

Protocolo de Acompañamiento en el Proceso legal a Víctimas de Homicidio

María Juliana Castilla-Tavera, María Jimena Macías-Ramón

Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana

Diciembre de 2009

## Resumen

La atención a víctimas dentro del marco de sus derechos, es un tema de gran importancia y necesidad dentro del contexto de violencia Colombiano. A través de una revisión teórica y ocho meses de práctica, observando el papel de la víctima dentro del proceso legal, se construyó un protocolo de acompañamiento a víctimas desde una perspectiva de la psicología jurídica, que cumple la función de guía, para que los profesionales involucrados realicen dicho proceso de una manera humana y ética, en donde la prioridad sea contribuir de forma integral en la evolución del proceso legal y psicológico de las víctimas que asisten al Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación en Bogotá (CAV).

**PALABRAS CLAVE:** Víctimas, Derechos de las víctimas, Acompañamiento, Audiencias públicas.

## Abstract

The attention to victims within the framework of their rights is an issue of great importance and necessity in Colombian's violence context. After making a solid theoretical review and after eight months of taking part in the attention to victims and observing their role inside the legal process, the creation of an accompaniment protocol from a psychological perspective took place. This protocol fulfills a guide function in order that the involved professionals carry out the process of accompaniment in a human and ethical way, where the priority is to help the psychological and legal process of the victims in the (CAV) Center of Attention to Victims of the General District Attorney's Office of The Nation.

**KEY WORDS:** Victims, Victim's rights, Accompaniment, Public hearings.

### **Protocolo de Acompañamiento en el Proceso Legal a Víctimas de Homicidio**

En la actualidad es cada vez mayor el número de psicólogos que trabajan dentro del campo jurídico, de esta manera se habla de psicología jurídica como un área independiente dentro de la psicología misma que se toma como una rama de la psicología social. En cualquier caso la psicología jurídica es el estudio del comportamiento de las persona y de los grupos en cuanto tienen la necesidad de desenvolverse dentro de ambientes regulados jurídicamente, así como de la evolución de dichas regulaciones jurídicas o leyes en cuanto a que los grupos sociales se desenvuelven en ellos (Clemente, 1998).

El psicólogo jurídico puede desempeñar su rol de diversas maneras ya que goza de un amplio campo de acción, entre las diferentes áreas se encuentran la psicología policial, la judicial, la penitenciaria, la psicología jurídica del menor, la preventiva del delito, la victimología, entre otras. Esta última es una de las que más atención requiere pues el sistema jurídico no solo se enfrenta con las víctimas sino que también las genera. A partir de lo anterior es importante entender que la victimización causa consecuencias psicológicas importantes y por lo mismo resulta indispensable que el psicólogo este presente cumpliendo su función. Algunas de las ocupaciones del psicólogo jurídico dentro del área de Victimología son la atención al detenido, a la mujer violada, a la víctima por violencia intrafamiliar, la preparación de programas de prevención y procesos de restitución con el fin de prevenir la segunda victimización (Clemente, 1998), la cual se entiende como el conjunto de costes personales que tiene la víctima de un hecho delictivo en su intervención con el proceso penal

Para evitar lo mencionado anteriormente, y con el apoyo de instituciones como el Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América y la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), la Fiscalía General de la Nación crea en Bogotá para el año 2009 el Centro de Atención a Víctimas (de ahora en adelante se entenderá como CAV), como una institución que busca hacer efectivos los derechos de las victimas en el

proceso penal, promoviendo el restablecimiento integral de estas cuando hayan sido vulnerados. El CAV inicialmente atenderá víctimas cercanas de quien sufre un homicidio, brindándole un servicio especializado que les permita interactuar con la fiscalía y con los demás operadores de la justicia.

Dentro de esta institución el psicólogo jurídico desempeña un rol fundamental en el que acompañado por otros profesionales como el abogado o el trabajador social, realiza un trabajo interdisciplinario que busca lograr una atención integral de las víctimas que asisten para ser asesoradas.

Después de hacer una exploración de necesidades a través de la observación desde una perspectiva psicológica dentro de la práctica en el CAV, surge como respuesta la elaboración de un protocolo de acompañamiento en audiencias, que sea útil para el proceso legal al que se deben enfrentar las víctimas de homicidio. Durante ocho meses de práctica se le brindó orientación y apoyo psicológico a 25 víctimas afectadas por el delito de homicidio, cometido a algún ser querido, además se realizó observación del papel de la víctima y los actores legales a través de la participación en 5 audiencias.

Partiendo de lo anterior y tomando como base una revisión teórica sólida, el objetivo de este artículo es crear un protocolo de acompañamiento, considerando que sea un aporte para mejorar la atención en el CAV con el fin de que los psicólogos, abogados y otros profesionales involucrados, puedan desempeñar una mejor función en el acompañamiento de las víctimas de homicidios que deben asistir a las audiencias correspondientes al caso de su ser querido.

El desarrollo del protocolo es pertinente pues nace tras indagar las necesidades específicas de una institución en formación, lo que lo hace apropiado e innovador dentro del mismo, ya que ayuda no solo a identificar fallas y faltas sino que propone soluciones viables a corto plazo. Este documento es de gran relevancia pues no solamente está encaminado a que el CAV evolucione de manera sólida, sino que también pretende generar ayuda a muchas personas

que han perdido a un ser querido, quienes se verán beneficiados de forma integral en la mejora de su atención como víctimas, ejerciendo sus derechos y evitando efectos de la revictimización.

