

**ASPECTOS PSICOLÓGICOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN A LAS
VÍCTIMAS POR PARTE DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD**

Naiara Navarro Olasagasti

INDICE

CAPÍTULO 1.- UN ACERCAMIENTO GENERAL A LA VICTIMOLOGÍA

1.1.INTRODUCCIÓN

1.2.BREVE PERSPECTIVA HISTÓRICA

1.3.DEFINICIÓN DE VÍCTIMA DE DELITO SEGÚN LA RESOLUCIÓN 40/34 DE LA ONU DE 1985

1.4.DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE VÍCTIMAS

1.5.TIPOS DE VICTIMIZACIÓN

1.5.1. Victimización Primaria

1.5.2. Victimización Secundaria

1.5.3. Victimización Terciaria

CAPÍTULO 2.- VICTIMOLOGÍA Y CUERPOS DE SEGURIDAD

2.1. CÓMO VE LA CIUDADANÍA A LOS CUERPOS DE SEGURIDAD

2.2. CÓMO VEMOS LOS CUERPOS DE SEGURIDAD A LA VÍCTIMA

2.3. TIPOS DE VICTIMIZACIÓN Y CUERPOS DE SEGURIDAD

2.3.1. El agente de policía y la victimización primaria

2.3.2. El agente de policía y la victimización secundaria

2.3.3. El agente de policía y la victimización terciaria

2.4. ACTUACIÓN DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD

2.4.1. Actuación en comisaría

- Acogida

- Toma de declaración

- Escucha activa

- Obtención de información veraz. Cómo realizar la entrevista

- Entrevista Estándar

- Entrevista Cognitiva

- 2.4.2. Actuación in situ o de primera instancia
- Realización del contacto psicológico
 - Analizar las dimensiones del problema
 - Exploración de posibles soluciones
 - Realización de acción concreta
 - Seguimiento

CAPÍTULO 3.- CONCEPTUALIZACIÓN DEL FENÓMENO DEL TERRORISMO Y SU REPERCUSIÓN EN LAS VÍCTIMAS

3.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE TERRORISMO

3.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE VÍCTIMA DE TERRORISMO

3.2.1. Tipologías de víctimas de terrorismo

3.3. CONSECUENCIAS Y DAÑO PSICOLÓGICO DEL TERRORISMO

3.3.1. Daño psicológico derivado del terrorismo

3.3.2. ¿Sólo las víctimas directas sufren consecuencias psicológicas?

3.3.3. Tratamiento y recuperación

3.4. LOS/AS AGENTES DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD EN RELACIÓN AL TERRORISMO

3.4.1. Estrés en los/as agentes de los Cuerpos de Seguridad

3.4.2. Cuando un/una compañero/a ha sido víctima, ¿cómo puedo ayudarle?

ANEXO I: Victimización psíquica de delitos violentos

ANEXO II: Trastorno de estrés postraumático

CAPÍTULO 4.- MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO

4.1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO

4.2. MITOS SOBRE LA SITUACIÓN DE MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO

4.3. CICLO DE LA VIOLENCIA

4.3.1. Acumulación de la tensión

4.3.2. Explosión violenta

4.3.3. Luna de Miel

4.3.4. Escalada de violencia

4.4. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO

4.5. EL MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO Y LOS CUERPOS DE SEGURIDAD

4.5.1. Por qué la mujer no denuncia y permanece en la situación agresiva

4.5.2. Signos de sospecha en comisaría

- Signos de sospecha en la mujer

- Signos de sospecha en el agresor

ANEXO I: Extracto de una entrevista a una mujer víctima de maltrato doméstico de género en relación a la actuación de los Cuerpos de Seguridad

ANEXO II: Protocolo de actuación de los Cuerpos de Seguridad

1.1. INTRODUCCIÓN

En términos de criminología e investigación policial, las víctimas son las grandes olvidadas. Históricamente no se ha prestado especial interés a la víctima, salvo en aquellos casos en los que pudiera ayudar a resolver aspectos relevantes de un crimen. Por suerte, en los últimos años esta visión de la víctima ha ido evolucionando y hoy día, cada vez más, se hace patente la importancia de una adecuada profesionalización de los cuerpos susceptibles de entrar en contacto con las víctimas, de cara a un correcto trato de las mismas. La idea de la presente publicación surge a raíz de entrar en contacto con determinados grupos profesionales de los Cuerpos de Seguridad a través de la impartición de cursos en materia de victimología. Se observa la motivación patente de los agentes por aprender a hacer bien las cosas, ya que ellos mismos detectan falta de preparación para tratar lo que ellos mismos denominan “lado humano”; no se pretende sino acercar una serie de cuestiones, más bien sencillas, que pueden mejorar sustancialmente el trabajo personal de los agentes de los Cuerpos de Seguridad y ayudar a integrar y organizar sus intervenciones.

Esta publicación no pretende otra cosa que, como ya se ha mencionado, acercar los conceptos básicos de victimología a los Cuerpos de Seguridad y aportar una serie de mecanismos de actuación, de forma que se pueda atender y entender mejor a las víctimas.

Hay que tener en cuenta que no se ha pretendido una gran profundización sobre los temas expuestos sino una primera comprensión fenomenológica, y la utilización de sencillas técnicas que ayuden a un mejor quehacer de vosotros los profesionales, y no se nos olvide, y muy importante, que ayuden a un óptima atención de las personas; probablemente se llegue a pensar “*no nos da tiempo*”, “*cuando llega el momento de actuar no estoy para acordarme de estas cosas*”, “*yo sólo quiero acabar mi intervención cuanto antes*” ... Bien, en realidad hay parte de razón en ello; si en un momento determinado de actuación, sobre todo en una actuación de carácter urgente, nos paramos a pensar cuál era el protocolo sugerido y la forma correcta de desarrollarlo,

probablemente nuestra actuación será totalmente ineficaz y de nada nos habrá servido intentar aplicar los aspectos que señala la presente publicación. Es muy importante el entrenamiento personal, y en cualquier caso, el entrenamiento dirigido por un profesional sería lo idóneo, siempre que fuera posible, para poder ir introduciendo poco a poco las técnicas en nuestra vida diaria; ensayarlas, para que luego podamos utilizar las diferentes técnicas propuestas cuando sea necesario.

Con todo, el papel que desempeñan los Cuerpos de Seguridad en relación a la victimología es de vital importancia. En muchas ocasiones son el primer grupo profesional que entra en contacto con la víctima, en otras, está en sus manos la identificación y localización de las mismas.

1.2. BREVE PERSPECTIVA HISTÓRICA

Históricamente, se ha entendido siempre la victimología dentro de la disciplina de la criminología, y como consecuencia, se marcaba la importancia del autor o ejecutor del hecho delictivo. A lo largo de los años, no se ha tomado en especial consideración el estudio de las víctimas de hechos delictivos; tradicionalmente se ha puesto especial énfasis en el estudio del delincuente, y de las posibles causas que le llevan a realizar las conductas delictógenas, relegando el papel de la víctima a un segundo plano.

“Los delincuentes históricos se han hecho célebres; sus víctimas han sido condenadas al anonimato” (Esbec, 1994).

Realizando una breve visión del estudio de la víctima del delito, y siguiendo a Esbec (1994), Landrove (1998) y Soria Verde (2005) encontramos que el interés por ésta es muy reciente; se puede considerar, que este interés surge a partir de los años 40 del siglo pasado, con la obra de Hans Von Henting¹ y Benjamin Mendelsohn², que se dedica al estudio científico de las víctimas y se encuentra muy vinculada a la Criminología y a la Sociología criminal.

¹ Hans von Hentim: 1941, *Remarks on the interaction of perpetrator and victim*; 1948, *The criminal and his victim*.

² Benjamin Mendelsohn: 1937, *Method to be used by counsel of the defence in the researches made in to the personality o the criminal*

Esbec (1994) indica igualmente, cómo a partir de los años 60, se observa un incremento del interés por la víctima y se impulsan los estudios victimológicos, favorecido todo ello por una serie de acontecimientos:

- El desarrollo de marcos teóricos adecuados para el impulso de la ciencia victimológica, por parte de la Psicología Social.
- El interés por la víctima que se despierta en EEUU, por un lado debido al perfeccionamiento y proliferación de las encuestas de victimización; por otro lado, se encuentra el trágico episodio del asesinato de Kitty Genovese.

El 13 de marzo de 1964 la joven trabajadora Catherine Kitty Genovese fue atacada en la puerta de su casa en Nueva York por un individuo. Kitty gritaba y pedía ayuda durante los más de treinta minutos que duró la agresión, hasta que terminó asesinada. Ningún vecino intentó ayudarla y/o avisar a la policía de lo que estaba ocurriendo.

- El fuerte movimiento feminista de estos años que exige una mayor atención hacia la violencia dirigida específicamente contra la mujer y que realiza fuertes críticas al enfoque etiológico de la Victimología, y contra el concepto de *victim precipitation* o víctima provocadora.

Igualmente, esta evolución de la victimología, queda reflejada en la definición que se le ha ido dando a la misma, sufriendo diferentes variaciones; así encontramos que,

- En el primer Simposio de Victimología (Jerusalem, Israel; 1973) se define la misma como “*el estudio científico de las víctimas, especialmente en referencia a las víctimas del delito*”. (Esbec, 1994) En este simposio asimismo, se decide la realización, cada tres años, de nuevas reuniones internacionales sobre Victimología.(Landrove, 1998)
- Gulotta, 1976 (en Reyes Calderón, 1990; y Landrove 1998), caracteriza la victimología como “*la disciplina encargada del estudio de la víctima del crimen, su*

personalidad, sus características biológicas, morales y socioculturales, su relación con el criminal y su rol en la génesis del crimen”.

- Actualmente podemos considerar que la victimología pretende el conocimiento más exacto posible de la criminalidad real; una especial consideración a los fenómenos psíquicos y problemas socio-financieros generados por la victimización y una sensible mejora de los sistemas de apoyo y satisfacción. (Esbec, 1994)

Leyendo estas consideraciones se puede observar el cambio general que se ha dado en la conceptualización de la victimología; si en un principio su estudio se debía más a la relación con el hecho criminal, y siempre dando importancia al autor del delito, hoy día se pasa a un concepto en el que se tienen en cuenta qué consecuencias se derivan para la persona y qué podemos hacer para que esas personas se sientan apoyadas;

Siguiendo el hilo histórico conductor del capítulo, encontramos que en el año 1985, el Comité de Ministros del Consejo de Europa aprobó el 28 de junio una serie de recomendaciones encaminadas a mejorar la situación de la víctima en el derecho y proceso penal; requiere de los estados miembros, entre otras, las siguientes directrices que atañen sin duda y son de gran interés para el colectivo de los profesionales de los Cuerpos de Seguridad: (Landrove, 1998):

En el nivel policial:

- *Los funcionarios de policía deberían estar formados para tratar a las víctimas de modo comprensible, constructivo y tranquilizador.*
- *La policía debería informar a la víctima sobre las posibilidades de obtener asistencia, consejos prácticos y jurídicos, reparación de su perjuicio por el delincuente e indemnización por el Estado.*
- *La víctima debería poder obtener información sobre la suerte de la investigación policial.*
- *En todo informe sometido a los órganos encargados de la persecución, la policía debería formular un atestado tan claro y completo como fuera posible sobre las lesiones y los daños sufridos por la víctima.*

En el nivel de la persecución

- *No se debería adoptar una decisión discrecional sobre la persecución sin una adecuada consideración de la cuestión de la reparación del daño sufrido por la víctima, incluyendo todo esfuerzo serio desplegado a este fin por el delincuente.*

- *La víctima debería ser informada de la decisión definitiva relativa a la persecución, salvo cuando indique que no desea esta información.*
- *La víctima debería tener derecho a pedir la revisión por la autoridad competente de la decisión de archivo o derecho a proceder siendo citada directamente.*

Interrogatorio de la víctima:

- *En todas las fases del procedimiento, el interrogatorio de la víctima debería hacerse con respeto a su situación personal, a sus derechos y a su dignidad. En la medida de lo posible y en los casos apropiados, los niños y los enfermos o minusválidos mentales deberían ser interrogados en presencia de sus padres o del tutor o de cualquier persona cualificada para asistirles.*

Juicios:

- *La víctima debería ser informada: de la fecha y del lugar del juicio relativo a las infracciones que le han perjudicado; de las posibilidades de obtener la restitución y la reparación en el seno del proceso penal y de lograr el beneficio de asistencia o de asesoramiento jurídico; de las condiciones en las que podrá conocer las resoluciones que se pronuncien.*
- *El Tribunal penal debería poder ordenar la reparación por parte del delincuente a favor de la víctima. A este efecto deberían suprimirse los actuales límites de jurisdicción y las demás restricciones e impedimentos de orden técnico que obstaculizan que esta posibilidad sea realidad de modo general.*
- *La reparación, en la legislación, debería poder constituir bien una pena, bien un sustitutivo de la pena o bien ser objeto de resolución al mismo tiempo de la pena.*
- *Todas las informaciones útiles sobre las lesiones y los daños sufridos por la víctima deberían ser sometidas a la jurisdicción para que pudiera, en el momento de fijar la naturaleza y “quantum” de la sanción, tomar en consideración: la necesidad de reparación del perjuicio sufrido por la víctima; cualquier acto de reparación o de restitución efectuado por el delincuente o cualquier esfuerzo sincero del mismo en este sentido.*
- *Debería darse una gran importancia a la reparación por el delincuente del perjuicio sufrido por la víctima cuando la jurisdicción pueda, entre otras modalidades, añadir condiciones de orden pecuniario a la resolución que acuerda un aplazamiento o una suspensión de la pena o una puesta a prueba o cualquier otra medida similar.*

En el momento de la ejecución:

- *Cuando la reparación se imponga como sanción penal, debería ser ejecutada del mismo modo que las multas y tener prioridad sobre cualquier otra sanción pecuniaria impuesta al delincuente. En los demás casos, se debería prestar a la víctima la máxima ayuda posible en esta operación de cobro.*

Protección de la vida privada:

- *La política de información y de relaciones con el público en el marco de la instrucción y el juicio de las infracciones debería tomar debidamente en cuenta la necesidad de proteger a la víctima de toda publicidad que implicara un ataque a su vida privada o a su dignidad. Si el tipo de infracción, el estatuto particular, la situación o la seguridad personal de la víctima requieren de especial protección el proceso penal anterior a la sentencia debería tener lugar a puerta cerrada o la divulgación de los datos personales de la víctima debería ser objeto de restricciones adecuadas.*

Protección especial de la víctima:

- *Cuando ello parezca necesario, y singularmente en los casos de delincuencia organizada, la víctima y su familia deberían ser eficazmente protegidas contra las amenazas y el riesgo de venganza por parte del delincuente.*

Por último, igual de importante resulta reseñar entorno al estudio de la victimología, cómo tradicionalmente (Clemente, 1998), se ha utilizado la díada delincuente-víctima a la hora de conceptualizar a esta última. Esta consideración dejaría de lado otro tipo de víctimas como las de accidente de tráfico, desastres naturales etc; no siendo el caso de profundizar en este tipo de colectivos victimológicos, si cabe realizar una reflexión a la hora de utilizar el término; y puntualizar que en lo que se refiere a la presente publicación, al hablar de víctima, nos estamos refiriendo a las víctimas de delitos, concretamente de delitos violentos.

Cuadro resumen de hechos importantes en el campo de la victimología

1937	Benjamin Mendelsohn publica su obra <i>“Method to be used by counsel of the defence in the researches made in to the personality o the criminal”</i>
1941	Hans von Hentín publica su obra <i>Remarks on the interaction of perpetrator and victim</i> ; 1948, <i>The criminal and his victim</i>
1948	Hans von Hentín publica su obra clave <i>The criminal and his victim</i> .
Años 60	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de marcos teóricos dentro de la Psicología Social - Asesinato de Kitty Genovese - Perfeccionamiento y proliferación de encuestas de victimización - Fuerte movimiento feminista; crítica al concepto de víctima provocadora
1973	Primer Simposio de Victimología en Jerusalem
1983	Convenio Europeo sobre indemnización a las Víctimas de Delitos Violentos
1985	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendaciones del Comité de Ministros del Consejo de Europa - Definición de víctima según la resolución de la 40/34 ONU

1.3. DEFINICIÓN DE VÍCTIMA DE DELITO SEGÚN LA RESOLUCIÓN 40/34 DE LA ONU DE 1985

“se ha de entender por víctimas las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo substancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. En la expresión víctima se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización”.

Resulta importante atender al contenido de esta definición, en la que se puede observar cómo incluye elementos de gran importancia como pueden ser las repercusiones psicológicas que se derivan de un acto delictivo; igual de importante resulta resaltar de la presente definición la mención que hace de los familiares de la víctima, a las que se cataloga también como víctimas; muchas veces los grandes olvidados en las situaciones victimizantes.

1.4. DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE VÍCTIMAS

A lo largo de los años, se han descrito diferentes tipologías y clasificaciones en relación a las víctimas. No obstante, considero que hay que ser cautelosos en la utilización de diferentes tipologías, ya que podemos caer por un lado, en la determinación de diferentes categorías, otorgando en principio mayor importancia a unas víctimas que a otras; y por otro, podemos estar favoreciendo el fenómeno

denominado “labelling approach”³; no obstante resulta necesario el conocimiento de éstas, de cara a una mayor comprensión de la conceptualización y trabajo que se ha ido desarrollando en este campo. Diferentes autores han ido desarrollando diversas tipologías a lo largo de los años; entre éstos podemos señalar algunos autores y las tipologías propuestas:

Mendelsohn distingue entre (García Pablos, 1988):

- Víctima enteramente inocente: aquella que no ha hecho nada para desatar el hecho criminal.
- Víctima por ignorancia: aquella que sin quererlo, facilita de alguna manera la actuación criminal.
- Víctima provocadora: aquella que incita con su conducta la comisión y ocurrencia del hecho delictivo.
- Víctima voluntaria: aquella que colabora con el infractor o victimario (véase por ejemplo el caso de la eutanasia).
- Víctima agresora: aquella que por un lado puede acusar falsamente (simuladora); o inventar la ocurrencia del hecho delictivo y su rol de víctima (imaginaria).

Neuman (1984) realiza una tipología totalmente diferente, en la que no se tiene en cuenta la actitud o implicación de la víctima en la ocurrencia del hecho delictivo. Sin entrar a desarrollar en profundidad esta tipología si resulta de interés resaltar que distingue por su parte entre víctimas individuales, víctimas familiares, víctimas colectivas y víctimas de la sociedad o del sistema social.

Por último *Landrove* (1998) apunta como las tipologías más extendidas en la actualidad:

- Víctimas no participantes: denominadas “enteramente inocentes” en la clasificación de Mendelsohn. La relación entre víctima-victimario no es de gran importancia; todos los miembros de la sociedad poseen la potencialidad de

³ Ver capítulo 2

convertirse en víctimas. Se puede hacer una doble distinción entre víctimas accidentales, que se topan con el victimario en el transcurso de su conducta delictógena; y víctimas indiscriminadas, en las que no habría ningún tipo de vínculo especial con el victimario, como suele ocurrir en algunos atentados terroristas.

- Víctimas participantes: intervienen o desempeñan cierto papel en la ocurrencia del hecho criminal, bien sea de forma voluntaria o involuntaria; personas que de alguna manera puedan haber dado pie a la provocación del delito, bien omitiendo precauciones elementales o incitando a su comisión: o bien personas que han planeado de antemano su propia victimización (eutanasia).
- Víctimas especialmente vulnerables: puede ocurrir que determinadas personas, debido a muy diferentes circunstancias, ofrezcan cierta predisposición a convertirse en víctimas; se puede hablar de ciertos factores de predisposición que bien podrían ser de índole personal o social (edad, raza, estado físico, estado mental y/o psíquico, determinadas profesiones como las de los Cuerpos de Seguridad...).
- Víctimas Familiares: esta tipología hace referencia a aquellas víctimas que pertenecen al mismo grupo familiar que el victimario; véase el maltrato a la esposa, las agresiones sexuales etc.; las víctimas suelen ser mujeres, niños y ancianos indefensos.
- Víctimas simbólicas: el victimario elige a la víctima individual con la finalidad de atacar una serie de valores, ideología etc. Un ejemplo representativo de este tipo de víctima constituye el asesinato de Martin Luther King.
- Víctimas colectivas: esta denominación hace referencia a evidenciar que no siempre en la comisión de un delito hablamos únicamente de víctima individual y victimario, sino que determinados colectivos, la comunidad etc., pueden convertirse en víctimas.
- Víctimas falsas: individuos que por diferentes razones denuncian una situación delictógena en su persona que nunca ha ocurrido; esta situación bien puede darse

de forma consciente por la persona (*víctima simuladora*), bien por una creencia errónea de que ha sido objeto de tal victimización (*víctima imaginaria*).

Como podemos observar pueden existir un sinnúmero de tipologías en cuanto a las víctimas se refiere; según el autor y el prisma por el que se rija, pueden aparecer diferentes tipos (víctimas indemnizables y víctimas no indemnizables; víctimas con daño psíquico y víctimas sin daño psíquico; etc.)

En este punto, considero se debe tener en cuenta un grupo victimario de gran importancia y que apenas se ha tenido en cuenta a lo largo de los años; me estoy refiriendo sin duda a los *familiares de la víctima*; en muchas ocasiones no son tenidos en cuenta como “sufridores” de la situación victimizante; las personas que rodean a la víctima no son meros espectadores de lo que está ocurriendo. Muchas veces son estas personas, las que sufren mayormente las consecuencias del delito, y pasan en multitud de ocasiones a convertirse en víctimas indirectas del mismo.

Estas personas van a sufrir una intensa victimización secundaria, concepto que pasaremos a explicar en el siguiente apartado, soportando el peso de la investigación. En este aspecto, los agentes de los Cuerpos de Seguridad, quizás centrados más en la investigación, puedan mostrarse fríos y distantes al sufrimiento de familiares. Desde este colectivo profesional se debe intentar dar una acogida en función de cómo se encuentren las personas en ese momento, y dar a entender que comprenden y sienten la situación por la que están pasando. Hay tener en cuenta que los familiares de la víctima son también víctimas de lo ocurrido; muchas veces a estos familiares de la víctima se les suele catalogar como víctimas indirectas o víctimas secundarias.

1.5. TIPOS DE VICTIMIZACIÓN

Al hablar de victimología y víctima, no podemos dejar de hacer referencia a otro término estrechamente relacionado, “la victimización”; pero, ¿qué entendemos por victimización? Podríamos decir que la victimización es el proceso por el que una persona se convierte en víctima. De forma general, se puede hablar de tres tipos de victimización diferente.

