

**ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE EXPERIENCIAS TRAUMATICAS
desde el TRABAJO SOCIAL**

Lourdes Lorente Diharce

2012-13 UPV-EHU

Índice de contenido

<u>Definición del Trabajo Social*</u>	4
a) Introducción	5
b) La víctima del delito.....	7
<u>La relación asistencial: objetivos</u>	10
a) Derecho a la información:.....	11
- Respeto a la información preprocesal.....	11
- Respeto a la información continuada sobre la situación personal y procesal...12	
- Respeto al derecho a la información social.....	13
b) Derecho a la reparación.....	13
- Respeto a la reparación moral.....	13
- Respeto a la reparación patrimonial.....	13
c) Derecho a intervenir activamente en la resolución del conflicto.....	14
<u>La intervención con la víctima del delito: aspectos a tener en cuenta</u>	15
a) Exploración y clarificación.....	15
b) La contención.....	16
c) La relación empática.....	16
d) Transferencia y contratransferencia.....	17
e) La escucha activa	17
- Elementos que facilitan la escucha activa:.....	18
- Elementos a evitar en la escucha activa:.....	18
- Habilidades para la escucha activa:.....	18
f) La elaboración de la demanda.....	19
g) Acompañamiento.....	19
h) Derivación.....	19
i) Coordinación con otros profesionales y/o servicios.....	19
j) La confidencialidad.....	20
<u>La Victimización Secundaria: orígenes</u>	21
a) Desde el ámbito familiar.....	21
b) Desde las fuerzas del orden público.....	21
c) Desde el sistema judicial.....	22
d) Desde servicios sociales.....	24
e) Desde la orden de protección: violencia de género y doméstica.....	25
<u>Una aproximación a la Ley Integral como recurso</u>	28
a. El concepto de Violencia de Género en la Ley Integral.....	29
b. Los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.....	29
<u>Conclusiones</u>	33
<u>Lecturas recomendadas</u>	35

El Trabajo Social^{1*}

La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social.

El trabajo social en sus distintas expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de las disfunciones. El trabajo social profesional está enfocado a la solución de problemas y al cambio. Por ello, los trabajadores sociales son agentes de cambio en la sociedad y en las vidas de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. El trabajo social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí.

El trabajo social ha crecido con ideales humanitarios y democráticos, y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas. Desde sus comienzos, hace más de un siglo, la práctica de trabajo social se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas y desarrollar el potencial humano. Los derechos humanos y la justicia social constituyen la motivación y la justificación de la acción del trabajo social. En solidaridad con quienes están en desventaja, la profesión lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos, promoviendo el fortalecimiento de estos y su inclusión social. Los valores del trabajo social están expresados en los códigos de ética profesional nacionales e internacional.

El trabajo social basa su metodología en un cuerpo sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados tanto de la investigación y evaluación de la práctica incluidos los contextos locales .

¹ - Aprobado por la Asamblea de la FITS (International Federation of Social Workers) , Montréal, Canada, en Julio de 2000

Reconoce la complejidad de las interacciones entre los seres humanos y su entorno así como la posibilidad de que, por un lado, las personas se vean afectadas por las múltiples presiones que recaen sobre ellas y por otro lado, la posibilidad de las mismas de cambiar dichas presiones incluidos los factores biopsicosociales. La profesión de trabajo social recurre a teorías acerca del desarrollo y comportamientos humanos así de los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

El trabajo social se enfrenta a las fronteras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad. Responde a las crisis y emergencias así como a las problemas personales y sociales del día a día. Utiliza distintos conocimientos, técnicas y actividades consecuentes con su centro de atención holístico en las personas, por un lado y en sus entornos por otro. Las intervenciones de trabajo social abarcan desde los procesos psicosociales focalizados a nivel individual, hasta el compromiso con la política, la planificación y el desarrollo sociales. Estos incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, el trabajo social con grupos, la pedagogía social y la tratamiento y terapia familiar, así como esfuerzos para ayudar a las personas a obtener servicios y recursos comunitarios. Las intervenciones también incluyen la dirección de organismos, organización comunitaria y el compromiso con la acción sociopolítica para influir en la política social y el desarrollo económico. El centro de atención holístico del trabajo social es universal pero las prioridades de la práctica del trabajo social variarán de un país a otro y entre periodos de tiempo dependiendo de las circunstancias culturales, históricas, y socioeconómicas.²

a) Introducción

Una *experiencia* traumática es aquel evento o serie de eventos, que provoca reacciones de estrés moderado y/o severo. Se caracterizan por una sensación de horror, impotencia, lesiones graves, la amenaza de daño grave o la muerte.

Se *trata* de una experiencia que causa sufrimiento físico, emocional, psicológico y daño. Es un evento que se percibe y se experimenta como una amenaza a la seguridad o la

²- Esta definición internacional de la profesión de trabajo social sustituye a la definición de la FITS adoptada en 1982. Se entiende que el trabajo social en el siglo 21 se dinámico y evoluciona. Por ello ninguna definición debiera considerarse de forma exhaustiva.

estabilidad de nuestro mundo.

Pueden englobarse en tres grandes bloques en función de su procedencia:

1. Catástrofes naturales: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, ...
2. Las generadas por el ser humano: guerras, actos terroristas, asesinatos, robos, violaciones,cualquier acto violento.
3. Las de índole personal: enfermedad, hospitalización, muerte, divorcio, abandono,

Una misma experiencia traumática genera distintas reacciones no solo en distintas personas, si no también en una misma persona, dependiendo de el momento vital en el que viva la experiencia traumática.

En esta sesión nos referiremos a las experiencias traumáticas generadas por el ser humano a través del uso de la violencia física o psicológica. Así pues haremos referencia al hecho delictivo, los delitos y las faltas, tipificados en el Código Penal en vigor, y naturalmente a la PERSONA-VÍCTIMA que los sufre o ha sufrido.

Se hace necesario un somero recorrido por la evolución del estatus de víctima para comprender la importancia del momento actual, en nuestra sociedad, en relación a las víctimas de delitos.