### **Violencia en Colombia**

Colombia es un país que se encuentra asechado por la violencia desde décadas atrás lo que se ha convertido en un problema de salud pública, pues los delitos que se cometen contra la población afectan su salud tanto física como emocional; en un estudio realizado por Gómez, Rodríguez, De Romero, Pinilla, López, Díaz, et al (2003) sobre homicidios y lesiones infringidas intencionalmente por otra persona entre 1973 -1996 en Colombia, se encontró que la mayoría de muertes por homicidio en el país eran del género masculino, entre los 15 y 44 años, de estados civiles variados y generalmente de zonas rurales. Según los datos forenses de Medicina Legal (De La Hoz, 2007), la relación de homicidios en Colombia es de 12 hombres por cada mujer, de modo que las víctimas secundarias vendrían a ser en su mayoría mujeres, entre madres y esposas. Cuando ocurre un homicidio se generan miles de víctimas secundarias, en promedio 3 personas diferentes a la que fue asesinada, lo anterior se atribuye a los efectos sociales, psicológicos y legales que crean secuelas para toda la vida tales como duelos de gran intensidad y traumas (Corredor, 2002), que al ser adecuadamente detectados e intervenidos, como se pretende en el CAV, pueden lograr minimizar las secuelas.

La criminalidad organizada en Colombia apareció desde hace varias décadas atrás, la cual puede estar relacionada los cultivos y el tráfico de drogas, a la tasa de criminalidad violenta existente, a la corrupción y a la delincuencia común, entre otros hechos, que dejan como consecuencia asesinatos y homicidios diariamente. La enorme violencia, que especialmente se vincula al conflicto armado, solo representa una cuarta parte de los homicidios cometidos al año, la gran cifra restante sucede fuera de los grupos armados de la guerrilla y los paramilitares, en vinculación con el conflicto político, drogas ilegales y las medidas de justicia privada.

## **Vulnerabilidad**

En los años setenta se empezó a hablar respecto a que ciertos individuos o grupos corren un riesgo más alto de victimización debido a factores personales, bien sea el estilo de vida, variables ambientales tales como el área de residencia, al mismo tiempo la frecuencia en la cual algunos individuos se involucran en violencia, donde quien terminara siendo la víctima y quien será calificado legalmente como el agresor depende muy a menudo de los factores de azar, más que la acción deliberada o planeada. Por lo tanto los roles de víctima/agresor no son necesariamente antagónicos pero frecuentemente complementarios e intercambiables, lo anterior es particularmente cierto en los alborotos, riñas, disputas, y altercados (Fattah, 1967).

Es importante resaltar que el solo hecho de cometer un delito incrementa la posibilidad de involucrarse más adelante en la delincuencia; ya que existen evidencias que sugieren que los delincuentes son frecuentemente más victimizados que los que no lo son; también que las víctimas de delitos violentos generalmente tienen una considerable implicación en el delito (Fattah, 2006).

La situación del país se ha modificado con el tiempo, lo que ha traído consecuencias en las características de vida de los habitantes, ya que muchos ciudadanos están constantemente confrontados con el hecho de ser asesinados, la vida cotidiana de los ciudadanos se ve afectada claramente por la amplia información de los medios sobre los numerosos hechos violentos, ejerciendo en estas personas una fuerte presión psíquica. Los estratos con mayores recursos económicos pueden protegerse hasta cierto grado transformando estructuras de construcción y tomando medidas de seguridad personales, pero para los estratos bajos es mucho más difícil. Lo anterior además genera costos enormes para combatir el delito, la persecución responsable y la ayuda a víctimas, así como la reparación de los daños ocasionados (Kury, Gordon & Wurger, 2006).

### **Acompañamiento**

Cuando el conflicto armado o la situación social producen víctimas de muy diversa índole, en donde sus principales víctimas son personas civiles, se deben tener preparados diversos planes de contingencia que puedan soportar las necesidades de cada persona que se ve afectada. De manera que al buscar apoyo y protección las personas encuentren lugares y servicios con profesionales en capacidad de asesorar, guiar y brindar soporte durante los momentos más difíciles a las personas más necesitadas. Lo más importante es que se comprometan a hacer un acompañamiento si la víctima lo requiere y así mismo si lo desea; el acompañamiento debe ser un proceso de estar con la víctima, brindándole un apoyo emocional, por medio de herramientas para el control de emociones y canalización de las mismas, que permitan fortalecer a la víctima y prevenir que esta adopte el papel de victimaria. El profesional debe proporcionar a la víctima un espacio donde sea posible compartir lo que está viviendo, para así entender cuáles son sus preocupaciones, sus problemas y sus necesidades y de esa manera poder trabajar sobre esto en la búsqueda de soluciones prontas y eficaces; ya sea desde la perspectiva jurídica o desde la mirada psicológica.

### **Victimas**

Según lo anterior el 21 de mayo de 1985 en la declaración sobre justicia y asistencia para las víctimas el Secretario General de la Sociedad Internacional de Victimología define la víctima a la persona, que como individuo o como integrante de un grupo o una colectividad, ha sufrido una lesión, daño físico o mental, una pérdida o daño material o cualquier otro perjuicio social como resultado de una acción que este en violación con las leyes penales nacionales, sea un crimen catalogado bajo la ley internacional, constituya una violación a las normas de los derechos humanos internacionalmente reconocidos que protegen la vida, la libertad y la seguridad personal, y constituya un abuso de poder ejercido por personas que en razón de su

posición política, económica o social ya sean oficiales, políticos, agentes o empleados del estado, o entidades comerciales, estén fuera del alcance de la ley o que aunque no esté realmente proscrito por las leyes nacionales o internacionales, cause daños físicos, psicológicos o económicos comparables a los causados por los abusos de poder, constituyendo de esta forma un delito dentro de la ley internacional y una violación a las normas internacionalmente reconocidas en los derechos humanos (Navarrete, 2006).

