). *La víctima en el proceso penal colombiano: un análisis constitucional de la ley 906 de 2004 desde la perspectiva victimológica*. Bogotá: Doctrina y Ley.
- Corredor, A. (2002). Estudio cualitativo del duelo traumático de familiares de víctimas de homicidio según la presencia o ausencia de castigo legal. *Revista Colombiana de Psicología*, 11, 35-55. Recuperado el 25 de agosto de 2009 de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=80401103>
- Costa, A. & De García, M. (2002). Debriefing y tría psicológica en intervención en crisis: una revisión. *Psiquis*, 23, 198-208. Recuperado el 5 de agosto de 2009 de http://www.psiquis.com/art/02_23_n05_A04.pdf
- De Nicolás, L. (1995). Perfil, rol y formación del psicólogo jurídico. *Papeles del Psicólogo*, 63. Recuperado el 3 de agosto de 2009 de <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=692>
- De Nicolás, L., Artetxe, A., Jauregi, A. & López, S. (2000). *Intervención psicológica en situaciones de emergencia y desastres*. Victoria: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Del Popolo, J. (2006). *Psicología judicial*. Mendoza: Ediciones Jurídicas Cuyo.
- Dykeman, B. (2005). Cultural implications of crisis intervention. *Journal of Instructional Psychology*, 32, 45-48. Recuperado el 4 de Octubre de 2009 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=tfh&AN=16802908&loginpage=Login.asp&site=ehost-live&scope=site>

- Echeburúa, E., Amor, P. & Corral, P. (2006). Asistencia psicológica postraumática. En E. Baca, E. Echeburúa & J. Tamarit (Eds.) *Manual de Victimología* (pp. 287-305). Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Fernández, A. & Rodríguez, B. (2002) *Intervención en Crisis*. Madrid: Sintosis.
- Guiffrida, D. & Douthit, K. (2007). Crisis and trauma: *Developmental-Ecological Intervention*, 85, 378-379. Recuperado el día 4 de octubre de 2009 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=tfh&AN=25930248&loginpage=Login.asp&lang=es&site=ehost-live&scope=site>
- Hoyos, C. (1999). *Manual de Psicología*. Medellín: Señal Editora.
- James, R. & Gilliland, B. (2001). *Crisis intervention strategies*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Landrove, G. (1990). *Victimología*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Mesa, T. (2000). *Psicología jurídica: un enfoque cognoscitivo*. Medellín: Biblioteca Jurídica Dike.
- Mitchell, J. & Everly, G. (1993). *Critical incident stress debriefing: An operations manual for the prevention of traumatic stress among emergency services and disaster workers*. Ellicott City: Chevron Publishing Corporation.
- Myer, R & Moore (2006) Crisis in context theory an ecological model. *Journal of Counseling & Development*, 84, 139-147. Recuperado el 2 de Septiembre de 2009 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=tfh&AN=20463576&loginpage=Login.asp&lang=es&site=ehost-live&scope=site>
- Moreno, R., Peñacoba, C., González, J. & Ardoy, J. (2003). *Intervención psicológica en situaciones de crisis y emergencias*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Neuman, E. (1994). *Victimología: El Rol de la Víctima en los Delitos Convencionales y no Convencionales*. Buenos Aires: Universidad.
- Salzer, M. & Bickman, L. (1999). The short-and long-term psychological impact of disasters: implications for mental health intervention and policy. En R. Gist & B. Lubin (Eds.), *Response to disaster: psychological, community, and ecological approaches* (pp. 63–82). Philadelphia: Brunner/Mazel.

Slaikau, K. (1996). *Intervención en crisis manual para práctica e investigación*. Mexico: El Manual Moderno.

Tamarit, J. (2006). La victimología: cuestiones conceptuales o metodológicas. En E. Baca, E. Echeburúa & J. Tamarit (Eds.), *Manual de Victimología* (pp. 17-50). Valencia: Tirant Lo Blanch.

Vernberg, E., Steinberg, A., Jacobs, A., Brymer, M., Watson, P., Osofsky, J., et al. (2008). Innovations in disaster mental health: Psychological first aid. *Professional Psychology: Research and Practice*, 39(4), 381-388. Recuperado el 10 de Enero de 2010 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=pdh&AN=pro-39-4-381&loginpage=Login.asp&lang=es&site=ehost-live&scope=site>

Wainrib, B. & Bloch, E. (2001). *Intervención en crisis y respuesta al trauma: teoría y práctica*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Anexo 1A
Protocolo de Intervención en Crisis



FISCALIA
GENERAL DE LA NACION

Intervención en Crisis

Fecha: _____

Nombre: _____

Edad: _____

Ocupación: _____

Estado civil: _____

1. Lo principal es establecer empatía con la persona, es decir lograr una conexión con los sentimientos y necesidades durante la crisis, de esta forma el individuo puede hablar de lo sucedido y dar cuenta de sus sentimientos y actitudes. El objetivo principal en este aspecto es que la persona sienta que se le escucha, entiende y apoya, por lo tanto se debe parafrasear constantemente los hechos y sentimientos, asumiendo una actitud de escucha activa.

