

Centro de Atención a Víctimas: Protocolo de Recepción

Diana Marcela Guerrero Galeano y Alejandro Lozano Solano

Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana

Diciembre de 2009

Resumen

Este artículo presenta el desarrollo de un protocolo de recepción en el CAV con el fin de optimizar este proceso, para así poder establecer un adecuado contacto con la víctima. Para ello, se realizó una revisión teórica, en donde se trabajaron aspectos históricos y conceptuales de las víctimas, y una exploración de necesidades, dentro de la cual se encuentra la ausencia de un proceso de recepción estandarizado y adecuado a la población que acude al CAV, con lo cual se presentaba mayor riesgo de revictimización. Como resultados del trabajo se encontró que, posiblemente, la implementación de este protocolo se traduciría en eficacia y trabajo interdisciplinar e interinstitucional.

PALABRAS CLAVES: protocolo de recepción, víctimas, revictimización, eficacia, interdisciplinariedad e interinstitucionalidad

Abstract

This article shows the development of a reception protocol in the CAV with the purpose of optimizing this process to establish an adequate contact with the victim. For this, it was realized a theoretical review, in which was conceived historical and conceptual aspects of the victim, and a needs exploration, in which was included the absence of an standardized and adequate reception protocol to work with the population, an aspect that increases the risk of a second victimization. As a result of the work it was found that, possibly, the implementation of the format will mean efficacy and interdisciplinary and inter-institutional work.

KEY WORDS: reception format, victims, second victimization, efficacy, interdisciplinary and inter-institutional.

Protocolo de Recepción para un buen proceso Psicojurídico en el CAV

En una ciudad como Bogotá la experiencia de violencia es cotidiana y visible; los medios de comunicación reportan a diario hechos violentos tales como atracos, homicidios, violencia intrafamiliar, etc. Las cifras nacionales no son alentadoras, según un reporte de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Colombia, en 2007 se registraron 14.751 homicidios en el territorio nacional. Es por esto que resulta tan pertinente la implementación de iniciativas tales como el Centro de Atención a Víctimas (CAV).

El CAV es un proyecto reciente que busca atender a víctimas de homicidio principalmente, brindando atención al integrar las áreas jurídica y psicológica. Su marco general resalta lo siguiente:

Como misión busca garantizar los derechos de las víctimas, a través de un trato digno con miras a fortalecer el proceso penal en los casos de delitos contra la vida, dentro de los cuales se encuentran el homicidio, la tentativa de homicidio y las lesiones personales, procurando la efectividad en las relaciones entre la población usuaria y los funcionarios a su servicio.

Los objetivos del CAV van enfocados a garantizar los derechos de las víctimas ofreciendo mejores herramientas para que quienes han recibido algún tipo de daño tanto físico como psicológico tengan la posibilidad de recibir reparación, sin dejar de lado los intereses de los implicados (sociedad, agresor, víctima y Estado). Para ello se busca apoyar, asesorar y respaldar a las víctimas y testigos para que participen activamente en el Sistema Penal Acusatorio, con el propósito de obtener un acceso oportuno y eficaz a la reparación integral.

Entre las funciones principales se encuentran, en primera instancia, informar a las víctimas sobre el estado de su caso (incluyendo las audiencias programadas); evaluar

cualquier riesgo a la seguridad de la víctima y/o testigo y remitirlo a la Oficina de Protección a víctimas; acompañar a las víctimas y/o testigos en audiencias y diligencias judiciales, así como en el proceso de reparación, que es una de las etapas derivadas del proceso legal; procurar la remisión a los centros de servicios sociales, psicológicos o equivalentes que requieran las víctimas y/o testigos, para lograr su participación en el proceso penal como testigos si así se requiere; y finalmente, procurar la designación de un intérprete o traductor gratuito para las víctimas cuando sea necesario.

Así mismo, el CAV pretende que los procesos a realizar sean aplicados por los miembros pertenecientes al mismo, iniciando con la obtención de la información general de la víctima; posteriormente, brindando información acerca de los procedimientos a realizar; ofreciendo acompañamiento y finalizando con la remisión a otras oficinas.

Teniendo en cuenta la breve panorámica ofrecida con anterioridad, sobre el Centro de Atención a Víctimas, el presente artículo surge al contrastar los procedimientos escritos con la realidad laboral y la revisión teórica, de donde se deriva una percepción de necesidades. Dentro del panorama de necesidades no solo se encontró la de construir un protocolo de recepción, sino también enfatizar en otras áreas de igual importancia como la intervención en crisis, el acompañamiento a la víctima, la orientación en el proceso de duelo y otras, que se presentan dentro de cualquier atención Psicológica que se preste en pérdidas significativas.

Una vez hecha esta exploración, se tomo la decisión de direccionar los esfuerzos hacia la recepción de las víctimas como inicio del proceso, identificando como fin último, la creación de un protocolo de recepción, que incorporara tanto la información jurídica como psicológica requerida en la parte inicial del proceso, con miras al trabajo

interdisciplinar. Dentro del proceso de construcción del protocolo de recepción se consideran tres aspectos básicos: El primero es el rediseño del formato de recepción existente en el CAV (ver anexo 1); el segundo es el desarrollo de un instructivo para la recepción; y el tercero es la capacitación de aquellos profesionales que aplicarían el protocolo (lo cual se deja como propuesta para futuros pasantes).

Posteriormente, se realizó una revisión teórica en donde se tuvieron en cuenta conceptos básicos para la realización del protocolo. A continuación, se diseñó el instrumento y su respectivo instructivo, a partir del cual se propone realizar una capacitación a los distintos profesionales encargados de la recepción, que permita la implementación y por supuesto el uso adecuado de este.

La guía instructiva del protocolo contiene las posibles preguntas para cada una de las áreas de ajuste a explorar, además de una explicación breve referente a las distintas dimensiones que se ven perjudicadas en casos como los atendidos en el CAV. Así mismo, el formato contiene los campos para indagar en el área jurídica (información del estado del proceso y otras posibles víctimas) y psicológica (áreas de ajuste).

Dentro de la conceptualización que enmarca el protocolo se incluyen los aspectos que se presentan a continuación.