1.5.1. Victimización Primaria

La victimización primaria hace referencia a la ofensa en sí que ha sufrido la persona, desencadenada por un hecho delictivo. Landrove (1988) apunta que la victimización primaria *refleja la experiencia individual de la víctima y de las diversas consecuencias perjudiciales primarias producidas por el delito, de índole física, económica, psicológica o social.*

1.5.2. Victimización Secundaria

La victimización secundaria hace referencia a la inserción de la víctima en el aparato jurídico-penal del Estado y al mal funcionamiento y coordinación de servicios sociales. Se pide la participación de estas víctimas como testigos en pruebas o procedimientos judiciales que suponen una importante fuente de estrés, tales como, ruedas de reconocimiento, careos o juicios en los que temen la confrontación directa con el agresor; sin considerar en la mayoría de las ocasiones las consecuencias psicológicas, sociales, etc., que puede ocasionarles. Esta segunda victimización que sufre la persona, se debe en parte a la falta de preparación y/o sensibilización del personal que atiende a las víctimas, por lo que se puede modificar y mejorar, para poder crear así, modelos de sensibilización y capacitación de los diferentes cuerpos que han de mantener un contacto necesario para con dichas personas.

Recordemos en este punto las propuestas recogidas anteriormente del Comité de Ministros del Consejo de Europa de 1985, con la finalidad de proteger a las víctimas, y estrechamente relacionadas con el intento de soslayar esta segunda victimización.

1.5.3. Victimización Terciaria

La victimización terciaria hace referencia al proceso por el que la sociedad ve a la víctima (Esbec, 2000); se produce un proceso que hemos mencionado ya con anterioridad, el “labelling approach”, por el que “etiquetamos” a una persona con el rol de víctima.

Como vemos, en torno a la víctima hay una serie de cuestiones de gran relevancia, cuyo conocimiento resulta de gran interés para los colectivos profesionales susceptibles de entrar en contacto con las personas que han sido víctimas. Sólo con un mayor conocimiento y mejor comprensión del fenómeno de la victimología, conseguiremos mejorar nuestra labor profesional y acercarnos a lo que sería un trato íntegro y honorable.

2.1. CÓMO VE LA CIUDADANÍA A LOS CUERPOS DE SEGURIDAD

Llegados a este punto, resulta de gran importancia hacer una reflexión sobre la visión que la ciudadanía tiene sobre los Cuerpos de Seguridad; para ello, deberíamos dar respuesta a las siguientes cuestiones que se plantean, e intentar entresacar conclusiones propias sobre las mismas.

- **Cómo creo que ve la ciudadanía a la institución a la que pertenezco, de forma general, en relación a la atención de las personas que han sido víctimas de un delito.**
- **Por qué creo que tienen esa visión; qué influye**
- **Cómo creo que me ve la ciudadanía como agente individual en relación a la atención de personas que han sido víctimas de algún delito.**
- **Por qué creo que tienen esa visión; qué influye.**
- **¿Coinciden las dos visiones?**

Pensemos un momento en cómo ven las personas de fuera a los agentes de policía y de los Cuerpos de Seguridad, esto es, ¿alguien se ha parado a reflexionar sobre cuál puede ser la percepción de las personas de la calle sobre el aparato o la autoridad policial? Shapland (1990) indica que, sobre todo en casos de asalto sexual, los agentes de policía en materia de trato con estas víctimas, son percibidas como personas insensibles y que sólo se preocupan por el aspecto burocrático. Afortunadamente esta visión va cambiando poco a poco, pero todavía, hoy en día, queda trabajo por hacer en este terreno.

En general la percepción inicial que las personas tienen sobre los Cuerpos de Seguridad se basa en un todo global; se conceptualiza el conjunto total que supone, y suele ser difícil ver las partes integrantes del mismo, es decir, las personas que lo conforman y las acciones individuales de estas personas. En ocasiones, cuando una persona tiene una experiencia cercana en relación con los Cuerpos de Seguridad, va a generar una visión global de los mismos, en relación a la actuación del agente o agentes implicados, especialmente cuando la percepción de la misma es negativa; se da un

proceso de generalización, en el que se aplica la percepción de una actuación concreta, de una o varias personas (los agentes) a toda una entidad. En este punto, saber además, que las actuaciones negativas se transmiten a gran velocidad, mediante el “boca a boca”, dando lugar también a grandes distorsiones de los relatos que van surgiendo (como suele ocurrir en los rumores o cotilleos).

En este sentido, e intentando ir todavía un poco más lejos, la pregunta que nos cabría formular no es tanto si la concepción global de la ciudadanía es la acertada o no, sino qué podemos hacer para modificar la *percepción* que al parecer refieren tener las personas que acuden a la policía, para poder tomar decisiones acertadas en la mejora del servicio de atención al ciudadano, y a la víctima en particular. Pensemos también que, lo más importante es que lo que uno ofrece sea percibido de forma adecuada por el otro. Una mayor profesionalización de los agentes, en materia del trato a las diferentes víctimas, ayudará sin duda a mejorar las acciones concretas de los agentes, y por ende, a ir modificando, poco a poco, esta percepción de la que estamos hablando.

2.2. CÓMO VEMOS LOS CUERPOS DE SEGURIDAD A LA VÍCTIMA

Hasta ahora, hemos estado haciendo hincapié en cómo nos ven las personas a los Cuerpos de Seguridad y a los agentes integrantes de los mismos, pero....

¿Nos hemos parado a pensar en cómo los agentes de los Cuerpos de Seguridad ven a las personas víctimas de un delito violento, y en cómo esa percepción puede influir en el desarrollo de la labor profesional y en la forma de atender a las víctimas?

Dependiendo de la conceptualización que tengamos, podemos tener diferentes visiones de la víctima; por un lado, como una herramienta a nuestro servicio para capturar al delincuente, o por otro lado, como una persona a la que hay que cuidar y atender.

Teniendo en cuenta la percepción que tengamos de la víctima, actuaremos con ella.

Hasta hace poco tiempo, la víctima era considerada como una prueba más dentro del Proceso Penal: solo importaba su testimonio para incriminar al delincuente. El objetivo para el Sistema Policial, era el esclarecimiento del hecho criminal y la atención se centraba en el "gran protagonista": el autor del delito. Todos los esfuerzos estaban concentrados en la captura del delincuente, lo que supone un gran desafío para los agentes de policía, teniendo que estructurar y planificar de forma minuciosa su trabajo para lograr ese objetivo. (Esbec, 1994)

En esta primera percepción de la víctima, todo lo referente a la victimización secundaria forma parte de una realidad cotidiana: se hace esperar a la víctima para tomarle la denuncia como si se tratara de un mero trámite burocrático; pocas veces se resguarda su privacidad y su pudor; a veces hasta debe compartir el mismo lugar de espera con el victimario...

Afortunadamente esta primera percepción de la víctima únicamente como herramienta para capturar al delincuente va cambiando poco a poco, pero todavía hay mucho por hacer respecto a la atención a la víctima y considerarla, tristemente, como una protagonista en relación al delito cometido. En este sentido, parece que adecuadamente desde los profesionales de los Cuerpos de Seguridad se tiende a una segunda percepción de la víctima como una persona a la que hay que cuidar y atender. Esto no quita que en muchos casos, sea el testimonio de la víctima una herramienta valiosa para la detención del delincuente, pero hay que procurar ir más allá, y considerar una serie de cometidos por parte de los Cuerpos de Seguridad para con las víctimas, para conseguir realmente crear un sistema de apoyo, atención y protección: facilitar información, coordinación con otras entidades, atender al estado psicológico en el que se encuentran, procurarles una "buena acogida" inicial, etc.

2.3. TIPOS DE VICTIMIZACIÓN Y CUERPOS DE SEGURIDAD

En el capítulo anterior hemos visto de forma general la existencia de tres tipos de victimización que se pueden dar en torno a una víctima; pero en este punto, quizás resulte de gran interés, profundizar un poco más en este aspecto e intentar relacionar estos tipos de victimización con el colectivo profesional de los Cuerpos de Seguridad.

2.3.1. El agente de policía y la victimización primaria

¿Cómo podemos entender la victimización primaria en relación con los agentes de policía? Recordemos que explicábamos esta primera victimización como la ofensa en sí que ha sufrido la persona, desencadenada por un hecho delictivo. En este punto, podemos entender que se puede dar una victimización primaria en relación a los Cuerpos de Seguridad en dos sentidos, teniendo en cuenta el lado en que se encuentre el agente de policía en cuanto a la ocurrencia de un hecho delictivo: el agente de policía como víctima primaria de un delito por un lado (Ej. *atentado terrorista*); y el agente de policía como perpetrador de conductas delictógenas por otro (Ej. *torturas policiales*).

2.3.2. El agente de policía y la victimización secundaria

Ya hemos visto a lo largo del primer y segundo capítulo, cómo una vez ocurrida la primera acción delictógena, en muchas ocasiones las víctimas sufren una segunda victimización al entrar en contacto con el aparato Jurídico y Penal del Estado. En este proceso de victimización secundaria, los agentes de policía y los Cuerpos de Seguridad cobran un papel de gran importancia, ya que es el proceso dónde más pueden incidir sus actuaciones de cara a una revictimización.

En este sentido, toma gran relevancia la falta de preparación o información, en algunos casos, de los agentes de policía a la hora de tratar a la víctima de un delito, sobre todo en víctimas de delitos violentos. Nos encontramos con que la prioridad dentro del cuerpo policial suele ser la de encontrar al culpable de forma inminente, por lo que se suelen llevar a cabo una serie de acciones de cara a ello, en las que no se toma en consideración el estado de las víctimas, que se pueden encontrar alteradas, nerviosas,

llorosas etc.; estas acciones pueden ser la toma de declaración de forma inmediata, ruedas de reconocimiento, reconocimiento fotográfico etc. (Shapland, 1990)

A esto, hay que sumar también el desconocimiento, en algunas ocasiones, de los agentes de policía en cuanto a los protocolos de actuación en víctimas específicas, y de forma general la falta de información que se debería manejar en estos casos; y la falta de coordinación con otras instituciones y/o entidades.

En este punto, cabría hacer una reflexión personal por cada agente de los Cuerpos de Seguridad sobre el trabajo que a este respecto cada uno cree hace correctamente y el que no.

Sólo haciéndonos conscientes de las propias deficiencias podemos trabajar para mejorarlas y que así el resultado final repercuta positivamente en las personas y víctimas a las que atendemos.

Con todo, no hay que olvidar que en este proceso de victimización secundaria, a veces los agentes de policía pueden también convertirse en víctimas debido a la presión de las investigaciones en sí; se les califica de incompetentes si la investigación se retrasa, etc.

2.3.3. El agente de policía y la victimización terciaria

Existe un ejercicio que me gusta realizar en cursos de formación con agentes de los Cuerpos de Seguridad. En este ejercicio suelo apuntar diferentes tipos de víctimas (víctima en general, malos tratos, terrorismo, agente como víctima...) e indico que cada persona escriba en un papel características físicas, características psicológicas, actitudes que presuponemos en estas personas, sentimientos que nos provocan, y cómo reaccionamos nosotros ante ellas. Después de un tiempo para la ejecución, se pone en común lo que cada uno ha escrito. Suele ocurrir, en la mayoría de los casos, que gran parte de lo escrito coincide con lo que han escrito lo demás. Son los esquemas y concepciones que como profesionales tenemos de la víctima en general por un lado, y de los diferentes tipos de víctima por otro.

Todas las personas elaboramos una serie de esquemas y conceptualizaciones mentales sobre las cosas. Entre estas conceptualizaciones, encontramos en este caso, la de una “persona como víctima”, que creemos desempeñará un papel o rol determinado según nuestro esquema mental. Al etiquetar a una persona como víctima, presuponemos que se va a comportar de cierta forma, que va a tener ciertas deficiencias, carencias y limitaciones por el mero hecho de ser víctima. Incluso podemos dar un paso más allá; dentro de la conceptualización de víctima que desarrollamos, manejamos diferentes categorías: Víctima de **delito violento** (víctima de malos tratos, víctima de terrorismo...) y de **delito no violento**, (víctima de estafa). Al tener nuestra propia concepción sobre cómo debe ser y comportarse esa persona, estamos proyectando una serie de expectativas en ella a través de nuestra forma de comportarnos y desenvolvernarnos con ella, lo que hace que finalmente actúe de la forma que presuponíamos. Nuestra hipótesis se ha cumplido y nos reafirmamos en nuestra propia concepción. Se ha producido lo que se llama Efecto Pigmalión o Profecía Autocumplida. Con esto, lo que estamos haciendo es limitar las potencialidades de una persona a través de nuestro comportamiento e interacción con ella, por el mero hecho de etiquetarla como víctima. Si nos encontramos, por ejemplo, con un compañero que ha sido objeto de un atentado terrorista y ha quedado limitado físicamente, quizás en muchas ocasiones, una vez que se ha reincorporado al trabajo, podemos pensar que ya no puede ser tan eficiente como antes; con buena voluntad, le quitamos carga de trabajo o le ayudamos en la realización de tareas en las que antes no le prestábamos nuestra ayuda. Con esta conducta, estamos proyectando nuestras expectativas sobre esta persona, que finalmente sucumbirá a ellas, y acabará pensando que realmente ya no puede ser tan eficiente como antes, y dejará de realizar aquellas funciones y/o tareas, que en un principio nosotros pensábamos que no era capaz de realizar.

Según la mitología griega, Pigmalión era un rey y fabuloso escultor de Chipre que consideraba a las mujeres como seres imperfectos. Resolvió un día esculpir una estatua de marfil con forma de mujer, a la que puso de nombre Galatea y en la que plasmaría su ideal de la feminidad. Debido a la gran belleza de su obra y a la gran admiración que le profesaba, acabó enamorándose de ella; comenzó entonces a dirigir sus plegarias a la diosa Afrodita, para que dotara de vida a su enamorada. Afrodita atendió a estas súplicas y dio vida a Galatea.

Este relato de la mitología griega da nombre al llamado “Efecto Pigmalión”, también denominado profecía autocumplida. Pigmalión proyectó en una estatua sus expectativas sobre la feminidad y belleza de las mujeres y estas expectativas acabaron haciéndose realidad cuando la estatua de su amada cobró vida.

2.4. ACTUACIÓN DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD

A nivel general, y en relación a la atención a las víctimas por parte de los agentes de los Cuerpos de Seguridad, vamos a diferenciar dos tipos de actuación en cuanto a la comisión de un acto delictivo: la actuación en comisaría, y la actuación in situ o de urgencia.

2.4.1. Actuación en comisaría

Dentro de las actuaciones que se pueden llevar a cabo con las víctimas en comisaría, diferenciaremos también dos tipos de acciones, por la importancia que puedan tener cada una de ellas: la acogida que se le debe dar a la víctima, por un lado; y la toma de declaración, por otro.

Acogida

De gran importancia resulta el trato de sumo respeto con el que se debe trabajar con las víctimas desde los diferentes organismos y/o autoridades policiales. Las víctimas que son atendidas en un primer momento por los agentes de los Cuerpos de Seguridad, pueden encontrarse en una situación psicológica de ansiedad, incertidumbre, miedo, y sentirse solos y desbordados por la situación. Por esta razón, los agentes deben mostrarse receptivos, facilitando la escucha, la transmisión de confianza y el apoyo incondicional, ofreciendo a la víctima el acceso sencillo a cualquier prestación, derivación y/o ayuda que por la situación en que se encuentre pueda prestársele; y transmitiendo la información pertinente sobre sus derechos, la marcha de las investigaciones, etc.

Nos encontramos muchas veces, sobretodo en casos de delitos específicos como pueda ser el de los malos tratos, que algunas víctimas optan por no denunciar, o que una vez ya presentada la denuncia se arrepienten de haberlo hecho. Debemos tomar conciencia como profesionales, que el acto de denunciar los hechos es un paso muy grande para la víctima, por lo que hay que procurar hacer una buena acogida. Sólo así conseguiremos que se vaya disminuyendo esta barrera. Hay que tener en cuenta que con la interposición de la denuncia, las víctimas esperan una acogida hospitalaria y receptiva ante su situación; cuestión que se suele abordar como mera rutina desde los cuerpos profesionales, pero que resulta de gran importancia para las víctimas. Igualmente la víctima espera estar informada de averiguaciones y actuaciones de la policía en su caso, cosa que a veces no ocurre con la frecuencia deseada. Recordemos que la actuación por parte de los profesionales en estos aspectos, incidirá notablemente en que se pueda dar o no la “revictimización”, o “victimización secundaria”, de la que ya hemos hablado anteriormente.

Atendiendo al estado emocional y psicológico en el que pueda encontrarse a la víctima, debería valorarse la pertinencia de posponer algunas actuaciones policiales (toma de declaración, ruedas de reconocimiento, visionado de fotografías...) para otro momento; no obstante, en este punto, se debe tener también en cuenta, que *cuanto mayor sea la demora en la toma de declaración, mayor será el riesgo en la credibilidad del testimonio* (Alonso Quecuty, M.A., 1994), ya que cuanto más tiempo pase, se pueden dar mayor número de errores en la declaración.

Como bien hemos recogido, la acogida es en muchas ocasiones el primer contacto con la víctima, por lo que tenemos que intentar establecer un clima positivo para la futura entrevista de toma de declaración, en el que se tengan en cuenta una serie de aspectos:

- Privacidad: es fundamental que al recibir a la víctima se le ofrezca cierto grado de privacidad; de esta manera podrá concentrarse en su relato, sin sentirse observada y escuchada por otros, preservando así su intimidad.
- Objetividad: el agente debe ser capaz de tomar distancia de la situación, sin emitir juicios de valor, apreciaciones personales o conclusiones.

- **Receptabilidad:** el agente debe estar preparado para poder prestar singular atención al relato, que puede resultar doloroso para la víctima. Resulta de gran relevancia que desde el primer encuentro quede explicitada la intención de ayuda y asistencia de forma inmediata. La percepción que pueda tener la víctima sobre la ayuda que se le va a prestar puede favorecer el descenso de sus niveles de ansiedad.
- **Credibilidad:** el agente debe mostrar una actitud positiva y cercana, a fin de generar la confianza suficiente en la víctima y así poder llevar a cabo la denuncia.
- **Información:** es importante que el profesional esté capacitado e informado acerca de los derechos de la víctima, la protección legal y recursos asistenciales de la comunidad etc.; facilitando información podemos rebajar el nivel de ansiedad de una persona; la incertidumbre crea ansiedad.

Resumiendo todo lo anterior, podemos concluir que para poder realizar una buena acogida con la víctima, debemos participar en la conversación de manera activa, estimular a las víctimas a que expresen sus sentimientos, proporcionar información completa, valorar aquellos casos en los que sea necesaria una ayuda complementaria y, sobre todo, tratar a las víctimas con sumo respeto a su situación personal, a sus derechos y a su dignidad.

Toma de declaración

Por otra parte, como ya hemos comentado con anterioridad, quizás el cuerpo policial es el primero que entra en contacto con las personas relacionadas con un delito, y a veces no hay más pruebas que el testimonio de una víctima; si no dejamos que ésta pueda restablecer cierto equilibrio emocional, quizás no pueda proporcionarnos un testimonio adecuado, y el que podamos recoger esté sesgado por su percepción actual en base al estado psicológico y emocional, y se nos pueda venir abajo la investigación policial. En el mismo sentido, no debemos olvidar que la eficacia de la declaración está relacionada con la capacidad que la víctima tiene para:

- Percibir los hechos teniendo plenas las capacidades físicas y psíquicas.
- Conservar los sucesos desde el momento de los hechos hasta el interrogatorio en la memoria.
- Comprensión del idioma y ser lo suficientemente capaz de una expresión lingüística adecuada para la descripción de los hechos.
- Grado suficiente de control ante la sugestión.
- Poder diferenciar entre lo vivido y lo imaginado o fantaseado

Dicho todo lo anterior, nos encontramos que en el primer encuentro con la víctima se realiza una primera entrevista en la que participan el entrevistado (víctima del delito) y los entrevistadores (personal policial).

La importancia de dicha entrevista radica en dos objetivos fundamentales: la escucha activa a la víctima, y la obtención de información lo más veraz posible de cara a una declaración eficaz para el posterior trabajo de los profesionales de los Cuerpos de Seguridad.

Escucha activa

Uno de los grandes objetivos planteados en este momento estará centrado en poder "escuchar" el testimonio de la víctima; una de las características más importantes en esta entrevista es la relación interpersonal entre el entrevistado y el entrevistador, donde las condiciones y aptitudes que el personal policial pueda generar, ayudará a que la víctima pueda hablar acerca de lo que le pasa; el papel de la policía no ha de limitarse a una escucha atenta, sino que debe participar en la conversación de manera activa.

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender lo que las personas con las que nos comunicamos están expresando, y además, que esto sea evidente para ellas. Esto es muy importante, ya que hace posible una buena comunicación; la otra persona, en este caso la víctima, al percibir que se le escucha, se siente aceptada; creándose un clima de confianza, de tranquilidad y relajación, que favorece un estado de ánimo positivo y un intercambio interpersonal más eficaz. Esta escucha activa se utiliza como

técnica para transmitir empatía y que la víctima perciba que realmente entendemos la situación por la que se encuentra en ese momento.

Cómo puedo realizar una escucha activa eficaz: (Marcuello, A)

- Prestar interés a lo que expresa la víctima a través de gestos y postura del cuerpo (contacto visual, movimientos de asentir con la cabeza...)
- Identificar el momento en el que la víctima desea que hablemos e intervengamos.
- Utilizar palabras o sonidos para demostrar contacto. (ahá, entiendo...)

Se escucha activamente cuando hacemos preguntas ajustadas sobre lo que nos están diciendo, pedimos aclaraciones y sintetizamos lo comentado por la víctima con nuestras propias palabras (“si no lo he entendido mal”, “entonces lo que pasa es que”), y cuando usamos interjecciones y gestos que transmiten asentimiento y receptividad (asentir con la cabeza).

No se escucha activamente cuando interrumpimos, juzgamos de forma precipitada, ofrecemos ayudas o soluciones prematuras, contamos nuestra propia historia, o ridiculizamos lo que se nos está contando.

Técnicas que se pueden emplear para favorecer una escucha activa:

- **Parafrasear:** esta técnica consiste en repetir con las propias palabras del profesional, las principales ideas o pensamientos expresados por la víctima. Esta técnica ayuda por un lado a que la víctima perciba que se está prestando interés y se comprende lo que está comunicando; por otro lado, sirve de ayuda al profesional para comprobar él mismo si está entendiendo bien lo que le comunica la víctima, ya que si no es así, al repetir la información, la víctima le rectificará.
- **Reflejar:** esta técnica consiste en expresar por parte del profesional, con las propias palabras, los sentimientos existentes implícitamente en el relato narrado. Con esta técnica el profesional intenta ir un poco más allá, y da a entender a la víctima no solamente que entiende perfectamente lo que ha comunicado, sino que entiende además cómo se siente con toda la situación.

