

PROGRAMA DE ASISTENCIA A VICTIMAS

Necesidades de las víctimas.

Factores condicionantes

Niveles de atención :

- 1.- Asistencial o empático
- 2.- De información y orientación
- 3.- De intervención

1.- Asistencial o empático

2.- De información y orientación:

- 2.1. Acompañamiento profesional
- 2.2. Visitas domiciliarias
- 2.3. Prevención de la victimación secundaria
- 2.4. Orientación jurídica y social.

3.- De intervención:

- 3.1. Mediación
- 3.2. Seguimiento, control y búsqueda de soluciones concretas.

Pilar Morcillo Moreno
Trabajadora Social
O.A.V.D. Valencia

ASISTENCIA A VICTIMAS

Incluye una atención individualizada y la consideración prioritaria de la vivencia de temor, miedo, angustia, pánico que el delito causa, la sensación de encontrarse todavía inmerso en la situación agresiva que produce aislamiento, desconfianza, inseguridad, preocupación, incertidumbre; consecuencias de la situación de victimación que se suceden, mayormente, cuando la víctima se pone en contacto con diferentes instituciones o personas, que no dan respuesta a sus necesidades.

Las necesidades de las víctimas se pueden sistematizar en 4 grupos:

- 1.- Sanitarias
- 2.- Sociales
- 3.- Legales
- 4.- Económicas

1.- Sanitarias, derivadas de la gravedad de las lesiones o daños producidos, en la salud física o mental.

2.- Sociales –comprensión, apoyo, participación, solidaridad- que vienen derivadas del etiquetamiento, justificación o abandono social.

3.- Legales. Falta de información, intervención activa (expresión de necesidades y forma de resolución), comunicación de investigaciones y/o decisiones, protección.

4.- Económicas. La pérdida de ingresos y la necesidad de afrontar gastos extraordinarios, acentúan los perjuicios del propio hecho delictivo. Si se ha producido la muerte, las personas dependientes se ven abocadas a situación de dificultad económica.

Por tanto, la asistencia se estructuraría en niveles o momentos que operarían de forma integral, teniendo en cuenta:

- La relación víctima – autor
- La tipología delictiva
- La personalidad, actitud y estado emocional de la víctima.

NIVELES DE ATENCION

- 1er. NIVELES ASISTENCIAL O EMPATICO.
- 2° . NIVEL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACION.
- 3° . NIVEL DE INTERVENCIÓN.

1.- NIVEL ASISTENCIAL O EMPATICO

La asistencia comprendería una respuesta inmediata, proporcional al estado de necesidad, incluiría asimilar la específica situación de victimación y atender la urgencia.

Manteniendo una actitud de:

Credibilidad : estableciendo una relación de confianza que brinde seguridad y que sirva para reestablecer la autoestima. La víctima no tiene que demostrar su inocencia.

Comprensión de sus emociones y sentimientos : empatía.

Confidencialidad.

Favorecimiento de la autodeterminación (capacidad de decisión).

El objetivo es meramente terapéutico.

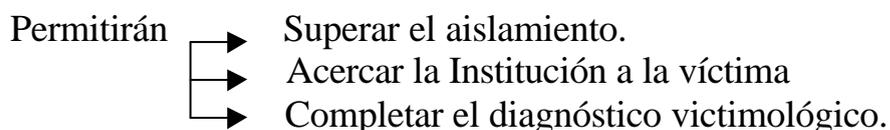
2.- NIVEL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.

Este nivel incluye la información básica sobre los derechos de la víctima que abarcaría :

- 2.1. Acompañamiento profesional
- 2.2. Visitas domiciliarias
- 2.3. Prevención de la victimación secundaria.
- 2.4. Orientación jurídica y social.

2.1.- Acompañamiento profesional, por amigos o familiares para evitar que no se siente desprotegida y carente de información, previniendo una victimación secundaria.

2.2.- Visitas domiciliarias.



2.3.- Prevención de la victimación secundaria.

Esta victimación aparece cuando la víctima se pone en contacto con el sistema policial y judicial.