Si nos referimos a un protocolo de recepción, este puede ser concebido como un modo de operacionalizar unos conceptos empleados para un propósito específico. Entonces, la variedad de estos conceptos depende de la diversidad de campos y aplicaciones en que se considere útil su aplicación. ¿Qué le da utilidad a esta herramienta? Entre las posibles razones una de bastante peso, y de relevante importancia para este caso, es el ahorro de tiempo que provee. El ahorro se traduce en términos de eficacia, donde con igual o menos tiempo se busca obtener la mayor

cantidad de información oportuna para el trabajo de los profesionales que se encuentran prestando un servicio, así como la atención adecuada de la víctima. Por lo anterior, el protocolo puede ser entendido como una herramienta eficaz y eficiente.

En conclusión, e incluyendo lo anterior, el protocolo de recepción es la herramienta empleada para establecer el primer contacto con la persona que solicita la atención y recoger la primera información requerida para prestar el servicio específico. Y es por esto que el CAV, al brindar un servicio de atención, requiere un protocolo y una guía que contenga los elementos necesarios para proporcionar una atención adecuada dentro de las prestaciones que ofrece.

Brindar este servicio implicaría realizar una investigación rigurosa, que permita la creación de nuevas herramientas que fortalezcan la institución, y que permitirán la optimización de un sin número de procesos llevados a cabo en cualquier ente que sea parte de una organización gubernamental, y que brinde un servicio a la sociedad. Por ende, una revisión teórica que sienta las bases de un proyecto de investigación reflexivo es tan indispensable y no hay cabida del mismo sin los pertinentes pasos que lo antecedan.

Teniendo en cuenta que este trabajo se enmarca dentro del área de la psicología jurídica, dentro de la revisión teórica se exploró conceptualmente este campo de acción, encontrándose que esta rama de la Psicología surge, al contrario de otras ramas clásicas, de la demanda social más que de la demanda académica, sin indicar que su desarrollo carezca de rigurosidad. Por otro lado, un segundo factor que la diferencia de otros campos de acción psicológicos es que en esta el actuar del profesional debe adaptarse a la ley. Esta rama de la Psicología es ontológica, tiene de base la realidad de los hechos, utilizados en pro a un proceso legal y por psicólogos que trabajan en el terreno jurídico,

en campos como el policial, en los juzgados y servicios de administración de justicia, en las prisiones, entre otros. Todo esto para el bien de la víctima, asistiendo al detenido, asesorando a los abogados para plantear adecuadamente tanto sus intervenciones como la de sus clientes en el juicio, realizando preparaciones psicológicas para afrontamiento de juicios, trabajando con menores en procesos de duelos, entre otras temáticas y funciones de gran importancia (Clemente, 1989; 1998).

Debido al reconocimiento de lo psicológico, en los contenidos del discurso jurídico, la Psicología comienza a permear en el campo legal, por lo que se deben reconocer las limitaciones que representa trabajar en la Psicología Jurídica. Una de las más importantes es el concepto de realidad el cual aparece bajo dos condiciones; sea porque existe un consenso amplio sobre la existencia de un fenómeno, atribución dada por la sociedad, o bien porque la ley determina dicha existencia, es decir que algo o alguien existe en cuanto la ley la reconoce y toda la sociedad lo acepta así. La psicología jurídica debe partir más que todo de la última perspectiva, ya que la normatividad no es negociable y debe ser cumplida debido a que es estipulada por las organizaciones jurídicas (Clemente, 1998; Varela 1993).

Es innegable que la Psicología Jurídica tiene un énfasis a nivel penitenciario, pero también es de vital importancia mencionar que trabaja globalmente en procesos civiles, administrativos, fiscales, políticos. Cuando trabaja en estos campos se presentan funciones tan específicas como la orientación en la elaboración de leyes más adecuadas para los individuos y los grupos humanos y para la organización, más idónea del sistema de administración de la justicia. (Muños-Sabaté, 1976)

Existe una diferenciación significativa entre Psicología del Derecho ya que, como se había mencionado antes, el derecho posee numerosos componentes psicológicos, y sin

la ayuda de la Psicología no podría funcionar ni ser entendido la Psicología en el derecho, que consiste en la normatividad, estudiar las leyes como estímulos verbales para que se dé determinada conducta, y la psicología para el derecho, en donde la psicología se convierte en una ciencia auxiliar del derecho, para establecer la verdad de los hechos, la imputabilidad e interpretación de conductas (Muñoz-Sabaté, 1976).

Partiendo de lo mencionado anteriormente, existiría una clasificación según el campo de desenvolvimiento del psicólogo en el área jurídica, dentro de las propuestas existentes se encuentra la resumida en la tabla 1.

Tabla 1. Clasificación de los campos de la Psicología Jurídica según Clemente (1998)

Psicología Jurídica	Institución, Población de Trabajo, o Desempeño
Psicología policial	Cuerpos de seguridad del Estado
Psicología judicial	Áreas del derecho, por ejemplo: laboral y familiar
Psicología penitenciaria	Instituciones penitenciarias
Psicología jurídica del menor	Implicaciones legales en niños y niñas
Psicología preventiva del delito	Evitar conductas delictivas en población de riesgo
Psicología criminológica	Comportamiento del agresor
Psicología victimal	Comportamientos de la víctima

La Psicología Victimal es de las más importantes ya que el sistema Jurídico se enfrenta con y genera víctimas, que deben ser tratadas de la mejor forma posible y que además son parte fundamental en el proceso judicial (Clemente, 1998).

Entrando ya al área de la victimología es pertinente realizar un breve barrido histórico de su desarrollo, pues es desde esta que se nutre principalmente el trabajo del psicólogo en el CAV.

Según Ramírez (1983, citado por Díaz-Colorado, 2006), fue F. Werthman quien por primera vez introduce el término victimología en 1949, mas para otros fue B. Mendelsohn en 1959 quien realizó la introducción desde lo científico. Otro personaje relevante para la victimología fue Hans Von Henting quien, en 1948, realizó una clasificación de las víctimas y planteó la participación que estas tienen sobre la generación del delito.