Se escucha activamente cuando...	No se escucha activamente cuando...
Hacemos preguntas ajustadas	Interrumpimos
Pedimos aclaraciones	Juzgamos precipitadamente
Resumimos con palabras propias	Damos soluciones prematuras
	Contamos nuestra propia historia
	Ridiculizamos

Obtención de información veraz. Cómo realizar la entrevista

Otro de los aspectos importantes sin duda de la toma de declaración a la víctima, es la de obtener información veraz y útil que pueda servir de ayuda en el posterior trabajo policial a realizar.

Lo que la víctima dice depende de cómo pregunte el policía

¿Cómo preguntar para obtener la información adecuada? Teniendo en cuenta que el objetivo es conocer la verdadera información almacenada por la víctima sobre el hecho delictivo y el autor del mismo, cabría realizarse la siguiente pregunta, ¿existe algún tipo de estrategia que aumente la cantidad de información recogida sin que aumente el número de errores en dicha información? Veamos dos tipos de entrevista: la entrevista estándar y la entrevista cognitiva:

• *Entrevista Estándar*

A la hora de hacer una entrevista en la toma de declaración, los profesionales realizan una serie de preguntas para obtener información. Pero, no todas las preguntas son iguales; el entrevistador ha de tener cuidado con el tipo de pregunta que emite, ya que realizando una pregunta de forma inadecuada, podemos condicionar la respuesta de la víctima y obtener información sesgada.

Si queremos hallar buenas respuestas, hemos de hacer buenas preguntas (Burón, 2003)

A nivel general, se pueden encontrar dos tipos de preguntas (Richardson, Dohrenwend y Klein, 1965): las preguntas abiertas y las preguntas cerradas. Las preguntas abiertas son aquellas que requieren de un gran número de palabras para ser contestadas, y ofrecen un relato extenso; las preguntas cerradas son aquellas que requieren de pocas palabras para ser contestadas.

El tipo de preguntas que realicemos están estrechamente relacionadas con las formas de entrevista que podemos aplicar a la hora de interrogar o tomar declaración a una víctima: narrativa e interrogativa (Clemente, 1998). Resulta de gran importancia saber combinar bien estas dos formas para hacer así una buena entrevista y obtener toda la información posible que puede proporcionar una víctima.

En un primer contacto con la víctima y primera parte de la entrevista, resulta más adecuado utilizar la forma narrativa en la que se realizan preguntas abiertas del tipo “¿Qué sucedió?”, “Cuénteme lo que recuerde...”. Se busca que la víctima hable libremente, sin ningún tipo de inducción por parte del entrevistador. De esta forma no obtenemos un gran número de detalles sobre el suceso, pero sí de gran exactitud (Clemente, 1998); como inconveniente de esta primera parte narrativa, ocurre, que la víctima puede obviar información que no considera relevante, pero que pudiera resultar muy valiosa para la investigación policial.

Realizada esta primera forma de entrevista, resultaría adecuado pasar a una segunda fase interrogativa, de preguntas y respuestas. En este momento, se pueden utilizar preguntas cerradas para indagar más sobre los detalles no mencionados o no especificados claramente en la primera fase narrativa. Con esta forma interrogativa de entrevista se pueden obtener más detalles que con la forma narrativa, pero pueden aparecer más errores.

Se puede hablar de tres tipos diferentes de preguntas cerradas (Clemente, 1998; Burón, 2003):

- Identificadoras: este tipo de preguntas hacen referencia a la descripción de personas, lugares, grupos, momentos; se pide que se identifique algo o a alguien. El problema que podemos encontrar, es que la pregunta formulada pueda estar sesgada por la

información que han podido dar otras personas interrogadas sobre el mismo suceso. Si no se formulan estas preguntas de forma correcta, puede que obliguemos a dar una descripción o a identificar, algo que la persona no vio en realidad y que a partir de ese momento recordará haber visto. (Por ejemplo, si algún testigo anterior comenta que vio un cuchillo y se le pregunta a la víctima “¿Cómo era el cuchillo?”, cuando realmente esta persona no recordaba ningún arma, puede que acabe recordando la existencia de ese cuchillo que en un principio no apreció).

- Selección: en la misma pregunta se ofrecen varias alternativas de respuesta y el sujeto debe elegir una. Este tipo de preguntas conlleva gran contaminación, ya que se le puede inducir a la persona a dar una respuesta determinada. (“Entonces el acusado sacó su arma, de qué tipo era ese arma, ¿arma de fuego, o arma blanca?”); con esta pregunta das por supuesto a la víctima que el acusado llevaba un arma y que el arma era de alguno de los dos tipos sugeridos y no podría ser de otro tipo.
- Pregunta Si-No: preguntas para ser respondidas con un Sí o un No. En este tipo de preguntas el entrevistado tiende a responder “Sí” independientemente de la pregunta realizada, lo que recibe el nombre de *sesgo afirmativo*. Esto ocurre, sobretodo, cuando la persona entrevistada no está segura de algo.

En relación a la forma de formular las preguntas a la víctima (Burón, 2003), hay que prestar una especial consideración a las preguntas capciosas (leading/ misleading questions). Este tipo de preguntas son aquellas que indican de alguna forma, tanto verbal como no verbal, la respuesta que se espera obtener; se introducen premisas y/o expectativas en la formulación de la pregunta, que resultan sugerentes. La premisa hace referencia la realización de una pregunta recogiendo información que el entrevistador conoce de antemano y que da por hecho que es así. Si resulta que la información que aportamos no es cierta, ponemos de manifiesto nuestra falta de información. La expectativa se refiere a que el entrevistador da una pista sobre la respuesta que espera recibir (“Le amenazó con el cuchillo, ¿no?”).

Sherr (1986) aconseja que se sigan las siguientes fases para la realización de la entrevista estándar:

Fase 1. *Escucha*. El sujeto realiza un recuento de los hechos; conviene escuchar a la víctima ya que aporta información; (no olvidar en esta fase aplicar lo aprendido sobre la escucha activa).

Fase 2. *Preguntas y respuestas*. Una vez oído el relato, se realizan preguntas para clarificar aspectos de la narración.

Fase 3. *Consejo/orientación*. Esta tercera fase comprende diferentes acciones por parte de los agentes de los Cuerpos de Seguridad: leer a la víctima la narración, pedirle que la firme, informarle sobre lo que le conviene hacer, y dar por finalizado el interrogatorio.

Tipos de preguntas (Burón, 2003)

Clases de preguntas	Definición	Ejemplos
A) ABIERTAS	Aquellas que se responden con un lenguaje narrativo, con el estilo propio del sujeto y que requieren bastantes palabras para responderlas adecuadamente.	- Dígame, ¿qué ocurrió? - ¿Qué sucedió cuando llegó allí?
B) CERRADAS	Aquellas que se pueden responder con pocas palabras. Se suelen distinguir tres clases:	
- De identificación	Preguntas en las que se pide que se identifique algo, o a alguien preguntando qué, quién, cómo, dónde, cuándo, et.	- ¿Qué hora era cuando Ud. pasó por allí? - ¿Quién le ayudó?
- De selección	Preguntas que piden elegir una respuesta entre varias opciones que se presentan	- ¿Qué llevaba el acusado en la mano: un cuchillo o una pistola?
- Tipo Si/No	Preguntas que se responden usando uno de estos monosílabos.	- ¿Cogió Ud. el dinero?

Geiselman y Fisher (1994) observaron que los “buenos entrevistadores” realizan más preguntas abiertas y además permiten que sea el entrevistado quien domine la entrevista; los “malos entrevistadores”, por su parte, formulan más preguntas cerradas y adoptan un papel protagonista en la entrevista.

En el mismo sentido, Fisher et al. (1987), apuntan varios aspectos negativos que se producen en un “típico interrogatorio policial”:

- Se interrumpe a la víctima.
- Se utilizan mayoritariamente preguntas cerradas, impidiendo que la víctima aporte una narración extensa.
- Se realiza una secuencia aleatoria de preguntas, obligando a la víctima a realizar cambios continuos en su atención, e impidiéndole recordar con precisión.

- Se formulan preguntas en formato negativo.
- Uso de lenguaje inadecuado (lenguaje muy técnico; lenguaje ofensivo para el entrevistado).
- No se presta atención a parte de la información que ha aportado la víctima.

Todas las dificultades mencionadas que nos podemos encontrar a la hora de realizar este tipo de entrevista, llevaron a Edward Geiselman y Ronald Fisher a elaborar una entrevista alternativa en el que se pueda obtener la mayor información con el menor sesgo posible: “Entrevista Cognitiva”

• *Entrevista Cognitiva*

Este nuevo tipo de entrevista fue diseñado con el objetivo de facilitar el recuerdo en víctimas y testigos para poder obtener así más información, evitando mayor número de errores en los interrogatorios.

Para el conocimiento de este tipo de entrevista es importante revisar los principios de memoria en los que se basa, los requisitos para su realización, y las técnicas que se van a utilizar.

Principios de memoria (en Clemente, 1998):

- “Los trazos de memoria están compuestos por diversas características (Bower, 1967; Wickens, 1970), y la efectividad del recuerdo va a depender de la cantidad de rasgos relacionados con el evento que hayan sido codificados (Flexser y Tulving, 1978).”
- “Hay variedad de pistas que facilitan el recuerdo, información no accesible por una vía puede serlo por otra. (Tulving, 1979)”.

Requisitos para la conceptualización y realización de la Entrevista Cognitiva (Fisher y Geiselman, 1992):

- Hay que minimizar las fuentes de distracción innecesarias, ya que el recuerdo necesita concentración. (ruidos, entorno físico, preguntas inadecuadas....)
- Hay que recrear el contexto del pasado en el momento de la entrevista, haciendo referencia a pensamientos, reacciones emocionales, estado psicológico, entorno físico, ya que todo eso pudo influir en el recuerdo.
- El que un testigo se equivoque o no recuerde algún detalle, no hace que el resto de la información dada sea poco veraz.

Por último, para la realización de la Entrevista Cognitiva, se utilizan una serie de técnicas generales y técnicas específicas y/o auxiliares (Clemente, 1998; Burón, 2003)

Técnicas generales:

- Reinstauración del contexto: esta técnica hace referencia a poder reconstruir mentalmente el contexto del momento de los hechos. El entrevistador insta al testigo o víctima a visualizar tanto los aspectos físicos o realidad exterior (entorno, luminosidad, olores, hora, sonidos, temperatura, objetos, gente alrededor...), como la realidad subjetiva (reacciones emocionales, sentimientos, ideas, pensamientos...) del suceso vivido.
- Informar de todo: se pide al testigo o víctima que cuente todo lo que recuerde aunque crea que son aspectos banales; se insta a que aporte todos los detalles posibles, por mínimos que pudieran parecer. Muchas veces las personas, en las tomas de declaración, pueden obviar muchos detalles, pensando que pueden resultar triviales.
- Cambio de perspectivas: se pide al testigo o víctima que se sitúe en otros lugares de la escena e informe de lo que hubiera visto desde esos ángulos; de esta manera se facilita el recuerdo de detalles que son difíciles de aportar desde un único ángulo visual.
- Recuerdo en orden diferente: se pide al testigo y/o víctima que recuerde el suceso siguiendo diferentes órdenes (empezando por el final, desde la mitad...)

Técnicas auxiliares y/o específicas:

- Apariencia física: para ayudar al testigo y/o víctima a recordar el aspecto físico de una persona se le puede realizar una serie de preguntas específicas como, ¿le recordó a alguien conocido? ¿había algo inusual en él?, ¿Vio algún detalle extraño en ella?
- Nombres: si se necesita que el testigo y/o víctima recuerde algún nombre (de algún implicado en el delito por ejemplo), se le pueden realizar una serie de preguntas o indicaciones para intentar facilitar el recuerdo: tratar de recordar la primera letra del nombre recorriendo el alfabeto, preguntar si es un nombre típico de alguna región, si era un nombre compuesto, si era un nombre común o un nombre raro...
- Objetos: para intentar facilitar la descripción de objetos, se le puede pedir al sujeto, por ejemplo, la descripción de los objetos que había en la habitación, y realizar preguntas específicas sobre ellos (¿parecían pesados?).
- Conversaciones y rasgos del habla: se pretende hacer hincapié en el recuerdo de la forma de expresarse y hablar de la o las personas implicadas. (¿se usaron palabras inusuales, extranjeras?; ¿se utilizó algún tipo de argot?; ¿apreció algún acento, tartamudeo?).
- Matrículas de coches: puede ocurrir que el sujeto haya visto la matrícula de un vehículo que interese para la investigación, pero que no la recuerde; para ayudarlo a recordar la matrícula se le pide que recuerde si era extranjera, nacional, si recuerda la provincia; color de la placa; si había números y letras; si el primer número tenía forma redonda (0, 8), o tenía líneas rectas (1, 4, 7...); líneas rectas y curvas (2,5); sólo líneas curvas (3,6); y así con todos los números.

Como se ha podido apreciar, en la entrevista cognitiva lo que se pretende es facilitar el recuerdo de aquello que ha experimentado la víctima, y poder obtener así mayor cantidad de información. No obstante, para la realización de la misma se requiere entrenamiento por parte del entrevistador; resultaría de gran utilidad la formación y el entrenamiento de los agentes de los Cuerpos de Seguridad en la realización de este tipo de entrevista, ya que facilitaría sin duda la posterior labor profesional.

2.4.2. Actuación in situ o de primera instancia

Otra de las actuaciones que se pueden llevar desde los agentes de los Cuerpos de Seguridad es la actuación in situ, en el lugar donde están ocurriendo los hechos. Dependiendo de las habilidades profesionales de los agentes, se conseguirá solventar la situación de forma adecuada o inadecuada. Veamos por ejemplo la siguiente situación (Blanton, 1976):

Una mujer llama alterada pidiendo ayuda: su marido está estrangulando a su hija de 14 años. Los agentes de policía llegan y se encuentran al padre con actitud agresiva y a la madre llorando en la cocina. Uno de los agentes examina la situación en el resto de la vivienda, mientras que el otro se quita la gorra, se sienta en el sofá y comienza a hablar directamente con el padre; se muestra de acuerdo en que es necesario enseñar disciplina a los hijos, y que resulta una labor difícil. El agente, de forma paulatina, saca al hombre de su inmediata y explosiva preocupación hacia una discusión más general. Antes de que pase mucho tiempo el padre ha relajado su actitud postural y ha perdido su hostilidad; entre los dos acuerdan que el estrangulamiento no es un método efectivo de disciplina. Mientras, el otro agente, ha dispuesto que la joven duerma esa noche en casa de una amiga y ha facilitado a la madre información que le había pedido sobre procedimientos para obtener un posible divorcio. En media hora la situación se resuelve, e incluso el hombre se despide de los agentes con un apretón de manos.

Atendiendo a esta situación, podemos considerar que la actuación de estos agentes ha sido una actuación eficaz; han conseguido solventar la situación sin que salga ninguna persona dañada. Estos agentes han actuado en primera instancia con el fin de reestablecer el enfrentamiento inmediato, “*primeros auxilios psicológicos*”.

La realización de estos primeros auxilios psicológicos consta de cinco pasos muy importantes que pasaremos a explicar a continuación y que están basados en Lucket, J.B. y Slaikeu, K.A.):

Realización del contacto psicológico

El objetivo es reducir las tensiones y proporcionar calma, no olvidando su papel de autoridad.

Técnicas:

- **Demostración de comprensión:** se trata de hacer saber a la persona que se comprende lo que la persona siente; utilizando para ello el tono de voz, palabras, expresiones faciales, gestos... No olvidemos todo lo visto anteriormente en el apartado de escucha activa, y que podemos utilizar en este primer momento.
- **Ejemplificación de comportamiento de calma:** las personas en situaciones de crisis suelen valorar la situación dependiendo de cómo reacciona la gente de alrededor; actuando de forma clamada, podemos aportar serenidad a las personas a las que tenemos que atender.
- **Tranquilización:** además de actuar con calma, los agentes deben dar razones a la persona por las que deba sentirse más tranquila y expresar su confianza sobre un resultado positivo de la situación.
- **Hablar de lo que ocurre:** hay que aprender a identificar aquellos momentos en que resulte útil estimular a que se hable de la crisis en sí, y de los momentos en los que conviene hablar sobre aspectos que no tienen que ver con ella. Si se observa que el hablar de lo que está ocurriendo altera a la persona, es conveniente desviar a otros temas, que pudieran ser información de fondo que necesitará el policía para la realización del informe.
- **Uso de la distracción:** se trata de hacer observaciones o afirmaciones irrelevantes que nada tienen que ver con la situación; pedir un favor (vaso de agua), preguntas sobre aspectos irrelevantes etc.
- **Utilización del humor:** el uso del humor puede ayudar a dar una sensación de que el agente de policía no está tenso, y ayudar a calmar las emociones de crisis con sentimientos agresivos.
- **Repetir y vociferar:** levantar la voz en algunos momentos puede ayudar cuando la persona está inmersa en sus propios sentimientos y emociones, y se muestra indiferente incluso a la presencia de los demás (Puede ser positivo a veces incluso dar un golpe fuerte).
- **Utilización de la coerción física:** únicamente se recurre a esta técnica cuando fallan todos los métodos previos para tranquilizar o calmar o hay un peligro

físico. Se debe emplear sólo la fuerza suficiente para cumplir el objetivo, y no excederse.

- Utilización de quienes son confiables entre los demás: se solicita a otra persona para que tranquilice al sujeto, alguien en quien confíe; esto puede ser necesario en los casos en los que hay alto grado de mortandad, hay varios ciudadanos alterados, se teme a la policía, se habla un lenguaje extranjero, y cuando los métodos comunicativos no han resultado útiles.
- No hacer caso a la persona de manera temporal: esta técnica trata el estado emotivo no haciendo caso al sujeto de forma temporal (cuando haya amenazas a la seguridad del policía, para evitar un daño mayor...)

Intervención de primera instancia:
Primeros auxilios psicológicos (Slaikeu, 1996)

¿Por cuánto tiempo?	De minutos a horas.
¿Por parte de quién?	Protectores de vanguardia (padres, policía, clero, abogados, médicos, enfermeras trabajadores sociales, etc)
¿Dónde?	Ambientes comunitarios: hospitales, iglesias, hogares, escuelas, ambientes de trabajo, etc.
¿Cuáles son las metas?	Restablecer el enfrentamiento inmediato: dar apoyo, reducir la mortalidad; enlace con recursos de ayuda
¿Cuál es el procedimiento?	Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos.

Analizar las dimensiones del problema

El siguiente paso importante, después del primer contacto, es determinar qué problemas necesitan atención inmediata y cuáles se pueden posponer. Igualmente se debe determinar: riesgo de mortandad, si el sujeto se puede cuidar él solo en ese momento, y si se ha cometido un crimen o no.

Técnicas:

- Preguntas abiertas: así la persona puede realizar una narración libre de los hechos.
- Escuchar: cuando la persona esté relatando lo sucedido, es importante proporcionar señales de que se está escuchando: contacto visual, asentimientos, verbalizaciones...
- Preguntas cerradas: sólo se realizarán para aclarar en algunos aspectos concretos; son preferibles las preguntas abiertas.
- Parafrasear: comunicar el mensaje con palabras diferentes a las ya utilizadas. Esto demuestra interés y comprensión, y anima a continuar el relato.
- Reflexión sobre los sentimientos: resulta importante poner atención en los sentimientos del sujeto para captar así mejor el contenido de lo que comunica; hay que fijarse en qué dice y cómo lo dice.
- Desatención selectiva y uso del silencio: esta técnica se suele utilizar cuando la persona está en estado de verborrea, habla demasiado y casi no se puede seguir la conversación.
- Estimulación y uso de proposiciones específicas e implícitas: cuando la persona conversa de forma desorganizada y confusa, resulta adecuado realizar preguntas muy concretas para reconducir la conversación.
- Revelación acerca de uno mismo y uso de la proximidad: en ocasiones puede resultar útil que el agente se muestre próximo a la persona y realice revelaciones sobre uno mismo, para facilitar que la persona comparta sus pensamientos y sentimientos; no obstante, para que esto resulte útil, los comentarios del agente deben ser en público y sobre experiencias públicas; y no en privado y aspectos personales, ya que tiende a rebajar al policía a ojos del sujeto. Para transmitir proximidad, el agente puede utilizar comentarios positivos.
- Confrontación: a veces resulta útil hacer ver a la persona posibles discrepancias, tanto en relación al contenido de lo que verbaliza, como entre el contenido con la emoción expresada.

- Exigencia: si una persona se muestra muy hostil o pudiera haber gran peligro físico, el agente debe dar instrucciones sobre lo que se debe hacer.

Exploración de posibles soluciones

En este punto resulta importante ofrecer la posibilidad a las personas de ofrecer sus propias soluciones; si el agente ofrece sus soluciones directamente, éstas pueden ser rechazadas por los implicados.

Al explorar las soluciones hay que tener en cuenta si ya se ha intentado algo antes, el qué, si ha fallado y por qué.

Realización de acción concreta

A la hora de realizar una acción concreta se deben tener evaluados una serie de aspectos, que nos indicarán si el o los agentes mantendrán una actitud facilitante o una actitud directiva.

Actitud facilitante

Se recomienda mantener esta actitud cuando la mortalidad es baja, el sujeto es apto física y psicológicamente para cuidarse de si mismo, y aún no se ha cometido un crimen.

Acciones que se pueden realizar:

- Mediación: mediante la mediación lo que se pretende es que los sujetos lleguen a su propia solución del problema, mediante acuerdos consensuados entre las partes involucradas.
- Negociación: el agente sugiere soluciones y asiste activamente en la elección. Se puede hablar con cada parte por separado y luego reunirlos.

Guías para una negociación eficaz (Goldstein, Sprafkin y Gershaw, 1976):

- Manifestar la propia posición

- Hacer saber que se comprende la posición de cada persona
- Preguntar si se está de acuerdo con su posición.
- Escuchar de manera abierta las respuestas
- Proponer un compromiso.
- Orientación: esta actuación resulta más directiva que las dos anteriores; aparte de comprender sentimientos y expectativas, implica ofrecer sugerencias y dar consejos.

Actitud directiva

Se recomienda mantener esta actitud cuando hay riesgo alto de mortandad, la persona está incapacitada en lo físico o psicológico para cuidarse a sí misma, o se ha cometido un delito. Se puede realizar una movilización activa de recursos o un control.