Las causas estarían en las expectativas iniciales sobre la solución del problema, que no se realizan o lo hacen de manera parcial (detención del autor, concesión de indemnización). También, cuando la víctima, en el curso del proceso, constata que preocupaciones diferentes a la suya ocupan una posición central, siendo ella la protagonista.

No hay que olvidar que la ley :

- no abarca aspectos preventivos
- no garantiza la modificación de conducta o el arrepentimiento.
- No dispone de mecanismos que garanticen la protección.

Todo ello sin perjuicio del derecho que a la víctima se reconoce en cuanto a indemnización, reparación o restitución de la cosa.

Por otra parte, la desprotección es importante si este derecho no se puede materializar por insolvencia, dificultad o probatoria o desconocimiento de la identidad del autor, regulándose recientemente la intervención del Estado a través de un sistema de ayudas para delitos violentos o contra la libertad sexual.

Por los motivos que acabamos de señalar, unido al miedo, angustia, inseguridad y muchas veces dependencia psíquica y económica del autor, se produce la **PÉRDIDA DE CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES O VICTIMACIÓN SECUNDARIA.**

No obstante, esta victimación también puede tener lugar cuando profesionales de otras instituciones que tienen contacto con la víctima (Sanidad, Servicios Sociales) ponen en entredicho el discurso de la víctima, o la acogida no es proporcional al estado de necesidad.

Para PREVENIR ésta, surge la AYUDA A LA VÍCTIMA:

- A. Como institución que se hace eco de los intereses de la víctima, estudiando la forma legal o social de dar respuesta a los mismos.
- B. Informando previamente de los objetivos y funcionamiento de la justicia penal.
- C. Verificando la desprotección e instado a los poderes públicos a que arbitren fórmulas para soslayarla : creación de legislación dirigida a víctimas de delitos violentos.
- D. Informando a profesionales y particulares que mantengan contacto o se interesen por las víctimas del delito.

2.4.- Orientación social.

Consiste en potenciar las iniciativas y recursos personales de la víctima, para ello es importante cuestionarse :

- Qué quiere
- Qué expectativas de solución tiene y existen
- Con qué medios cuenta y con qué limitaciones.

Así pues, distinguiremos entre:

- 1) Servicios Sociales generales, dirigidos al conjunto de la población y Servicios Sociales especializados, dirigidos a determinados sectores.
- 2) Recursos específicos dirigidos a víctimas:
 - a) Es importante destacar la publicación de la Ley 35/95, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual y el Reglamento que la desarrolla (aprobado en el R.D. 738/1997 de 23 de mayo), cuyos referentes jurídicos aparecen en importantes manifestaciones normativas, tanto en Convenios (nº116 del Consejo de Europa, de 24 de noviembre de 1.983) y Recomendaciones (Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros, de 28 de junio de 1.985), como en la legislación comparada (área anglosajona, países de nuestro europeo).

- b) Destacar la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros de riesgos de la circulación, dirigido a víctimas de accidentes de tráfico, así como la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor, la Ley 30/95, de 8 de noviembre de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados.
- c) La Ley Orgánica 14/99, de 9 de junio, de modificación del Código Penal de 1.995 y la Ley de Enjuiciamiento Criminal, en materia de malos tratos.
- d) La Ley Orgánica de 30 de abril de 1999, que modifica el Título VIII del Libro II del Código Penal de 1.995, relativo a delitos contra la libertad e indemnidad sexuales.
- e) El Decreto 29/2001, de 30 de enero, del Gobierno Valenciano, de Asistencia Jurídica Gratuita que amplía tal cobertura a los casos de violencia doméstica y de malos tratos a menores, aún cuando no sea preceptiva la intervención de abogado y procurador.

3.- NIVEL DE INTERVENCIÓN

Este nivel comprende:

3.1.- Mediación.

3.2.- Seguimiento, control de la situación y búsqueda de soluciones concretas.

PROGRAMA DE MEDIACIÓN.

La mediación implicaría que la situación de victimación se encauce por procedimientos judiciales o extrajudiciales, según el tipo de infracción, bien como alternativa o atenuación al proceso penal, bien como fórmula de resolución de conflictos.

En el 1er. caso, es importante formular denuncia, permitiendo así conocer el hecho delictivo, el delincuente (autor) y la sanción penal. La mediación estaría condicionada al principio de legalidad y, cuando menos, sería un medio de reparación a la víctima y de atenuación de la pena, respecto del autor.