Aún así, desde las ópticas de autores como los anteriormente mencionados se percibe que las víctimas son históricamente olvidadas desde una doble perspectiva (científica y legal). En la primera, la criminología se centra en la etiología del delito y en la segunda, el proceso legal se centró fundamentalmente en el castigo del delincuente (Larrauri, 1992).

Es a partir de los años ochenta que se propone una “nueva victimología” que se interesa por las necesidades y derechos de las víctimas (Larrauri, 1992); y no es solo el ensanchamiento teórico aislado, sino también la aceptación pública, la que permite el crecimiento de la victimología como ciencia (García-Pablos, 1994). Dentro de las fuerzas de interés que impulsaron la naciente área, unas de gran relevancia fueron los movimientos feministas preocupados por la violencia hacia la mujer (Soria, 1998).

Es desde entonces que el foco de investigación se ha ido modificando y ampliando. Así, la victimología no solo gira en torno a la dinámica delincuente-víctima, también se preocupa por procesos tales como las actitudes de la víctima, los daños a la misma, las actitudes frente al sistema legal, la prevención del delito y la reparación, entre otros. (Díaz-Colorado, 2006).

Entonces, la psicología Victimal o victimología se centra en el estudio de la víctima en todas sus facetas, así como en el proceso de reparación de la misma, a través de la

comprensión del delito y promoción de una legislación favorable para estas (Díaz-Colorado, 2006). Es desde estos nuevos intereses que se proponen novedosos campos de acción en donde se encuentran diversas teorías.

Larrauri (1992) menciona que son tres las áreas de acción de la victimología: obtención de información por parte de las víctimas, la posición de las víctimas en el proceso penal, y la atención asistencial y económica a la víctima. El papel que juega la víctima dentro del proceso judicial innegablemente es necesaria y es de carácter cooperativo ya que permite optimizar y agilizar el desarrollo del caso, en primer lugar porque la víctima es el denunciante, es un testigo en los tribunales, quien aporta la mayoría de pruebas necesarias y quien puede identificar el transgresor; por ende, si no existiera participación por parte de esta y no se brindara información, la mayor parte de los delitos quedarían impunes (Maguire, Morgan y Reiner, 2002).

Por su parte, Díaz-Colorado (2006) refiere que la victimología se ha centrado en dos campos que son la prevención y la asistencia a víctimas. Dentro de la prevención se pueden encontrar tres estadios diferentes: prevención primaria, secundaria y terciaria. En la primaria se trabaja con la sociedad en general, *identificando* posibles víctimas; la secundaria va dirigida a grupos de *riesgo*; y la terciaria trabaja en la creación de centros de ayuda a la *víctima*, en donde se da asistencia inmediata y prevención de la revictimización.

De la mano de lo anterior, García-Pablos (1994) realiza una clasificación según los programas de asistencia existentes, entre los que menciona, *la asistencia inmediata*, (donde se brinda asistencia legal, intervención psicológica, acompañamiento, etcétera); *reparación a cargo del infractor*, en donde se da un pago o realización de alguna actividad por parte del infractor a favor de la víctima (estos programas dependen de la

naturaleza del delito); *compensación a la víctima*, que incluye seguros, indemnizaciones, etcétera; y *asistencia a la víctima-testigo*, donde se proporciona asesoría y preparación de testimonio a esta población.

De hecho, desde hace poco la víctima era un actor pasivo, olvidado, no tenido en cuenta en los procesos legales, pero a través de ciertas reformas realizadas por el estado, en la actualidad ocupa una posición fundamental dentro del proceso de justicia penal, y las víctimas son quienes mayor número de demandas hacen como se mencionaba anteriormente. Dentro de estas están la mediación, retribución y compensación. La mediación en últimas aporta una forma de resolver conflictos sin recurrir a los tribunales, permitiendo que las dos partes mantengan el control y expresen sus disconformidades bajo la supervisión de un mediador, que tiene como objetivo guiar más que resolver; la retribución, que es la recompensa por los daños sufridos y finalmente la compensación, en donde el estado es quien realiza la financiación de este proceso obligando al transgresor a pagar por los daños delictivos (Barnett, 1977; Miers, 1991; Zedner, 1992).

Se han realizado diferentes tipos de macro estudios a nivel mundial con el fin de obtener información en el campo de la victimización, encontrando información tanto cualitativa como cuantitativa, la cual ha permitido y ha desempeñado un papel importante en la inclusión del individuo víctima de algún delito dentro de procesos judiciales. Los resultados obtenidos representados en cantidades, por criterios de confiabilidad y credibilidad, han demostrado que las víctimas son indispensables y que desde un punto de vista muy objetivo no todas las personas que han sido víctimas lo son porque lo han querido, sino que contrario a esto existe variables específicas que hacen que un individuo o un grupo familiar sea en menor o en mayor medida vulnerable a la victimización. Se encontró, por ejemplo que existen características individuales como la

edad, raza, entre otras y características socio demográficas como la ubicación de vivienda que están directamente relacionadas con el nivel socio-económico , como aspectos que indiscutiblemente pueden conformar el contexto social de las víctimas (Crawford, 1990).

Para que un individuo o comunidad sean considerados víctimas deben atravesar un proceso de victimización que se caracteriza por la presencia de situaciones específicas dependiendo del tipo de delito. Es a través de este que la etiqueta social y jurídica es otorgada. Subyacentes a los acontecimientos de la victimización se encuentran otros elementos que según Soria y Hernández (1994) pueden ser consideradas como tres etapas consecutivas, subsiguientes al delito: shock, reorganización y adaptación. Los elementos anteriores son ampliados en la tabla 2.