La movilización activa de recursos implica la derivación a otras instituciones, que se realiza después de un conocimiento del problema. Para que esto sea exitoso (Goldstein et al, 1979):

- Hacer saber que se comprende la situación y los sentimientos.
- Comunicar que la institución a la que se le va a remitir puede ayudarle en cuanto a su problema
- Dar por escrito información adecuada, con números de teléfono de referencia y asegurarse que la comprende.
- Si es posible, hacer que llame a la institución estando el policía presente.
- Si él no puede hacerlo intentar obtener permiso de él para hacer la llamada.
- Si eso es imposible, intentar que se comprometa para que lo haga lo antes posible.

El control, hace referencia a un comportamiento tipo arbitraje por parte de los agente; es el agente quien toma las decisiones, y las comunica de manera autoritaria. Esto suele hacerse en situaciones más extremas.

Seguimiento

Por último, resulta conveniente realizar un análisis de los pasos que se siguieron en la situación de crisis, y si tuvieron el resultado pretendido.

Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos Lucket, J.B. y Slaikou, K. A. (1996).

COMPONENTES	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Realización de contacto psicológico	Escucha activa. Comunicar aceptación.	Contar tu "propia historia" Juzgar, regañar o tomar partido
Analizar las dimensiones del problema	Preguntas abiertas Escucha activa Evaluar la mortalidad	Sólo preguntas cerradas Permitir abstracciones continuas. Dar la razón del "problema"
Exploración de posibles soluciones	Invitar a ofrecer soluciones Explorar las soluciones intentadas.	Ofrecer únicamente las soluciones del agente.
Realización de acción concreta	Dar un paso cada vez Ser directivo cuando sea necesario	Intentar resolverlo todo ahora Prometer cosas Mantener una actitud pasiva
Seguimiento	Hacer un convenio para recontactar Acordar un segundo encuentro Evaluar las acciones realizadas	Asumir que la persona continuará la acción de plan por sí mismo No evaluar las acciones realizadas

Cuadro resumen de primeros auxilios psicológicos por parte de los agentes de policía (basado en Lockett, J.B. y Slaikou, K. A., 1996)

CAMINO DE LOS HECHOS

Pensar en experiencias similares anteriores
 Anticipar lo inesperado
 Realizar un plan de acción tentativo



CONTACTO

Demostración de comprensión

 Ejemplificación de comportamiento de calma
 Tranquilización
 Hablar de lo que ocurre

 Uso de la distracción

 Uso del humor
 Repetir y vociferar

 Uso de la coerción física

 Utilización de quienes son confiables entre los demás
 No hacer caso a la persona de manera temporal

DIMENSIONES DEL PROBLEMA

Preguntas abiertas
 Escucha

 Preguntas cerradas
 Parafrasear
 Reflexión sobre los sentimientos
 Desatención selectiva y uso del silencio
 Estimulación
 Revelación de uno mismo y proximidad

 Confrontación

POSIBLES SOLUCIONES

Posibles soluciones

 Soluciones intentadas

 Alternativas posibles



PASOS DE ACCIÓN

Cuando:
 - Mortalidad baja
 - La persona puede actuar en su propio beneficio; y
 - No hay comisión de crimen

Actitud facilitadora

Cuando:
 - Mortalidad alta
 - La persona no puede actuar en su propio beneficio; o
 - Hay comisión de crimen

Actitud directiva



SEGUIMIENTO

CAPÍTULO 3. CONCEPTUALIZACIÓN DEL FENÓMENO DEL TERRORISMO Y SU REPERCUSIÓN EN LAS VÍCTIMAS

Tratar el tema del fenómeno del terrorismo, resulta de capital importancia, sobretodo en el presente caso, en el que se hace referencia a los profesionales de los Cuerpos de Seguridad. Por una parte, encontramos que los agentes de los Cuerpos de Seguridad, entrarán en contacto con este colectivo victimológico, bien en una atención de urgencia en primera instancia, bien recogiendo testimonios y/o recogiendo pruebas en la investigación. Por esta razón, resulta de gran importancia un primer acercamiento sencillo a este fenómeno, que permita la aclaración de ciertos conceptos y, permita también, un acercamiento a la situación psicológica de estas víctimas, para poder así mejorar la asistencia en esta área.

Por otro lado, la importancia de abordar el presente tema, radica igualmente en la realidad, de que en muchas ocasiones los propios agentes de los Cuerpos de Seguridad se convierten en víctimas, por el mero hecho de pertenecer al colectivo profesional al que pertenecen. Puede ser que en ocasiones la propia persona se convierta en víctima, o que tengamos cerca a un compañero/a que lo haya sido.

3.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE TERRORISMO

El Terrorismo hace referencia a una serie de acciones violentas realizadas por personas identificadas como terroristas, y basadas en el miedo y en la generación de impotencia en las víctimas. Estas acciones son justificadas en base a principios políticos o ideológicos, con las que argumentan cualquier acción llevada a cabo para reivindicar sus intereses (Graña, 2005).

Las acciones terroristas violan los derechos fundamentales de las personas a las que van dirigidas (Alonso-Fernández, 1994):

- Derecho a la vida, a la integridad física y moral
- Derecho a la libertad ideológica, religiosa y de culto

- Derecho a la libertad y seguridad personal
- Derecho a la libertad de expresión

El terrorismo formaría parte los denominados delitos violentos; este tipo de delitos, hacen referencia a sucesos negativos, vividos de forma brusca, que generan terror e indefensión, ponen en peligro la integridad física o psicológica de una persona y la dejan en una situación emocional en la que no se siente capaz de poder afrontar con los propios recursos psicológicos habituales. (Echeburúa, 2005).

3.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE VÍCTIMA DE TERRORISMO

Al hablar de víctima de terrorismo estamos hablando, más allá de las repercusiones físicas que un suceso pueda tener en una persona, *de todo ser humano que sufre un malestar emocional a causa del daño intencionado (atentado terrorista), provocado por otro ser humano.* (Echeburúa, 2004)

En este sentido, el concepto de víctima del terrorismo, hace alusión a dos componentes importantes que lo integran (Echeburúa, 2005):

- Componente objetivo: hace referencia al hecho de haber perdido una vida humana o haber sufrido daño físico o psicológico, amenazas, menoscabo de la libertad etc.
- Componente subjetivo: este componente hace referencia a las reacciones emocionales negativas (miedo, rabia, inseguridad...) que experimentan las víctimas y que son muy diferentes y varían considerablemente de unas víctimas a otras. Estas reacciones emocionales experimentadas pueden, consecuentemente, llevar a la persona a desarrollar una serie de conductas, que le repercutan negativamente en la calidad de vida (miedo a salir solo a la calle, cambio de horarios y rutinas, temor a viajar, cambio de residencia, necesidad de ir con escolta...).

En relación al primero de los componentes, al componente objetivo, hay una realidad indiscutible, y es la de que la persona no va a dejar de ser víctima en este sentido, ya que no se puede borrar lo que ya ha ocurrido. Teniendo esto en cuenta, resulta de mayor relevancia centrarnos en el segundo componente, en el componente

subjetivo; en este sentido es posible que la persona deje de ser víctima, lo que debe asumirse e intentar conseguir lo antes posible; la persona debe intentar combatir las reacciones negativas emergentes, si es necesario con ayuda profesional, según el caso, para poder afrontar de nuevo la vida, y no dejar que este componente subjetivo del que estamos hablando llegue a apoderarse de la persona hasta tal punto, que sea casi exclusivamente lo único que de sentido a su vida y llegue a regirla por completo; en definitiva, que la persona se centre en *vivir* y no se limite únicamente a *sobrevivir* (Baca y Cabanas, 2003)

3.2.1. Tipologías de víctimas de terrorismo

Las víctimas de terrorismo podrían dividirse en tres clases en función del motivo por el que son escogidas por los terroristas, así encontramos (Echeburúa, 2005):

- Víctimas escogidas en relación a su responsabilidad profesional, como policías, militares, jueces, etc.
- Víctimas escogidas en relación a su moral y política.
- Víctimas escogidas de forma arbitraria, para demostrar que nadie está a salvo del terror.

Igualmente, y como recordaremos del primer capítulo, obviando otras posibles tipologías y/o categorización del colectivo de víctimas de terrorismo, creo resulta de gran importancia incidir en:

- Víctimas directas: aquellas personas que han sufrido directamente el atentado terrorista y/o el suceso traumático.
- Víctimas indirectas: aquellas personas cercanas y familiares de la víctima primera, que no habiendo sufrido directamente el atentado terrorista y/o el suceso traumático, pueden sufrir ciertas consecuencias del mismo (cambio de domicilio, cambios de rutina, etc.), y en las que puede aparecer daño psicológico y/o emocional

Una última diferenciación que se podría realizar a este respecto, hace referencia a ciertas leyes que hayan podido surgir de apoyo a las víctimas, y que en cuanto a las propias disposiciones, encontramos la existencia de víctimas indemnizables y víctimas no indemnizables.

3.3. CONSECUENCIAS Y DAÑO PSICOLÓGICO DEL TERRORISMO

3.3.1. Daño psicológico derivado del terrorismo

Cuando ocurre un atentado terrorista, las personas experimentan además de las consecuencias físicas del mismo, un daño psicológico. A lo largo de los años no se ha tenido demasiado en cuenta este daño psicológico, que sin embargo es de gran relevancia; aunque cada vez más se consideran estas repercusiones psicológicas emergentes, da la sensación de que todavía queda mucho camino que recorrer en este sentido.

Entre las causas o acontecimientos que pueden generar un daño psicológico encontramos la amenaza a la integridad física o psicológica, la aparición de una lesión física grave, la percepción de intencionalidad del suceso ocurrido, y la pérdida de un ser querido. Igualmente, este daño psicológico es mayor si las consecuencias del suceso son múltiples (abandono del trabajo, cambio de residencia, cambio de horarios y rutinas...) (Baca y Cabanas, 2003; Echeburúa, Corral y Amor, 2005)

Dicho todo lo anterior, las primeras reacciones que pueden aparecer en las víctimas, y que en principio tienden a remitir en pocas semanas, hacen referencia a (Echeburúa, 2004; Echeburúa, 2005; Graña, 2005):

- Malestar generalizado.
- Aislamiento.
- Pérdida de apetito.
- Insomnio.

- Desesperanza.
- Somatizaciones.
- Ansiedad.
- Síntomas depresivos.
- Pérdida de autoestima.
- Desconfianza en los propios recursos para afrontar la vida futura
- Sentimientos de culpa (no haber ayudado a otras víctimas, haber sobrevivido entre tanta desgracia...) que pueden dificultar la readaptación emocional posterior.
- Quiebra en el sentimiento de seguridad en la persona y en el entorno familiar más próximo.

Este proceso de victimización puede llevar a la persona a desarrollar algunos sesgos cognitivos, o ideas erróneas impregnadas por la propia percepción de los sucesos; así, la propia víctima puede llegar a pensar: que el mundo es maligno, que el mundo no tiene sentido, que la persona misma no tiene dignidad, y que la gente no es honrada (Echeburúa, Corral y Amor, 2004).

Con el paso del tiempo, a medio y largo plazo, pueden aparecer en las víctimas (Baca y Cabanas, 2003; Echeburúa, 2005; Graña, 2005):

- Trastornos de conducta: dependencia emocional excesiva, actitudes victimistas, pasividad, tendencia a la introversión, embotamiento afectivo, etc.
- Tendencia a la desconexión entre el relato del atentado y la vivencia emocional.
- Irritabilidad: debido a baja frustración en acontecimientos cotidianos; esto puede traducirse en reacciones agresivas, normalmente hacia familiares y personas cercanas. Estas reacciones agresivas, también pueden ser hacia ellos mismos (ideas de suicidio, abuso de alcohol, conductas de riesgo).

- Ataques de pánico: sensación intensa de miedo y angustia, acompañada por taquicardia, sudoración, náuseas, temblores etc. Ocurren mayormente, cuando la persona se expone a situaciones relacionadas con el hecho traumático.
- Depresión: pueden aparecer episodios depresivos posteriores, en los que la víctima sufre pérdida de interés y de autoestima; pueden aparecer incluso ideas suicidas recurrentes, sobretodo en los casos en los que se ha perdido algún ser querido en el suceso traumático.
- Abuso de drogas: suele ser frecuente que las víctimas recurran al alcohol y a otras sustancias como respuesta al malestar que sufren.
- Conductas extremas de miedo-evitación: en la mayoría de los casos aparecen conductas de evitación de todo lo relacionado con la situación traumática. Puede incluso ocurrir, que la víctima generalice este miedo y estas conductas de evitación asociadas, a otro tipo de situaciones que en principio no estarían relacionadas con la primera, lo que puede llegar a interferir de forma muy significativa en la vida de la víctima.
- Transformación permanente de la personalidad: aparición de rasgos de personalidad nuevos, estables e inadaptativos que se mantienen durante al menos dos años y que llevan a un deterioro de las relaciones interpersonales y a una falta de rendimiento en la actividad laboral.
- Trastorno de Estrés Postraumático⁴: hace referencia a una respuesta intensa de miedo, terror e indefensión, caracterizado por: la reexperimentación del suceso traumático en forma de sueños, imágenes, recuerdos constantes, etc.; evitación a nivel cognitivo y a nivel conductual de lugares y/o situaciones asociadas al evento traumático; y respuestas de hiperactivación y vigilancia como dificultades de concentración, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño, etc.

Profundizando un poco más en relación a la manifestación de la sintomatología psicológica en las personas víctimas de terrorismo, se podría hablar de un patrón relativamente común de reacción (Graña, 2005). En un primer momento la persona puede entrar en estado de shock y manifestar sensaciones de incredulidad e irrealidad

⁴ Ver anexo 2 de este capítulo

ante la situación. Se podría apuntar, que las personas pueden pasar por diferentes fases (Acierno, Kilpatrick, y Resnick, 1999):

- Primera fase: Negación

La persona tiende a negar la realidad que está viviendo, debido a la dificultad que supone tomar conciencia de que ha sido objeto de un atentado terrorista.

- Segunda fase: Pánico, espanto y terror

Poco a poco la persona se va haciendo consciente de la realidad, y empiezan a aparecer consecuentemente sentimientos de pánico, espanto y terror ante lo sucedido.

- Tercera fase: Depresión

Una vez integrada la realidad del suceso ocurrido y el trauma que supone, puede aparecer un cuadro depresivo asociado al mismo; este cuadro depresivo se puede manifestar a través de diferente sintomatología: apatía, resignación, irritabilidad, insomnio, pesadillas, autoacusación, elaboración fantástica etc.

- Cuarta fase: Integración Psíquica

Finalmente se consigue integrar a nivel psicológico lo ocurrido, lo que permite y ayuda al desarrollo de nuevas defensas posibles para poder evitar la incidencia de situaciones de victimización.

Habiendo explicado las posibles consecuencias psicológicas emergentes en las víctimas del terrorismo, ya conocemos mejor la situación psicológica con la que podemos encontrarnos como agentes de los Cuerpos de Seguridad en aquellos casos en los que tengamos que atender a este colectivo victimológico; e incluso comprender mejor el propio proceso, en el caso de que nosotros/as mismos/as lo hayamos sido o tengamos un compañero/a cercano/a que haya podido pasar por una situación semejante. Pero...

3.3.2. ¿Sólo las víctimas directas sufren consecuencias psicológicas?

Las consecuencias y el alcance del atentado terrorista no se dan exclusivamente en las víctimas directas del mismo, sino que las consecuencias alcanzan también a aquellas personas cercanas a la víctima directa a través del efecto onda y del efecto contagio (Trujillo, 2002).

En cuanto al *efecto onda*, se podría decir que los atentados terroristas generan una “onda expansiva” que actúa en círculos concéntricos:

- En el primer círculo se encuentran las víctimas directas, sufridores primeros de los atentados, y de las consecuencias físicas, psicológicas y emocionales.
- En el segundo círculo se encuentran los familiares de estas primeras víctimas, que se enfrentan al dolor del ser querido y a la readaptación a una nueva situación.
- En el tercer círculo, pueden encontrarse los compañeros de trabajo (en nuestro caso, toma especial relevancia cuando la víctima directa ha sido un miembro de los Cuerpos de Seguridad), vecinos, o miembros de la comunidad que pueden manifestar temor o indefensión ante la posibilidad de futuros atentados

En cuanto al *efecto contagio*, la convivencia con la víctima directa y un contacto cercano y prolongado, puede actuar como estresor crónico en el ámbito familiar, y deteriorarlo; en estos familiares se produce lo que denomina una traumatización secundaria.

3.3.3. Tratamiento y recuperación

Una vez que se han desarrollado en la persona diferentes manifestaciones psicológicas en relación al hecho traumático vivido, la necesidad de aplicación de un tratamiento psicológico, vendrá determinada por una serie de circunstancias, como pueden ser: el equilibrio psicológico previo, el transcurso del tiempo, la atención prestada a los requerimientos de la vida cotidiana y el apoyo familiar y social. En el mismo sentido, la persona que se encuentra atrapada en el suceso traumático, que

mantiene alterado el sueño y el apetito, que se aísla socialmente, que vive anclada en el sufrimiento emocional, y que no es capaz de afrontar las exigencias de la vida cotidiana, necesitará determinada ayuda psicológica específica, e incluso, ayuda farmacológica en algunos casos (Echeburúa, 2005).

Normalmente, entre las personas que probablemente necesitarán una ayuda específica, pueden encontrarse personas con antecedentes psicopatológicos, personas con secuelas graves tras el atentado, personas que se sienten solas, sin apoyo social ni familiar, que tienen hijos pequeños a su cargo, y que se han quedado en unas condiciones económicas precarias, o que son inmigrantes en situación irregular o inestable (Echeburúa y Corral, 2005).

Una vez realizado el tratamiento, ¿cuándo podemos considerar que la persona se ha recuperado?

Aspectos que nos indican una posible recuperación de la persona: Indicadores positivos, entre otros: (Rojas Marcos, 2002; Echeburúa, 2005):

- El que la persona haya acudido de forma regular a las sesiones de tratamiento psicológico, y cumpla regularmente las prescripciones recibidas.
- La re-estabilización del sueño y del apetito.
- La recuperación de la expresión verbal de los sentimientos.
- La reaparición de expresiones de afecto en los gestos (sonrisas, abrazos, besos...) .
- El aumento en la cantidad y calidad de actividades realizadas (lectura, acudir a espectáculos, conversaciones gratas con amigos, salir a pasear...).
- La implicación en conductas altruistas y de ayuda a los demás.

En este sentido, se puede considerar que la persona ha superado el trauma, cuando incluso con dolor, puede integrar el suceso traumático dentro de su historia personal, como algo que forma parte del pasado, viviendo con normalidad el día a día, utilizando estrategias de afrontamiento positivas, y sin experimentación de grandes emociones negativas (Trujillo, 2002).

Aspectos que pueden indicar problemas en recuperación de la persona: Indicadores negativos, entre otros (Echeburúa, 2005; Navarrete, 1998):

- Inestabilidad emocional anterior al suceso.
- Respuestas de embotamiento afectivo⁵
- Haber estado hospitalizado por afectación física en relación al suceso traumático.
- Haber padecido con anterioridad un trastorno ansioso-depresivo grave.
- Muestras de mala capacidad de adaptación en una victimización previa.
- Adopción de estrategias de afrontamiento negativas (abuso de alcohol, abuso de tranquilizantes, volcarse en el trabajo de forma compulsiva, etc.).
- Mantener una baja laboral indefinida.
- Implicarse en una serie de reclamaciones judiciales sin fin.
- Aparición de circunstancias vitales adversas (divorcio, pérdida de empleo, etc.).
- Persistencia de secuelas físicas que impiden retomar la vida anterior.

3.4. LOS/AS AGENTES DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD EN RELACIÓN AL TERRORISMO

3.4.1. Estrés en los/as agentes de los Cuerpos de Seguridad

Bien es sabido, que la profesión de agente de los Cuerpos de Seguridad lleva pareja una serie de características propias que hacen que la persona que la ejerce esté expuesta a una constante sensación de estrés; así, la emoción más experimentada por los agentes de los Cuerpos de Seguridad es, precisamente, el estrés (Pacheco, 2004). Esta realidad cobra mayor importancia, si cabe, cuando hablamos del fenómeno del terrorismo, ya que históricamente esta profesión ha sido objetivo explícito del mismo.

⁵ Pérdida de la capacidad de atender y responder emocionalmente al entorno habitual

La sensación constante de estrés a la que están sometidos/as los/as agentes de los Cuerpos de Seguridad es debido, por un lado, a las condiciones en las que desarrollan su labor profesional (sobretudo cuando hablamos del fenómeno del terrorismo, encontramos que en ocasiones los agentes tienen que desarrollar su labor profesional en un entorno conflictivo y arriesgado); por otro lado, las herramientas de trabajo de los agentes, como las armas por ejemplo, pueden considerarse también como una fuente generadora de estrés (Pérez Bravo, 2006).

Factores de riesgo y de protección

Consecuencias y efectos negativos del estrés ante situaciones de crisis (Pérez Bravo, 2006; basado en Herrero, 2002, y Pecci, 2005)

CONSECUENCIAS	EFFECTOS
<i>A nivel conductual: estilos de afrontamiento inadecuados</i>	Uso de la fuerza en el ataque y lucha, con la consecuente disminución del rendimiento debido al agotamiento y desgaste corporal. Huída mediante la evitación o negación de la amenaza. Paralización por el miedo, indefensión, desesperanza, fatalismo.
<i>A nivel cognitivo</i>	Distracción de pensamiento. Pérdida de la capacidad de pensamiento analítico. Pérdida de memoria.
<i>A nivel físico</i>	Distorsiones sensoriales, visuales y auditivas. Incapacidad para hablar en los primeros momentos después de una situación de estrés. Expresiones faciales de miedo. Pérdida de habilidades motoras.

Factores de protección

Como factor de protección esencial del estrés, y de sus consecuencias y efectos para los agentes de los Cuerpos de Seguridad, encontramos que es indispensable y de gran relevancia una buena preparación psicológica y/o mental. Dicha preparación psicológica podría consistir en (Pérez Bravo, 2006):

- Conocer las consecuencias y efectos del estrés en el propio cuerpo.
- Reconocer y ser consciente de las propias reacciones en situaciones de estrés.
- Entrenar en técnicas psicológicas básicas que ayuden a mejorar el control mental en situaciones de estrés. Entre estas técnicas básicas eficaces, podemos destacar relajación y respiración⁶; visualización⁷ e imaginación; técnicas de concentración.