De esta forma se puede considerar víctima a una persona natural tanto individual como colectiva, este último en las situaciones en las que las consecuencias son pagadas por colectivos y no se tiene la posibilidad de atenderlas individualmente, siendo víctima un término relativo ya que también puede haber delitos sin víctima, es decir contra el estado, personas jurídicas, o alguna entidad financiera (Clemente, 1998).

### **Tipos de Víctimas**

Existen diferentes tipos de tipos de víctimas y de igual forma miles de variedades de categorizaciones para las mismas, Fattah (2006) estableció las siguientes: no participantes, que son las víctimas que no participan en el delito y que en ocasiones se resisten a él; latentes, aquellas que tienden a tener predisposición a ser víctimas de delitos; provocativas, son las que crean ambientes idóneos o incitan a que se cometa el delito; participantes, que contribuyen en el crimen y falsas que distraen a quienes creen haber sido víctimas o a quienes confirman de manera consciente que no lo son. Todas las anteriores son víctimas primarias del delito y en el caso del CAV se utilizaría esta categorización para el occiso, las víctimas que se atienden se catalogarían como víctimas secundarias.

### **Víctimas y Sistema Judicial**

Las investigaciones acerca de las víctimas de crímenes y sus experiencias con el sistema de justicia sugieren que los derechos de las víctimas y los servicios prestados a las víctimas no han logrado mejorar de manera significativa la satisfacción ante el sistema judicial criminal, ni tampoco hacia su recuperación ante el crimen en sí (Goodrum, 2007).

Por lo anterior es necesario que la atención mejore y que al momento de acompañar una víctima se tenga en cuenta, como mínimo, lo siguiente: hacer una buena recolección de datos e información básica necesaria, explicar y describir a esta sus opciones, se debe también hacer un seguimiento del proceso y del caso, y finalmente si es posible y necesario ofrecerle un servicio de remisión a especialistas que sean pertinentes. En cuanto al papel específico del psicólogo durante la evaluación de la víctima es importante realizar una entrevista no directiva, un análisis cauteloso de la misma, evaluando síntomas, inferencias, comunicación no verbal, contenido y consistencia, y presentar además un informe basado en los ejes del DSM-IV (Clemente, 1998).

### **Derechos de las Víctimas**

Los derechos de las víctimas están basados en el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad personal. Los deberes del estado se derivan a partir de las obligaciones legales, la responsabilidad colectiva y la solidaridad social. Las víctimas tienen el derecho de recibir compensación por parte del delincuente y por parte del estado, así mismo tienen derecho de recibir asistencia mientras se recuperan, un tratamiento equitativo ante la ley y derecho de acceso a la justicia, a conocer los hechos por los cuales han sido víctimas, a recibir reconocimiento y apoyo de parte de la comunidad, a recibir protección y medidas preventivas por parte del estado, a los servicios sociales básicos y a soluciones judiciales; estos derechos se deben hacer extensivos a los familiares inmediatos de la víctima y a aquellas personas que

por su intimidad con la víctima hayan sido afectados también por el hecho y de igual forma a las personas que por intervenir para ayudar o prevenir el acto hayan salido afectadas (Garrido, Stangelond y Redondo, 2006).

Hoy en día, en el intento por no dejar a un lado de los procesos jurídicos a la víctima este se hace cada vez más fuerte y dinámico y poco a poco su rol ha sido tomado mas en serio; esto se evidencia en los nuevos derechos reconocidos a la víctima tales como examinar las actuaciones, mientras no se opongan con razones significativas a ello algún tercero o el imputado, el derecho de ser informado acerca del procedimiento y el derecho a una mayor protección frente a una exposición pública, mediante la posibilidad de excluir al público durante la declaración testimonial del ofendido, especialmente en los delitos contra la libertad y honor sexual (Rivera, 1997).

### **Reparación de la Víctima**

Desde siglos anteriores se ha buscado la compensación a la víctima, sin embargo es solo hasta el siglo XIX que se empezó a intentar controlar la reparación, pues antes, este derecho no era del todo garantizado, ya que hubo periodos en los que el poder eclesiástico o estatal desplazó a la víctima y tomo provecho de las indemnizaciones. De acá viene entonces una preocupación por rescatar el papel de la víctima y de ofrecerle políticas de compensación y asistencia, no solo por sus problemas o necesidades sino también por la cicatriz que deja el ser victimizado; es por esta razón que se habla de los derechos de las víctimas de la misma manera que se le reconocen al sujeto agresor y que constituyen el fundamento del derecho penal y humanitario (Rivera, 1997). En las dos últimas décadas, el estado ha expandido los derechos legales de las víctimas del crimen, desde tener el derecho a ser notificados por la corte en cuanto a las audiencias, asistir a ellas y expresar con libertad su opinión de ser

necesario, hasta los derechos de compensación y restitución y el derecho a un juicio rápido (Davis & Mulford, 2008).

### **Victimización Primaria y Secundaria**

Según un estudio de Kury, Gordon y Wurger (2006) desde los años sesenta, en muchos estados de Alemania empezaron a mejorar la situación legal de las víctimas del delito a través de la sanción de leyes de protección y de ayuda a la víctima y en la creación de organizaciones de ayuda para estas. Partiendo de lo anterior, se considera victimización primaria a la vivencia del delito como tal y la secundaria a la relación que establece la víctima con el sistema jurídico penal o servicios sociales defectuosos, lo anterior podría considerarse como maltrato institucional ya que agrava el daño psicológico de la víctima (Echeburúa, Corral y Amor, 2004). En ese orden de ideas, la revictimización se considera como el conjunto de costes personales que tiene la víctima de un hecho delictivo en su intervención con el proceso penal, dentro del cual se comprenden los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios judiciales o policiales, la exploración médico-forense o el contacto con el ofensor en el juicio oral, así mismo los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación. Esta victimización secundaria depende de la dimensión del delito sufrido, por lo anterior es importante realizar una mayor formación de los funcionarios responsables de la recepción de denuncias, de la investigación y la asistencia de las víctimas tendiente a la reducción de los daños de estas o bien para evitar la contribución de nuevos daños. Dentro de contextos clínicos, evaluaciones controladas han demostrado que la exposición voluntaria, ya sea en vivo o imaginaria al agresor, en un crimen o a las emociones y recuerdos que este le trae es positiva dentro de un tratamiento (Hembree & Foa, 2003), cosa que lleva a pensar que el narrar los hechos o rendir testimonio guiado por un profesional puede ser un proceso terapéutico, más que un proceso traumático que lleve a la

revictimización, ya que muchas veces esto facilita la resignificación de la situación, dándole un valor diferente que contribuya a la reparación de la víctima.