Tabla 2. Etapas posteriores al delito según Soria y Hernández (1994)

Etapa	Duración	Descripción
Shock	Minutos-horas (rara vez supera las 24 horas)	Se encuentra yuxtapuesta al delito. En este momento, la víctima puede llegar a sentirse vulnerable e impotente y mostrarse aislada y bloqueada afectivamente
Reorganización	Semanas y meses	Los esfuerzos de la víctima se dirigen a tratar de comprender lo sucedido (aquí intervienen las creencias, valores, expectativas, etcétera).
Adaptación	Meses y años	Procura resolver el conflicto a modo de integración, en donde se incorpora lo sucedido a la vida cotidiana. De este proceso un 30% de

las víctimas tiende a
mostrar efectos
traumáticos prolongados

Se ha demostrado que la gran mayoría de víctimas padecen secuelas psicológicas adversas inmediatas al acto delictivo, como sentimientos de intrusión y trastornos (entre los cuales prima el Síndrome de Estrés Posttraumático y los otros más comunes son depresión, cuadros de ansiedad y consumo de drogas). Sin embargo, también es de resaltar que dependiendo del tipo de delito del que hayan sido objeto, los efectos que pueden experimentar serán distintos (Lurigio, 1987; Maguire, 1982; Soria, 1998). En los casos más graves, como ya se mencionó, se reconocen trastornos caracterizados cada uno por determinada sintomatología (Burgess y Holstrom, 1974).

En suma, una persona víctima de actos delictivos se ve afectada en las diferentes áreas o dimensiones de su vida; de hecho, estas alteraciones son tan significativas que es necesario realizar reestructuraciones que terminan no en modificaciones sino en cambios radicales en los estilos de vida. Realmente es tan grande el daño causado que existen consecuencias a largo y corto plazo (Skogan, 1986).

En cuanto a los efectos de la victimización, a nivel psicológico y social, son de destacar los siguientes propuestos por Soria (1998):

En cuanto a las creencias personales hay tres que son de especial susceptibilidad al cambio. La primera es la de invulnerabilidad; esta supone que hechos como el sucedido no le ocurrirían a la persona. La segunda es la de control, los resultados son manejados de acuerdo a las acciones intencionales de la persona. Y por último la del mundo justo, cada cual obtiene lo que merece en concordancia con sus comportamientos. Un segundo efecto es la presencia de sentimientos de culpa y responsabilidad. Con ello, las víctimas

procuran encontrar un motivo a la agresión, motivo que puede llegar a centrarse en ellos mismos. A este efecto se encuentra asociado un pensamiento repetitivo, en donde continuamente se evoca lo sucedido, lo que hizo, lo que debió hacer, etcétera (Soria, 1998).

Otro efecto es la aparición de un sentimiento de temor. Así, este puede pasar desde el miedo asociado al lugar de los hechos hasta una sobregeneralización, en donde todos los lugares son inseguros. Un cuarto efecto, poco considerado, es la fractura de la vida cotidiana ya que se puede ver alterada tanto en aspectos relativamente sencillos, por ejemplo, cambios de horario drásticos en la hora de acostarse, como en otros de mayor complejidad, como las relaciones interpersonales. Un último, mas no menos importante, efecto es la incapacidad de tomar decisiones. Esto se encuentra relacionado, adicionalmente con bloqueo emocional, decremento en autoestima, visión negativa del futuro y de sí mismo (Soria, 1998).

Otro aspecto de gran importancia que Soria (1998) propone son los elementos de la relación abogado víctima. Dichos componentes que serán mencionados a continuación, a consideración de los autores del presente trabajo, no son solo relevantes para la interacción abogado-víctima sino que deben ser considerados fundamentos para cualquier asesoría que se realice a una víctima, sea realizada por el asesor abogado, trabajador social, psicólogo, etc.

Se debe establecer una relación de confianza mutua. Debe prever y evitar la revictimización (conociendo los caminos y procedimientos a los cuales estará sujeta la víctima y a otros más a los que tiene derecho) en donde resulta clave la empatía. En cualquier punto puede llegar a presentarse un momento de especial intensidad emocional para la víctima, en estos momentos se debe permitir la descarga. También, debe

procurarse que toda terminología expuesta quede clara para la persona, no solo por una posible limitación en el nivel de comprensión sino también por el posible bloqueo que las víctimas pueden presentar debido a la presión emocional (Soria, 1998).

El asesor debe preguntar más que afirmar, sin dejar de hacer esto último, con el ánimo de comenzar el empoderamiento de la víctima con respecto a la toma de decisiones. Por último, en caso de existir riesgo de muerte o agresión, se debe optar por el modo más adecuado de informar dicha situación proponiendo siempre una alternativa al miedo (Soria, 1998).

Teniendo en cuenta que el proceso de recepción implica la aplicación de distintas técnicas de entrevista, de la que muchos profesionales se rigen, con la finalidad de llevar la misma de manera completa y dándole una adecuada direccionalidad dependiendo del contexto presentado, es necesario la revisión de algunos autores que han hablado del tema, con el fin de inclinarse por una de ellas, que evidentemente comparten por un lado criterios pero que también difieren en otros cuantos, permitiendo en últimas, tener como base un criterio de inclusión para la escogencia del mismo. Sobre la técnica de entrevista se ha discutido acerca de la forma apropiada de realizarla y más específicamente acerca de las técnicas que por debajo de esta existen, pero no existe alguna estandarización de los pasos a seguir; sin embargo, son muchos los investigadores que han propuesto la forma de atender al individuo sea entendido como paciente, usuario, víctima, etcétera, y más que eso, se han descrito las habilidades adquiridas que se deben poseer para realizar de manera correcta dicha entrevista. Encontramos por ejemplo a Martorell y González (1997), quienes hablan de la entrevista como un medio para la obtención de un tipo determinado de información, cuyo uso es ineludible y su estilo varía en función del objetivo que se tenga.

Es de destacar que también existen otras conceptualizaciones acerca de la entrevista; sin embargo, realizando una mirada global teniendo en cuenta cada uno de los aspectos resaltados por cada autor, lo que es cierto es que el éxito de la misma, depende de la definición de los objetivos y de la habilidad para controlar su evolución. Por ejemplo, el modelo que más se ciñe al contexto del CAV y tomando como base el formato de recepción, es el propuesto por Martorell y González (1997) quienes citan a Wiens (1976), en donde se toma la existencia de dos roles bien definido (entrevistador y entrevistado), rol que el primer actor deberá desempeñar de manera correcta, considerando en primera instancia el papel que desempeña, es decir mostrar interés y dar a conocer el grado de confidencialidad que tendrá la información que transmita durante la entrevista. Como segundo aspecto, la delimitación del tema, tener claridad del tópico abordar; interpretación del lenguaje verbal y no verbal, traducir lo que expresa el entrevistado y referirlo a situaciones concretas y no dejarlo en generalidades. Finalmente, dar conclusiones que sirven para comprobar si el mensaje recibido ha sido entendido de forma correcta, lo cual supone una retroalimentación de lo dicho. En suma, lo que realmente se realiza y que encuadra estos pasos es la recepción y el comienzo de un evaluación superficial.

