



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROPUESTA DE UN TALLER PARA LA ATENCION  
PSICOLOGICA A VICTIMAS DE ROBO CON  
VIOLENCIA

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:  
BERTHA ANGELICA HERNANDEZ VIDAL

DIRECTOR DE LA TESINA:  
MTRO. RODOLFO ESPARZA MARQUEZ

COMITÉ DE TESIS:  
MTRA. YOLANDA BERNAL ÁLVAREZ  
DRA. GILDA TERESA ROJAS FERNÁNDEZ  
DRA. ALEJANDRA VALENCIA CRUZ  
LIC. MARÍA EUGENIA GUTIÉRREZ  
ORDOÑEZ



Ciudad Universitaria, D.F. Junio, 2015.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE	
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCION	3
CAPITULO UNO	
DELITO DE ROBO CON VIOLENCIA.	5
1.1 Concepto de delito	6
1.2 Clasificación de los delitos en México.	7
1.3 Elemento de violencia y agresión	10
1.4 Delito de robo con violencia	11
1.5 Diferencias entre asalto y robo.	13
1.6 Estadísticas nacionales de asalto y robo con violencia	15
1.7 Los efectos del robo y otros delitos en la salud pública desde la perspectiva psicológica.	19
CAPITULO DOS	22
LA VICTIMA DE DELITO	
2.1 Conceptualización	22
2.2 Victimología.	25
2.3 Clasificación victimológica	27
2.4 Procesos de victimización	33
2.5 Factores victimógenos	34
2.6 Victimodinámica	38
2.7 Victimización y vulnerabilidad.	39
2.8 Efectos de la victimización.	40
2.9 Etapas de la victimización.	42
2.10 Efectos del delito en la salud mental. Daño psicológico	43
2.11 La víctima de robo	46
2.12 Efectos del robo con violencia	48
2.13 Daño psicológico a consecuencia del robo con violencia	49

CAPITULO TRES	
ATENCION PSICOLOGICA A VICTIMAS DE DELITO	54
3.1. La Intervención en crisis.	54
3.2. Modelo Amplio de Intervención en crisis	56
3.3 Lineamientos de la ONU para la asistencia psicológica de víctimas del delito	73
3.4 Modelo de atención a víctimas de delito	83
3.5 Manejo de grupos para la atención a víctima	94
PROPUESTA DE INTERVENCION	
TALLER DE APOYO PSICOLOGICO EN CRISIS PARA VICTIMAS DE ROBO	105
Cartas descriptivas	109
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	123
REFERENCIAS	131

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México y en particular a la Facultad de Psicología, específicamente a las Divisiones del Sistema de Universidad Abierta y de Educación continúa de dicha facultad, por brindar los medios para poder cursar y concluir esta licenciatura.

A los maestros que compartieron sus conocimientos y experiencias guiándome a través de estos años a través de esta hermosa disciplina que es la psicología, especialmente al Maestro Rodolfo Esparza Márquez mi director de tesina y a la Dra. Gilda Teresa Rojas Fernández, la Dra Alejandra Valencia Cruz, la Lic. María Eugenia Gutiérrez Ordoñez y la Mtra Yolanda Bernal Alvarez miembros del comité de revisión de la misma.

A mis compañeros del SUA Alejandra, Reyna, Yadira, Omar, Araceli y Ruth, que siempre estuvieron ahí para apoyarme y empujarme en los momentos de flaqueza, porque no sé si hubiera podido llegar a este momento sin ustedes.

A las Instituciones que han permitido mi desarrollo laboral y que me han apoyado en la búsqueda de esta meta de convertirme en licenciada en psicología, principalmente al Instituto de Estudios Superiores de Moda casa Francia, al Ing. José Luis Román director administrativo y la Mtra Emanuelle de Román directora académica, por su apoyo, comprensión y empuje, y sobre todo por confiar en mí.