Si bien en un primer momento la víctima tomaba parte activa en el proceso de castigo de las conductas socialmente reprobables, y se llegaba a aplicar el “ojo por ojo, diente por diente” (Exodo), dando un castigo proporcional al crimen cometido, tras la Revolución Francesa y con el Nuevo Régimen, las Leyes emanan del pueblo, y es el Estado quien tiene el monopolio de la reacción penal, estableciendo un sistema garantista respecto a los imputados. Así, las sociedades civilizadas, pasaron de castigar los cuerpos mediante torturas que llegaban hasta la muerte, a castigar las almas a través de las penas privativas de libertad.

Sin embargo, en ambos casos, la gran olvidad era la víctima, la persona sobre la que se había causado el daño y la que lo había padecido, no teniendo en cuenta sus necesidades, y “recuperándola” sólo como denunciante o testigo de excepción cuyo relato serviría para dar el castigo oportuno.

A mediados del siglo XX, surgen en el seno de la ONU las primeras iniciativas para proteger la dignidad de las víctimas, preocupación íntimamente ligada a las elaboraciones teóricas procedentes del campo de la Criminología, con objeto de evitar la

segunda victimización que el olvido de la administración mostraba hacia las mismas.

Estas inquietudes se materializan en la promulgación de determinadas iniciativas legislativas y en la implantación de servicios especializados para la asistencia a víctimas, como instrumentos para encauzar la reparación del daño, moral y patrimonial, sufrido por el hecho delictivo.

El Trabajo Social con víctimas de experiencias traumáticas, con víctimas de delitos, actúa con la persona-víctima ayudándole a identificar los daños sufridos y sus posibles consecuencias, buscando alternativas que palién el sufrimiento o que lo hagan desaparecer. Prepara a la víctima y le ayuda a poner en marcha sus recursos personales, y los recursos externos a fin de conseguir su recuperación de una forma integral.

Para ello, es necesario el establecimiento de una relación de confianza entre el profesional y la víctima, en la que partiendo del relato del suceso que le ha conducido hasta nuestro servicio, iremos descubriendo, analizando e identificando cada necesidad -social, jurídica, psicológica, médica, formativa, etc-, planteando estrategias de actuación, y dirigiendo los recursos que puedan servirnos para alcanzar nuestro objetivo; el objetivo de la persona víctima: la rehabilitación.

b) La víctima del delito

La RAE define a la víctima como *“aquella persona o animal sacrificado o destinado a ser sacrificado. Persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra. Persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita”*.

Según esta definición sería una víctima, desde un toro en la plaza, un kamikaze de la Segunda Guerra Mundial, una persona que haya sido agredida en la calle, o un superviviente de Haití.

El origen etimológico del término no está demasiado claro; hay autores que lo relacionan con “victus” (alimento). Otros se decantan por el significado de “vincere” o “vincire” (vencer y atar, respectivamente). Sin embargo y aún no quedando claro el origen de la palabra “víctima” parece que en su significado sí existe una relación directa con el sufrimiento.

En la presente sesión, hablaremos de las víctimas de delitos, por tanto nos

acogeremos a la definición de las Naciones Unidas en 1961 en su Declaración sobre los Principios Fundamentales de las Víctimas del Delito:

“aquella persona que de forma individual o colectiva, haya sufrido daños, lesiones físicas o morales, cualquier tipo de sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo de cualquier derecho fundamental como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación vigente en los estados miembros incluidos los que proscriben el abuso de poder.”

Para el TS con víctimas, no existe LA VICTIMA; existe la PERSONA que ha sufrido directa o indirectamente las consecuencias psicológicas, físicas, económicas y sociales de un hecho delictivo, algunos de los principios de acercamiento a su problemática son la individualización y la flexibilidad, así como que no deben oponerse los derechos de denunciados y denunciantes, de infractores y víctimas, aunque a simple vista pudiera afirmarse que están en permanente conflicto.

Son múltiples los daños que una persona puede sufrir como consecuencia de un acto delictivo -físicos, psíquicos, económicos, sociales...-. La combinación de todos ellos y las condiciones de sensibilidad y fortaleza de cada persona, hacen que el impacto emocional que sufre la víctima se pueda ver agravado en el momento de entrar en contacto con los agentes de ayuda.

La víctima, a consecuencia del propio estrés sufrido, puede percibir nuevas agresiones en esa relación de ayuda:

- no se siente escuchada
- se percibe como “un número más, un caso más”
- no se siente ayudada
- se siente cuestionada
- se siente juzgada
- se siente decepcionada
- se siente desamparada
- no confía en los agentes que “deberían” ayudarle
- percibe que sus derechos son “de segunda”

Para que la víctima de un delito pueda iniciar el camino de la recuperación, es necesario que pueda tomar las riendas de la solución y para ello debe poder participar activamente generando así su propia autoayuda, donde los agentes externos seremos orientadores, facilitadores y canalizadores de su esfuerzo.

Si el profesional - trabajadores sociales, policías, médico/médicas, abogados/abogadas,- sobreactúa está provocando un sentimiento en la víctima de incapacidad para regir su destino. Así pues debe evitarse a toda costa:

- excluir a la víctima de la toma de decisiones con actitudes directivas
- crear falsas expectativas en un intento de aliviar el dolor
- emitir juicios de valor

La mayoría de las reacciones psicopatológicas inmediatas a la agresión sufrida poseen un fuerte componente “asténico” -pasividad, desesperanza, ansiedad, fatalismo, etc..-, cualquier exigencia a la víctima para que adopte una postura activa ,o semiactiva, ante el suceso, incluso cuando es claro que se trata de defender sus derechos, se convierte en una dificultad más a superar y acrecienta el papel lesivo de los mecanismos que están dispuestos a proteger, paradójicamente los derechos del agredido.

La relación asistencial: objetivos

Retomando la Definición del Trabajo Social de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, algunas de las funciones de los profesionales se recogen en:

1. Facilitar información y conexiones sociales con los organismos de recursos sociales, sanitarios, económicos, formativos, asociativos, etc...: articular redes.
2. Conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes entre sus potenciales usuarios y los profesionales de otras ramas de las ciencias que pueden estar en contacto con sus potenciales usuarios.
3. Recibe, orienta, educa a personas, familias, grupos y comunidades en la solución pacífica de sus conflictos a través de una cultura de diálogo y concertación.
4. Identifica e interpreta las causas de los fenómenos sociales, planteando alternativas de solución-actuación cuando éstos resultan nocivos.