El seguimiento y cumplimiento de todos los pasos anteriores en asesoría permite la prestación de un servicio más organizado a los distintos tipos de usuarios, al posibilitar una adecuada jerarquización de las necesidades que conlleva a una priorización en su satisfacción.

Es de resaltar que independientemente del tipo de víctima que se presente, cada una de ellas posee ciertas necesidades particulares y cuenta con ciertos factores protectores (como el apoyo del entorno o tener ciertas herramientas y la capacidad de hacer uso de las mismas para superar los efectos de la victimización) que llegan a facilitar la

recuperación de los daños -emocionales, sociales, familiares y económicos- causados por el delito (Mawby, 1988; Maguire, 1991).

Aun cuando en cualquier proceso se resaltan en primer lugar el atender los efectos emocionales y las necesidades psicológicas, también se pueden requerir otras ayudas (asesoría en torno a prevención, información del avance de las investigaciones policiales, las decisiones de procesamiento, y las fechas de emisión de sentencias) así como apoyo económico, que en suma son ayudas que proporcionan a la víctimas una pequeña reparación de todo el daño causado (Newburn, 1989).

Recapitulando lo plasmado hasta el momento, se evidencia que en contadas ocasiones se hace mención a la víctima, pero no se ha especificado o delimitado quien es tal.

La ONU se refiere a la víctima como:

Aquella persona que ha sufrido un perjuicio, entendiéndose por ello una lesión física o mental, sufrimiento emocional, pérdida o daño material, o un menoscabo importante en sus derechos, como consecuencia de una acción u omisión que constituya un delito con arreglo a la legislación nacional o el derecho internacional, o bien sea un acto de abuso de los poderes públicos. Esto se puede aplicar no sólo a la persona victimada, sino también a colectivos, tales como entidades o asociaciones, así como a los familiares de la víctima y aquellas que intentaron auxiliarla durante la perpetración del delito (United Nations, 1988).

Aunque desde la teoría son diversas las definiciones y autores que proponen una conceptualización para fines prácticos se trabajará con aquella manejada por la Fiscalía General de la Nación, la cual reza: “Persona natural o jurídica y demás sujetos de

derechos que, individual o colectivamente, sufran algún daño directo o indirecto como consecuencia de la conducta punible”. (Fiscalía General de la Nación, 2005, p. 20)

Teniendo en cuenta lo anterior, y recapitulando lo expuesto, la víctima sufre afectaciones múltiples que dejan huellas devastadoras y secuelas imborrables en la vida de cada uno de los individuos, convirtiéndolos en focos de vulnerabilidad para la adquisición de diferentes trastornos, ya que se pone en peligro la integridad física y psicológica, dejando a la víctima débil e incapaz de hacer uso de sus habilidades de afrontamiento (Kilpatrick, Saunders, y Amick-Mc mullan, 1989).

Más allá de un sufrimiento de la víctima directa, queda perturbada toda la estructura global de la misma, ya que cualquier daño implica un desajuste en cada una de las dimensiones del individuo, su *salud* queda totalmente afectada (dejando a un lado la concepción de salud como ausencia de enfermedad), en donde las alteraciones se ven reflejadas en el área física, en contextos familiares, laboral/académico, social y recreacional. Las secuelas mas predominante son a nivel psíquico en delitos violentos, que perduran durante mucho tiempo y hasta pueden no ser aliviadas, se refieren por ejemplo a modificaciones en la personalidad dirigidos a aspectos negativos como la inadaptabilidad que llevan a un deterioro en las relaciones interpersonales y frecuentes negligencias a nivel laboral (Esbec, 2000).

Es por ello que el CAV persigue, dentro de sus diversos objetivos, reparar a las víctimas. En la reparación se procura, entre muchas otras cosas, devolver al o los afectados funcionalidad en su vida diaria. Aún cuando no necesariamente existiese antes de la victimización una adecuada calidad de vida, este concepto brinda elementos que permiten realizar una evaluación pertinente sobre el nivel de afectación y ajuste actual de la víctima.

Según Ardila (2006), al trabajar calidad de vida se encuentra la dificultad de llegar a un consenso pues este es un concepto que varía desde una óptica cultural y socio-histórica. Es así que la propuesta va dirigida a conformar una conceptualización *integradora*. Esta concibe la calidad de vida como un estado de satisfacción general que posee elementos tanto subjetivos como objetivos. Y es a partir de esta definición que son tenidos en cuenta los siguientes factores a la hora de estudiar la calidad de vida: bienestar emocional, riqueza material y bienestar material, salud, trabajo y otras actividades productivas, relaciones familiares y sociales, seguridad e integración con la comunidad. Son desde estos elementos que se considera importante en el protocolo de recepción incluir una breve indagación por la salud y estado físico, el contexto laboral/académico, el contexto familiar, el contexto social y el contexto recreacional.

Protocolo

El resultado del trabajo de revisión teórica y la práctica mismas en el CAV es la construcción del protocolo de recepción, material que consta de dos partes. La primera es una guía en donde se proporciona un panorama general de la recepción de los casos atendidos en el CAV (allí se encuentran lineamientos acerca de la entrevista y un breve instructivo sobre las áreas exploradas dentro del formato de recepción). La segunda es el formato de recepción. Dicho formato ya existía dentro de la institución, entonces, el trabajo consistió en la reformulación del mismo para incluir aquellos elementos que se consideró debían ser añadidos para contar con una herramienta más amplia.

A continuación se incluye la guía de recepción a víctimas y el formato de recepción que se encuentra anexado al documento.