A los compañeros y alumnos que a lo largo de este tiempo he tenido la fortuna de conocer por lo que hemos compartido y aprendido mutuamente.

A mi familia:

A mis abuelos que emigraron esperando que nosotras sus nietas tuviéramos otras oportunidades, quiero que este trabajo sea también el agradecimiento que les puedo brindar por esos años de incertidumbre, de añoranza y sobre todo de sacrificio. A mis tios y tias, primos y primas porque formamos una diversa y gran familia y especialmente a Ferny y a Ale porque las hemos visto crecer y hemos podido ser testigos de sus triunfos y fracasos, porque nos hemos acompañado y sabemos que contamos unas con otras.

A mis padres Clemencia y Filemón mi mayor ejemplo y el origen de lo que soy, porque me infundieron valores, y gracias a ustedes crecí en un ambiente alegre y optimista; y porque al darme todo lo que en su momento estuvo a su alcance, cuando me fue posible tuve los elementos necesarios para poder ahora concluir con un anhelo que teníamos pendiente.

A mis hermanas Rosalba, Olga, Lorena y Sandra porque son también mis cómplices y mis amigas, mis jueces y mis abogados, por ser mi constante en la vida, ser motor y vela, porque nunca podré expresar con palabras el lazo que nos une, ya que en lo que soy algo hay de cada una de ustedes.

A Edu porque eres el principal reflejo de lo que quedara de mí y del resto de la familia porque contigo seguirá nuestra historia.

## RESUMEN

Los actos de violencia constituyen un tema serio y de gravedad para la población general y las autoridades, tanto por sus consecuencias en el ámbito de la salud, como por las pérdidas que implican a nivel económico. Los robos a las personas en la vía pública, el hogar, el transporte, etc., generan una percepción de inminente peligro y desprotección.

Cuando un individuo sufre un robo, presenta una serie de reacciones a nivel psicológico y fisiológico debido a la vivencia de amenaza a la integridad personal; se experimenta el riesgo de perder la vida o sufrir lesiones físicas. Las creencias de control y omnipotencia acerca de sí mismo y del mundo son cuestionadas en forma dramática, generando respuestas que buscan enfrentar la sensación de vulnerabilidad interna.

Teniendo en cuenta la amplia prevalencia de estos delitos en el contexto mexicano y la forma en que las víctimas pueden resultar afectadas a nivel psicológico, mediante la revisión del modelo ampliado de intervención en crisis planteado por Karl A. Slaikeu y de acuerdo a los lineamientos para la atención a víctimas del delito establecidos por la ONU, y considerando aspectos señalados por James K. Hill, se propone un taller de 5 sesiones y con duración de 20 horas que permita que las víctimas inicien un proceso de retoma su vida e integrar de forma positiva la experiencia de victimización en su historia de vida.

Palabras clave. robo con violencia, daño psicológico, víctima de delito, atención psicológica

## ABSTRACT

Acts of violence are a major issue for the general population and the authorities, therefore its consequences in the field of health, for losses involving economically. The robberies to people in the street generate a perception of imminent danger and vulnerability.

When a person suffers a robbery or assault, presents a series of reactions to psychological and physiological level due to the experience of threat to personal integrity; the risk of loss of life or bodily injury is experienced. Control beliefs and omnipotence about himself and the world are challenged dramatically, generating responses that address the sense of inner vulnerability.

Given widespread prevalence of these crimes in the Mexican context and how victims can be affected psychologically by reviewing the extended crisis intervention model proposed by Karl A. Slaikeu and according to the guidelines for the care for victims of crime established by the UN, and considering points made by James K. Hill. A workshop of 10 sessions lasting 20 hours to allow victims to resume their lives positively and integrate the experience of victimization in their life history is proposed.