Esta división, encaja con los postulados de “*La Carta de los Derechos de los Ciudadanos frente a la Justicia*”, en su apartado dedicado a la protección a las víctimas del delito.

“... Protección de las víctimas del delito.

22.- El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a ser informado con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido, así como sobre el curso del proceso.

- ◆ *Se asegurará que la víctima tenga un conocimiento efectivo de aquellas resoluciones que afecten a su seguridad, sobre todo en los casos de violencia dentro de la familia.*
- ◆ *Se potenciarán los cometidos de las Oficinas de Atención a la Víctima y se ampliarán sus funciones buscando un servicio integral al ciudadano afectado por el delito, asegurando que presten servicio en todo el territorio nacional.*

23.- El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a que su comparecencia personal ante un Juzgado o Tribunal tenga lugar de forma adecuada a su dignidad y preservando su intimidad.

- ◆ *Se adoptarán las medidas necesarias para que la víctima no coincida con el agresor cuando ambos se encuentren en dependencias judiciales a la espera de la práctica de cualquier actuación procesal.*
- ◆ *Las autoridades y funcionarios velarán especialmente por la eficacia de este derecho en los supuestos de violencia doméstica o de género,*

otorgando a las víctimas el amparo que necesiten.

24.- El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a ser protegido de forma inmediata y efectiva por los Juzgados y Tribunales, especialmente frente al que ejerce violencia física o psíquica en el ámbito familiar.

- ◆ *Se facilitará el uso de aquellos medios técnicos que resulten necesarios para la debida protección de la víctima, tales como los instrumentos de localización de personas, los mecanismos de teleasistencia y otros similares.*

25.- El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a ser protegido frente a la publicidad no deseada sobre su vida privada en toda clase de actuaciones judiciales.

- ◆ *Los Jueces y Magistrados, así como el Ministerio Fiscal, velarán por el adecuado ejercicio de este derecho...”*

Resumiendo: derecho a la información, a la reparación y a intervenir activamente en el proceso.

a) Derecho a la información:

- I. preprocesal
- II. continuada sobre la situación personal y procesal
- III. social

- Respecto a la información preprocesal

Si la víctima conoce cómo funciona el proceso, podrá afrontarlo con mayores garantías, al menos en lo que respecta a su salud emocional. De no tener ese conocimiento, el miedo se apoderará de ella y cada trámite, supondrá un nuevo trauma.

El ideal, es poder facilitar esta información, antes incluso de la interposición de una denuncia, sin embargo, y en tanto en cuanto, esto no siempre es posible acometeremos la tarea en el momento que la víctima lo demande.

- Interposición de la denuncia
- El Ministerio Fiscal
- La instrucción
- El archivo
- La vista oral
- La Asistencia Jurídica Gratuita³

³- Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita

Con esta información-explicación, la persona comprende el significado y las consecuencias de iniciar un procedimiento penal y adquiere capacidad para decidir en consecuencia; al tiempo que se responsabiliza en su propio proceso.

- Respecto a la información continuada sobre la situación personal y procesal

El marco ideal para facilitar la información adecuada a la víctima, es previo a la interposición de la denuncia, pero no siempre es posible, de modo y manera que en el mismo instante de que se interpuesta y ya desde la propia Ertzaintza se facilita una relación de derechos de los perjudicados (ver anexo).

Es una información de interés para la víctima pero que se ofrece casi de forma automatizada y estandarizada en distintas fases:

- Ofrecimiento de acciones
- Declaración de la víctima
- Notificaciones de resoluciones judiciales
- Petición de sobreseimiento, etc.....

Los momentos, como vemos, son momentos en los que el nivel de estrés va a ser muy alto y la capacidad de atención a lo periférico va a verse mermada, y con ello la capacidad de comprensión del alcance de la importancia de esa información de derechos.

La “traducción” de los términos, del contenido de las informaciones, es labor de quienes trabajamos con víctimas. Hacer comprensibles en un lenguaje cercano y común, verificar que la persona ha comprendido la extensión de la importancia y limarlas hasta haberles quitado el barniz de solemnidad que tienen para que la víctima se tranquilice y entienda que son fases y trámites necesarios y que están encauzados a alcanzar una resolución que tiene como objetivo sus intereses. Transmitir que el esfuerzo que obviamente tiene que hacer para acometerlos no va a ser en vano y que es ella, la víctima, actor principal.

- Respecto al derecho a la información social.

Los medios de información están llamados a jugar un papel esencial, subrayando la condena social de las agresiones y, respetando la presunción de inocencia de los

sospechosos, rehuendo del sensacionalismo. Haciendo hincapié en las condenas y no en elementos “amarillistas” que sitúan a la víctima en el ojo del huracán, creando juicios paralelos y que distorsionan la realidad.

b) Derecho a la reparación

I. Reparación moral

II. Reparación patrimonial

- Respetto a la reparación moral

Pone en énfasis sobre la dignidad de la víctima. El sistema debe hacerle sentir que está amparada, respetada y reconocida por él, sin paternalismos inhabilitantes.

La víctima debe comprender todo lo que ocurre a su alrededor -lenguaje, contenido, idioma, alcance, consecuencias, ...- debemos conseguir, los que trabajamos con ella -para ella- que comprendemos todos los aspectos y las particularidades de su individualidad.

- Respetto a la reparación patrimonial

Implica que la víctima no debe correr con los gastos que supone su participación en el proceso, y el derecho a obtener, en un plazo razonable y dentro del proceso penal, una resolución sobre la indemnización o compensación económica derivada del delito o la devolución de los objetos que hayan podido ser aprehendidos.

Este derecho de reparación puede que no se vea satisfecho por parte del victimario, por insolvencia, por resultar desconocido -como por ejemplo en el caso de una violación por desconocido, víctimas de terrorismo, víctimas de delitos violentos que quedan en situación de precariedad (ingresos inferiores al SMI)-, en estos casos está previsto que el Estado asuma la indemnización o el abono del importe del gasto en tratamientos paliativos y recuperadores, en tanto en cuanto no ha sido capaz de evitar las consecuencias del delito.

c) Derecho a intervenir activamente en la resolución del conflicto

Dentro del proceso judicial, la víctima debe ser escuchada, como derecho básico de su intervención.