Guía de recepción a víctimas

Este breve documento propone una serie de lineamientos generales considerados útiles a la hora de iniciar la recepción en el Centro de Atención a Víctimas (CAV). Debido a su naturaleza, las consideraciones enunciadas a continuación se encuentran sujetas a la formación y al estilo personal del profesional que acceda a esta herramienta en busca de ayuda. Los aspectos que deben ser tenidos en cuenta para la recepción son los siguientes:

1. En el primer encuentro con el usuario se percibe indispensable realizar una *observación de inicio a fin* lo más detallada posible. Se incluyen en esta componentes tales como vestimenta, postura corporal, expresiones faciales, marcha, discurso (nivel de información y conocimiento del proceso, actitudes, atribuciones, creencias, valores, etcétera) y en general todo comportamiento durante la entrevista que se considere relevante. La importancia de la observación radica en que, de acuerdo a ella, la información que se le brinda a la víctima se puede direccionar dependiendo esta. Por ejemplo, al quedar de manifiesto el grado de conocimiento que tenga la víctima del proceso a seguir, se profundiza en determinados puntos de las instancias jurídicas propias del caso. De igual manera la observación es importante para identificar el estado de ánimo de las víctimas e iniciar el siguiente paso.
2. Antes de proseguir es imperioso realizar un paréntesis obligado que se encuentra ligado, al trabajo con este tipo de población. Este es la realización de una *breve evaluación del estado anímico del usuario*, aprovechando lo observado desde el primer momento. Dependiendo de factores como su estabilidad emocional, el usuario podrá ser más o menos receptivo, en términos de entendimiento y

aceptación de la información dada por los profesionales a cargo del caso. Así, si la persona se encuentra gravemente afectada en el aspecto emocional, primero se realiza una intervención en crisis teniendo en cuenta el protocolo existente para este procedimiento. Esto le brindará bienestar a la víctima y evitará que la alteración afectiva influya en los procesos cognitivos, invalidando los datos brindados por los funcionarios y los expresados por la propia víctima.

3. Otro componente importante es la *empatía* que se debe generar entre el funcionario y la víctima. Esta alude a una percepción, por parte del usuario, de entendimiento y confianza que le proporciona el funcionario que lo atiende. Para lograr esto existen estrategias tales como la *escucha activa* (escuchar tanto el mensaje en sí como los elementos adicionales, por ejemplo los sentimentales, propios del mismo) y el *parafraseo* (en donde se expresa al emisor aquello que se ha comprendido de lo que ha comunicado) (Martorell y González, 1997).

Adicionalmente, se debe verificar que toda *terminología* empleada o toda información dada queden claras entre el funcionario y la víctima. Para ello, lo más sencillo y efectivo es preguntar directamente al usuario si tiene alguna duda sobre lo tratado en el encuentro, o si algo de lo entendido por el funcionario es verdadero o falso. También, resulta útil que desde el comienzo se diga que cualquier duda que la víctima tenga -o surja durante la entrevista- no es superflua y que no vacile en formularla.

Es importante, además, mencionar que todo lo enunciado hasta el momento con respecto a la recepción no es un proceso lineal de pasos. No existen una serie de escalas seriadas predeterminadas, mas se pretende un continuo circular en donde todos, o algunos, de los elementos pueden llegar a presentarse simultáneamente en distintos momentos de la recepción.

A continuación se presentarán los aspectos psicológicos incluidos en el formato de recepción (ver anexo 1), a qué hacen referencia y qué posibles preguntas pueden realizarse en cada uno.

Las áreas de ajuste son los campos que las personas poseen y en donde, comúnmente, se desenvuelven haciendo estos parte de su ecología, características que las dotan de interdependencia. Estos son indicadores generales de la vida de las personas en términos de calidad. Las áreas que contiene son: Salud y estado físico, contexto familiar, contexto laboral/educativo, contexto social y contexto recreacional.

La salud y estado físico hacen referencia al estado fisiológico general de la persona, en donde se enmarcan las enfermedades físicas actuales y los comportamientos saludables (que se dirige más a conductas de prevención). Entre las posibles preguntas están:

¿Realiza alguna actividad física como deporte o ejercicio?

¿Recientemente ha tenido alguna enfermedad o cirugía importante?

¿Recientemente ha asistido a servicios médicos? ¿Por qué?

¿Ha dormido bien?

¿Ha comido bien?

El contexto familiar engloba las relaciones de la persona con la familia extensa y nuclear (la nuclear son aquellos con los que convive la persona, la extensa encierra todos aquellos fuera del núcleo: abuelos, primos, tíos, familia política, etcétera).

Dependiendo de la configuración de los integrantes del hogar algunos miembros pueden ser de la extensa o la nuclear. Algunas preguntas a plantear son las siguientes:

¿Vive con alguien en la actualidad?

¿Cómo han estado las relaciones actualmente con aquellos con quienes convive?

Si vive sólo: ¿cómo son las relaciones con su familia?

¿Cómo es la comunicación?

¿Ha percibido apoyo y soporte por parte de ellos?

¿Cómo se encuentran ellos actualmente?

¿Cómo era su relación antes y después con cada uno de los miembros de su familia?

Después de lo sucedido ¿ha tenido dificultad con algún miembro de su familia?

¿Qué cambios (positivos o negativos) ha percibido su familia en usted?

¿Ha observado algún cambio significativo en algún miembro de la familia?

¿Comparte continuamente con su familia, realizando actividades externas?

El contexto laboral/académico tiene en cuenta aspectos como las relaciones con los compañeros de trabajo y/o compañeros del ámbito escolar, el entorno de trabajo y/o escolar, conflictos en el trabajo y/o colegio, rendimiento académico y/o laboral, deserción, retiro o despido. En esta exploración se indagan cosas como:

¿Estudia y/o trabaja?

¿En qué consiste(n)?

¿Cómo se ha sentido últimamente en su quehacer laboral y/o académico?

¿Ha tenido alguna clase de conflicto o dificultad en estas áreas?

¿Cómo se encuentran las relaciones con sus compañeros (de trabajo y de estudio)?

Si existe retiro o deserción ¿ha buscado nuevas alternativas?