Keywords. robbery with violence, psychological harm, victim of crime counseling

## INTRODUCCION

La presente tesina tiene como propósito presentar una propuesta para la intervención psicológica sobre personas que a consecuencia de haber sido víctimas del delito de robo, delito cada vez más común en las zonas urbanas de nuestro país, se sientan rebasadas por las emociones y con afectaciones en su desempeño cotidiano.

Para lo anterior se estructuró un marco de referencia dividido en tres capítulos que abordan cada uno de los aspectos implicados en dicha propuesta, el delito de robo y asalto, la víctima y la intervención psicológica en víctimas del delito.

En el capítulo uno titulado “Delito de robo”, se inicia buscando definir el concepto de delito a partir de su connotación legal y su relevancia social. Posteriormente, para enmarcar los dos tipos de delito a los que se hace referencia, se recurre a la Clasificación Estadística de Delitos; formulada con la intención de ofrecer criterios que unifiquen los registros delictivos en el país, debido a que cada estado posee su propio código penal y a que la clasificación que hacen no es homogénea; mencionando de forma muy breve la jerarquía de esta clasificación y la ubicación que en ella tiene el robo, se incluye además información respecto a agravantes y modalidades, así como criterios para diferenciarlo del asalto. Por último se incluyen estadísticas respecto a su prevalencia aunque debido a la problemática señalada, los datos se proporcionan conjuntando ambos delitos.

El capítulo dos se titula “La víctima” y de igual forma da inicio con la conceptualización del término víctima, para posteriormente apoyándose en la victimología, revisar conceptos relacionados con la victimización y perspectivas para clasificar a las víctimas, los procesos de victimización, así como los factores considerados como victimógenos y la victodinámica, llegando así a los efectos de la victimización en la salud mental y los daños psíquicos que la victimización delictiva puede provocar, para finalmente elaborar un perfil de la

víctima de robo, los efectos de este delitos y el daño psicológico que puede provocar.

El tercer capítulo “Intervención psicológica a víctimas de delito” busca presentar información respecto al “estado del arte” en este ámbito, se inicia revisando los planteamientos y perspectivas metodológicos del modelo ampliado de intervención en crisis de Slaikeu tanto en la primera como en la segunda instancia, otra de las referencias estudiadas son los lineamientos para la asistencia psicológica a víctimas del delito que plantea la ONU, incluyendo además aspectos considerados dentro del modelo de atención a víctimas del delito planteado por James K. Hill. Por último se incluyen consideraciones para el trabajo grupal en la atención a víctimas.

Finalmente se delinea la propuesta de intervención de este trabajo plantea un taller con duración de 20 horas divididas en 5 sesiones y que busca desarrollar estrategias que permitan a las víctimas afrontar aspectos conductuales, afectivos, somáticos, interpersonales y cognoscitivos, derivados del trauma provocado por ser víctimas de robo.

## CAPÍTULO UNO

### **DELITO DE ROBO CON VIOLENCIA**

A decir del Instituto Ciudadano de estudios sobre la Inseguridad A.C ICESI, (2010) desde hace quince años uno de los tres principales problemas identificados por los Mexicanos ha sido la inseguridad.

Lo anterior, por supuesto, implica una amplia variedad de delitos donde se incluye el homicidio, las lesiones y agresiones, el secuestro, los delitos de robo, diversos delitos sexuales, la extorsión y violencia familiar, entre otros. Aunque de acuerdo con Hernández (2012):

Los delitos de robo, en sus diversas modalidades, son los más frecuentes en el contexto mexicano y tienen impactos no sólo sobre el patrimonio de la población, sino también sobre la percepción, la seguridad y bienestar de los ciudadanos.....En los últimos años se ha incrementado el grado de violencia por el uso de armas de fuego, asociado con otros delitos, cuyas consecuencias van de las lesiones a los homicidios (p. 157).