3.4.2. Cuando un/una compañero/a ha sido víctima, ¿cómo puedo ayudarle?

Muchas veces nos encontramos ante la situación de que un/una compañero/a, o incluso la propia persona, ha sido víctima de un atentado terrorista. En el primero de los casos, tenemos muchas ganas de colaborar y ayudar, pero tememos que no podamos estar haciéndolo bien, o que incluso nuestra actuación perjudique más a esa persona.

A la hora de prestar ayuda al compañero/a tenemos que tener en cuenta que se pueden establecer dos tipos de ayudas: ayuda formal y ayuda informal.

En relación a la ayuda formal que se les puede brindar, quizás en el aspecto en el que más habría que incidir sería el de la realización de una buena acogida⁸. En primer lugar, como víctimas que son, y recordando lo visto con anterioridad, debemos intentar facilitar una acogida apropiada, en la que la persona se sienta arropada y entendida en un primer momento; resulta importante:

- Facilitar información: sobre diligencias a seguir, actuaciones que puede llevar a cabo, asociaciones, instituciones y diferentes asociaciones a las que acudir.
- Atender y entender el estado psicológico y emocional (empatía, escucha activa)
- Atención humana e individualizada en la persona

⁶ Relajación y respiración: ayudan a controlar la propia activación fisiológica propia de una situación de estrés

⁷ Visualización: hace referencia a imaginar posibles situaciones de estrés a las que habrá que hacer frente, para buscar posibles soluciones; de esta manera el agente mejora la capacidad de improvisación de respuestas óptimas en situaciones de estrés.

⁸ Ver capítulo 2

Por otro lado hemos mencionado también la posibilidad de ofrecer nuestra ayuda de manera más informal, como personas cercanas que somos a la víctima. De forma general, ¿qué pautas o aspectos podemos tener en cuenta a desarrollar? (Nader, 1999; International Society For Traumatic Stress Studies, 2003; American Psychological Association, 2005):

- Actuar como almohada psicológica; este apoyo, se proporciona muchas veces con la simple presencia, escuchando y dando la posibilidad de que la persona afectada exprese sus emociones, escuchando con atención, con respeto e intentando ponerse en su lugar; es lo que en términos clínicos se llama “Escucha Activa”.
- Animar a hablar del tema con familiares y ayudar a expresar el miedo, la rabia, la pena; si nos quedamos dentro con esos sentimientos saldrán más adelante y podrán provocar malestar.
- Proporcionar información adecuada. No minimizar ni ocultar los riesgos, que puedan proporcionar falsas esperanzas sobre la propia realidad de la persona,
- Intentar que la persona recupere la vida cotidiana y las rutinas y roles habituales lo antes posible.
- Animar a practicar deporte.
- Facilitar las conversaciones con las personas más queridas, cercanas y de confianza.
- Animar a expresar emociones.
- Animar a contar el relato de lo ocurrido; cuántas más veces relate la vivencia, antes puede elaborar el suceso y continuar adelante con la propia vida.
- En los casos en los que pueda resultar difícil a la persona hablar de lo sucedido (o cuando son niños pequeños), animar a dibujar o escribir sobre el suceso.
- Identificar posibles enfermedades físicas y trastorno psicológicos, para una posible derivación al servicio oportuno.
- Solicitar ayuda profesional, siempre y cuando sea necesario.
- Potenciar las relaciones interpersonales.

En cuanto a posibles conversaciones a mantener con la víctima, podemos destacar ciertos aspectos de la comunicación que pueden favorecer el contacto con el/la compañero/a y otras víctimas (Nader, 1999; Marcuello, A):

- Elegir el momento oportuno.
- Tener intención de ayudar.
- Escucha activa.
- Comunicar aceptación.
- Empatía.
- Esperar a que la otra persona se exprese, sin anticipar respuestas a las preguntas realizadas.
- Facilitar feedback.
- No emitir juicios.
- No interrumpir.
- No “protagonizar”, ni contar historias propias que puedan estar relacionadas con sucesos semejantes.

Por último, hay que tener en cuenta, tanto en la prestación de ayuda formal, como en la informal, todo lo concerniente a la victimización terciaria, y al etiquetamiento. Si etiquetamos a esa persona como víctima, tanto con nuestras palabras, como con nuestras actitudes (no dejarle hacer nada, asumir su trabajo y responsabilidades....), le estamos encasillando y no le permitimos desarrollar sus propias habilidades de afrontamiento y readaptación.

ANEXO I: VICTIMIZACIÓN PSÍQUICA DE DELITOS VIOLENTOS (Esbec, 2000)

- Sentimientos de humillación, vergüenza, ira e impotencia.
- Preocupación constante por el trauma
- Autoculpabilidad con tendencia a revivir y percibir el suceso como responsable principal del mismo.
- Pérdida progresiva de autoconfianza como consecuencia de los sentimientos de indefensión e impotencia experimentados.
- Alteración del sistema de valores, especialmente su confianza en los demás y su creencia en un mundo justo.
- Falta de interés y concentración hacia todas aquellas actividades y aficiones que anteriormente proporcionaban satisfacción.
- Aumento de la vulnerabilidad con temor a vivir en un mundo peligroso y pérdida de control sobre su propia vida.
- Disminución de la autoestima.
- Ansiedad o depresión. Hostilidad, agresividad, abuso de drogas.
- Alteraciones del ritmo y contenido del sueño.
- Cambio drástico en el estilo de vida con miedo a acudir a lugares de costumbre y necesidad de cambiar de domicilio.
- Importantes modificaciones de las relaciones sociales

ANEXO II: TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO (DSM IV TR)

- A. La persona ha estado expuesta a un acontecimiento traumático en el que han existido (1) y (2):
- (1) la persona ha experimentado, presenciado o le han explicado uno (o más) acontecimientos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o la de los demás.
 - (2) Las personas han respondido con un temor, una desesperanza o u horror intensos. **Nota:** en niños estas respuestas pueden expresarse en comportamientos desestructurados o agitados.
- B. El acontecimiento traumático es reexperimentado persistentemente a través de una (o más) de las siguientes formas:
- (1) recuerdos del acontecimiento recurrentes e intrusos que provocan malestar y en los que se incluyen imágenes, pensamientos o percepciones. **Nota:** en los niños pequeños esto puede expresarse en juegos repetitivos donde aparecen temas o aspectos característicos del trauma.
 - (2) sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que producen malestar. **Nota:** en los niños puede haber sueños terroríficos de contenido irreconocible.
 - (3) el individuo actúa o tiene la sensación de que el acontecimiento traumático está ocurriendo (se incluye la sensación de estar reviviendo la experiencia, ilusiones, alucinaciones y episodios disociativos de *flashback*, incluso los que aparecen al despertarse o al intoxicarse). **Nota:** los niños pequeños pueden reescenificar el acontecimiento traumático específico.
 - (4) malestar psicológico intenso al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerdan un aspecto del acontecimiento traumático.
 - (5) respuestas fisiológicas al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerdan un aspecto del acontecimiento traumático.
- C. Evitación persistente de estímulos asociados al trauma y embotamiento de la reactividad general del individuo (ausente antes del trauma), tal y como indican tres (o más) de los siguientes síntomas:
- (1) esfuerzos para evitar pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el suceso traumático.
 - (2) esfuerzos para evitar actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del trauma
 - (3) incapacidad para recordar un aspecto importante del trauma
 - (4) reducción acusada del interés o la participación en actividades significativas
 - (5) sensación de desapego o enajenación frente a los demás

- (6) restricción de la vida afectiva (p.ej., incapacidad para tener sentimientos de amor)
- (7) sensación de un futuro limitado (p. ej., no espera obtener un empleo, casarse, formar una familia o, en definitiva, tener la esperanza de una vida normal)

D. Síntomas persistentes de aumento de la activación (*arousal*) (ausente antes del trauma), tal y como indican dos (o más) de los siguientes síntomas:

- (1) dificultades para conciliar o mantener el sueño
- (2) irritabilidad o ataques de ira
- (3) dificultades para concentrarse
- (4) hipervigilancia
- (5) respuestas exageradas de sobresalto

E. Estas alteraciones (síntomas de los Criterios B, C y D) se prolongan más de 1 mes.

F. Estas alteraciones provocan malestar clínico significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo.

4.1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO

Para un correcto acercamiento al fenómeno que vamos a tratar en el presente capítulo, sería conveniente encuadrar el concepto de “maltrato doméstico de género”; para ello veamos por partes de qué estamos hablando. El maltrato doméstico hace referencia a las agresiones físicas, psicológicas, sexuales o de otra índole, que se ejercen de forma continua dentro del contexto familiar, y que causan daño físico y/o psíquico y quebrantan la libertad de quien los sufre. Por otra parte, la violencia de género hace referencia a la violencia que se ejerce sobre la mujer, por el mero hecho de ser mujer, como una forma de ejercer poder mediante el uso de la fuerza (física, psicológica, política, económica....)

Con todo, el término “maltrato doméstico de género”, no ha sido escogido al azar; sino que hace referencia a un tipo de violencia específico que se ejerce sobre las mujeres, y que se tratará en este capítulo: la violencia que se ejerce sobre la mujer de forma continuada, dentro del contexto familiar, normalmente por parte de la pareja o expareja.

Existen diferentes tipos de malos tratos en función de la naturaleza de los actos agresivos que se ejercen (Instituto Vasco de la Mujer, 2004):

- Maltrato físico: desde bofetones, empujones, pellizcos etc., hasta patadas, palizas y todo tipo de lesiones físicas.
- Maltrato psicológico: insultos, humillaciones, menosprecios etc.
- Maltrato sexual: hace referencia al sometimiento de la mujer para realizar prácticas sexuales no deseadas.
- Maltrato social: este tipo de maltrato ocurre cuando se aísla o se humilla a la mujer socialmente, y se le priva de relaciones interpersonales.

- Maltrato económico: se le impide a la mujer el acceso o manejo del dinero o se le restringe la información sobre el mismo.

Normalmente, no suele existir un único tipo de maltrato hacia la mujer en el contexto familiar, sino que se suelen entremezclar diferentes tipologías; así el maltrato físico conlleva en la totalidad de los casos la existencia de un maltrato psicológico que lo acompaña; y ambas tipologías tienen en común el daño emocional que producen en la persona que los sufre.

4.2. MITOS SOBRE LA SITUACIÓN DE MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO

De cara a la problemática general que conlleva el fenómeno del maltrato doméstico de género, resulta imprescindible abordar los llamados “mitos”. El propio contexto ha creado una serie de mitos que justifican al agresor, minimizan la agresión y responsabilizan a la mujer. Las normas culturales y las expectativas sobre las conductas de las mujeres y de los hombres conducen a estos mitos que perpetúan la violencia y dificultan la correcta asistencia a las víctimas. (Lorente, 2001). Los mitos tratan de defender dos argumentos básicos: el primero, que lo que está sucediendo no es tan grave; y el segundo, que la mujer que continúa en la relación lo hace o porque le gusta, o porque como afirma el primer supuesto, no es tan grave.

Por esta razón se deben superar desde los Cuerpos de Seguridad estas concepciones generales en forma de mitos sobre las situaciones de maltrato, para poder actuar así de manera eficaz.

Haciendo una revisión entre diferentes autores y profesionales relacionados con el trabajo en el campo de la violencia doméstica de género, podemos señalar los siguientes mitos⁹:

⁹ Estos mitos se han entresacado de diferentes fuentes: apuntes del curso “Introducción a la Intervención con Mujeres Maltratadas” (2004) organizado por la Asociación Askagintza; página web del Servicio de Atención a la Víctima de Navarra; y Lorente (2001)

“El maltrato a las mujeres es algo raro y aislado”

Hay un mínimo de 2.000.000 de mujeres maltratadas en España. Cada pocos segundos una mujer es maltratada; hay más casos de mujeres maltratadas que accidentes de coche.

“A las mujeres les gusta el abuso; si no se marcharían”

La relación de violencia establecida entre víctima y agresor es una relación de tortura; la mujer se encuentra sometida e inhibida para reaccionar. Son muchos los motivos por los que las personas que padecen violencia en el ámbito familiar no deciden poner fin a la situación que vienen padeciendo: miedo, temor, vergüenza, dependencia económica, dependencia afectiva, los hijos, falta de seguridad, etc. Las mujeres no se quedan en esa situación porque les guste la violencia, sino porque se encuentran en una situación difícil y extrema. A todo ello hay que añadir la pérdida de autoestima por parte de la víctima que le impide actuar, así como la esperanza de que el agresor cambiará y que será la última vez que pase.

“A las mujeres les gusta que les peguen”

Las mujeres que se quedan dentro de la situación de maltrato, lo hacen porque no encuentran los recursos necesarios para salir de la situación, no por cuestiones de gustos sadomasoquistas en la relación de pareja.

“La mujer es quien se lo busca”

Siempre se ha tendido a pensar que cada uno tiene lo que se merece; o que hay mujeres que tienden a buscar “hombres maltratadores”. La conducta violenta no necesita causas para desencadenarse, no hay provocación que justifique la violencia. Este es un mito muy arraigado, que tiende a culpar a la víctima y exculpar al agresor.

“El maltrato a mujeres ocurre principalmente en familias de bajos ingresos y etnias”

Los datos que más se conocen sobre el fenómeno del maltrato doméstico de género, son los correspondientes a estos colectivos, ya que son los casos en los que por no tener recursos, mayormente acuden a los servicios sociales. El maltrato doméstico de género se puede producir en cualquier familia, independientemente de su nivel

económico, cultural o social. Cualquier persona puede ser víctima de la violencia familiar, sea cual sea su profesión edad, raza, ideología, estatus social, cultural, etc.

“No hay manera de romper con las relaciones abusivas”

Las mujeres que se encuentran en una situación de maltrato doméstico de género suelen compartir esta forma de pensar. Resulta de gran importancia tenerlo en cuenta para identificarlo y poder así hacer ver otra realidad.

“El maltrato físico es más grave que el maltrato psicológico”

Normalmente, se suele otorgar mayor importancia al maltrato físico que al psicológico, por lo que no prestamos atención a aquellas personas que afirman ser víctimas de maltrato si no tienen una huella física que lo corrobore. No debemos olvidar también que las consecuencias a largo plazo del maltrato psicológico pueden llegar a ser más graves que las del maltrato físico (obviando, claro está, la situación extrema que pueda conllevar el maltrato físico, como es la muerte de la persona). El maltrato emocional puede llegar a aniquilar a una persona sin ponerle una mano encima.

“Hombres adictos a las drogas como el alcohol, parados, con estrés en el trabajo... son violentos como efecto de su situación personal”.

El alcohol y algunas sustancias no cambian a nadie en esencia, sino que agudizan y desinhiben aspectos que la persona ya posee. En cuanto a esta justificación hay que tener en cuenta que curiosamente, estando bajo los mismos efectos del alcohol y otras sustancias, los maltratadores no agreden a nadie más que a su mujer, y en muchas ocasiones ni siquiera se muestran violentos o agresivos con el resto de personas.

“La violencia dentro de casa es un asunto de la familia y no debe salir fuera”.

Este pensamiento ha estado presente en nuestra sociedad durante muchos años. Hay que romper con esta forma de pensar, y cuando nos percatemos de una situación de este tipo a nuestro alrededor, debemos denunciarlo.

“Cuando una mujer dice NO quiere decir SI”.

Este es un viejo mito que todavía parte de la sociedad no ha superado, y gran cantidad de hombres piensan que sea cual sea la respuesta verbal de la mujer, en el

fondo siempre quieren hacer lo que ellos desean y encuentran una justificación para ello en su conducta no verbal.

“En el caso de tener hijos es mejor aguantar”.

Esta forma de pensar suelen compartir tanto las mujeres que se encuentran en una situación de maltrato como el resto de la sociedad.

“Los hombres son de naturaleza violenta”.

A lo largo de los años se ha identificado siempre la figura del hombre como físicamente más fuerte, violento e impulsivo que la mujer; en muchas ocasiones se apela a esta visión para justificar algunas situaciones de maltrato.

“El hombre maltrata porque es un enfermo o un loco”.

Resulta difícil comprender que una persona “normal” pueda llegar a tener ese tipo de conductas aberrantes hacia una persona, por lo que algunas veces, tendemos a pensar que si llegan a actuar de una forma que nos resulta incomprensible, es porque tienen que estar enfermos o locos.

“Maltratan porque pierden el control”.

En relación con el mito anterior, en ocasiones, la justificación que se da a las conductas de maltrato, es que haya podido ocurrir algo que “ha sacado de sus casillas” al hombre, por lo que ha perdido el control en ese momento. Esta justificación no resulta adecuada, ya que independientemente del momento y de la situación, el hombre siempre encuentra una excusa para agredir a la mujer y ejercer así su poder sobre ella.

“Los hombres maltratadores lo hacen a consecuencia de haber sufrido malos tratos en su infancia”.

Puede ocurrir que en algunos casos el maltratador haya vivido una situación de malos tratos en la infancia, pero el haber sufrido esta situación, no resulta un gran predictor del futuro maltratador, ya que muchos hombres que han vivido situaciones de maltrato en la infancia, llegan a convertirse en personas que activamente luchan contra este maltrato.

Errores y verdades sobre la violencia doméstica (adaptado de Echeburúa y Corral, Violencia en la pareja)

CREENCIA	REALIDAD
Pegar una bofetada a la esposa no está prohibido por la ley.	Una bofetada es una forma de maltrato. La ley especifica que un ataque a otra persona, incluida la esposa, es ilegal.
Maltratar significa golpear a alguien hasta que sangre o se le fracturen los huesos.	Maltratar significa causar daño físico o psicológico, independientemente de que haya heridas visibles o no.
La mayoría de las víctimas de la violencia familiar no sufren heridas serias.	El maltrato causa más lesiones a las mujeres que el total de los accidentes de tráfico, asaltos callejeros o violaciones.
Si una mujer maltratada deja a su marido, estaría a salvo.	Las amenazas, los acosos y las agresiones generalmente aumentan cuando la mujer deja al agresor. Este momento puede ser el más peligroso en su relación.
Si se arrestase a los maltratadores y se les metiera en la cárcel, la violencia familiar terminaría.	El arresto y detención del agresor no son por lo general suficientes para que éste deje de ser violento para siempre. Es imprescindible someterse a un tratamiento especializado.

4.6. CICLO DE LA VIOLENCIA

Para comprender un poco más este fenómeno del maltrato doméstico de género, y poder realizar así una mejor asistencia a estas víctimas, es importante saber cómo se ha ido produciendo esa situación y en qué punto en particular se encuentra la persona a la que se debe atender. Estas mujeres que se encuentran inmersas en una situación de maltrato, viven un proceso constante de intimidación y agresiones denominado “el ciclo de la violencia”, que sobreviene en diferentes fases (Lorente, 2001; Echeburúa, Amor y Paz de Corral, 2002; Instituto Vasco de la Mujer, 2004):

- Fase de acumulación de tensión
- Fase de explosión violenta
- Fase de “Luna de Miel”
- Fase de escalada de violencia

*Estos ciclos se van repitiendo hasta que desaparece la fase de “Luna de Miel”.

4.3.1. Acumulación de la tensión

La agresión a la mujer no comienza con el primer golpe, sino que previamente ha habido un periodo en el que han abundado las desconsideraciones, menosprecios, rechazos, y otra serie de conductas y actitudes que han ido debilitando y mermando la autoestima de la mujer.

Al principio de esta situación, la mujer no se reconoce como víctima. La relación comienza a volverse más tensa y distante de forma progresiva. Predomina el silencio, y la agresividad del maltratador se muestra más o menos encubierta y aislada al principio; poco a poco esta agresividad resulta más manifiesta, intensa y frecuente. Cada vez la autoestima de la mujer está más disminuida, y se siente incapaz de enfrentarse al hombre, e incluso llega a creer que se merece todos los reproches y rechazos, porque ella no vale nada. El maltratador ha conseguido reducir y anular las capacidades defensivas y críticas de la mujer. En este punto, si no existe reacción por parte de la mujer, los actos se transforman en conductas más perversas. La forma en que se producen estas agresiones es un elemento fundamental en la aparición del deterioro psicológico de la mujer, que le lleva a la sumisión y a una incapacidad para reaccionar y responder a esa situación

4.3.2. Explosión violenta

Con el tiempo, va apareciendo una mayor carga de agresividad verbal y la posibilidad de episodios de violencia física aislados y de poca intensidad. Finalmente se produce un episodio de gran violencia unido a la agresión verbal. Aparece una descarga de la tensión y agresividad acumulada en forma de múltiples golpes y violencia verbal. Como consecuencia, la mujer sufre lesiones físicas y psíquicas.

En esta fase, una vez ocurrido el acontecimiento violento, hay mayor probabilidad de que la mujer denuncie los hechos ocurridos.

4.3.3. Luna de Miel

Una vez ocurrido el episodio violento, el agresor muestra una amabilidad manifiesta hacia la mujer, tanto de palabra, como de conducta, tratando de justificar la agresión de diferentes formas: *que había bebido, que está pasando un mal momento, que tiene problemas en el trabajo...* o lo que es más habitual, descargando la responsabilidad sobre la mujer, defendiendo el argumento de que no ha sido él quien le ha golpeado, sino que han sido las circunstancias; y que realmente no ha golpeado a la mujer, sino a su conducta. A todo esto se une el arrepentimiento y las promesas de que no volverá a ocurrir.

La mujer acaba creyendo los argumentos del hombre y cree que realmente a partir de ese momento todo será diferente; por lo que en muchas ocasiones, suelen retirar la denuncia que habían interpuesto.

4.3.4. Escalada de violencia

Las agresiones se van repitiendo de forma cíclica; las lesiones son cada vez más graves y desencadenadas por motivos más insignificantes. La relación desigual entre el hombre y la mujer se va acentuando por medio de la violencia; el, agresor se crece ante la percepción que le da la agresión sobre su autoridad, poder e impunidad, mientras que la mujer se va hundiendo física y psicológicamente.

Una vez que la mujer está ya inmersa en este ciclo de violencia y las agresiones tanto verbales como físicas son más frecuentes y violentas, la confianza en su capacidad para poder resolver y enfrentar la situación es menor y dispone de menos recursos psicológicos. Por todo, cuanto mayor sea el tiempo en que la víctima haya estado inmersa en este ciclo de violencia continuada, mayor será la dificultad para salir de la situación, y mayor esfuerzo el que requerirá para ello.

Teniendo en cuenta que el maltratador arremete sin motivo aparente, la mujer no va a ser capaz de predecir las consecuencias de su conducta, no podrá predecir si sus conductas producirán violencia o no en cada situación. Como consecuencia final, la mujer va a sentirse en constante peligro, con una gran ansiedad, y con el temor y la

angustia de ser agredida en cualquier momento. La mujer acaba por asumir que no puede hacer nada por salir de esa situación y por ello simplemente se convierte en triste protagonista observadora de lo que está ocurriendo. Se ha producido el fenómeno denominado “indefensión aprendida” propuesto por Seligman, en el que esta indefensión actúa como un disuasivo para la imaginación y la creatividad de las víctimas.