Para una víctima declarar delante de su agresor, es vivido como un momento de tensión y de angustia, más que como el ejercicio de un derecho. Teme las represalias, la venganza, ser “fotografiada” por el agresor. Así pues hay que procurar que lo haga con las máximas garantías

En este sentido está previsto que se puedan tomar medidas de protección que eviten las situaciones señaladas y que tienen una horquilla en función de la gravedad del hecho cometido:

- protección absoluta de identidad
- evitación de la confrontación visual a través del uso de biombo, videoconferencias, circuito interno, etc...
- protección oficial

Este tipo de medidas, son extensibles a los allegados a las víctimas o las víctimas indirectas que sean llamadas a declarar.

La intervención con la víctima del delito: aspectos a tener en cuenta

a) Exploración y clarificación

Una de las premisas básicas en la relación de ayuda, es que haya sido la propia víctima la que la solicite: pedir ayuda es una forma de asumir una dificultad.

La víctima puede requerir diferentes tipos de ayuda en función del alcance de la misma -información, orientación, apoyo, acompañamiento-, y enfocada desde distintos puntos de vista -psicológico, social, jurídico- para averiguar qué tipo de relación de ayuda es conveniente en cada caso, es necesario hacer un diagnóstico, conocer qué necesita. Para ello hablaremos -nos entrevistaremos- con la víctima, aplicando las técnicas de la entrevista del Trabajo Social, en función de cada caso:

- Estructurada
- no estructurada
- Profunda
- Focalizada (especialmente pensada para realizar en grupo)

Utilizaremos unas u otras en función del tipo de información que necesitamos recoger, y en función del estado en el que se encuentre la persona que tenemos delante, será más o menos directiva.

A este respecto hay que tener en cuenta que la víctima, llega lesionada emocionalmente y que ha podido desarrollar alteraciones que le provocan dificultades en la comunicación:

- Temor y ansiedad
- Depresión
- Sentimientos de culpa y vergüenza
- Sentimientos de rabia y enfado
- Parálisis emocional
- Sentimientos de desconfianza

El objetivo es buscar la necesidad y ayudarle a que le de la cobertura necesaria:

- Se trata de un asunto penal?
- Puede derivar un nuevo asunto penal o civil?
- Es necesaria dirección letrada?
- Desea personarse en la causa?
- Puede acogerse al beneficio de la Asistencia Jurídica Gratuita?
- Es susceptible de ser derivado a otros recursos: servicios sociales de base, médico de familia/especialista, recursos de empleo y formación, asociaciones, etc....?
- Necesita/quiere apoyo psicológico?
- Necesita protección específica?
- Es susceptible de solicitar ayudas económicas específicas (Ley 35/95⁴; RAI⁵)
- Etc,

b) La contención

Durante el relato de la experiencia vivida, o ante la frustración que le genera la situación, puede tener episodios de llanto, manifestaciones de mucho sufrimiento que provocan un bloqueo de la persona.

El profesional ha de ser soporte para ella en ese momento; dejar que llore, no acelerar el ritmo y seguir el del usuario, hacerle ver que no es debilidad y las bondades del desahogo.

El objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional, la que puede derivar en conductas perturbadoras.

c) La relación empática

Supone la comprensión precisa del estado emocional del otro. Implica la capacidad para leer los mensajes verbales y no verbales, los implícitos e ir más allá.

Es la capacidad de comprender a las personas desde su propio marco de referencia en lugar del correspondiente al terapeuta. Meterse en el mundo emocional del otro, poniéndose en su lugar y asumiendo su punto de vista (Okun, 2001).

⁴ Ley 35/95, de 11 de diciembre, de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual.

⁵ LEY ORGÁNICA 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

El profesional debe ser capaz de sentir lo que la víctima siente pero desde la objetividad, a fin de pautar adecuadamente.

La empatía, además, es percibida por la persona que estamos atendiendo como cercanía y compromiso. Recibe en su parte emocional que no va a estar solo en el recorrido de la rehabilitación: escuchamos su relato, sus emociones, sus expectativas, y le hacemos la devolución al respecto, preguntamos, contrastamos.....

- Comunicar de modo no verbal que asumen con seriedad la relación
- Ser consciente de cómo se siente el otro.
- Ser capaces de comunicar comprensión sobre los sentimientos del otro de una manera congruente.
- Ser sensible a los sentimientos del otro
- Ser flexibles y capaces de corregirse uno mismo frente a una equivocación.

Truax y Carkhuff (1967)

d) Transferencia y contratransferencia

La relación que mantenemos con la víctima, durante las sesiones, aunque profesionales, no dejan de ser una relación interprofesional, donde se dan transferencias entre los actores; aquella que se refiere a los sentimientos experimentados por una persona hacia su interlocutor o confidente, proyectando en él, actitudes del pasado o prototipos. Sin embargo, en la relación profesional, terapéutica, es necesario estar atento y evitar que éstas se produzcan o corregirlas de forma eficaz cuando aparezcan, porque bloquean el proceso de recuperación.

También se puede producir la contratransferencia; el profesional corre el riesgo de proyectar en el usuario sus propios sentimientos provocados a partir de lo que el otro está expresando.

e) La escucha activa

Escuchar entender lo oído, dar sentido y comprender lo que se oye. Se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo expresado verbal y directamente, también los sentimientos, las ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

- Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

- Elementos a evitar en la escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continua y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contraargumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

- Habilidades para la escucha activa:

- Mostrar empatía
- Parafrasear
- Enviar mensajes de refuerzo
- Resumir

f) La elaboración de la demanda

La víctima que acude a nosotros, viene en busca de ayuda, de forma general o aparentemente concreta -la petición de un abogado de oficio, alguien que le diga qué significa esa citación que ha recibido del juzgado-. Esa sería la demanda explícita y puede ocurrir que sea la definitiva. Pero en ocasiones ocurre que esa primera demanda, encierra

otras necesidades que necesitan respuestas para poder dar respuesta a su situación de una forma adecuada. Es lo que se denomina la demanda implícita.