Por tratarse de un problema con tanta prevalencia en el entorno actual y que genera repercusiones que van desde lo económico hasta lo emocional, tanto en el nivel individual como social, este capítulo busca proveer de la información necesaria para identificar el contexto que rodea al robo diferenciándolo del asalto, pues aunque parece que se trata de figuras similares, en lo jurídico-penal se les atribuyen características distintas que permiten no confundirlos como sinónimos (Tovar, 2013).

Para lo anterior en este capítulo se busca conceptualizar aquello considerado como delito, se retoma la clasificación estadística de delitos utilizada en México para tipificar lo más claramente posible a cada uno de ellos y revisar brevemente las variantes más comunes y se analizan diversas estadísticas relacionadas con ambas conductas delictivas para obtener una imagen lo más cercana posible a su prevalencia.

Cabe señalar que es común el uso de los términos robo y asalto como sinónimos, con la intención de precisar las características del delito a que hacen referencia cada uno de estos términos se incluye algunos datos respecto al asalto que se espera sirvan como punto de comparación

### 1.1 Concepto de delito

De acuerdo con Machicado (2010), existen varias concepciones del delito, la jurídica, la filosófica, la dogmática y la sociológica; así que es necesario revisar estas perspectivas para poder estructurar de una manera más completa el concepto de delito.

Si bien siempre ha existido una valoración de la conducta en la que han estado implícitos el bien y el mal, es a partir del siglo XVIII que se han desarrollado conceptos de delito y estos se pueden organizar en concepciones formales o nominales y concepciones substanciales o materiales. Para las primeras el delito es artificial ya que dependerá de los mandatos legales, pues si en algún momento una ley cambia el delito desaparece. Para la segunda, en cambio, el delito es un acto voluntario que cumple con las características de ser antijurídico y estar sancionado.

Desde el punto de vista jurídico existe una presunción de lo que no se debe hacer y de la consecuencia jurídica de su realización, de esta manera si alguien ejecuta la conducta presupuesta se hace acreedor a una sanción, según Machicado (2010) *“de acuerdo a esto, el delito en su concepción jurídica es todo acto humano voluntario que se adecua al presupuesto jurídico de una ley penal”* (p. 3).

Desde los comienzos del derecho moderno han sido tres los aspectos a considerar en cuanto a la formulación de un delito: el daño a la sociedad, la utilidad, facilidad de comisión y esperanza de impunidad; y el deber violado por el sujeto. De acuerdo con Arias (2006) se consideraba que:

El delito era la infracción de la ley del Estado, promulgada –lo que era exigido por la seguridad jurídica– para proteger la seguridad de los ciudadanos, resultante de un acto externo del hombre, positivo o negativo, moralmente imputable y políticamente dañoso, y venía a ser no un ente de hecho, material o social, sino un ente jurídico, y ello por cuanto su esencia era la violación de un derecho connatural del hombre (p.130).

De ahí se deriva que la comisión de un delito es castigada porque lleva implícita la afectación a otro en lo particular o bien a la sociedad en su conjunto.

## 1.2 Clasificación de los delitos en México.

Teniendo en cuenta que la clasificación de los delitos que adaptan cada uno de los códigos penales existentes en la República Mexicana no es homogénea pues;

unos clasifican un delito bajo un grupo, otros lo hacen bajo otro... El proceso de incorporación de nuevos delitos en los códigos penales no corresponde a un principio de clasificación exacta, pues los delitos son ubicados en el espacio donde alguno de ellos se encuentra derogado. No son agrupados manteniendo o cuidando la homogeneidad interna de cada grupo”. (INEGI, 2012 p.5)

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, convocó en el año 2007 a diferentes instituciones nacionales para elaborar una Clasificación Mexicana de Delitos,

que fuera de utilidad... para todos los sectores de la sociedad interesados en la cuantificación y clasificación de los delitos ocurridos en el país, para contribuir a ordenar las estadísticas sobre el tema y, por ende, fortalecer el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica SNIEG (p. III).