El Doctor Seligman investigó el comportamiento de dos grupos de perros. A un primer grupo le sometió a una situación angustiosa, sin posibilidades de poder escapar de ella; los perros de este primer grupo recibían descargas eléctricas, sin posibilidad de librarse de las mismas, hicieran lo que hicieran. Al segundo grupo de perros les sometía a una situación similar, pero tenían la posibilidad de librarse de las descargas eléctricas si conseguían accionar ciertos mecanismos. Estos perros aprendían a librarse de las descargas, después de haber tanteado diferentes alternativas de escape.

En un segundo momento de la investigación, el Doctor Seligman sometió a ambos grupos de perros a una nueva situación angustiosa con descargas eléctricas, pero con posibilidad de escape para los dos grupos. El primer grupo de perros había aprendido anteriormente que hicieran lo que hicieran no les iba a servir de nada, por lo que en esta nueva situación se resignaban a su suerte sin intentar encontrar una vía de escape. El segundo grupo de perros, sin embargo, consiguió encontrar la vía de escape para la situación.

En el primer grupo de perros se ha producido el fenómeno conocido como “indefensión aprendida”, que explica que cuando se ha estado expuesto a una situación de indefensión prolongada, aunque cambien las circunstancias, se mantiene una respuesta de pasividad e inacción.

4.4. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO

Cualquier tipo de maltrato ejercido sobre la mujer causa importante daño emocional; y tanto el maltrato físico como el psicológico provoca en la mayoría de los casos un malestar psicológico crónico en las víctimas. En este sentido, (Amor, Echeburúa, Corral, Sarasua y Zubizarreta, 2001b; Echeburúa et al. 1997) no se han encontrado diferencias referentes entre los perfiles de las mujeres que han sufrido maltrato físico y las que han sufrido maltrato psicológico. Con todo, se pueden considerar como consecuencias psicológicas más frecuentemente producidas por el maltrato a sus víctimas las siguientes (Echeburúa, Corral, Amor, Sarasua y Zubizarreta,

1997; Holding, 1999; Amor et al., 2002; Echeburúa, Amor y Corral, 2002; Emakunde, 2004):

- Las mujeres víctimas de este tipo de violencia continuada suelen presentar un cuadro caracterizado por el trastorno de estrés postraumático¹⁰. Este trastorno hace referencia a la aparición de una serie de síntomas característicos que sigue a la exposición por parte de la persona a un acontecimiento estresante y muy traumático, que ha podido suponer un peligro o amenaza para la vida o integridad física (APA, 2002).
- Altos niveles de ansiedad y miedo. El hecho de que el maltrato se manifieste de forma repetida, hace que las mujeres vivan en una situación de angustia y temor permanente por su integridad y la de sus hijos e hijas, y manifiesten altos niveles de ansiedad y miedo.
- Depresión, baja autoestima y sentimiento de culpa. Se generan, en muchos casos, como consecuencia de haber fracasado en sus numerosos intentos de cambiar la actitud del agresor y de no sentirse capaces de hacer frente a la situación.
- Trastornos psicósomáticos. Se producen alteraciones y dolencias físicas que tienen su origen en el malestar psicológico producido por la situación (dolores de cabeza, problemas intestinales etc.) Cuanto mayor es la duración de la situación de maltrato, mayor gravedad en las consecuencias psicológicas en las víctimas, lo que hace que cada vez se encuentren más inhibidas y con menos recursos psicológicos para efectuar cambios en su vida y salir de la espiral de violencia.
- Otras alteraciones que pueden aparecer en la mujer emparejadas a la situación de maltrato doméstico de género, como método ineficaz de afrontamiento de la situación, son también el abuso de fármacos, consumo de drogas y dependencia del alcohol.

El Síndrome de la Mujer Maltratada

Otra forma de identificar las consecuencias y trastornos psicológicos producidos por la violencia doméstica, se describe como el “Síndrome de la Mujer Maltratada”, que identifica una serie de rasgos que aparecen con enorme frecuencia en las mujeres que han pasado por esa experiencia (Walker, 1.984).

¹⁰ Ver Anexo 2 en el capítulo anterior

Para Walker, el Síndrome de la Mujer Maltratada aparece a raíz de estar expuesta la persona a una relación de maltrato, repetido intermitentemente. Ante esta situación aparecen en la mujer dos complejos:

- Complejo Primario: predominan síntomas traumáticos como ansiedad, hipervigilancia, reexperimentación del trauma...; esta ansiedad puede llegar a desembocar incluso en agorafobia y miedo a salir de casa, y en ataques de pánico; la autoestima de la mujer sufre un gran deterioro y puede aparecer indefensión aprendida.
- Complejo Secundario: la mujer puede autoengañarse idealizando al agresor y creyendo que éste dejará de agredirla; la mujer minimiza el peligro real.

4.5. EL MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO Y LOS CUERPOS DE SEGURIDAD

4.5.1. Por qué la mujer no denuncia y permanece en la situación agresiva

Para poder comprender el por qué una mujer puede permanecer en este tipo de situación de maltrato durante mucho tiempo, hay que atender tanto a razones externas y/o del entorno, como a aspectos más característicos que se dan en la propia mujer. Muchos estudios han demostrado que hay razones socioculturales que hacen que la mujer permanezca en este tipo de relación: dependencia económica del agresor, influencia del entorno social que refuerza los valores tradicionales impuestos a la familia, falta de alternativas, el temor a la desaprobación de familiares y amigos, la preocupación por la pérdida de hijos y hogar y el miedo a las represalias del agresor. (Vaughan –Evans y Wood, 1989; Greenblat, 1985; Dutton, 1989)

A estas circunstancias hay que unir también la dificultad inherente en la sociedad de iniciar una nueva vida, especialmente atendiendo a las circunstancias en las que se encuentran un gran número de mujeres maltratadas: edad, separada, hijos, sin trabajo... (Askagintza, 2004), y a la situación psicológica y emocional en la que se encuentra la mujer, y que hemos ido perfilando a lo largo de todo el capítulo. Con todo,

no resulta difícil entender el por qué la mujer no se decide a dar el paso para romper la relación.

En el mismo sentido, (Esbec, 1994; Askagintza 2004) también se señalan como factores influyentes para no denunciar la situación de violencia, los factores ambientales, la situación en la que viven, el entorno social en que se desarrollan, el desconocimiento de la mujer de sus propios derechos, la falta de recursos con qué atender a su propia supervivencia si tiene que tomar la decisión de abandonar el domicilio conyugal, y los problemas que representan los hijos existentes.

Cuando por fin las mujeres se deciden a denunciar los casos de violencia dentro de la familia, en muchos casos lo hacen cuando la situación se ha cronificado en el tiempo, llegando a las comisarías y a los Servicios Sociales con una situación psicológica muy degradada.

Incluso, teniendo en cuenta todos los factores externos y/o ambientales mencionados, también los profesionales nos llegamos a plantear por qué algunas mujeres denuncian la situación por la que están pasando y otras no; por qué algunas mujeres dan el paso de abandonar la situación agresiva y otras no. Frieze (1987) observa que en esta decisión de que la mujer abandone al maltratador, influyen cuatro aspectos:

- la mujer percibe al agresor más responsable de los actos de maltrato que ella misma.
- la mujer considera que la agresión seguirá inalterable.
- la mujer cuenta con gran apoyo social
- las acciones de maltrato son cada vez más frecuentes y severos

Es decir, aquella mujer que se perciba menos culpable en la ocurrencia de los actos de maltrato, que considere que la situación continuará a lo largo del tiempo, que cuente con apoyo significativo en su entorno, y que se encuentre inmersa en una situación en la que el maltrato es más frecuente y duro, tendrá más posibilidades de abandonar la relación de pareja.

Por otro lado, Pagelow (1981), apunta que la mujer tiende a quedarse y continuar en pareja con el maltratador, cuando le percibe como capaz de dejar de actuar de forma violenta en el futuro. En el mismo sentido, y cuando la mujer continúa en la relación agresiva, realiza una serie de racionalizaciones como estrategia de afrontamiento para poder permanecer en esa situación (Ferraro y Johnson, 1983):

- Apelación a la salvación ética: la mujer percibe que el maltratador está influyendo diferentes problemas como puede ser el alcoholismo, estrés, problemas laborales..., e intenta salvarlo de estas fuentes de problemas.
- Negación: la mujer no asume que pueda estar en sus manos la resolución del problema; percibe la situación agresiva como ajena a su control e incluso ajena al control del maltratador (Ej. Culpabiliza al alcohol de la situación agresiva).
- Negación del daño: la mujer no reconoce el sometimiento físico, psicológico, sexual etc. como abusos en su persona.
- Negación de la victimización: la mujer se culpabiliza de las agresiones y exime de responsabilidad al agresor.
- Negación de las opciones: la mujer no percibe sus propias posibilidades de futuro y de poder acceder a los recursos conyugales; e incluso de poder encontrar la compañía de otro hombre.
- Apelar a altas lealtades: la mujer somete el mantenimiento de la relación como sacrificio a los propios principios religiosos o tradicionales.

Es por todo esto que cuando una mujer llega a comisaría lo hace habiendo dado un gran paso dentro de su situación personal, por lo que debe ser acogida e informada de forma adecuada, ya que si no se hace así, probablemente vuelva al hogar que ha supuesto un infierno para ella y no volverá a dar ese paso. En este punto es una gran responsabilidad de los agentes de los cuerpos de seguridad el actuar de forma empática y adecuada.

4.5.2. Signos de sospecha en comisaría

Resulta de gran importancia para los agentes de los Cuerpos de Seguridad, tener presente una serie de signos de sospecha de una posible situación de maltrato doméstico de género, tanto cuando se personan en el lugar de los hechos, como cuando hay que tomar declaración a ambos miembros de la pareja en comisaría.

Signos de sospecha en la mujer¹¹:

- No suelen tomar la palabra o les cuesta mucho hacerlo.
- Permanecen silenciosas si la pareja está presente.
- Cuando se explican, solicitan constantemente la aprobación de su pareja.
- Se presenta a sí misma como anulada, dice que es incapaz, incompetente, se desvaloriza constantemente.
- Puede mostrarse agresiva contra quién le plantea preguntas.
- Se sobresalta al oír ruidos.
- Vigila la puerta con inquietud.
- Mira con miedo alrededor vigilando el entorno.
- Defiende el rol femenino desde la vertiente más tradicional y estereotipada.
- Sobrevalora el rol masculino y su importancia para la familia.
- Presenta problemas de salud recurrentes.

Signos de sospecha en el agresor¹²:

- Controla y limita los temas abordados.
- Responde en lugar de su mujer a las preguntas que se le hacen a ella.

¹¹ Apuntes del Master en Psicología Clínica, Legal y Forense (2001-2003), de la Universidad Complutense de Madrid; Módulo "Victimología. La prueba pericial en Victimología Forense, impartido por Enrique Esbec

¹² Apuntes del Master en Psicología Clínica, Legal y Forense (2001-2003), de la Universidad Complutense de Madrid; Módulo "Victimología. La prueba pericial en Victimología Forense, impartido por Enrique Esbec

- Interrumpe a su mujer para rectificar, precisar o decir a su manera el relato de ella.
- Envía a su mujer mensajes incitándole a callarse.
- Pone al interlocutor como testigo de la incapacidad de su mujer respecto a los temas tratados.
- Vigila y controla las actividades de cada uno de los miembros de la familia.
- Suscribe y defiende una concepción rígida de los distintos roles familiares.
- Defiende una educación rígida, incluyendo castigos.
- Se muestra celoso y posesivo.
- Tiene dificultades para expresar sus sentimientos y emociones.
- Insiste en acompañar a su esposa a las entrevistas que detecta como peligrosas.

Como **conclusión final** en relación al fenómeno del maltrato doméstico de género y a la actuación de los agentes de los Cuerpos de Seguridad, cabe hacer varias reflexiones:

Este tipo de violencia descrita a lo largo de todo el capítulo incide en diferentes campos de respuesta social, y debe generar también respuestas de diferentes ámbitos: sanitario, judicial, policial, y social en general (Cobo, 1999). Es por esto que es necesaria una gran coordinación entre los equipos profesionales encargados de dar respuesta social a esta violencia. En este sentido, la policía es quizás el conjunto profesional que mantiene un primer contacto con este colectivo en un gran número de ocasiones, por lo que debe estar familiarizado con la problemática general para poder dar así una buena acogida y asistencia.

Al hablar de esta necesidad de coordinación y de preparación de los profesionales a la hora de atender a las mujeres víctimas de maltrato doméstico de género, estamos haciendo alusión sin duda a un intento tácito por prevenir el fenómeno

de la victimización secundaria¹³, en el que convertimos a la víctima primaria de los malos tratos otra vez en víctima.

Podemos observar que este tipo de victimización puede deberse en ocasiones a la falta de preparación y/o sensibilización del personal que atiende a las víctimas, por lo que se puede modificar y mejorar, para poder crear así, modelos de sensibilización y capacitación de los diferentes cuerpos que han de mantener un contacto necesario para con dichas personas. Los profesionales que van a entrar en contacto con estas mujeres, deben ofrecer claridad de información sobre el procedimiento a seguir en cada caso y asesoramiento sobre las posibles derivaciones mostrando en todo momento una atención humana e individualizada en la persona. Este resulta uno de los pilares base a fomentar.

¹³ Ver capítulo 1 y 2

ANEXO I

EXTRACTO DE UNA ENTREVISTA A UNA MUJER VÍCTIMA DE MALTRATO DOMÉSTICO DE GÉNERO EN RELACIÓN A LA ACTUACIÓN DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD

[...]

- *¿Has tenido que declarar alguna vez ante algún cuerpo de Seguridad por la situación de malos tratos?*

- Si, he puesto dos denuncias

- *¿Has tomado tú la iniciativa a la hora de interponer las denuncias?*

- La primera vez, la primera agresión, mi madre me dijo que si me hubiera hecho alguna vez algo él, que le llamara a ella, que ella me iba a ayudar. La primera vez llamé a mi familia, porque tenía un apoyo y mi madre y mi hermana llamaron a la policía; me dijeron “tienes que denunciar por todo lo que te ha hecho”. Más o menos, con la ayuda de mi hermana, mi hermana llamó, y vino mi hermana y me llevó a denunciar.

- *¿Cuando estuviste allí como te sentiste; quién te recibió allí?*

- La primera vez que fui...; la policía.

- *¿Estaban al tanto de la situación en la que estabas y sobre qué versaba la denuncia?*

- Sabían, porque.... La primera vez vinieron a mi casa. Mi madre y mi hermana estuvieron; y llegó la policía, pero la primera vez no me podían llevar a comisaría porque tenía toda la cara de sangre; y mis hijos habían visto como me había pegado su padre. Me dijeron que “los tranquilizas, los das de cenar y cuando ya estén calmados, que se quede una persona con ellos y tú vienes con tu madre a poner la denuncia y luego pasas por el hospital”.

[...]

- *¿Qué ocurrió una vez que estabas en comisaría?*

- Me pidieron la documentación para entrar, esperé un poco fuera; vino un chico a buscarme, me cogió los datos y le conté un poco lo que había sufrido. Me hizo algunas preguntas y me ofreció la orden de alejamiento, que yo le dije que no la quería, porque pensé que no me iba a pegar más. Fue un error, él me dijo que la persona que te ha pegado una vez, por más bonito que lo pinte te va a volver a hacer otra vez lo que había hecho. Yo me confíe un poco porque él me había prometido que no me iba a pegar más y me confíe. La segunda vez..... si no me meto en el cuarto de baño, me mata.

- *¿Cómo te sentiste en la entrevista? ¿Qué opinas de la forma de realizarla por parte del agente?*
- En todo momento me sentí cómoda, me sentí bien.

- *Dices que te atendió un chico ¿hubieras preferido que fuera una mujer?*
- Al principio, si fuera una chica, te sientes más abrigada, puedes hablar más directamente y no te da tanta vergüenza; si es un chico te da más apuro.

[...]

- *En esta primera visita a comisaría, ¿te dan información sobre servicios a los que poder acudir, asociaciones, casas de acogida etc.?*
- No; la primera vez me preguntaron que el domicilio en el que vivía de quién era, a nombre de quién estaba el piso. Le dije que mío, bueno el piso estaba alquilado, pero a mi nombre y todo; me dijeron que si quería que él se marchara y yo dije que no... Yo le dije al policía que yo le seguía queriendo.

[...]

- *¿Qué ocurrió la segunda vez?*
- Me dijo que me iba a matar y que esta vez no fallaría; me metí en el baño y pude llamar a la policía. Estuve hablando con la policía y me dijeron que iba a venir una patrulla. [...] pensaba que iba a llegar a comisaría..., y con todo el dolor de mi corazón le iba a poner la orden de alejamiento. [...] Cuando llegó la policía le cachearon, y le encontraron en la mochila, por lo que me dijeron, un cuchillo de monte y un palo estilo con..., con la cadena de una moto, se había hecho un látigo de esos. Y nada, me tranquilizaron un rato, estuve con ellos y me llevaron al hospital.

Mi madre me dijo que no quería saber nada más de él, que pusiera la orden de alejamiento, “que no estás haciendo nada y te va a matar, sabes que te va a matar”. Yo sé que ese día estaba en la cárcel, pero que me ha querido matar.

- *Entonces, ¿decides poner la orden de alejamiento?*
- Sí, cuando llegué, el chico me la había sacado y todo, pero aún con esas..., estuve haciendo el formulario de preguntas que tenía y el chico me preguntaba que si, que aunque me hubiera pegado y me hubiera querido matar, que si, una de las preguntas ponía que si yo le dejaría volver a entrar en mi casa, y yo le contesté que no tenía por qué contestar. Cuando ya había contestado casi todas las preguntas menos esa, creí que no era importante; sí estás en desacuerdo con alguna pregunta y no la quieres contestar... Yo me negué a contestar; el chico me decía que era muy importante; pero en el formulario ponía que si no querías contestar alguna pregunta la dejaras en blanco;

- *¿Puede ser que la quisieras dejar en blanco porque no sabes lo que harías?*
- Ese es el problema.

[...]

- *¿Te dan algún tipo de información en esta ocasión?*
- No; a mi me preguntaron que si quería seguir viviendo en mi casa y yo dije que sí; pregunté... porque fuera, donde me habían hecho esperar, vi un papel de si necesitas ir al (*nombre de un centro de acogida de mujeres*), cuando una mujer se quiere separar para no volver a su casa. Yo pregunté por eso. Yo quería contactar con alguna persona que hubiera sufrido lo que yo he sufrido en mis carnes; yo quería hablar con una persona que haya estado como yo. El mismo policía me dijo que tenía una amiga que era abogada; me preguntó que si tenía abogado o abogado de oficio; le dije que no; él me sacó el teléfono y todo para ponerme en contacto con esa chica.

ANEXO I: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD Y DE COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS JUDICIALES PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de
Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS
FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD
Y DE COORDINACIÓN CON LOS
ÓRGANOS JUDICIALES PARA LA
PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO**

Aprobado el 10 de Junio de 2004



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO



CONSEJO GENERAL
DE LA ABOGACÍA



CONSEJO GENERAL
DE PROCURADORES



Generalitat
de Catalunya



GENERALITAT
VALENCIANA



GOBIERNO DE CANARIAS



JUNTA DE ANDALUCÍA



COMUNIDAD DE MADRID



Gobierno
de Navarra

ÍNDICE

I.- ACTUACIÓN DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO	4
I.A.- ACTUACIÓN EN LA FASE DE INVESTIGACIÓN POLICIAL	4
I.B.- RECOGIDA DE LA DENUNCIA Y ELABORACIÓN DEL ATESTADO.....	6
I.C.- ACTUACIÓN EN EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE UNA ORDEN DE PROTECCIÓN O DE UNA MEDIDA DE ALEJAMIENTO ACORDADA POR EL ÓRGANO JUDICIAL	7
II.- CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LAS MEDIDAS DE ALEJAMIENTO.....	9
II.A.- ÁMBITO ESPACIAL Y TEMPORAL DE LA MEDIDA DE ALEJAMIENTO	9
II.B.- DETENCIÓN DEL RESPONSABLE POR LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.....	9
II.C.- COMPARECENCIA POR INCUMPLIMIENTO DEL ALEJAMIENTO.....	10
II.D.- POSIBLE ADOPCIÓN DE LA MEDIDA DE PRISIÓN PROVISIONAL O DE OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LA VÍCTIMA.....	10
III.- COMUNICACIONES ENTRE LOS ÓRGANOS JUDICIALES Y LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.....	11
III.A.- OPTIMIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO CENTRAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA.....	11
III.B.- CONEXIÓN TELEMÁTICA ENTRE ÓRGANOS JUDICIALES Y FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.....	12
III.C.- COMUNICACIONES DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD A LOS ÓRGANOS JUDICIALES	13
III.D.- COMUNICACIONES DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES A LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.....	14
1.- Resoluciones judiciales	14
2.- Informes.....	14
3.- Otros antecedentes	15
Aprobado en la reunión del 10-6-04 por la Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica	2

4.- Otras comunicaciones.....	15
5.- Destino de las comunicaciones.....	16
IV.- ACTUACIÓN DEL MINISTERIO FISCAL.....	16
V.- COMUNICACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS.....	17
VI.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO AUTONÓMICO.....	17
ANEXO: CONTENIDOS MÍNIMOS DEL ATESTADO	18
1.- MANIFESTACIÓN DE LA VÍCTIMA	18
2.- DATOS DE LA VÍCTIMA Y SU AGRESOR.....	19
3.- DATOS DEL GRUPO FAMILIAR	19
4.- DATOS DE LA VIVIENDA Y PATRIMONIALES	20
5.- HECHOS.....	20
6.- SOLICITUD DE ORDEN DE PROTECCIÓN.....	21
7.- COMPARECENCIA Y MANIFESTACIÓN DEL DENUNCIADO.....	21
8.- MANIFESTACIÓN DE LOS TESTIGOS	21
9.- DECLARACIÓN DE LOS AGENTES POLICIALES QUE HAYAN INTERVENIDO EN AUXILIO DE LA VÍCTIMA	22
10.- DILIGENCIAS POLICIALES DE VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LA DENUNCIA.....	22
11.- DILIGENCIA DE DETENCIÓN E INFORMACIÓN DE DERECHOS	23
12.- DILIGENCIA DE INCAUTACIÓN DE ARMAS	23
13.- DILIGENCIAS DE APORTACIÓN DE ANTECEDENTES REFERIDOS AL PRESUNTO AGRESOR	24
14.- DILIGENCIA DE REMISIÓN DEL INFORME MÉDICO	24
15.- DILIGENCIA DE MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS DE PROTECCIÓN DE LA VÍCTIMA	24
16.- DILIGENCIA DE EVALUACIÓN DE RIESGO.....	25
17.- DILIGENCIA DE REMISIÓN DEL ATESTADO	25

I.- ACTUACIÓN DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

Con la finalidad de prestar una atención preferente a la asistencia y protección de las mujeres que han sido objeto de comportamientos violentos en el ámbito familiar y amortiguar, en la medida de lo posible, los efectos de dicho maltrato, se potenciará la presencia, en todas las unidades de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de funcionarios especializados en el tratamiento de la violencia doméstica y de género.