La persona ha hecho un primer recorrido en solitario, y HA DECIDIDO actuar, pidiendo ayuda al profesional. En la intervención la ayudaremos a ir viendo qué es lo urgente, lo necesario, y lo conveniente. Nuevamente tendrá que decidir, en base en lo que a ambos -profesional y usuario- vayan descubriendo.

g) Acompañamiento

Es frecuente realizar acompañamientos dentro del ámbito judicial: declaraciones, asistencia a juicio, preparación para juicios, El objetivo de estos acompañamientos es apoyar a la víctima en su contacto más directo con la puesta en escena judicial, evitar que se sienta en soledad o e desventaja.

El acompañamiento no se realiza en todo caso y como norma, pero sí en aquellas ocasiones en las que la sintomatología de la víctima lo requiere.

h) Derivación

Establecida esta valoración el trabajador social puede decidir derivar el caso, bien de manera definitiva, o bien en complementariedad. En cualquier caso la derivación ha de realizarse después de haber valorado, junto con el usuario, la idoneidad de la misma.

i) Coordinación con otros profesionales y/o servicios

El usuario, puede llegar a nosotros también desde la derivación de otra unidad, nuestro servicio puede derivarle a una atención concreta (salud, formación, etc....) en cualquier caso la coordinación se convierte en un elemento clave a fin de evitar victimizaciones secundarias -deambular por distintos recursos, relatar la historia una y otra vez, etc..., y la duplicidad de recursos.

j) La confidencialidad

Además de la protección de datos personales, que se recogen en las fichas de los usuarios, y que está amparada por la legislación vigente, la relación de confidencialidad con la víctima ha de ser total.

Que la persona sepa desde el primer contacto, que su historia no va a ser revelada,

cuenta lo que cuente, es absolutamente necesario para que el proceso terapéutico sea efectivo. De no ser así, el usuario se siente traicionado por quien iba ser su fuente de ayuda y daríamos al traste, no solo con la intervención que nosotros hubiéramos podido realizar, si no también con las que el usuario pudiera iniciar en el futuro.

De ahí la importancia de que las derivaciones y las coordinaciones, sean hechas con pulcritud y siempre y en todo momento con el conocimiento y la autorización del usuario.

La Victimización Secundaria: orígenes

Con una actitud paternalista, sobreprotectora y sobreactuada sobre la víctima, lo que se produce es un nuevo sentimiento de victimización.

Victimización Secundaria. Término acuñado por Kühne en 1986 y que hace referencia a todas las nuevas agresiones psicológicas, que NO siendo intencionadas, pueden producirse desde quienes son el soporte y el vehículo de ayuda de la víctima: la familia, el sistema judicial, la policía, los servicios sociales, la sociedad, ...

La victimización secundaria, y sus consecuencias, van a influir en la consolidación y cronificación de los efectos psicopatológicos del evento negativo.

1. Desde el ámbito familiar
2. Desde las fuerzas de orden público
3. Desde el sistema judicial
4. Desde los letrados del turno de oficio
5. Desde los Servicios Social

a) Desde el ámbito familiar.

- **Expectativa**: los familiares les apoyaran y comprenderán.
- **Realidad**: se reciben comentarios desafortunados que nacen del amor y temor, pero generan sentimientos de inadecuación de la víctima frente al suceso, provocando bajada de autoestima y sentimientos de culpa.

b) Desde las fuerzas del orden público.

- **Expectativa**: las instituciones policiales no dudaran de su testimonio, le comprenderán, recogerán su denuncia, no emitirán juicios de valor, lograran detener al victimario y le protegerán en su integridad física y moral.
- **Realidad**: las instituciones policiales pueden cuestionar la credibilidad del testimonio, pueden no tener formación especializada en las variables que confluyen con el tipo de delito que ha sufrido la víctima, pueden por tanto no comprenderle e incluso hacerle

desistir de la interposición de la denuncia. Además tienen límites en su poder y en sus medios, en ocasiones no pueden incriminar al victimario por falta de pruebas o simplemente porque no pueden localizarle.

c) Desde el sistema judicial.

- **Expectativa:** la denuncia resuelve y finaliza el perjuicio sufrido.
- **Realidad:** Los medios de comunicación de masas venden a la sociedad la idea anterior y la sociedad retroalimenta esta idea en la víctima. Con la denuncia comienza el proceso judicial y la víctima se introduce en un mundo cuyo funcionamiento desconoce. Vive incertidumbre porque se hace público lo privado (se arriesga a que su actitud sea juzgada) y son terceros los que controlan el procedimiento que ha iniciado.
- **Expectativa:** confianza en las figuras judiciales: abogados, fiscales, jueces, que son investidos de sabiduría, honestidad y sentido común.
- **Realidad:** las figuras judiciales, funcionarios judiciales, abogado, fiscal, juez, son personas con su propio bagaje de creencias y personalidad, formados para intervenir en un sistema de leyes muy alejado de la realidad ordinaria. Figuras judiciales con quienes el usuario interactúa desconociendo frecuentemente su cargo y funciones, dado que se ha eludido una presentación formal de cada participante. No sabe con quien ha hablado o está hablando.
- **Expectativa:** dado que se considera víctima y ha iniciado el proceso judicial, espera que este ámbito se adapte a su modo de comunicación, a su estado emocional y a su nivel intelectual.
- **Realidad:** los términos en los que se sustenta la comunicación establecen una desigualdad en el status social, es un lenguaje incomprensible para los profanos y termina por confirmar en la víctima sentimientos de incapacidad e inferioridad, de haberlos. El lenguaje jurídico en ocasiones se utiliza para aislar y no para comunicar.