Siempre, las víctimas de delitos graves son descritas claramente de forma más negativa que las no víctimas, lo que puede atribuirse al hecho de que ser victimizado incrementa la proporción a agredir, al mismo tiempo las poblaciones de víctimas y las de agresores, pues tienen características homogéneas. La mayoría de los crímenes están dirigidos contra individuos específicos, su vida o propiedad, su libertad sexual, entre otros. Este término victimología fue acuñado en 1949 por el psiquiatra norteamericano Frederick Wertham, según él, la víctima de asesinato es el hombre olvidado, ya que con la discusión sensacionalista de la psicología anormal del asesino, se falla en enfatizar la desprotección de la víctima y la complacencia de las autoridades y no se puede entender la psicología del asesino sino se entiende la sociología de la víctima (Wertham, 1949).

### **Consecuencias Psicológicas en la Víctima**

Es la víctima el gran perdedor en los delitos, catástrofes o accidentes, ya que es esta quien menos atención social recibe pues además de encontrarse desprotegida legalmente al tropezarse con el vacío social se convierte en doble víctima, pues por lo general la víctima recibe atención médica o legal pero solo en ciertas ocasiones recibe también asistencia social. Sin embargo esto no debe ser así pues las consecuencias psicológicas, tales como trastornos conductuales, depresión, fobias, estrés postraumático, entre otros, son infinitas y nunca deben dejarse en un segundo plano (Clemente, 1998). El homicidio es un evento traumático que produce cambios sustanciales en la vida de las víctimas quebrando las ideas fundamentales adquiridas durante esta (Lazarus, 2000).

En un estudio de Haward (1981) se realizó una entrevista a 119 personas en momentos posteriores al acto delictivo encontrando algunas consecuencias de la victimización, donde la

mayoría de estas víctimas se sentían angustiadas y siendo solo el 27% de estas quienes podían controlar la angustia, muchas buscando grupos de apoyo pero no intervención clínica. Se encontró también que el estado de shock y la inhabilitación para actuar en la situación, son el primer sentimiento que invade la víctima. Otros sentimientos que acompañan a la víctima en el primer momento son la ira y el miedo en la mayoría de los casos, estas reacciones iniciales suelen ir seguidas de trastornos emocionales que se caracterizan por síntomas psiquiátricos.

Estas consecuencias están mediadas por las diferencias contextuales e interpersonales de la misma, así como también por el delito que se cometió. En muchas ocasiones estas consecuencias son más graves y duraderas que las consecuencias físicas y por lo general no se tienen tan en cuenta como estas últimas (Clemente, 1998).

En las víctimas que han sido atendidas en el CAV se ha observado que las consecuencias psicológicas son de mayor gravedad cuando quien ha cometido el homicidio hace parte del entorno inmediato de la persona y de igual forma cuando quien falleció componía el núcleo familiar de la misma y se tenía una estrecha relación con este.

De lo anterior la importancia y la necesidad de la atención psicológica, pues las consecuencias psicológicas en las víctimas se tienden a relacionar con estrés postraumático, lo que es lógico, pues las estadísticas muestran que el 25% de las víctimas de cualquier delito sufren este trastorno, porcentaje que crece hasta el 60% en las víctimas de delitos sexuales. Dado esto es importante considerar que se mejore el sistema de intervención inmediata ya que suele restringirse a la asistencia médica y a veces a la asistencia social. El problema es que las víctimas en su mayoría no denuncian, ni asisten a consultas psicológicas (Clemente, 1998), y las que lo hacen van más en busca de orientación legal que cualquier otra cosa; sin embargo es importante que cuando la víctima busque dicha orientación, encuentre personas con capacidad de intervenir en crisis si existe la necesidad o de brindar un acompañamiento a la víctima, con la capacidad de entender sus necesidades, para así mismo poder brindar una

orientación y apoyo emocional en momentos de conmoción, que les facilite comportamiento instrumental para resolver los problemas que se presentan como consecuencia del delito.

### **Duelo**

Un concepto importante a tratar con víctimas es el duelo, el cual se define como la reacción emocional que aparece ante una pérdida (Bayes, 2001) y abarca un amplio rango de sentimientos y conductas normales como tristeza, enfado, culpa, impotencia, shock y anhelo. Perder un ser querido es difícil, sin embargo la muerte es considerada como algo natural dentro del ciclo vital siempre y cuando ocurra dentro de eventos normativos; por lo que la persona entra en un proceso de duelo el cual se desarrolla y se supera generalmente de manera normal. Cuando alguien muere en eventos no normativos, inesperados, súbitos y donde no hay ningún tipo de control como eventos naturales o delitos graves aunque sus familiares entran en la misma reacción ante la pérdida, el proceso de duelo puede verse interrumpido, pues la aceptación de los hechos se hace más complicada y eventos como el rescate de un cadáver, procesos legales e investigativos pueden entrar a intensificar el dolor del momento. Por estas razones es indispensable el proceso de acompañamiento a las víctimas donde debe apoyarse el manejo del duelo en situaciones difíciles como lo es el homicidio (Worden, 1997).