I.A.- ACTUACIÓN EN LA FASE DE INVESTIGACIÓN POLICIAL

Desde el mismo momento en que tengan conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de infracción penal en materia de violencia doméstica, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad realizarán las siguientes actuaciones:

1.- Por su relevancia para establecer las medidas policiales y judiciales que deban adoptarse en cada caso, así como el orden de prioridad que deba asignarse al seguimiento de las mismas, se realizarán acciones de averiguación para determinar la existencia y la intensidad de la situación de riesgo para la/s víctima/s, en concreto:

- Se procederá a la inmediata y exhaustiva toma de declaración de la víctima y los testigos, si los hubiera. Si lo solicita la víctima, se requerirá la presencia de Abogado perteneciente al Servicio de Guardia de 24 horas allí donde exista este recurso y en la forma en la que se preste, permitiéndole en este caso conocer el contenido del atestado.
- Se recabará urgentemente, si se observan indicios de la existencia de infracción penal, información de los vecinos y personas del entorno familiar, laboral, escolar, Servicios Sociales, etc., acerca de cualesquiera malos tratos anteriores por parte del presunto agresor, así como de su personalidad y posibles adicciones.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD Y DE COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS JUDICIALES PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

- Se verificará la existencia de intervenciones policiales y/o denuncias anteriores en relación con la víctima o el presunto agresor, así como los antecedentes de este último y posibles partes de lesiones de la víctima remitidos por los servicios médicos.
- Se comprobará la existencia de medidas de protección establecidas con anterioridad por la Autoridad Judicial en relación con las personas implicadas. A estos efectos y en todos los casos, se procederá a consultar los datos existentes en el Registro Central para la Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- Se establecerán mecanismos que permitan una comunicación fluida y permanente entre la/s víctima/s y el Cuerpo o Fuerza de Seguridad correspondiente, con objeto de disponer inmediatamente de los datos necesarios para valorar la situación de riesgo en cada momento, y a tal efecto, siempre que sea posible:
 - o Se asignará dicha función a personal con formación especializada en la asistencia y protección de las víctimas de violencia doméstica.
 - o Se facilitará a la víctima un teléfono de contacto directo y permanente con el/los funcionarios asignados para su atención individualizada.
 - o Se facilitarán a la víctima mecanismos o dispositivos técnicos que permitan una comunicación rápida, fluida y permanente entre la víctima y el cuerpo o fuerza de seguridad correspondiente, en los supuestos en que atendidas las circunstancias del caso y de la propia víctima ello sea necesario.

2.- Una vez valorados los hechos y la situación de riesgo existente, se determinará la conveniencia de adoptar medidas específicas dirigidas a proteger la vida, la integridad física y los derechos e intereses legítimos de la víctima y sus familiares, entre otras:

- Protección personal que, según el nivel de riesgo que concurra, podrá comprender hasta la protección permanente durante las 24 horas del día.

- Utilización de dispositivos tecnológicos.
- Información / formación sobre adopción de medidas de autoprotección.
- Asegurar que la víctima sea informada de forma clara y accesible sobre el contenido, tramitación y efectos de la orden de protección; así como de los recursos policiales, sociales, de atención a la víctima y de los puntos de coordinación que se encuentran a su alcance.
- Información expresa sobre los servicios de orientación jurídica gratuita y de asesoramiento por Abogado especializado. En los casos en que las circunstancias lo permitan, esta información podrá ser suministrada por el correspondiente Punto de Coordinación u Oficina de Atención a la Víctima.

3.- Se procederá a la incautación de las armas y/o instrumentos peligrosos que pudieran hallarse en el domicilio familiar o en poder del presunto agresor.

4.- Cuando la entidad de los hechos y/o la situación de riesgo lo aconseje, se procederá a la detención y puesta a disposición judicial del presunto agresor.

I.B.- RECOGIDA DE LA DENUNCIA Y ELABORACIÓN DEL ATESTADO.

Todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deberán recoger en el atestado las diligencias y contenidos mínimos que se acompañan como Anexo al presente Protocolo, que será remitido para su aprobación al Comité Técnico de Coordinación de Policía Judicial; y, una vez aprobado, se facilitará a los órganos judiciales, al Ministerio Fiscal y al resto de Organismos e Instituciones representadas en la Comisión de Seguimiento de la implantación de la Orden de Protección de las víctimas de la Violencia Doméstica.

En el atestado se hará constar cuantos datos existan como antecedentes y hagan referencia a malos tratos cualesquiera por parte del presunto agresor, obtenidos como resultado de las averiguaciones practicadas según lo expuesto en el epígrafe I.A de este Protocolo.

Las diligencias de inspección ocular y declaración de la víctima se documentarán, siempre que sea posible, mediante fotografías u otros medios

técnicos (vídeo, etc) que permitan a la Autoridad Judicial una mayor inmediatez en la apreciación de los hechos y las circunstancias concurrentes.

La Unidad de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad instructora del atestado derivado de infracción penal en materia de violencia doméstica o solicitud de la Orden de Protección, adoptará las medidas necesarias, de acuerdo con la Autoridad Judicial, a fin de asegurar la presencia de la víctima o su representante legal, del solicitante, del denunciado o presunto agresor y de los posibles testigos, ante la Autoridad Judicial (Juzgado de Guardia), que vaya a conocer del asunto.

A estos efectos, durante la tramitación del atestado se recabará la mayor cantidad de datos que puedan llevar a la identificación, localización y control del presunto agresor (filiación, teléfonos, domicilios, trabajos, lugares frecuentados, vehículos, fotografías, cintas de vídeo, etc.), de tal forma que su declaración se incluya entre las diligencias practicadas y se garantice su posterior citación ante el órgano judicial.

En todo caso, la Unidad Policial dispondrá lo necesario para evitar la concurrencia en el mismo espacio físico del agresor y la víctima, sus hijos y restantes miembros de la familia.

I.C.- ACTUACIÓN EN EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE UNA ORDEN DE PROTECCIÓN O DE UNA MEDIDA DE ALEJAMIENTO ACORDADA POR EL ÓRGANO JUDICIAL.

Una vez recibida la comunicación de la resolución y la documentación acompañada a la misma por el órgano judicial, la unidad operativa responsable del seguimiento y control de la/s medida/s acordada/s, se atenderá a los siguientes criterios:

- 1.- Examen individualizado del riesgo existente en cada caso para graduar las medidas aplicables a las distintas situaciones que puedan presentarse. Para realizar el diagnóstico y motivación de la situación objetiva de riesgo, se tendrán en cuenta tanto los datos y antecedentes obtenidos en la fase de investigación y elaboración del atestado, los facilitados por la autoridad judicial (véase el epígrafe III.D, apartados 2 y

3, del presente protocolo), y los que pudieran ser facilitados por la Oficina de Atención a la Víctima o el Punto de Coordinación al que hace referencia el apartado 8 del artículo 544.ter de la LECr.

2.- Análisis del contenido de la resolución judicial. Para determinar qué elementos pueden contribuir a incrementar la seguridad de la/s víctima/s resulta imprescindible el conocimiento preciso del contenido de la parte dispositiva de la resolución judicial (número de metros o ámbito espacial de la prohibición de aproximación).

3.- Adopción de medidas de protección adecuadas a la situación de riesgo que concurra en el supuesto concreto: custodia policial de 24 horas, vigilancia electrónica del imputado, asignación de teléfonos móviles, vigilancia policial no continuada, etcétera. A estos efectos, deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- En ningún caso las medidas de protección pueden quedar al libre albedrío de la víctima.
- Siempre que sea posible se hará recaer en el agresor el control policial del cumplimiento de la orden de protección o medida de alejamiento.

4.- Elaboración de informes de seguimiento para su traslado a la Autoridad Judicial, siempre que el órgano judicial lo solicite o cuando se considere necesario por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

5.- En los supuestos de reanudación de la convivencia, traslado de residencia o renuncia de la víctima al estatuto de protección, que eventualmente pudieran producirse, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad pondrán inmediatamente tales hechos en conocimiento del órgano judicial para que proceda a la adopción de las medidas que considere oportunas.

II.- CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LAS MEDIDAS DE ALEJAMIENTO.

Reconociendo la relevancia de la medida de alejamiento para la eficacia del sistema de protección de la víctima, se establecerán las condiciones para garantizar su cumplimiento.

II.A.- ÁMBITO ESPACIAL Y TEMPORAL DE LA MEDIDA DE ALEJAMIENTO.

Cuando el órgano judicial determine el contenido concreto de la prohibición de aproximación a la que se refieren los artículos 57 CP (pena), 105.1 g) CP (medida de seguridad), 83.1,1 ° y 1 ° bis CP (condición para la suspensión de la pena), 93 CP (regla de conducta para el mantenimiento de la libertad condicional) y 544 bis LECR (medida cautelar o de protección de la víctima), resulta conveniente que establezca un ámbito espacial suficiente para permitir una rápida respuesta policial y evitar incluso la confrontación visual entre la víctima y el imputado. A tal efecto parece adecuado que la distancia sea al menos de 500 metros, resultando también conveniente que se fije la fecha de entrada en vigor y finalización de la medida de prohibición de aproximación.

II.B.- DETENCIÓN DEL RESPONSABLE POR LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.

En caso de incumplimiento doloso por el imputado de la medida de alejamiento se produce un incremento objetivo de la situación de riesgo para la víctima, por lo que se procederá a la inmediata detención del infractor, tanto en los casos del artículo 468 CP, como en los supuestos previstos por el artículo 153.2° CP (lesión, maltrato de obra o amenazas con armas o instrumentos peligrosos quebrantando el alejamiento) y 173.2.2° CP (delito de violencia habitual quebrantando el alejamiento). Posteriormente, el detenido será puesto a disposición judicial de forma urgente, acompañado del correspondiente atestado. Esta actuación se comunicará al Ministerio Fiscal.

II.C.- COMPARECENCIA POR INCUMPLIMIENTO DEL ALEJAMIENTO.

Cuando el detenido sea puesto a disposición del Juzgado en servicio de guardia, éste convocará necesariamente la comparecencia regulada en el artículo 505 LECR para la adopción de la prisión provisional en los términos del artículo 503 o de otra medida cautelar que implique una mayor limitación de la libertad personal del inculpado, para lo cual se tendrán en cuenta la incidencia del incumplimiento, sus motivos, gravedad y circunstancias, sin perjuicio de las responsabilidades que del incumplimiento pudieran resultar.

Debe tenerse en cuenta que, cuando exista solicitud de Orden de Protección, el contenido de la audiencia por incumplimiento de la medida de alejamiento se desarrollará en el seno de la audiencia para la adopción de dicha Orden de Protección prevista por el artículo 544 ter LECR (artículo 544 ter.4,2º LECR). Por otra parte, en los supuestos del procedimiento de "juicio rápido por delito" (del Título III del Libro IV LECR), la mencionada audiencia coincidirá con la audiencia del artículo 798 LECR, haya existido o no solicitud de Orden de Protección (artículos 501.2 ,2º y 544 ter.4,2º LECR).

A esta comparecencia serán citadas las siguientes personas: el imputado, que deberá ser asistido de letrado por él elegido o designado de oficio; el Ministerio Fiscal; el resto de partes personadas; cuando se realice en el seno de la audiencia para la Orden de Protección, también será convocada la víctima o su representante legal, así como la persona solicitante de la Orden de Protección si es distinta.

II.D.- POSIBLE ADOPCIÓN DE LA MEDIDA DE PRISIÓN PROVISIONAL O DE OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LA VÍCTIMA.

Una vez celebrada la comparecencia, y si concurren los requisitos exigidos legalmente en cada caso, el órgano judicial podrá adoptar las siguientes medidas:

- Prisión provisional. De conformidad con el contenido del artículo 503.1,3º c) LECR en relación con el último párrafo del artículo 544 bis LECR (según la redacción de ambos preceptos dada por la Ley

Orgánica 13/2003, de 24 de octubre), el incumplimiento de la medida de alejamiento podrá determinar, con carácter general, la adopción de la prisión provisional.

- Otras medidas cautelares o de protección de la víctima, incluidas aquéllas contempladas por los artículos 48 CP y 544 bis LECR más gravosas para la libertad de circulación y deambulatoria del imputado.

Se requerirá solicitud del Ministerio Fiscal o de alguna parte acusadora, previa la celebración de la audiencia del artículo 505, para acordar la prisión provisional o la libertad provisional con fianza. Cualquier otra medida cautelar distinta puede adoptarse por la Autoridad Judicial de oficio a instancia de parte.

III.- COMUNICACIONES ENTRE LOS ÓRGANOS JUDICIALES Y LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.

Se mejorarán las comunicaciones entre los órganos jurisdiccionales penales y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad mediante el establecimiento de un sistema ágil de intercambio de información que, con la finalidad de permitir la recíproca y urgente comunicación de aquellas incidencias que puedan afectar a la seguridad de la víctima, se fundamentará en las bases que se exponen a continuación:

III.A.- OPTIMIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO CENTRAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA.

Se establecerán los mecanismos necesarios para optimizar el funcionamiento del Registro Central para la Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, contemplado por la Ley 27/2003, de 31 de julio, relativa a la Orden de Protección, y regulado en el Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo:

- Remisión de los datos por parte de los órganos judiciales a través de los procedimientos telemáticos regulados en el Rd 355/2004, de 5 de marzo, y en las disposiciones administrativas que los desarrollen, garantizando, en todo caso, la transmisión rápida y segura de toda la información que los órganos judiciales deben comunicar al Registro Central, asegurando la protección de los datos de carácter personal en los términos exigidos por la legislación vigente.
- Agilidad, tanto en relación con la inscripción en el Registro, como en el acceso a su contenido por la Policía Judicial en los términos previstos por el Real Decreto 355/2004.
- Elaboración del Protocolo General de seguridad informática de los registros de la Administración de Justicia, previsto por la Disposición Transitoria Primera del Real Decreto 355/2004, para posibilitar la comunicación telemática de datos al Registro. En la elaboración del Protocolo General de Seguridad Informática de los Registros de la Administración de Justicia participarán las Comunidades Autónomas con competencias en materia de Administración de Justicia.

III.B.- CONEXIÓN TELEMÁTICA ENTRE ÓRGANOS JUDICIALES Y FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.

Se estudiará el desarrollo de un sistema telemático de intercambio de documentos entre los órganos judiciales penales y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:

- Se realizará en un entorno plenamente seguro que garantice la confidencialidad de la comunicación
- La conexión entre las redes telemáticas de la Administración de Justicia y las redes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se realizará a través del "Punto Neutro Judicial" establecido en el seno del Consejo General del Poder Judicial. En las conexiones que hayan de tener lugar dentro del ámbito territorial de Comunidad Autónoma, podrá hacerse a través de los puntos de conexión establecidos por cada Administración en sus redes de comunicaciones electrónicas.

- Se procederá al desarrollo e implantación de las aplicaciones informáticas que resulten necesarias al efecto, en el marco de unas líneas de actuación generales, coordinados y consensuados por la Comisión de Seguimiento, todo ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 230.5, 2º LOPJ.

Hasta que se desarrolle el sistema telemático de intercambio documental, se potenciará la utilización de la remisión de la documentación mediante el fax, sin perjuicio de su posterior envío a través de los medios ordinarios.

III.C.- COMUNICACIONES DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD A LOS ÓRGANOS JUDICIALES.

Toda denuncia penal en materia de violencia doméstica o solicitud de una orden de protección presentada en las dependencias policiales, deberá ser cursada y remitida sin dilación por cualquier conducto urgente y seguro que pueda establecerse, incluido el telemático, a la Autoridad Judicial (Juzgado de Guardia), acompañada del preceptivo atestado policial, tanto si se tramita por el cauce procedimental ordinario o por el especial establecido para los "juicios rápidos", según proceda.

Cuando las circunstancias de la investigación hicieran inviable la entrega inmediata del atestado completo a la Autoridad Judicial porque hubiera sido imposible realizar algunas diligencias y, la urgencia del caso -atendida la situación de la víctima- aconsejara la adopción de medidas con carácter urgente, se entregará la denuncia o la Orden de Protección junto con lo instruido hasta ese momento del correspondiente atestado, finalizándose el mismo por medio de las pertinentes diligencias ampliatorias.

La Policía Judicial mantendrá informada, en todo momento, a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal y, en su caso, a las Oficinas de Atención a la Víctima, de las incidencias de que tenga conocimiento y que puedan afectar al contenido o alcance de las medidas de protección adoptadas, especialmente de las señaladas en el epígrafe I.C. apartado 5 de este Protocolo.

III.D.- COMUNICACIONES DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES A LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.

1.- Resoluciones judiciales

La Autoridad Judicial comunicará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad territorialmente competentes o, en su caso, a los puntos de recepción centralizada designados en cada territorio, aquellas resoluciones que decreten una orden de protección, medidas cautelares u otras medidas destinadas a proteger a la víctima, así como su levantamiento y modificación, y aquellas otras que pudieran afectar a su seguridad, dictadas durante la fase de instrucción o intermedia en procesos por delito.

Por otra parte, se garantizará el cumplimiento efectivo por los órganos judiciales de las obligaciones contenidas en los artículos 5.1,2º y 6.2,2º del Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica: remisión a la Policía Judicial de la nota impresa de condena (pena o medida de seguridad impuesta en sentencia firme) y de las medidas cautelares y órdenes de protección dictadas. A tal efecto, se utilizarán los modelos que figuran como Anexos del Real Decreto 355/2004 y, cuando se encuentre operativo, el sistema telemático de intercambio documental al que se refiere el epígrafe III.B del presente Protocolo. Asimismo, para facilitar la inmediata comunicación a la Policía Judicial de cualquier modificación de las medidas cautelares y las órdenes de protección dictadas, los órganos judiciales también remitirán nota impresa de dichas modificaciones.

2.- Informes

Para facilitar el examen individualizado de la situación de riesgo en la que se encuentra la víctima, el órgano judicial también remitirá a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad territorialmente competentes copia de los informes obrantes en el proceso penal que se refieran a circunstancias personales, psicológicas, sociales o de otro tipo de la víctima, del imputado o de su núcleo familiar.

En este sentido:

- El órgano judicial podrá encomendar al Médico Forense la elaboración de un informe sobre la concurrencia de indicadores de riesgo atendiendo a los elementos concurrentes en la persona de la víctima, en la persona denunciada, en los hechos objeto de denuncia y en las circunstancias psicosociales del grupo familiar. A los anteriores efectos, las Administraciones con competencias en materia del personal al servicio de la Administración de Justicia procederán a la aprobación de los correspondientes Protocolos.
- Asimismo, el órgano judicial valorará la posible emisión de informes en este ámbito por parte los trabajadores sociales y psicólogos que presten sus servicios en las Oficinas de Atención a la Víctima, Equipos Psicosociales y otros organismos que pudieran existir al servicio de la Administración de Justicia.

3.- Otros antecedentes

La Autoridad Judicial también pondrá en conocimiento de las fuerzas y cuerpos de seguridad la existencia de otros procesos penales incoados contra el mismo autor, cualquiera que sea la fase procesal en que se encuentren o aunque hayan finalizado por resolución dictada al efecto. También incorporará informaciones obrantes en Registros que se hayan establecido de conformidad con la Instrucción 3/2003, de 9 de abril, del CGPJ sobre normas de reparto penales y registro informático de violencia doméstica.

4.- Otras comunicaciones

La Autoridad Judicial mantendrá informados, en todo momento, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes y al Ministerio Fiscal de las incidencias de que tenga conocimiento y que puedan afectar a la seguridad de la víctima.

En todo caso, pondrá en conocimiento de la unidad policial la efectiva notificación al inculpado de la resolución en que se acuerde la orden de protección o la medida de alejamiento.

5.- Destino de las comunicaciones

La Autoridad Judicial remitirá las comunicaciones a las que se refieren puntos 1, 2, 3 y 4 del presente epígrafe a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad territorialmente competentes.

La Unidad policial que reciba la comunicación dará traslado de ella, sin dilación, a la Unidad correspondiente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competente en materia de violencia doméstica (Cuerpo Nacional de Policía – SAM, UPAP--, Guardia Civil -EMUME- Policía Autonómica o Policías Locales). Asimismo, se pondrán en marcha los mecanismos de coordinación entre las distintas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policías Autonómicas y Policías Locales), establecidos en la legislación vigente y en el protocolo elaborado al efecto.

La unidad policial que haya recibido de la Autoridad Judicial la comunicación de la orden de protección o de la adopción de una medida de alejamiento, así como su levantamiento y modificación, procederá a su inclusión, sin dilación, en la Base de Datos de Señalamientos Nacionales (BDSN).

IV.- ACTUACIÓN DEL MINISTERIO FISCAL

El Fiscal General del Estado, en plena sintonía con el parecer unánime de los integrantes de la Junta de Fiscales de Sala, ha expresado su decisión favorable a la viabilidad de las medidas y a la procedencia de las soluciones sugeridas por el Consejo de Ministros celebrado el día 7 de mayo de 2004.

Es propósito de la Fiscalía General del Estado actuar, con la máxima celeridad posible, en una doble dirección. De una parte, fomentando todos los contactos institucionales precisos para alcanzar una cooperación eficaz en la respuesta a la acción delictiva.

Al propio tiempo, en espera de la elaboración de la Ley Integral contra la violencia de género, anunciada recientemente por el Gobierno de la Nación, y en el marco de las pautas acordadas por el Consejo de Ministros dirigidas de forma específica al Fiscal General del Estado, es intención de la Fiscalía General dictar una Instrucción que profundice, complemente y, si fuera posible, mejore la unidad de actuación de los Fiscales. Dicha Instrucción, recogiendo la experiencia acumulada por el trabajo diario y participando de las indicaciones recogidas en el Protocolo, fijará las pautas de actuación para que, como han venido haciendo, continúen su trabajo de forma unitaria y firme en relación con el tratamiento jurídico de estos comportamientos delictivos.