- **Expectativa:** en base a la sobrevaloración de la justicia, de las figuras judiciales y de la verdad, se espera que la justicia hará justicia y su verdad se reconocerá, siendo el victimario castigado.
- **Realidad:** es un sistema que tiende a generalizar a uniformar con lo que su matiz de verdad quizá **no** pueda tipificarse o demostrarse y en el mejor de los casos aunque esto se consiga, el castigo para el victimario no va a satisfacerle como víctima.
- **Expectativa:** el juicio no tardara en celebrarse y pronto terminara el calvario.
- **Realidad:** demoras y mantenimiento de la angustia, ansiedad, miedo. Dificultades en centrarse en lo presente y positivo de su existencia cuando aún esta pendiente la vista oral de los hechos.
- **Expectativa:** teme al imputado y espera no tener que coincidir con él.
- **Realidad:** no existe la infraestructura suficiente en los ámbitos judiciales para proteger a la víctima. Es habitual que ambos compartan el espacio previo al juicio y durante el juicio. No se respeta el deseo de la víctima de no ver al agresor por su temor a las represalias, rechazo, rabia, dolor, etc.
- **Expectativa:** el juzgado le notificara e informara de cualquier cambio en ese proceso, como cambios de la situación procesal del imputado, traslado de la causa a otro juzgado, acuerdos, archivos, suspensión de vista oral, etc.
- **Realidad:** no es infrecuente que sea la última enterada de esos cambios ya sea porque no se le ha notificado, porque su abogado, de tenerlo, no le ha informado o porque se le ha notificado pero no ha comprendido la notificación.
- **Expectativa:** la víctima pretende vehicular su rabia, su impotencia, su dolor a través de los canales que la Ley le permite.
- **Realidad:** No es función del sistema judicial satisfacer a la víctima desde la perspectiva emocional del daño causado por tanto el usuario víctima se va a sentir frustrado si

pretende resolver su rabia, dolor, impotencia, temor, etc, mediante la sentencia judicial dictaminada por dicho sistema, para conseguir esto se debieran articular otras vías alternativas de solución a los conflictos.

d) Desde servicios sociales.

- **Expectativa:** solucionar un conflicto de tipo penal o abocado a ser un delito penal, sin iniciar un proceso judicial. Se trata generalmente de casos en los que las dificultades son de carácter intrafamiliar (malos tratos de genero y domésticos) o vecinal, que cursan frecuentemente con toxicomanías (predominantemente alcohol y cocaína) o enfermedades mentales del victimario. El objetivo fundamental es que el agente social intervenga para provocar un cambio en la actitud del agresor y se restablezca la armonía convivencial.
- **Realidad:** Son conflictivas que los agentes sociales generalmente no podemos resolver sin que la víctima tome una iniciativa de carácter judicial, excepto que el victimario se responsabilice en alguna medida de sus actos y quiera resolverlos.
- **Expectativa:** Concesión de recursos de carácter económico (ayudas sociales, justicia gratuita....), social (formación, pisos, empleo) y psicológico inmediatos.
- **Realidad:** La inmediatez es una utopía, la tramitación de la documentación es lenta, el número de técnicos es insuficiente en algunas áreas (violencia doméstica, abuso sexual,) y en otras hay duplicidad de funciones, técnicos y servicios (Maltrato de genero).
- **Expectativa:** se hará una valoración o diagnostico social ajustado a sus necesidades, informándole y derivándole a las instituciones y centros adecuados a su problemática, coordinándose entre sí todos los intervinientes.
- **Realidad:** En ocasiones se automatiza la atención sin personalizar a la víctima y se generalizan los diagnósticos sociales (Síndrome del quemado). dando lugar a derivaciones sistemáticas hacia otros recursos sin coordinación entre los técnicos y con la consiguiente peregrinación innecesaria de la misma.

e) Desde la orden de protección: violencia de género y doméstica⁶

En estas víctimas se producen las expectativas anteriormente explicitadas y se suman las derivadas de la ley integral y la orden de protección.

- **Expectativas:** el abogado o el juzgado le informaran mínimamente de los términos en los que se celebra un juicio rápido, quienes van a ser los intervinientes y cual es el objeto del acto, en que consiste una orden de protección y cuales van a ser las consecuencias .
- **Realidad:** En los Juzgados prima la agenda de los mismos a los intereses de la víctima, se da una falta de información previa y mínima sobre la naturaleza objeto del acto a desarrollar, intervinientes, consecuencias, etc. La víctima de V.G. desde su estado de alteración y confusión por los hechos violentos vividos, con su dependencia emocional hacia el agresor sin resolver, sus sentimientos de culpa, su inseguridad, su temor a sufrir nuevas agresiones, debe comprender esta mínima información que recibe y actuar en consecuencia.
- **Expectativa:** será escuchada como ser individual y se tendrá en cuenta sus motivaciones particulares para interponer la denuncia, se conocerá la problemática psicológica en la que se halla inmersa, dependencia emocional (subordinación en las relaciones de pareja, pánico a la ruptura, autoestima baja, necesidad excesiva de aprobación de los demás, exclusividad en las relaciones e idealización de la pareja). Teniendo en cuenta lo anterior espera que habiendo iniciado el proceso o por el contrario habiéndolo iniciado terceros (policía, sanidad, vecinos), su decisión de no participar, sea respetada.
- **Realidad:** No se responsabiliza a la víctima de su propio proceso, se considera que no tiene la voluntad libre, tomándose una actitud paternalista sobreprotectora con la misma, actitud que incide en su concepto de no válida o facultada y existe un riesgo de sobreactuación judicial que responde a la alarma social y mediática más que a las propias necesidades de la víctima haciéndose una interpretación amplia de la situación objetiva de riesgo que sufre, no diferenciando conflictiva de pareja y violencia de género.

⁶ LEY 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica.

- **Expectativa:** La obtención de la orden de protección, dado que implica medidas legales coercitivas, disuadirá al victimario y este cesará en sembrar el pánico y en ejercer conductas violentas sobre ella o sus colaterales.
- **Realidad:** El perfil psíquico del victimario (además del de la víctima, quien también quebranta) se elude necesariamente para legislar lo ilegible y se producen continuos quebrantamientos de la orden de protección, en mayor medida por parte del agresor, que asiduamente quebranta presentándose o haciéndose ver en la zona prohibida, perpetuando así, su intención de sembrar el pánico y controlar a la víctima. Esta modalidad de quebrantamiento en caso de ser denunciada, no concurre con violencia verbal o física hacia la víctima, siendo considerado delito independiente no incluido dentro del procedimiento penal de malos tratos de género.
- **Expectativa:** La asistencia jurídica será gratuita e inmediata.
- **Realidad:** La primera asistencia en guardia es gratuita pero en ocasiones no se concreta por parte del letrado que el resto de las actuaciones no lo son, salvo que se acredite Insuficiencia de recursos para litigar (Ley 171996 de AJG). La inmediatez en la asistencia queda configurada por la sobrecarga procesal del letrado.
- **Expectativa:** Los medios de comunicación difunden la posibilidad de que la víctima recibirá ayudas de carácter económico y pisos de protección oficial y que serán colectivos prioritarios en el acceso a viviendas públicas para mayores.
- **Realidad:** Pese a la preferencia en la concesión de las prestaciones económicas o vivienda, los requisitos que tienen que cumplir son exhaustivos, la tramitación es larga y su obtención se dilata en el tiempo, pudiendo pasar penuria económica durante largos periodos de tiempo según los casos.