### **Etapas del Duelo**

El desarrollo clínico del duelo pasa siempre por los mismos caminos, constituyendo tres grandes etapas: el comienzo, que se caracteriza por un estado de choque, que tiende a ser intenso, el núcleo mismo del duelo que se caracteriza por un estado depresivo y la fase de terminación. Estos tres momentos del trabajo del duelo acontecen en un orden similar, un ejemplo de lo anterior sería que el periodo depresivo central no puede comenzar hasta que no se haya consumado, siquiera parcialmente el traumatismo inicial, así pues el reconocimiento

de la pérdida todavía no se ha consumado cuando la depresión comienza y, a su vez, la etapa final se comienza a dibujar mientras el estado depresivo todavía está en curso (Gómez, 2004). Sin embargo en la práctica se observa que los seres humanos en proceso de duelo, pueden pasar de una etapa a otra, no necesariamente de forma consecutiva, retrocediendo en los momentos en donde se cree que ya se ha superado el dolor y presentando recaídas emocionales normales dentro del contexto.

Este es un proceso importante a tener en cuenta en el momento de atender a la víctima pues es necesario identificar en que etapa del duelo se encuentra la persona y de acuerdo a esto entender si ha llevado a cabo un proceso normal o si por el contrario se encuentra estancada en alguna de las etapas, o en los casos más extremos si el duelo se ha convertido en situación patológica por alguna causa referida a cada caso en específico. En todos los casos donde existe un duelo es importante la escucha activa, esto además de la orientación de un profesional contribuiría a aliviar el dolor de la víctima. Otro punto fundamental que colabora en que el proceso del duelo llegue a la fase de terminación es que se haga justicia, sin embargo no todos los casos llegan a los estrados y de los que si lo hacen no todos son resueltos a favor de la víctima, es por esto que se debe mantener informada a la misma del proceso y de los posibles resultados, para su preparación frente al veredicto y de esta manera si el victimario por alguna circunstancia queda en libertad, la víctima pueda cerrar ese ciclo y continuar su proceso de duelo.

Según Hanson, Kilpatrick, Falsetti y Resnick (1995) cuando se sufre un trauma, como cualquier delito violento, el sentimiento de seguridad de esta queda quebrantado, afectando también al entorno familiar cercano y alterando toda la estructura familiar por largos periodos y en muchas ocasiones por toda la vida. El duelo en familiares de víctimas de homicidio suele ser más complicado y traumático que cualquier otro (Nader, 1997).

## **Resiliencia**

Es por lo anterior que el papel del psicólogo durante el proceso es indispensable, pues además de cumplir una función de acompañamiento en el mismo, debe encargarse de fomentar la resiliencia en las víctimas, siendo resiliencia el proceso para lograr una buena adaptación a las adversidades, situaciones traumáticas, tragedias, amenazas, y a las fuentes de estrés significativas, es decir, resurgir de las circunstancias difíciles.

Lo anterior no significa que no se experimenten dificultades, pues el dolor emocional y el estrés son comunes en quienes han sufrido infortunios y situaciones traumáticas, así pues la resiliencia comprende conductas, pensamientos, y acciones que puedan ser aprendidas y desarrolladas por cualquier persona (Henderson, 2006).

Otro concepto importante que podría ser considerado afín a la resiliencia, es la robustez, el cual se ha definido como una característica de la personalidad que en algunas personas entra a actuar como un reforzador de su propia resistencia al estrés; dicho termino es la combinación de rasgos personales que tienen un carácter adaptativo, manifestándose en ocasiones difíciles, de igual forma incluye la capacidad de ejercer control en las propias circunstancias (Kotliarenco, Cáceres & Fontecilla, 1997).

## **Rol del Psicólogo**

Lo anterior se evidencia y se potencializa mediante la intervención psicológica, lo que reafirma la importancia de tener profesionales de la salud mental durante y después de estos complicados procesos legales; un estudio realizado en 1990 por Norris, Kaniast y Sheer en el estado de Georgia, mostro que después de estudiar a 392 víctimas de crímenes, en el que 12% de ellas tuvo contacto con algún profesional de la salud mental en los primeros meses después del crimen, donde se evidencio que la prevalencia de los consultantes estaba en quienes más síntomas depresivos tenían y en quienes habían sido víctimas de los actos más violentos; los

resultados confirmaron que las víctimas que se recuperaron más rápido de los hechos traumáticos fueron quienes reportaron haber recibido servicios de salud mental (Norris, Kaniast y Sheer, 1990).

Otra función del psicólogo dentro de este contexto, es la preparación de las víctimas para las audiencias; es indispensable identificar tanto las habilidades de afrontamiento que tiene la víctima como las habilidades sociales que maneja, ya que en muchos casos no solo tendrá que declarar sino que también tendrá que testificar y en caso de ser necesario lo debe hacer de manera segura, concisa y clara pues de esto puede depender la validez de la misma. En la mayoría de los casos esto será en presencia del agresor cosa que hará la situación aun más complicada para una persona que esta emocionalmente perturbada y más si el agresor estaba relacionado con la víctima o era conocido de la misma. Por estas razones el profesional encargado debe brindarle a la víctima las herramientas necesarias para manejar este tipo de situaciones, ya sea en entrenamiento de técnicas de relajación, respiración o exposición (desensibilización sistemática), para el momento de confrontar al perpetrador o en juego de roles, instrucción, modelación, ensayo de conductas específicas, retroalimentación de la ejecución y desempeño en actuaciones, reestructuración cognitiva y solución de problemas para mejorar las habilidades sociales (Hughes, 1986).