En el 2º caso se pone, asimismo, de manifiesto la situación de victimación y el propósito de llegar a un acuerdo o pacto con el autor que satisfaga las necesidades o repare el daño causado a la víctima.

Se inicia a petición de la víctima o por instancia judicial, si bien, es preceptivo el reconocimiento de hechos por parte del autor. Se utiliza en faltas o delitos menos graves (ámbito procedimiento abreviado, hasta 6 años). Durante todo el proceso se tienen que trabajar en la búsqueda de soluciones y se reflexionará sobre el daño causado y la forma de reparación. Es necesario fijar un interés u objetivo común. Asimismo, se trabajarán las actitudes de afinidad, respeto, tolerancia y derecho a la diferencia.

Objetivo general:

Desarrollar una fórmula alternativa al proceso penal, en donde víctima y autor tengan un papel esencial, a la hora de resolver el conflicto mediante un pacto o acuerdo voluntario, que permita la reparación global a la víctima u la resocialización del autor.

Objetivos específicos:

- 1.- Solicitar y obtener una adecuada respuesta a las necesidades de la víctima a través de la indemnización, reparación o restitución de la cosa.

2. Conceder u ofrecer al autor la posibilidad de reparar a la víctima el daño producido, concebida como obligación de éste, respetando la libertad de reconciliarse de la víctima.
3. Posibilitar la reflexión, tanto de la víctima como del autor, acerca de la realidad social en la que se hallen inmersos, del problema social y comunitario en que consiste el delito.
4. El acuerdo, entre víctima y autor, ofrece la posibilidad de aportar algo nuevo a la Administración de Justicia Penal, tanto en la forma (Ley de Enjuiciamiento Criminal), como en el contenido (modo alternativo a las sanciones previstas en el Código Penal), definiendo límites para evitar o agilizar el procedimiento judicial.
5. Se recupera así la confianza en el sistema de Administración de Justicia Penal, e implicaría para el autor un modo alternativo al cumplimiento tradicional de la pena, una individualización de la sanción y una resocialización.
6. Evaluar las posibilidades de coordinación con distintos servicios (Salud Mental, Atención al Detenido, Servicios Sociales, orientación jurídica,...).

El procedimiento a seguir, en general :

- Entrevistas separadas víctima y presunto autor, fijando el interés de ambos.
- Si el compromiso implica un pacto, sobre los hechos o sobre la pena, se comunicará al Ministerio Fiscal y al abogado del acusado, para que den el VºBº.
- Firma, presentación del acuerdo en el Juzgado, si existe procedimiento judicial y seguimiento en la O.A.V.D.

Problemas suscitados:

- En nuestro sistema legal, con carácter general, rige el principio de legalidad, a diferencia de otros sistemas legales europeos, en donde está vigente y rige el principio de oportunidad.
- Falta de actitudes de compromiso, vinculación y respeto.
- Tolerancia y dependencia emocional respecto del autor, en faltas contra las personas.

PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO

Acompañamiento a víctimas y testigos a:

- a) Ruedas de reconocimiento
- b) Declaraciones o comparencias
- c) Clínica Médico Forense
- d) Vistas orales.
- e) Otras instituciones: Colegio de Abogados, etc..

Objetivos: * Prevención de la victimación secundaria
* Prevenir o paliar los síntomas que produce el estrés post-traumático ⁽¹⁾
* Evitar incomparencias de las víctimas.
* Empatizar o atender a la víctima dando una respuesta técnica, proporcional al estado de necesidad.
* Guiar para localizar los diferentes servicios de la Administración de Justicia.

Medios :

Este programa se lleva a cabo por alumnos/as de Criminología, Trabajo Social y en algunos casos profesionales de la O.A.V.D, gracias a los convenios suscritos por la Universidad de Valencia y la Generalitat Valenciana para la realización de prácticas formativas.

⁽¹⁾ “Síntomas característicos que siguen a la exposición de un acontecimiento estresante y extremadamente traumático y donde el individuo se ve envuelto en hechos y representan un peligro real para su vida o cualquier otra amenaza para su integridad física.