Una aproximación a la Ley Integral como recurso.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (en adelante Ley Integral) supone el mayor avance legislativo en la lucha contra la violencia ejercida contra las mujeres, no solo en el ordenamiento jurídico español, si no también a nivel internacional.

La elaboración de esta norma, ha ido acompañada de otras modificaciones en otras normas: código civil, código penal, registro civil, en materia de vivienda, empleo, políticas de acción positiva en diferentes ámbitos, en seguridad social, de ahí que sea una de las normas con mayor transversalidad de las que disponemos en la actualidad. Su aprobación parlamentaria contó con el beneplácito de todos y cada uno de los partidos políticos representados en el Parlamento.

Las y los profesionales que intervenimos con víctimas de la violencia de género, debemos entender en toda su magnitud, teórica e ideológica, la importancia de esta norma. Pero también debemos de ser capaces de comprender sus entresijos, aunque no seamos especialistas del Derecho, porque vamos a ser transmisoras de su contenido y orientadoras en su puesta en marcha con cada mujer que lo necesite, ayudando a que sea real el derecho a la información de todas las mujeres víctimas de la violencia de género,, tal y como aparece reflejado en el Título II de la propia Ley Integral, en el Capítulo I, art. 18 ⁷.

Así pues, repasaremos someramente algunos aspectos jurídicos de carácter procesal que mayores dudas pueden plantear en la práctica diaria, al tratar de responder a preguntas concretas de las mujeres que en un ejercicio de empoderamiento se acercan hasta nuestro servicio para conocer y entender “qué está pasando” en “su” proceso judicial, tanto en el caso de haber interpuesto ya una denuncia por violencia, o bien como conocimiento previo de cuales van a ser los escenarios en los que se van a ver, en el caso de decidir poner en marcha el sistema de protección judicial.

A continuación, repasaremos el concepto jurídico que la Ley Integral utiliza sobre Violencia de Género, los Juzgados específicos de Violencia sobre la Mujer y una representación de la combinatoria que puede producirse en relación a la competencia de los mismos en virtud de

⁷**Artículo 18.** Derecho a la información.

1. Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones Públicas.

los temas incoados, así como un somero repaso a la Asistencia Jurídica Gratuita.

Aprobada por unanimidad parlamentaria el 28 de diciembre de 2004, La Ley Integral entra en vigor en junio del año siguiente. Su objetivo, es reducir y erradicar el número de casos de violencia sufrida por las mujeres, consecuencia directa de las relaciones de poder, de dominio y de discriminación que, históricamente, han ejercido algunos hombres. Para ello incide en aspectos preventivos, educativos, sociales, asistenciales y de atención a las víctimas. Por tanto, se trata del más elaborado instrumento de lucha contra la lacra social que representa la violencia ejercida contra las mujeres, al tener una visión multidisciplinar, y hacer un abordaje transversal ya que, a fin de dar operatividad a la norma, ha necesitado de cambios legislativos en otras materias.

a. El concepto de Violencia de Género en la Ley Integral.

La Ley Integral, adopta la definición que la ONU dio sobre el significado de Violencia de Género: por tanto no lo considera un asunto privado y sí lo entiende como una consecuencia directa de la desigualdad existente, aún en nuestros días y en nuestro país, entre hombres y mujeres.

No obstante, el legislador, se ha referido en la presente ley a una de las formas de violencia de género: la ejercida dentro de la pareja heterosexual. Así pues, será de aplicación en los casos en los que el sujeto activo sea un hombre y el pasivo una mujer. La pareja ha de tener, o haber tenido, relación de afectividad, si necesidad de que haya existido convivencia entre ambos ni matrimonio, siendo de aplicación, también, en las relaciones de pareja de hecho y en las relaciones de noviazgo.

b. Los Juzgados de Violencia sobre la Mujer

“Una Ley para la prevención y erradicación de la violencia sobre la mujer ha de ser una ley que recoja medidas procesales que permitan procedimientos ágiles y sumarios, como el establecido en la Ley 27/2003, de 31 de julio, pero además, que compagine, en los ámbitos civil y penal medidas de protección a las mujeres y a sus hijos e hijas, y medidas cautelares ser ejecutadas con carácter de urgencia”

(L.O. 1/2003. Exposición de motivos)

El texto hace referencia a la Orden de Protección, instrumento legal aprobado un año antes, que si bien es cierto supuso un avance respecto a la normativa vigente hasta entonces, dejaba grandes asuntos, no tanto sin resolver, pero sí dispersos a lo largo y ancho de la normativa jurídica global.

La Orden de Protección aportó **dos grandes ventajas** en las situaciones de violencia doméstica:

1. Establecía que debía ser el victimario quien abandonara el domicilio familiar: el objetivo era evitar, como norma general, que fuera la víctima quien se viera “obligada” a abandonar su domicilio, en muchas ocasiones acompañada de sus hijos e hijas.

2. Otorgaba de la competencia necesaria, al Juzgado que resolvía sobre la Orden de Protección, para dictar medidas provisionales de carácter civil: guarda y custodia de los/las menores, derechos de visitas del progenitor no custodio, establecimiento de un Punto de Encuentro para el ejercicio del derecho de visitas, establecimiento de una pensión de alimentos, ... sin embargo estas medidas civiles debían ser solicitadas por la mujer y tenían una duración de 30 días, dentro de los cuales, debía ser incoado procedimiento de familia correspondiente.