En ese contexto surge el documento denominado Clasificación Estadística de Delitos CED 2012, elaborado conjuntamente el por el INEGI y la Secretaría de

Seguridad Pública. La información que en materia delictiva produce y publica forma parte de las estadísticas judiciales generadas a partir de los registros administrativos de los juzgados penales de primera instancia.

La clasificación de delitos se hizo considerando el universo de delitos comprendidos en los códigos penales y leyes de diversa índole en las entidades federativas, el Código Penal Federal y en las leyes federales, ofrece datos relevantes tanto para cada entidad federativa como para el país. Los delitos se agrupan en cinco niveles que van de lo general a lo particular, el primero de estos niveles se denomina, grupo principal, siguiéndole los subgrupos, los grupos unitarios, las clases de delito hasta llegar al delito en sí. (Ver figura 1)

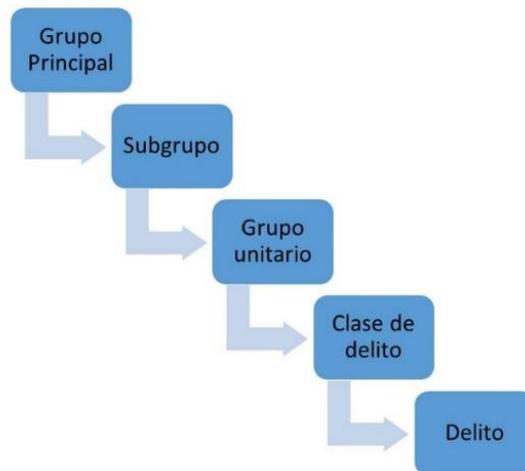


Figura 1. Estructura de los cinco niveles de la CED

En la CED, INEGI (2013) los grupos principales se establecen tomando como referencia al titular del bien jurídico quien resulta afectado con la comisión del delito.

El grupo principal considera los elementos individuales que integran la sociedad: la persona titular de los derechos.... En el segundo se conjuntan aquellos delitos que si bien pueden afectar a personas de manera individual, el daño que produce la comisión de los mismos repercute en la convivencia social, en perjuicio por tanto, de toda la colectividad; y en el tercero y último, se

concentran aquellos delitos que afectan al estado: aquellos que afectan a sus elementos: territorio, población y gobierno (p. 108).

Los grupos principales se identifican como: delitos contra las personas, delitos contra la sociedad y delitos contra el estado, mismos que a su vez se dividen en Subgrupos.

Los subgrupos se organizan en base a los bienes jurídicos que se protegen, algunos de estos bienes son: la vida de las personas, su patrimonio, libertad física, seguridad pública, economía pública, seguridad del estado y la adecuada prestación del servicio público. El total de subgrupos contenidos es de 31 (Ver figura 2).