El contexto social trata elementos del entorno social tales como las relaciones con los vecinos, con los amigos y el desenvolvimiento en los distintos contextos sociales (por ejemplo fiestas, reuniones, etcétera). Aquí algunos ejemplos de preguntas son:

¿Cómo se encuentran las relaciones con sus amigos?

¿Se ha apoyado en ellos?

¿Cómo han estado las cosas con sus vecinos

¿Ha dejado de realizar actividades fuera de su casa como salir a sitios públicos o asistir a eventos sociales (fiestas, comités, juntas, etc.)?

¿Siente que ha recibido apoyo por parte de la gente que la rodea?

Por último, *el contexto recreacional* trata las actividades de ocio, recreación y, en general, todas aquellas realizadas en el tiempo libre. Para la evaluación se pueden formular preguntas como:

¿Qué le gusta hacer en su tiempo libre?

¿Lo ha seguido haciendo? ¿Sigue siendo algo gratificante?

¿Recientemente hace algo distinto que disfrute? ¿Qué?

¿Qué hace los fines de semana?

¿Ha buscado realizar actividades alternas, en donde usted sea el agente principal?

Discusión y Conclusiones

De acuerdo a la conceptualización de García-Pablos (1994), este trabajo dentro del CAV hace parte de los programas de asistencia inmediata a las víctimas. De acuerdo a la experiencia adquirida en la práctica en el CAV, la palabra “inmediata” resulta algo inadecuada. Lo inmediato es lo más cercano en el tiempo que deviene a algún acontecimiento, y la mayoría de los usuarios del centro llegan después de varios días, meses o años, pasando muchos de ellos por repetidas revictimizaciones. Es por esto que se considera importante que paralelo al mejoramiento interno del centro se promuevan iniciativas encaminadas a la difusión del mismo y sus servicios.

En concordancia a lo propuesto por Crawford (1990), al realizar un análisis cualitativo de los casos atendidos en el CAV, se encontró que la mayoría contaban con dos características de vulnerabilidad. Casi todos eran hombres (características individuales) y adicionalmente vivían en sectores altamente violentos (características socio-demográficas).

Un elemento más que sale a resaltar en la práctica desarrollada en el centro, en cuanto a las características de las víctimas, es la modificación de la creencia del mundo justo, aspecto tratado por Soria (1998). Este cambio va de la mano de una percepción de ineficacia por parte de la justicia en general, debida en muchos casos a la extensión temporal de los procesos jurídicos, visión que se encuentra ligada a una impunidad sentida por las víctimas. Por ende, la aplicación del protocolo permitiría agilizar-debido a la organización que la estructura del protocolo propone- el trabajo llevado a cabo por los funcionarios del CAV, situación que acompañada de otros procesos (como la remisión a psicología, nutrida por los datos del formato de recepción), podría modificar la mencionada creencia de los usuarios.

También, se considera que la inclusión de los contextos (salud, laboral/académico, social, recreacional y familiar) en el protocolo de recepción es de suma pertinencia por diversas razones. En primer lugar, en la realización de las entrevistas con los usuarios ha quedado de manifiesto que siempre hay o ha habido, afectación en estas áreas. En segundo lugar, si se busca la reparación, para que esta no carezca de sentido, se debe perseguir la integralidad que procura la inserción de estos elementos. Por último, con miras al trabajo no solo interdisciplinar sino también interinstitucional, la ampliación de la información de la víctima permite engrosar la mirada multidimensional de la persona, visión obligada en este tipo de trabajos.

Otro aspecto es el encuadre del primer encuentro con las víctimas (aspecto enmarcado en la guía de recepción a víctimas), pues aunque algunas requieran solo la orientación e información, otras pueden necesitar la intervención en crisis y es importante tener en cuenta que si la persona llega en crisis resulta imposible e inútil la aplicación del protocolo de recepción, antes de brindar una adecuada intervención en crisis. Para determinar esto se debe realizar, desde el momento en que el usuario se encuentra entrando a las oficinas de atención, un proceso de evaluación del estado de la persona. Dos han sido los elementos que, derivados de la práctica en el CAV, se consideran importantes para dicha evaluación: el APA (Apariencia, Porte y Actitud) y el discurso. Desde estos elementos se exploran tanto las conductas verbales como no verbales del usuario frente a lo sucedido.

Adicionalmente, es percibida como fundamental la implementación, aunque tácita no por ello menos importante, de los elementos propuestos por Soria (1998) acerca de la relación con la víctima en la entrevista. Son de destacar tres de ellos: empatía, prevención de revictimización y claridad de la información proporcionada al usuario. La primera es fundamental e inicial en el proceso, ya que al establecer esta la probabilidad

de colaboración por parte del usuario es mayor. La segunda, puede ser alcanzada limitándose a recoger la información del protocolo sin profundizar en otro tipo de información que será requerida en otro momento. Y la última puede ser lograda a través de una adecuada escucha de la víctima y al evaluar el lenguaje no verbal acerca de la información tratada en el encuentro (como por ejemplo, señales que en ciertos casos manifiestan el nivel de entendimiento, o por medio de preguntas directas al usuario: qué entendió, qué quedó claro, qué expectativas tiene con respecto al proceso, qué desea conocer más a profundidad, etcétera).

En suma y teniendo en cuenta cada uno de los aspectos discutidos anteriormente y con base en lo enmarcado por Martorell y González (1997) acerca de la entrevista clínica, se percibe como necesaria la extrapolación de los conceptos clínicos al contexto jurídico tarea que supone como indispensable que cada funcionario perteneciente al CAV, posea diversas competencias (que permiten el uso eficaz del protocolo), en miras a un óptimo desarrollo del servicio prestado. Dentro de dichas competencias se resalta el manejo de conocimientos básicos necesarios para una mejor comprensión de la situación a la cual se va a enfrentar, establecimiento de un buen rapport, sensibilidad a las situaciones sociales, pensamiento analítico y juicio crítico, características individuales contempladas en los cuatro pasos vistos (papel del entrevistador, delimitación del tema, interpretación del lenguaje y conclusiones). Así la adquisición de estas competencias posibilitara el uso de una herramienta tan indispensable como es un protocolo en donde se recogerá el mayor número de datos pertinentes dentro de cualquier proceso.