V.- COMUNICACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS

Las Unidades Policiales, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado se comprometen a realizar informes periódicos sobre datos relativos a la repercusión territorial de la violencia doméstica y de género que se comunicarán al Ministerio de Justicia con objeto de evaluar políticas de actuación para la toma de decisiones en materia de Planta Judicial.

Los mencionados informes también serán enviados a las Comunidades Autónomas con relación a la repercusión de la violencia doméstica y de género en su ámbito territorial, con objeto de planificar, desarrollar y ejecutar políticas en materia de violencia doméstica

VI.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO AUTONÓMICO

De conformidad con las líneas de actuación y el marco general fijado por este Protocolo, las Comunidades Autónomas con Policía Autonómica propia y con competencias en materia de Justicia podrán establecer Protocolos de actuación concretos para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género de su respectivo ámbito territorial.

ANEXO: CONTENIDOS MÍNIMOS DEL ATESTADO

1.- MANIFESTACIÓN DE LA VÍCTIMA

Con antelación al inicio de las declaraciones, se informará a la víctima del derecho a la asistencia letrada bien mediante un abogado de su designación o, en otro caso, a ser atendida por los servicios de orientación jurídica gratuita del correspondiente Colegio de Abogados.

Asimismo, se le preguntará sobre la existencia de lesiones y, en caso positivo:

- a) Si ya ha sido asistida en algún centro sanitario y dispone de parte médico, se adjuntará a la denuncia.
- b) En otro caso, se le ofrecerá la posibilidad de ser trasladada a un centro sanitario para recibir atención médica, adjuntando a la denuncia el parte médico que se emita.
- c) Si la víctima no desea ser trasladada a un centro sanitario, se reflejará por escrito, mediante diligencia, las lesiones aparentes que puedan apreciarse y se solicitará a la víctima la realización de fotografías de las mismas para unir las a la denuncia.

Teniendo en cuenta la situación emocional de la víctima, se deberá respetar que ésta se exprese de manera espontánea, sin ser interrumpida en el relato de los hechos, procurando que la declaración sea lo más exhaustiva y detallada posible.

Se le preguntará, en primer lugar, acerca de los datos que permitan realizar gestiones inmediatas tendentes a garantizar su propia seguridad y la de sus hijos y a la detención del agresor, en su caso.

Una vez efectuada la declaración espontánea de la víctima, deberá completarse el atestado con la mayor información posible y, en todo caso, se requerirá de ella la información que se relaciona, sin perjuicio de la posibilidad de formular otras preguntas que se consideren necesarias para completar la investigación policial.

2.- DATOS DE LA VÍCTIMA Y SU AGRESOR

- Filiación de la persona o personas maltratadas.
- Domicilio y teléfono de contacto.
- Filiación del agresor o agresores.
- Domicilio y teléfono/s.
- Relación familiar, afectiva o de otro tipo entre la víctima y el agresor.
- Tiempo de convivencia.
- Profesión y situación laboral del agresor.
- Centro de trabajo.
- Situación económica del mismo.
- Comportamiento del agresor en el cumplimiento de las cargas familiares.
- Descripción del temperamento del agresor.
- Estado de salud (enfermedades, tratamientos médicos, etc).
- Adicciones, toxicomanías, etc del agresor.
- Lugares que frecuenta.
- Armas que posee (si conoce si su tenencia es legal o ilegal, y si debe portar armas debido a su trabajo).
- Vehículo/s que utiliza el agresor.
- Fotografía actualizada de la víctima o víctimas.
- Fotografía actualizada del presunto agresor.

3.- DATOS DEL GRUPO FAMILIAR

- Componentes del grupo familiar, en su caso, especificando si existen hijos, comunes o no, y si conviven con la pareja o no. Datos de identidad y edad de los mismos.
- Existencia de procedimientos civiles de separación o divorcio y, en tal caso, juzgado en el que se han tramitado o se están tramitando y medidas que se han adoptado en relación con el uso de la vivienda y la custodia de los hijos, si los hubiera.
- Situación laboral de la víctima.
- Situación económica de la víctima.

- Dependencia económica, en su caso, de la víctima respecto del agresor.
- Situación laboral de otras víctimas que convivan con ella (ascendientes, descendientes,...).
- Situación económica de otras víctimas que convivan con ella (ascendientes, descendientes...).
- Situación en que se encuentran los menores que de ella dependan, si los hay.
- Lugares que frecuenta la víctima o víctimas (lugares de trabajo, ocio, colegios, etc).

4.- DATOS DE LA VIVIENDA Y PATRIMONIALES

- Régimen matrimonial (ganancial, separación de bienes,...), si estuvieran casados.
- Tipo de vivienda familiar (propiedad, alquiler, etc.).
- Medidas de seguridad con que cuenta la vivienda.
- Situación de la vivienda (en comunidad o aislada).
- Otras viviendas de su propiedad o del agresor.
- Vehículos propiedad de la víctima.
- Familiares o amigos que puedan prestarle cualquier tipo de ayuda.

5.- HECHOS

- Descripción de los hechos. El relato de los hechos será cronológico, claro y preciso. Se solicitará a la víctima que exponga los hechos con sus propias palabras, sin modificar sus expresiones en atención a la eventual crudeza de las mismas.
- Lugar de los hechos.
- Fecha o fechas en que se produjeron.
- Motivos esgrimidos por el autor.
- Tipo de maltrato: físico, psicológico o moral. El maltrato ocasionado debe relatarse con todo tipo de detalles, huyendo de expresiones genéricas y reflejando lo más fielmente posible las palabras utilizadas,

los insultos, las amenazas, etc..., así como las acciones que se hayan producido.

- Medios utilizados.
- Estado de salud de la víctima (enfermedades, tratamientos médicos, etc).
- Hechos anteriores similares, aunque no hayan sido denunciados.
- Denuncias formuladas por hechos anteriores. Si recuerda cuándo y ante quién.
- Si goza del amparo de alguna orden de protección.
- Testigos que puedan corroborar los hechos denunciados (familiares, amigos, vecinos, etc).

6.- SOLICITUD DE ORDEN DE PROTECCIÓN

En todo caso se informará a la víctima de la posibilidad de solicitar una Orden de Protección, así como del contenido, tramitación y efectos de la misma. En caso positivo, se cumplimentará dicha solicitud y se remitirá al Juzgado de Guardia junto con el atestado.

7.- COMPARECENCIA Y MANIFESTACIÓN DEL DENUNCIADO

Se reseñará su filiación completa.

La toma de manifestación del denunciado deberá ir dirigida a un conocimiento exhaustivo de los hechos y a facilitar la investigación policial, así como la resolución que haya de adoptar la Autoridad Judicial

Las contestaciones proporcionadas por la víctima han de ser contrastadas con la formulación de otras tantas preguntas al denunciado que permitan esclarecer los hechos objeto de la investigación

8.- MANIFESTACIÓN DE LOS TESTIGOS

Se reseñará su filiación completa.

Después de la identificación y constancia en el cuerpo del atestado de cada uno de ellos, se procederá a la formulación de aquellas preguntas tendentes al esclarecimiento de los hechos y confirmación de las declaraciones formuladas por la víctima y el presunto agresor. Y en todo caso, al menos las siguientes:

- Si fue testigo ocular o de referencia.
- Descripción de los hechos por él conocidos.
- Conocimiento de otros supuestos similares ocurridos con anterioridad.
- Si en algún momento con anterioridad hubo de prestar ayuda a la víctima.
- Comportamiento habitual de víctima y agresor en la comunidad donde residan, si el testigo reside en ella.
- Relación con la víctima y el agresor.

9.- DECLARACIÓN DE LOS AGENTES POLICIALES QUE HAYAN INTERVENIDO EN AUXILIO DE LA VÍCTIMA

Resulta imprescindible que se consignen las declaraciones detalladas e individualizadas de cada agente policial que haya intervenido en auxilio de la víctima con indicación de las diligencias y actuaciones realizadas por cada policía interviniente.

Cuando el atestado policial se inicie como consecuencia de que la víctima va acompañada de los agentes policiales que han intervenido a su requerimiento o de un tercero, esta diligencia de declaración deberá figurar al comienzo del atestado.

10.- DILIGENCIAS POLICIALES DE VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LA DENUNCIA

El atestado debe recoger, igualmente, las diligencias que sean necesarias para reflejar las actuaciones que hayan practicado la Policía Judicial

y la Policía Científica para la averiguación y comprobación de los hechos denunciados.

En estas diligencias se recogerán los resultados de la inspección ocular técnico-policial y se reseñarán todos aquellos medios de prueba que conduzcan al esclarecimiento de los hechos.

Las diligencias de inspección ocular se documentarán, siempre que sea posible mediante fotografías u otros medios técnicos (vídeo, etc) que permitan a la Autoridad Judicial una mayor inmediatez en la apreciación de los hechos y las circunstancias concurrentes.

Como parte integrante de estas diligencias, se deberá elaborar un informe vecinal para hacer constar cuantos datos puedan ser de utilidad, como antecedentes de los hechos ocurridos. En concreto, sobre la conducta que abarque las relaciones entre agresor y víctima, noticias sobre agresiones anteriores y conceptualización pública de pareja en la sociedad, citando las fuentes (no es necesaria su identificación personal).

11.- DILIGENCIA DE DETENCIÓN E INFORMACIÓN DE DERECHOS

Cuando se haya procedido a la detención del denunciado, presunto agresor, como consecuencia de la existencia de indicios racionales de que el mismo resulte autor de un hecho delictivo o en otro caso, bien por el quebrantamiento de una medida cautelar judicial de alejamiento o dadas las circunstancias que concurren en los hechos se deduzca la existencia de grave riesgo para la víctima, se extenderá una diligencia de detención e información de derechos, cuyo modelo figura como Anexo.

12.- DILIGENCIA DE INCAUTACIÓN DE ARMAS

Se extenderá esta diligencia cuando se haya procedido a la incautación de las que pudiera estar en posesión el presunto agresor para su puesta a disposición de la Autoridad Judicial. Sin perjuicio de lo anterior, se dará cuenta a la Autoridad gubernativa por si hubiere lugar a la revocación de la

autorización administrativa al amparo del Reglamento de Armas. Asimismo, en el caso en que el presunto agresor deba portar armas debido a su puesto de trabajo, bien por pertenecer a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, bien por desarrollar su labor en el ámbito de la Seguridad Privada, se informará al superior jerárquico de aquel, de los hechos en los que se ha visto implicado.

13.- DILIGENCIAS DE APORTACIÓN DE ANTECEDENTES REFERIDOS AL PRESUNTO AGRESOR

En esta diligencia se hará constar todos los antecedentes que consten en las bases de datos policiales, y de manera especial se reseñarán siempre todas aquellas que se refieran a la violencia de género.

Igualmente, se reseñará la información disponible grabada en el Registro Central de Violencia Doméstica del Ministerio de Justicia, relativa al agresor y la víctima con especial referencia a los antecedentes penales y a las medidas que se hayan podido adoptar con anterioridad como consecuencia de una orden de protección o resolución judicial de alejamiento.

14.- DILIGENCIA DE REMISIÓN DEL INFORME MÉDICO

Cuando la víctima hubiera recibido atención médica, se acompañará al atestado el parte facultativo emitido al respecto.

15.- DILIGENCIA DE MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS DE PROTECCIÓN DE LA VÍCTIMA

Esta diligencia se extenderá para informar a la Autoridad judicial de las medidas policiales adoptadas de manera cautelar para proteger a la víctima, cuando exista riesgo para ella, hasta tanto se dicte por aquélla la correspondiente resolución

En el caso de que la víctima cambie de domicilio, se elaborará una diligencia reservada con destino a la Autoridad Judicial en la que conste los datos de éste último.

16.- DILIGENCIA DE EVALUACIÓN DE RIESGO

Cuando exista especial peligrosidad para la víctima, teniendo en cuenta los datos relevantes que consten en el atestado, el Instructor podrá hacerlo constar expresamente mediante diligencia complementaria al mismo.

17.- DILIGENCIA DE REMISIÓN DEL ATESTADO AL ÓRGANO JUDICIAL.

18.- DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Parte facultativo de las lesiones de la víctima y/o fotografías de las mismas
- Solicitud de la orden de protección
- Diligencia de detención e información de derechos (si la hubiera)
- Cualquier otra diligencia que no conste en el cuerpo del atestado.

BIBLIOGRAFÍA

Acierno, R., Kilpatrick, D.G. y Resnick, H.S. (1999). Posttraumatic stress disorder in adults relative to criminal victimization: Prevalence, risk factors, and comorbidity. En P.A. Saigh y J.D. Brenner. *Posttraumatic stress disorder: A comprehensive text*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon, Ins.

Alonso Quecuty, M.L. Psicología forense experimental: testigos y testimonio. En S. Delgado Bueno, *Psiquiatría legal y forense, Vol. I*. Madrid: Colex.

Amor, P.J., Echeburúa, E., Corral, P., Sarasua, B. y Zubizarreta, I (2001b). Maltrato físico y maltrato psicológico en mujeres víctimas de violencia en el hogar: un estudio comparativo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 6, 167-178.

Amor, P.J., Echeburúa, E., Corral, P., Zubizarreta, I. y Sarasua, B. (2002, en prensa). Repercusiones psicopatológicas de la violencia doméstica en la mujer en función de las circunstancias de maltrato. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*.

American Psychiatric Association (APA) (2002). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales- Texto revisado*. DSM IV TR. Barcelona: Masson

American Psychological Association (2005). *Manejando el estrés traumático: consejos para recuperarnos de un desastre natural*. En www.apahelpcenter.org.

Baca, E. y Cabanas, M.L. (2003). *Las víctimas de la violencia. Estudios psicopatológicos*. Madrid: Triacastela.

Blanton, J. (1976). Self Study of family crisis intervention in a police unit. *Professional Psychology*.

Bower, G.H. (1967): A Multicomponent Theory of the Memory Trace. En K.W. Spence y J. T. Spence (Eds), *The Psychology of Learning and Motivation* (Vol. 1): New York, Academic Press.

Burón, J (2003). *Psicología médico-forense. La investigación del delito*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Clemente, M., 1998. *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Madrid: Pirámide

Cobo, J.A. (1999). *Manual de actuación sanitaria, policial, legal y social frente a la violencia doméstica. Guión de actuación y formularios*. Barcelona: Masson.

Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica (2004). *Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los Órganos Judiciales para la Protección de las Víctimas de Violencia*. En www.bizkaia.net

Diges, M. y Alonso-Quecuty, M.L. (1993). *Psicología forense experimental*. Valencia: Promolibro.

Dutton, D.G. (1989). The victimhood of battered women: psychological and criminal justice perspectives. En Fattah, E.A. (ed.), *The plight of crime victims in modern society*. Londres: Mac Millan.

Echeburúa, E. (2004). *Superar un trauma. Tratamiento de las víctimas de delitos violentos*. Madrid: Pirámide.

Echeburúa, E. (2005). ¿Es posible superar las secuelas psicológicas en las víctimas del terrorismo? En I Jornadas sobre la situación actual de las secuelas psicológicas de las víctimas del terrorismo. Madrid. Alto Comisionado de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo.

Echeburúa, E. Amor, P.J. y Corral, P. (2002) Mujeres Maltratadas en convivencia prolongada con el agresor: variables relevantes. *Acción Psicológica*, 2, 135-150.

Echeburúa, E. y Corral, P. (2005). Tratamiento psicológico del trastorno de estrés postraumático en una víctima de terrorismo. En J.P. Espada, J. Olivares y F. X. Méndez. *Terapia psicológica: casos prácticos*. Madrid: Pirámide.

Echeburúa, E y Corral, P. *Violencia en la pareja*. En www.institutodevictimología.com

Echeburúa, E., Corral, P., Amor, P.J., Sarasua, B. y Zubizarreta, I (1997). Repercusiones psicopatológicas de la violencia doméstica en la mujer: un estudio descriptivo. *Revista de psicopatología y Psicología Clínica*, 2, 7-9.

Echeburúa, E., Corral, P. Amor, P.J. (2004). Nuevos enfoques terapéuticos del trastorno por estrés postraumático en víctimas del terrorismo. *Clínica y Salud*, 15(3), 273-292.

Echeburúa, E., Corral, P. y Amor, P.J. (2005). Terrorismo y trastorno de estrés postraumático: psicopatología y tratamiento. En A. Blanco, R. del Águila y J.M. Sabucedo. *Madrid 11-M. Un análisis del mal y sus consecuencias*. Madrid: Trotta.

Esbec, E (1994); Víctimas de delitos violentos. Victimología general y forense. En S. Delgado Bueno, *Psiquiatría Legal y Forense. Vol. II*. Madrid: Colex

Esbec, E. (2000). Evaluación psicológica de la víctima. En E. Esbec y G. Gómez-Jarabo, *Psicología forense y tratamiento jurídico-legal de la discapacidad*. Madrid: Edisofer.

Ferraro, K. y Johnson, J.M. (1983). How women experience battering: the process of victimization. *Social Problems*, 30, 325-335.

Fisher, R.P., Geiselman, R.E., Raymond, D.S., Jurjevick, L.M. & Warhaftig, M.L. (1987). "Enhancing eyewitness memory: Redefining the cognitive interview". *Journal of Police Science and Administration*.

Flexser, A., y Tulving, E. (1978): Retrieval Independence in Recognition and Recall. *Psychological Review*, 85, 153-171.

Frieze, I.H. (1987). The female victim: rape, wife battering, and incest. En Baum, A. et al (eds), *Cataclysms, crises, and catastrophes: psychology in action*. Washington DC : APA.

García Pablos, A. (1988). *Manual de Criminología. Introducción y teorías de la criminalidad*. Espasa Universidad

García Pablos, A. (1989); *Hacia una redefinición del rol de la víctima en la criminología y en el sistema legal*. Estudios penales en memoria del Prof. Agustín Fernández Albor. Universidad Santiago de Compostela.

García Pablos, A. (1989); "La resocialización de la víctima: víctima, sistema legal y política criminal". En *Criminología y Derecho penal al servicio de la Persona*. Libro homenaje al Prof. Antonio Beristain. Instituto Vasco de Criminología. San Sebastián

Geiselman, R.E. & Fisher, R.P. (1994). "La técnica de entrevista cognitiva para víctimas y testigos de crímenes". En Raskin.

- Golding J.M. (1999). Intimate partner violence as a risk factor for mental disorders: A meta-analysis. *Journal of Family Violence* 14, 99-132
- Goldstein, A.P., Monti, P.J., Sardino, T.J.& Green, D.J. (1979). Police crisis intervention. Elmsford, N.Y.: Pergamon Press.
- Goldstein, A.P., Sprafkin, R., & Gershaw, N.J. (1976). Skill training of community living: Applying structural learning therapy. Elmsford, N.Y.: Pergamon Press.
- Graña, J.L. (2005). El daño psicológico en las víctimas del terrorismo. En *I Jornadas sobre la situación actual de las secuelas psicológicas de las víctimas del terrorismo*. Madrid. Alto Comisionado de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo.
- Greenblat, C.S. (1985). Don't hit your wife... unless...: preliminary findings on normative support for the use of physical force by husband. *Victimology*, 10, 1-4, 221-241.
- Gulotta, G. (1982); Victimology in Italy. En *Victimology: an International Journal*.
- Herrero, F.P., (2002). Preparación mental para situaciones de alto estrés. La mente, el arma más poderosa. *Revista Sector Seguridad*, nº2; 30-32.
- International Society For Traumatic Stress Studies (2003). Cuidándose y Ayudándose a sí Mismo Después de un Desastre. En www.istss.org
- Instituto Vasco de la Mujer, Emakunde (2004). *La violencia contra las mujeres*. En www.justizia.net
- Landrove, G. (1998) La moderna victimología. Valencia. Tirant Lo Blanch.*
- Lorente. M (2001). *Mi marido me pega lo normal*. Barcelona. Ares y Mares
- Luckett, J.B. y Slaikeu, K. A. (1996). Intervención en crisis a cargo de la policía. En K.A. Slaikeu. *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación*. México: Manual Moderno.
- Marcuello, A.A., *Habilidades de comunicación: técnicas para la comunicación eficaz*. En www.psicología-online.com

- Nader, K. (1999). *Psychological first aid for trauma, grief and traumatic grief*. Austin, TX: Two Suns.
- Navarrete, M. (1998). Trastorno de estrés postraumático en las víctimas de terrorismo en España. *Revista Española de Psiquiatría Forense, Psicología Forense y Criminología*.
- Neuman, E. (1984) *Victimología*. Buenos Aires. Universidad.
- Pacheco, A. (2004), Evaluación conductual de profesionales de seguridad: El análisis funcional de la conducta aplicado a la policía. Madrid: *I Congreso de Psicología Jurídica en red-* Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Pagelow, M.D. (1981). *Women-battering : victims and their experiences*. Beverly Hills CA.: Sage.
- Pecci, J. (2005). *Manual de tiro táctico policial y de defensa*. Madrid: Ed. Gráficas líder.
- Pérez Bravo, M.D. *La preparación mental del Policía en las Intervenciones Policiales;* en www.psicologia-online.com
- Ramírez, R. (1983); *La victimología*. Bogotá.Temis.
- Reyes Calderón, J.A. (1990); *Victimology*. I.C.P.R. marzo-abril
- Richardson, S.A., Dohrenwend, B.S. y Klein, D. (1965) : *Interviewing : Its Forms and Functions*. Londres, Basic Books.
- Servicio de Atención a la víctima de Navarra; ----- . En www.cfnavarra.es/asistenciavictimas/IPSICOLOGICA/VDideaserr.HTM
- Shapland, J. (1990) “Victims of violent crimes”. En R. Bluglass y P. Bowden: *Principles and practice of Forensic Psychiatry*, Churchill Livingstone, London. VII
- Slaikeu, K.A. (1996). Un modelo amplio para la intervención en crisis. En K.A. Slaikeu, *Intervención en crisis. Manual para prácticas e investigación*. México: Manual Moderno

Soria Verde, M.A., (2005). Psicología de la victimización criminal. En M.A. Soria Verde, *Manual de psicología jurídica e investigación criminal*. Madrid: Pirámide.

Trujillo, M. (2002). *Psicología para después de una crisis*. Madrid. Aguilar

Tulving, E. (1979): Relation Between Encoding Specificity and levels of Processing. En L. Cermak y J. Craik (eds), *Levels of Processing in Human Memory*. Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates.

Vaughan-Evans, L. y Wood, D. (1989). Women as victims. En Fattah, E.A. (ed.), *The plight of crime victims in modern society*. Londres: Mac Millan.

Walker, L.E. (1983). Victimology and the psychological perspectives of battered women. *Victimology*, 8, 1 2, 82 104.

Wickens, D. (1970): Encoding Categories of Words: An empirical Approach to Meaning. *Psychological Review*, 77, 1-15.