Por tanto la Orden de Protección, tuvo -y tiene para otra casuística- sus ventajas, pero tenía también lagunas: los procedimientos civiles se veían para su resolución en juzgados diferentes al que resolvía sobre la solicitud de Orden de Protección: la parte penal relativa al delito que se juzgaba, corresponde al Juzgado de Instrucción, y la parte civil debe incoarse en el Juzgado de Familia.

La Ley Integral, ha resuelto esta laguna con la creación de juzgados específicos y exclusivos en violencia sobre la mujer.

La creación de los Juzgados de Violencia Sobre la Mujer se valoraron como absolutamente necesarios, a fin de que todos los asuntos derivados de la **interposición de una denuncia por Violencia de Género**, pudieran ser vistos por una única sede; es decir la parte penal; el delito de violencia y , en su caso, los asuntos civiles que pudieran derivarse. De esta manera se evita:

1. Descoordinaciones y desconocimiento inter-sedes: podía darse el caso que un juzgado de Familia que estuviera tramitando un divorcio, desconociera que se hubiera producido un delito de violencia, aunque se estuviera llevando en el juzgado de instrucción.

2. El “peregrinaje” de la mujer, por distintas sedes, relatando en cada una de ellas la situación vivida: victimizaciones secundarias.

En la parte penal, los JVSM conocerán sobre:

La instrucción de los procesos para exigir responsabilidad penal por los delitos recogidos en los Títulos del Código Penal, relativos a: homicidio, aborto, lesiones, lesiones al feto, delitos contra la libertad, delitos contra la integridad moral, contra la libertad e indemnidad sexuales y cualquier otro delito cometido con violencia o intimidación.

Los delitos contra los derechos y deberes familiares: quebrantamiento de los deberes de custodia , la inducción de menores al abandono del domicilio, la sustracción de menores y el abandono de familia, menores o incapaces

La adopción de las correspondientes órdenes de protección a las víctimas, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Juzgado de Guardia, entendiéndose éstas como la competencia reconocida para realizar actuaciones urgentes fuera del horario de atención ordinario.

En la parte civil, los JVSM conocerán sobre los procedimientos siguientes:

- ◆ de filiación, maternidad y paternidad
- ◆ de nulidad del matrimonio, separación y divorcio
- ◆ los que tratan sobre las relaciones paternofiliales
- ◆ los que tengan por objeto la adopción o modificación de medidas de trascendencia familiar

- ◆ los que traten sobre guarda y custodia de los hijos e hijas menores de edad
- ◆ los que traten sobre la necesidad de asentimiento en la adopción
- ◆ los que tengan por objeto la oposición a las resoluciones administrativas en materia de protección de menores.

Conclusiones

El Trabajo Social con víctimas debe tener en cuenta que un mismo hecho, una misma experiencia traumática, puede ser vivida, sentida, de formas muy diferentes, en función del momento vital de la víctima en el momento de producirse el hecho, de sus herramientas y habilidades para enfrentarse a las dificultades.

Sin embargo, podemos afirmar que resultar víctima de un delito va a generar una serie de sentimientos que habrá que trabajar para evitar que influyan negativamente en el futuro, lo que en psicología se define estrés post-traumático. Además, en no pocas ocasiones, la cadena de acciones posteriores, aún estando encaminadas a la resolución, y la reacción del entorno hacia los hechos ocurridos, pueden generar una segunda victimización: judicial, sanitaria, social, familiar,

El profesional del Trabajo Social, y en general, todas las profesiones que trabajan con víctimas, trabajan con la RESILIENCIA de las personas, la capacidad de regresar a un estado óptimo, anterior al sufrimiento, o la resistencia a “ser víctima” para siempre, poniendo en marcha todos los engranajes necesarios desde la simple, pero a veces nada sencilla, petición de ayuda. Algunas personas pueden resistir con insospechada fortaleza los embates de la vida, e incluso ante sucesos extremos, muestra una gran resistencia y que salen psicológicamente indemne o con daños mínimos del trance.

El Trabajo Social con víctimas trata de activar esas capacidades y habilidades del ser humano, que a consecuencia del hecho traumático, se han podido ver mermadas o bloqueadas. La acción del Trabajador social ha de enfocarse en la activación del potencial de la persona para alcanzar los cambios necesarios que eliminen las causas que generan malestar.

Además debe facilitar el acceso a los recursos comunitarios o privados, de cualquier índole (social, psicológica, jurídica, sanitaria, educativa, ...), que puedan servir de ayuda para superar la situación-problema.

Sin embargo, su campo de influencia está “limitado” por el respeto al DERECHO DE AUTODETERMINACION DE LAS PERSONAS, respetando, en todo momento al sujeto respecto a la decisión de hacer o no hacer en relación a su propia problemática: denunciar un hecho delictivo o no, personarse en una causa o no, hacer terapia o no.....

En el TS en general, y en el desarrollado con víctimas en particular, es absolutamente necesario entender a la persona en su singularidad: lo singular de su victimización y también de las potenciales resoluciones.

Lecturas recomendadas.

1. Ferrer Pérez, V.A. Y Bosch Fioli, E: Violencia de género y misoginia: Reflexiones psicosociales sobre un posible factor explicativo. Papeles del Psicólogo, nº 75, páginas 13-19. Año 2000 <http://www.nodo50.org/mujeresred/violencia-bosc-ferrer-2.html>.
2. Garham, A; Oakhill, J.: Manual de psicología del pensamiento. Paidós, 1996
3. Martín Casares, A.: Antropología del género: culturas, mitos y estereotipos sexuales. Universidad de Valencia, 2006.
4. Payne. M.: Teorías contemporáneas del trabajo social: una introducción crítica. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona 1995.
5. Robertis de, Cristina: Fundamentos del Trabajo Social: ética y metodología. Valencia, 2003.
6. Robertis de, Cristina: Metodología de la Intervención en el Trabajo Social. Lumen. Buenos Aires, 2006
7. Pamela Trevithick: Habilidades de comunicación en intervención social. Manual Práctico. Madrid, 2002.
8. Vidaurreta Campillo, M. : La guerra y la condición femenina. Revista española de investigaciones sociológicas, páginas 65-104. 1.978.