La intervención deliberada y cautelosa en primera instancia por las personas que tienen el primer contacto con la víctima, seguida por un acompañamiento fuerte durante el proceso y una intervención profesional correctiva, son las partes de un sistema potencial de intervención, el cual debe estar basado en investigaciones y evaluaciones que estén enfocadas a mejorar el servicio y la atención a víctimas (Gottfredson, Reiser & Tsegaye-Spates, 1987). Este sistema debe ser manejado de forma interdisciplinaria por profesionales que tengan claras sus funciones y también que a la vez pueda existir un apoyo consistente entre sí, integrando activamente a la psicología dentro de un campo en el que parecía no tener cabida.

### **Intervención en Crisis**

Dentro de las funciones del psicólogo en este campo, se encuentra también la intervención en crisis, entendida como un auxilio dirigido a quien enfrenta un evento traumático que aumenta la probabilidad de sufrir efectos negativos, tales como daños físicos, psicológicos y estigmas emocionales. De modo que el psicólogo busca introducirse de manera activa en la situación que la persona está experimentando para ayudarla a movilizar sus propios recursos y darle nuevas habilidades que maximicen sus opciones y perspectivas de vida, con el objetivo principal de que la persona logre superar el problema y recuperar su estabilidad emocional (Slaikou, 1996).

### **Centro de Atención a Víctimas CAV en Bogotá**

En el marco de lo anterior, en el año 2008 nace el CAV, como respuesta a estas necesidades y buscando brindar a las víctimas de homicidio un lugar donde se puedan suplir las deficiencias del sistema judicial nombradas con anterioridad. Kury, Gordon y Wurger realizaron un estudio victimológico (2006), en todos los estratos de Colombia, en las ciudades de Cali y Bogotá, donde una de las preguntas que se les hicieron a las víctimas fue que si después del suceso recibieron ayuda, para lo que solo el 6,5% contestaron afirmativamente, ya que para ese año y aun hoy en día hay muy pocas instituciones de ayuda a víctimas.

El CAV en Bogotá, cumple diversas funciones, entre ellas, una de las más importantes y tal vez la más valiosa, es el acompañamiento, el cual se logra a través de dos procesos fundamentales, el conocimiento de la víctima y el seguimiento del caso de la misma, lo que implica un alto nivel de compromiso frente a las víctimas y a sus acontecimientos por parte de los profesionales que la atiendan, de igual forma un esfuerzo de los mismo para lograr la empatía necesaria que sirva como pilar para brindar una atención integral y humana, con el fin de entender la situación a la que la persona se están enfrentando, así como lograr de manera

eficaz orientarla en la identificación y solución de las necesidades que surgen de los hechos delictivos, contribuyendo a su reparación desde todas las dimensiones humanas para que de esta manera logre resolver su duelo, de la forma más adecuada posible.

Durante el proceso de acompañamiento que realiza el CAV a la víctima, se ofrece un servicio psicojurídico. Desde el ámbito jurídico se busca representar a la víctima legalmente durante el proceso judicial, en las distintas audiencias preliminares, de juicio y también orientarla en el incidente de reparación; por su parte desde el ámbito psicológico se cumple la función de evaluar el estado de ánimo de la víctima y remitir si es necesario, pero además de lo anterior y de acuerdo al nuevo código de procedimiento penal, en la ley 906 de 2004, el psicólogo tiene también la posibilidad de acompañar a la víctima en las audiencias, ya que desde el 1 de enero de 2005 éstas son públicas, de modo que puede asistir también quien lo considere (Orjuela, 2006).

De esta manera el psicólogo puede hacer parte más activa del proceso de acompañamiento y así aportar de manera positiva al cierre, desde una perspectiva emocional de la víctima, bien sea a través de la intervención en crisis o de la orientación para terminar de procesar adecuadamente su duelo.

## **Método**

### **Participantes**

Durante 8 meses se brindó orientación psicológica a 25 víctimas, las cuales llegaron al CAV remitidas por el fiscal encargado del caso o por otra persona, en busca de ayuda y asesoría, en la mayoría de los casos legal, para poder así sobrellevar el proceso en el que se encontraban. Estas víctimas llegaban al CAV y proporcionaban una información personal básica y después tenían el primer acercamiento con el abogado y el psicólogo a cargo, a

quienes ponían al tanto del caso. Durante este primer transcurso se hizo una observación de actitudes y comportamientos de la víctima, donde se encontró que en la gran mayoría de los casos atendidos quienes habían sido víctima del homicidio eran hombres y quienes llegaban al CAV en busca de asesoría eran en su mayoría mujeres, esposas o madres, de la víctima directa y en menor porcentaje de casos el padre o hermano de esta.

### **Instrumentos**

Para que se llevara a cabo la exploración anterior de manera correcta se utilizó además de la observación, una entrevista semiestructurada que proporcionaba tanto al psicólogo como al abogado información relevante sobre el proceso judicial, también papel y lápiz para recoger información adicional sobre el discurso y comportamiento de la víctima. A través del proceso anterior se logró identificar, la necesidad de un protocolo de acompañamiento para el proceso.

### **Procedimiento**

Según lo anterior se realizó la construcción del protocolo de acompañamiento a través de un proceso de dos fases, la primera fue dedicada a la atención de las víctimas y a la observación detallada de las mismas así como también a la dinámica de la institución, lo anterior con el fin de identificar las necesidades más pertinentes en su momento; de esta manera se identificó como una prioridad suplir las debilidades dentro del proceso de acompañamiento y seguimiento a la víctima desde el campo psicológico. En la segunda etapa, se asistió a diferentes audiencias públicas donde fue posible observar de manera detallada el comportamiento de las víctimas y de los actores del sistema penal. Finalmente se llevó a cabo la creación y construcción del protocolo de acompañamiento en el proceso legal a víctimas de homicidio, tomando como base la estructura del sistema de vigilancia epidemiológica de la violencia intrafamiliar de la secretaria distrital de salud de Bogotá.