	<b>1 - 2 Delitos contra las personas</b>
<input type="checkbox"/>	11 Delitos contra la vida
<input type="checkbox"/>	12 Contra la integridad corporal o psíquica
<input type="checkbox"/>	13 Contra la libertad física (corporal)
<input type="checkbox"/>	14 Contra la libertad y la seguridad sexual o el normal desarrollo de la personalidad
<input type="checkbox"/>	15 Contra las libertades de reunión, expresión y trabajo
<input type="checkbox"/>	16 Contra la seguridad individual, la privacidad y la confidencialidad de las personas
<input type="checkbox"/>	17 Contra el patrimonio
<input type="checkbox"/>	18 Contra la familia
<input type="checkbox"/>	19 Contra la dignidad o la reputación
<input type="checkbox"/>	20 Contra la responsabilidad profesional
<input type="checkbox"/>	21 Contra las normas de inhumación o exhumación
<input type="checkbox"/>	29 Delitos contra las personas no considerados anteriormente
	<b>3 - 4 Delitos contra la sociedad</b>
<input type="checkbox"/>	31 Contra la salud
<input type="checkbox"/>	32 Contra la seguridad pública
<input type="checkbox"/>	33 En contra de la fe pública
<input type="checkbox"/>	34 Contra la economía pública
<input type="checkbox"/>	35 Contra el equilibrio ecológico
<input type="checkbox"/>	36 Delitos financieros
<input type="checkbox"/>	49 Delitos contra la sociedad no considerados anteriormente
	<b>5 - 6 Delitos contra el Estado</b>
<input type="checkbox"/>	51 Contra la seguridad del Estado
<input type="checkbox"/>	52 Contra las disposiciones migratorias
<input type="checkbox"/>	53 Contra la adecuada prestación del servicio público
<input type="checkbox"/>	54 Contra el patrimonio de la Nación
<input type="checkbox"/>	55 Contra el adecuado funcionamiento de las vías de comunicación o medios de transporte
<input type="checkbox"/>	56 Falsedad de servidores públicos
<input type="checkbox"/>	57 Por incumplimiento u oposición de particulares
<input type="checkbox"/>	58 Contra la adecuada procuración e impartición de justicia
<input type="checkbox"/>	59 Contra el correcto funcionamiento del sistema electoral
<input type="checkbox"/>	60 Contra el cumplimiento del derecho internacional
<input type="checkbox"/>	61 Contra el orden militar
<input type="checkbox"/>	69 Delitos contra el Estado no considerados anteriormente

Figura 2. Esquema de los grupos y subgrupos de la CED

Cada subgrupo, se divide a su vez en grupos unitarios, de los que se tienen noventa y siete grupos de delito. Estos grupos se establecen a partir de

elementos comunes en la descripción penal de los delitos, por ejemplo: alguna característica de la víctima como la edad o la incapacidad física o mental, o bien del victimario, como ser funcionario público, también a partir de la relación entre ambos, es decir ser parientes o no; puede derivarse además del resultado que produce la conducta delictiva ya sea la privación de la vida, lesión física o psíquica, entre otros elementos.

Los grupos unitarios se componen de clase, en cada clase se agrupan los delitos que refieren a una misma conducta y resultado, aunque difieren en circunstancias de tiempo, lugar y modo, así como en circunstancias calificativas agravantes o atenuantes, que dan un total de ciento noventa y seis clases distintas clases, de las que se derivan lo que se conoce propiamente como delitos. La clasificación contiene 843 delitos tomados de todos los ordenamientos penales existentes y aplicables en el territorio nacional.

### 1.3 El elemento de violencia y agresión

Aunque puede considerarse que la violencia ésta implícita en la condición humana sus manifestaciones son diversas y siempre han suscitado distintas formas sociales para controlarla, por eso en su estudio concurren distintas disciplinas que incluyen la economía, la criminología, la historia, la criminalística, la filosofía, el derecho penal, la psicología, la medicina, la epidemiología, las ciencias políticas, la demografía o la estadística (Echavarrí, 2012).

A decir de Fernández (2007) *“la violencia es un estado de las relaciones sociales que para su mantenimiento precisa de una amenaza latente o explícita y la agresión es la materialización de esa amenaza”* p. 165. Delitos como el robo privan no sólo de lo material sino que además atentan contra la tranquilidad, Y esta es la connotación negativa de la agresión. El robo con violencia implica una disminución de la seguridad y la libertad individual de la víctima e incluso de su integridad física en muchos casos.

En éste sentido el Secretario General de la ONU (2009) señala en relación a la violencia armada específicamente la delictiva, que ésta puede minar las instituciones del Estado, sembrar el miedo y la inseguridad y contribuir a crear un clima de impunidad mientras que en lo interpersonal puede dejar profundas cicatrices psicológicas y físicas con efectos negativos que van más allá del dolor y sufrimiento de las víctimas y los supervivientes inmediatos.

Debido a las atribuciones que la sola presencia de otra persona que pone de manifiesto sus intenciones de agredir genera en una persona, el ICESI en el análisis de la sexta encuesta nacional sobre inseguridad (2010) en relación a cómo identificar el uso de violencia cuando se trata de conductas delictivas.