Debido a factores externos (tales como el tiempo reducido) no fue posible la implementación del protocolo de recepción. Sin embargo, la herramienta ha sido construida en miras a la futura utilización de la misma por el Centro de Atención a

Víctimas. Adicionalmente, el protocolo queda sujeto a las modificaciones que los profesionales afiliados al CAV consideren pertinentes.

Como complemento, cualquier proceso que se lleve a cabo en cualquier ente de naturaleza similar a la del CAV necesita de un buen manejo, por parte de los funcionarios a cargo, y debe contener la reparación en todas las dimensiones de las personas afectadas, logrando una mejora en la calidad de vida y evitando al máximo la revictimización, aspectos logrados en parte por el trabajo interdisciplinar y por propuestas como la del protocolo de recepción.

Haciendo más hincapié en la revictimación y la calidad de vida, el protocolo, como herramienta eficaz para la recolección de datos, previene la primera y procura mejorar la segunda. Esto se da gracias a que al utilizar el protocolo se registra la información suficiente y necesaria (elemento importante en la no revictimización pues, al estar la información consignada, no se requiere preguntar repetidas veces lo mismo) que posteriormente será utilizada por profesionales que, en base a los datos obtenidos, podrán direccionar su trabajo en miras a lograr la reparación integral (a nivel económico, social, familiar, etc.).

Referencias

- Ardila, R. (2006). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*. Vol.35 pp. 161-164.
- Barnett, R. E. (1977) Restitution: A new paradigm of criminal justice, *Ethics*. 87, pp.279-301.
- Burgess, A. W. y Holstrom, L.L. (1974) *Rape: Victims of Crisis*. Bowie: Madrid
- Clemente, M. (1989). La psicología jurídica. *Papeles del Psicólogo: Revista del Colegio Oficial de Psicólogos*. pp 36-37.
- Clemente, M. (1998). *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Pirámide: Madrid
- Crawford, A. (1990) *Second Islington Crime Survey*. Middlesex
- Díaz-Colorado, F. (2006). Una mirada desde las víctimas: el surgimiento de la victimología ensayo. *Umbral Científico*. 009, pp 141-159.
- Esbec, E. (2000) *Evaluación Psicológica de la Víctima*. Edisofer: Madrid
- Fiscalía General de la Nación (2005). *Hablemos de Justicia*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2009 de <http://www.fiscalia.gov.co/sistPenal/sistemapenal/nueva%20justicia.pdf>
- García-Pablos, A. (1994). *Criminología*. Tirant Lo Blanch: Valencia.
- Genn, H. (1988) Multiple Victimization. *Victims of Crime: A New Deal*.
- Kilpatrick, D. G , Saunders, B.E , Amick-Mc mullan, A. (1989). Victim and crime factors associated with the development of crime-related PTSD. *Behavior Therapy*, 20, 199-214.
- Larrauri, E. (1992). Victimología: ¿quiénes son las víctimas?¿cuáles sus derechos?¿cuáles sus necesidades?. *Jueces Para la Democracia*. pp 21-31
- Lurigio, A. J. (1987) Are all victims alike? *Crime and delinquency*
- Maguire, M. (1982). *Burglary in a Dwelling*. Londres
- Maguire, M. (1991). The needs and rights of victims of crime. *Crime and justice: a review of research*. Vol. 14 pp 363-433.
- Maguire, M; Morgan, R, Reiner, R. (2002). *Manual de Criminología*. Oxford University Press : México.
- Martorell, C, y González, R. (1997). *Entrevista y Consejo Psicológico*. Sintesis S.A: Madrid
- Mawby, R. I. (1988) *Victims Needs or Victims Rights: Alternative Approaches to Policy-Making*.

- Miers, D. (1991). *Compensation for criminal injuries*. Londres.
- Muñoz-Sabaté, L. (1976) *Sexualidad y Derecho. Elementos de Sexología jurídica*. Hispano-Europea: Barcelona.
- Newburn, T. (1989) *The Settlement of Claims at the Criminal Injuries Compensation Board*. Londres.
- Pynoos, R.S y Eth, S. (1984) The Child Witness to Homicide. *Journal of Social Issues*, 40, 2 pp 87-108.
- Skogan, W.G. (1986) *The fear of crime and its behavioral implications*. Londres
- Soria, M. A. (1998). *Psicología y práctica jurídica*. Ariel, S.A: Barcelona.
- Soria, M.A. y Hernández, J.A. (1994). *El agresor sexual y la víctima*. Boixereu Universitaria: Barcelona.
- United Nations (1988). *Committee on crime prevention and control. Report on the tenth session*. Viena: United Nations Publications.
- Varela, H. O. (1993). La psicología jurídica en el continente americano. *Papeles del Psicólogo: Revista del Colegio Oficial de Psicólogos*.
- Zedner, L. (1992). Sexual offences. *Criminal Justice Under Stress*. Londres.

Anexo 1: Formato de recepción

	FORMATO DE ATENCIÓN A USUARIOS CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.
---	--

DATOS GENERALES

FECHA

NOMBRE DEL USUARIO

IDENTIFICACION :

CC/ TI/ CE :

No

EDAD :

SEXO

ESTADO CIVIL

NIVEL EDUCATIVO

DIRECCION

BARRIO

TELEFONO

LOCALIDAD

E MAIL

INFORMACION PROCESO

NUMERO

UNIDAD

FISCALIA

DELITO
OCCISO
FECHA DE LOS HECHOS
INDICIADO

SERVICIO SOLICITADO

ÁMBITO JURÍDICO

Información estado del proceso

Otras posibles víctimas

Nombre

Edad

Parentesco

QUIEN ATIENDE:

NOMBRE

CÓDIGO

ÁMBITO PSICOLÓGICO

Evaluación en áreas de ajustes

(VER GUÍA DE RECEPCIÓN)

1. Salud y Estado Físico

2. Contexto Familiar

3. Contexto Laboral/académico

4. Contexto Social

5. Contexto Recreacional (tiempo libre)

QUIEN ATIENDE:

NOMBRE

CÓDIGO

REMISION SI() NO()