A. Verificar brevemente que sucedió, como, cuando y donde

B. ¿Qué motivo a la persona a buscar ayuda? (Si es pertinente)

C. ¿Qué espera que le proporcione esta orientación?

2. Verificar el dominio que tiene la persona de lo sucedido, Indagar sobre situaciones similares que la persona haya enfrentado. Preguntarle a la víctima como fue capaz de solucionarlas, que recursos utilizo, a que personas acudió en ese momento. Esto para Cuestionar acerca si esa fue la mejor manera de solucionar esa situación o si en este momento lo hubiera resuelto de otra forma.

A. ¿Ha tenido que vivir situaciones similares?

Si No

¿Cuáles?

B. ¿De que forma las ha logrado superar?

C. ¿Qué cree que puede hacer frente a lo sucedido?

3. Verificar como asume la persona el hecho

Desde que ocurrió el incidente, usted ha notado cambios en:

A. Hábitos de sueño

Si No

¿Cuáles?

B. Hábitos de alimentación

Si No

¿Cuáles?

C. Consumo de alcohol

Si No

¿Cuáles?

D. Consumo de cigarrillo

Si No

¿Cuáles?

E. Consumo de otras sustancias

Si No

¿Cuáles?

F. Hábitos de trabajo

Si No

¿Cuáles?

4. Evaluar la severidad del problema y el riesgo que implica para la persona, de acuerdo a los sentimientos que presenta, como angustia, tristeza. Sentimientos de indefensión o vulnerabilidad.

A. ¿Siente que el incidente le impide alcanzar una meta, relacionarse con alguien o seguir sus hábitos normales?

B. ¿Con que frecuencia piensa en el incidente?

5. Qué tipo de redes de apoyo tiene ya sean familiares, laborales sociales de la comunidad o de la cultura

A. ¿A qué personas frecuenta más?

6. Qué tipo de soporte ha encontrado la persona al respecto, si no existe evaluar las posibilidades, para encontrar alguno.

A. ¿Se siente cerca de su familia?

Si No

B. ¿Siente que su familia le ha dado el apoyo suficiente para sobrellevar esta situación? ¿De qué manera?

C. ¿Cuándo usted siente que necesita ayuda recurre a alguien?

Si No

D. ¿A qué personas contacta?

7. Es necesario preguntar a la víctima si su vida corre peligro o si cree que la vida de terceros se encuentra amenazada por los eventos sucedidos alrededor del incidente esto para evaluar riesgo de suicidio o la posibilidad que la víctima se convierta en victimario.

A. ¿Considera que en su familia se encuentra algún miembro que este considerablemente afectado por el incidente?

B. ¿Cree que usted o alguna persona corre peligro desde que ocurrió el incidente?

C. ¿Qué aspectos en su vida ha notado que se han afectado desde el incidente?

8. Teniendo en cuenta las habilidades de afrontamiento que la persona demostró anteriormente se resaltan para así motivar al individuo a buscar una solución a su problemática actual (Factor Protector).

A. ¿En qué forma cree usted que puede fortalecer dichos aspectos?

B. ¿Qué planes tiene en un futuro?

9. Buscar alternativas, jerarquizando las necesidades de la persona que deben manejarse inmediatamente. Afectivas, cognitivas. Buscar alternativas de solución a estas. Y evaluar los pros y los contras de cada alternativa.

A. ¿Considera que podrá en algún punto retomar todas las actividades que tenía antes del incidente?

B. En conclusión ¿Cuál cree que es la mejor manera para poder sobrellevar esta situación?

10. Verificar la información proporcionada por la persona haciendo un resumen de todo lo que nos ha dicho, para conocer si se entendió bien lo que la persona quería dar a conocer. En relación a la información obtenida explicar o establecer las conexiones adecuadas fomentando así el sentido de responsabilidad de la persona, dándole la certeza a la persona que es capaz de solucionar la problemática que se le está presentando actualmente, buscando apoyo especialmente en las redes de apoyo detectadas que se le dan a conocer a la persona

MUCHAS GRACIAS