## **Resultados**

El protocolo desarrollado para el acompañamiento de las víctimas durante el proceso legal (Anexo 1), se enmarca dentro de una ruta diseñada para la atención desde el CAV (Anexo 2), donde se incluye el acompañamiento de las víctimas en las audiencias en que se requiere su participación. Este protocolo se realizó de manera que fuera posible llevar a cabo una orientación y apoyo psicojurídico durante el proceso acompañamiento pertinente y sistemático para las víctimas por parte de los abogados y psicólogos que componen el CAV.

## **Discusión**

El fin principal de la construcción de un protocolo de acompañamiento es el de dar respuesta de manera adecuada a las necesidades de las víctimas que llegan al CAV, desde una perspectiva psicojurídica, durante el proceso legal y de duelo, de tal manera que se le pueda brindar una atención integral y responsable basada en una dimensión humana que satisfaga sus necesidades de acuerdo con la situación por la cual están pasando y así prevenir consecuencias de mayor envergadura y una segunda victimización.

El protocolo de acompañamiento desde la perspectiva psicológica contribuye a una elaboración adecuada del proceso de duelo de las víctimas, como proponía Gómez (2004), ya que la persona atraviesa por distintas etapas durante las cuales se enfrenta a distintos sentimientos, que lo van ayudando a hacer cierre y continuar con su vida, de modo que un correcto acompañamiento durante las audiencias y una preparación y manejo adecuado de estos sentimientos, en momentos cruciales como lo son el encuentro con el victimario y el conocimiento de los hechos, contribuiría de manera positiva a un correcto manejo de emociones.

Como limitación en el desarrollo de los objetivos del CAV y particularmente del trabajo aquí propuesto, se evidencia la baja visibilidad y divulgación que se hace del servicio

que ofrece el CAV, pues son muy pocas las víctimas que llegaron en busca de atención a lo largo de 8 meses de práctica en este Centro, teniendo en cuenta las altas estadísticas de violencia y homicidio en Bogotá, esto puede ser debido a que el CAV es nuevo y aun no se han diseñado estrategias para su conocimiento.

Es importante mencionar que dicho protocolo, junto con el protocolo de recepción y el de intervención en crisis, se encuentran en estudio para poder ser implementados dentro de la institución, por lo que sería pertinente desarrollar una investigación que permita hacer un pilotaje del mismo y de esta manera dar a conocer sus fortalezas y debilidades respecto a los objetivos del CAV.

A través de la experiencia se puede evidenciar lo que el autor Henderson (2006) afirma en la literatura acerca del rol del psicólogo y como este no solo es pertinente sino también indispensable dentro del campo jurídico, al mismo tiempo que como propone Gómez et al (2003) la mayoría de las víctimas de homicidio son hombres, por lo que las personas que en su mayoría requieren ayuda psicológica y asesoría legal son las mujeres quienes vendrían a ser las víctimas secundarias de este delito.

Así mismo se evidencia que la psicología puede ser aplicada en diversas áreas judiciales, confirmando lo que expresa Clemente (1998) y haciendo énfasis en este caso específico al área de la victimología, en donde la vulnerabilidad del ser humano es más que evidente y es el deber del profesional encargado brindar la orientación y apoyo adecuados en este contexto, con el fin de acompañar a la víctima en su reparación integral en donde la valoración de los daños, la restitución de sus derechos, la rehabilitación física y psicológica, la satisfacción de sus necesidades y la no repetición de los hechos, sean garantizados.

## Referencias

- Bayes, R. (2001). *Psicología del Sufrimiento y de La Muerte*. Barcelona: Martínez Roca.
- Clemente, M. (1998). *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Madrid: Pirámide.
- Corredor, A. (2002). Estudio cualitativo de duelo traumático de familiares de víctimas de homicidio según la presencia o ausencia de castigo legal. *Revista colombiana de Psicología*, 11, 35 -55. Recuperada de la red el 9 de octubre de 2009 de <http://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/1196/1747>
- Davis, R. y Mulford, C. (2008). Victim Rights and New Remedies. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 2, 198. Recuperado de ProQuest en la red el 7 de Octubre de 2009. DI: 1462254011.
- De La Hoz, G. (2007). Homicidios. *Forensis: Datos para La Vida*. 17-56. Bogota.
- Echeburúa, E., Corral, P. y Amor, P. (2004). Evaluación del daño psicológico en las Víctimas de delitos violentos. *Revista de Psicopatología clínica, legal y forense*, 4, 227 – 244. Recuperada de la red el 8 de octubre de 2009 de <http://www.ehu.es/echeburua/pdfs/17-danopsi.pdf>
- Fattah, E. (1967). Toward Criminal Classification of Victims. *International Review of criminal police*, 162-169.
- Fattah, E. (2006). Víctimas y Victimología: los hechos y la retórica. *Revista Serie Victimología 2: Estudios sobre victimización. Encuentro grupo editor*. Córdoba. Recuperado de la red el día 4 de octubre de 2009.
- Garrido, V., Stangelond, P. y Redondo, S. (2006). *Principios de Criminología.*: Valencia: Triant Lo Blanch
- Gómez, C., Rodriguez, N., De Romero, L., Pinilla, C., Lopez, E., Diaz, N, et al. (2003). Homicidios y lesiones infringidas intencionalmente por otra persona. Colombia 1973 - 1996. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Bogotá. Recuperado de la red el 9 de octubre de 2009 de [http://74.125.155.132/scholar?q=cache:HjQkshjtvUwJ:scholar.google.com/+Homicidios%2Bgomez&hl=es&as\\_sdt=2000](http://74.125.155.132/scholar?q=cache:HjQkshjtvUwJ:scholar.google.com/+Homicidios%2Bgomez&hl=es&as_sdt=2000)
- Gómez, M. (2004). *La Pérdida de un Ser Querido, El Duelo y El Luto*. Madrid: Aran.
- Goodrum, S. (2007). Victims' Rights, Victims' Expectations, and Law Enforcement Workers' Constraints in Cases of Murder. *Law & Social Inquiry*. 3, 725. Recuperado de la red en Octubre 7 de 2009 de ProQuest Criminal Justice Periodicals database. (DI: 1643420971).
- Gottfredson, G., Reiser, M., Tsegaye, R. (1987). Psychological help for victims of crime. *Professional Psychology: Research and Practice*. 18, 316-325. Recuperado de la red en Octubre 7 de 2009 de Ebsco Host Psycharticles database.