Es común distinguir entre dos grandes tipos de delitos: los violentos y los cometidos sin violencia. La noción de “violencia” es en extremo ambigua, incluso en su sentido jurídico... En la práctica se ha asumido por una convención que, si bien no es del todo semejante al significado de violencia, sí proporciona una idea aproximada del problema. La convención consiste en admitir que pueden calificarse de violentos los delitos en los que la víctima está presente. La misma convención obliga a conceder que en ausencia de la víctima los delitos no son violentos (p. 65).

#### 1.4 Delito de robo con violencia

De acuerdo con el artículo 373 del Código Penal (2009) la violencia se distingue en violencia física y moral, se entiende por violencia física la fuerza material que para cometerlo se hace a una persona, mientras que la violencia moral son las amenazas que se realizan en relación con un mal grave en ese momento o en un movimiento posterior. Cabe señalar que la existencia de una no exenta de la otra es decir pueden existir por separado o bien concurrir ambas.

El robo está considerado en el grupo principal 1 correspondiente a los delitos contra las personas aunque ubicado en el subgrupo 17 Contra el patrimonio, que es el subgrupo correspondiente a los delitos *“en los que la persona ha sufrido un decremento en sus bienes derechos u obligaciones, con o sin beneficio para el responsable”* (INEGI 2013 p. 30).

En el grupo unitario Robo están los delitos en los que el responsable se apoderó de un bien mueble o animales sin la autorización de la víctima, quien legalmente debía estar facultado para ello.

De este grupo se derivan varios delitos como robo a persona y robo de vehículo, en el primero el victimario se apodera de un bien mueble ajeno y en el segundo de un vehículo automotor o alguna de sus partes. Los agravantes y los atenuantes del delito son las circunstancias denominadas calificativas y que sin alterar los elementos que constituyen al delito son considerados aspectos para elevar o aminorar la pena que se establecerá al mismo. Se considera que no se trata de una conducta autónoma al delito sino que está perfectamente vinculada con él. De hecho las sanciones que ameritan las distintas agravantes se encuentran contempladas en el mismo artículo que sanciona al delito (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2006).

Entre los 16 aspectos que se enumeran para calificar un robo de agravado de acuerdo con el artículo 381 del Código Penal Federal se considera robo calificado al que se comete en un lugar cerrado, si es cometido por un dependiente o un doméstico y también si es un huésped o comensal, o si se realiza contra algún dependiente económico o doméstico, cuando se haga en el lugar de trabajo y estando la víctima en un vehículo particular o de transporte público; también se incluye que el robo sea cometido por una o varias personas armadas, o que utilicen o porten otros objetos peligrosos (Camara de Diputados H. Congreso de la Unión. Centro de Documentación, Información y Análisis, 2009).

La modalidad se refiere a una forma específica en que se comete el delito que se encuentra contemplada legalmente y que *“tiene el mismo resultado que el delito genérico, es decir, que violen hizo bien jurídico tutelado por la norma específica, distinguiéndose ya sea por los procedimientos empleados para cometer el ilícito o, por la calidad del pasivo con el activo, o del objeto material del delito”* (Suprema Corte de Justicia de la Nación 2006 p. 22).

De acuerdo a la Norma Técnica para la Clasificación Nacional de Delitos del Fuero Común existen doce modalidades por el delito de robo. Robo a casa habitación, de vehículo, a transeúnte en vía pública, a transeúntes en espacio abierto al público, a transportista, a transporte público individual, en transporte público colectivo, en transporte individual, a institución bancaria, a negocio, de ganado y de maquinaria.

### 1.5 Diferencias entre asalto y robo

Si bien ambos términos se han prestado a confusiones, y a un uso, casi de sinónimo es importante señalar que además de poseer similitudes como la de hace referencia a conductas calificadas como delictivas; cada uno se refiere a situaciones muy específicas en intención y situación.