- Hanson, R., Kilpatrick, D., Falsetti, S. & Resnick, H. (1995). *Violent crime and mental health*. New York: Plenum press.
- Haward, L. (1981). *Psychological Consequence on Being the Victim of a Crime*. London: Lloyd-Bostock, S.
- Hembree, E. y Foa, E. (2003). Interventions for trauma-related emotional disturbances in adult victims of crime. *Journal of Traumatic Stress*, 16, 187–199. Recuperado de la red en Octubre 7 de 2009 de Ebsco Host Psycharticles database.
- Henderson, E. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy*. Barcelona: Gedisa.
- Hughes, J. (1986). *Methods of skill selection in social skills training: A review*. Professional School Psychology. 1, 235-248. Recuperado de la red en Octubre 14 de 2009 de Ebsco Host Psycharticles database.
- Kotliarenco, M., Cáceres, I. y Fontecilla, M. (1997). *Estado de Arte en Resiliencia. Organización de la salud*.
- Kury, H., Gordon y Wurger. (2006) *Serie Victimología 2*. Buenos Aires: Ecuentero Grupo Editor.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer
- Nader, K. (1997). Childhood traumatic loss: the interaction of trauma and grief, en Figley, C., Brides, B.; Mazza, N., *Death and Trauma: the Traumatology of Grieving*. Washington D.C.: Taylor & Francis.
- Navarrete, G. (2006). Las víctimas en la socialización. *Revista nómadas*. 25, 110 – 117. Tunja.
- Norris, F., Kaniasty, K., y Scheer, D. (1990). Use of mental health services among **victims** of crime: Frequency, correlates, and subsequent recovery. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 58(5), 538-547. Recuperado de la red en Octubre 7 de 2009 de Ebsco Host Psycharticles database.
- Orjuela, M. (2006) *El nuevo sistema acusatorio*. Bogota: Profesional.
- Rivera, A. (1997). *La Victimología: Un problema criminológico*. Bogotá: Jurídica Radar
- Slaikou, K. (1996). *Intervención en Crisis*. México: Manual Moderno.
- Wertham, F. (1949). *The show of Violence*. New York: Servicio de publicaciones.
- Worden, J. (1997). *El Tratamiento del Duelo: Asesoramiento Psicológico y Terapia*. Barcelona: Paidós.

**Anexo 1: Protocolo de Acompañamiento en el Proceso Legal a Víctimas de Homicidio.**

A continuación se especifican cada uno de los pasos que se deben seguir para realizar un correcto acompañamiento a las víctimas durante la ruta de atención:

**1.** Ver y aplicar el *protocolo de recepción* para lograr conocer a la víctima; evaluar el estado de ánimo de la persona, identificar cómo esta ha manejado el duelo, si se encuentra lista para enfrentar el proceso legal que viene, y de igual forma intervenir en crisis y ofrecer asistencia psicológica o sugerirla remitiendo a consultorio psicológico de ser necesario. La importancia radica en que el profesional pueda conocer los datos relevantes de la persona y de su proceso para direccionar la intervención.

**2.** *Conocer el caso* de manera que el psicólogo o quien realice el acompañamiento debe hablar con el abogado que se encuentra a cargo de éste, para preguntarle en qué estado se encuentra el proceso y los datos relevantes del mismo, con el fin de informar a la víctima en el momento en que esta lo solicite durante cualquier momento de la ruta y/o el proceso.

**3.** *Preparar a la víctima para las audiencias*, informándola de lo que posiblemente se va a enfrentar desde una perspectiva psicológica, normalizar los sentimientos de tristeza o rabia y explicarle que dentro del proceso también es posible que el acusado salga libre. Lo ideal es realizar la preparación anterior media hora antes de la audiencia o en el caso que no sea posible tratar de buscar otro momento para hacerla. En este paso es también importante dar a la víctima herramientas de afrontamiento, habilidades sociales y orientar su manejo del duelo.

**4.** *Asistir a las audiencias con la víctima* para poder brindarle un apoyo durante cada una de estas, en el caso de que la víctima deba testificar o también para apoyarla en el momento que deba observar al agresor, o escuchar a los testigos, de tal manera que si es necesario se le pueda brindar una intervención en crisis.

**5.** *Balance de lo ocurrido en cada audiencia*, cuando culmine cada audiencia hacer un balance emocional, preguntarle a la víctima cómo se sintió y si cree necesario ser remitido a consulta, o simplemente si se encuentra conforme con el manejo de la situación. De igual forma intervenir en crisis, de ser necesario.

**6.** *Cierre*, al dictarse la sentencia, debe concientizarse siempre a la persona de que el evento puede llevarla a avanzar notablemente en su proceso de duelo personal, y en el caso de no haber identificado un acusado o que el acusado sea considerado inocente, recordarle a la víctima que esto era una posibilidad latente y que sin embargo hay modos de sobrellevar lo ocurrido, y finalmente volver a ofrecer la posibilidad de remitir a consulta psicológica si se cree necesario.

Anexo 2: Ruta de Acompañamiento a Víctimas de Homicidio.