De acuerdo con Ortiz (2014) en el delito de asalto se consideran conductas delictivas sancionadas por la ley ya que afectan la seguridad, la paz, la tranquilidad de las personas en cualquier lugar donde se encuentren. En cambio en el robo se sanciona conductas que afectan el patrimonio de las personas. Se considera entonces que el delito de asalto *“lesiona al ser humano más allá de sus bienes materiales y por eso es considerado como grave”* (p. 1).

Al ser considerado grave el delito de asalto se persigue por oficio es decir cualquier persona puede denunciar el hecho y con esto la autoridad está obligada a iniciar la investigación, en el caso del robo en cambio es únicamente el ofendido quien puede hacerlo.

En el asalto es necesario considerar dos cosas; el uso de la violencia no debe tener como fin inicial la sustracción de objetos o dinero y el delito debe llevarse a cabo en un lugar o a una hora en la que no sea posible el auxilio de la víctima.

El robo es un ilícito que puede presentar diversas variantes y agravantes como el número de agresores, el uso de violencia, y la portación de armas. A decir de Ortiz (2014) *“los delitos de asalto y robo pueden consumarse y coexistir de manera simultánea o independiente, esto es, puede cometerse asalto y robo, robo sin asalto y asalto sin robo”*. p. 1

El delito de asalto se encuentra clasificado dentro del grupo principal 1, concerniente a los delitos contra las personas, grupo en el que *“se integran la comisión de todas y cada una de las conductas típicas, antijurídicas y culpables, en las cuales se afecta de manera directa alguna de las atribuciones de la persona y la familia individualmente consideradas”* (INEGI 2013 p.22).

Este grupo considera delitos en los que, desde el punto de vista jurídico, solamente conciernen a quienes se ven afectados por los mismos.

Pertenece además al subgrupo 6 Contra la seguridad individual, la privacidad y la confidencialidad de las personas, *“este subgrupo incorpora los delitos en los que se ha violentado el estado de seguridad y certeza jurídica que deben gozar todas las personas, así como el respeto a su estado de paz y privacidad personal, y de su entorno”* (INEGI 2013 p.29).

Se encuentra listado como un delito perteneciente al grupo unitario Contra la seguridad individual, donde se establecen los delitos en los que se afecta el estado de tranquilidad, estabilidad y seguridad emocional, jurídica y patrimonial de la persona, con respecto a si misma y su entorno.

Quedando definida como *“clase de delito que incorpora todas aquellas figuras típicas en las que, para su configuración, el victimario se aprovecha de la víctima en condiciones especiales y temporales de inseguridad, empleando*

*violencia en contra de ésta, a efecto de causarle daño en sus bienes jurídicos”* (INEGI 2013 p.29).

## 1.6 Estadísticas nacionales de robo.

De acuerdo con Hernández y Sánchez (2012) *“El aumento de los robos, particularmente los cometidos con violencia, con uso de armas...han impactado fuertemente en la vida pública y en la percepción de los ciudadanos sobre la seguridad pública”*, p. 157. El robo representan la mayor cantidad de delitos en el país del total de los cometido en el 2010, aunque cabe señalar que estos datos incluyen distintas modalidades por lo que es difícil precisar aquellos que tienen mayor predominancia; por otro lado se señala además la denominada cifra negra que hace referencia a un número de delitos no denunciados en los que ciertas modalidades incluye una cifra mayor que otra.

Los autores mencionados anteriormente señalan que de los delitos declarados en el 2010, los robos en conjunto o representa al el 49.4%. La tabla 1 muestra la cantidad y porcentaje en las distintas modalidades.

Tabla 1. Distribución de los delitos declarados por tipo de robo en México durante el 2010. Adaptado de (Hernandez & Sanchez , 2012) pag. 166

Delito y/o Modalidades	Delitos declarados		
	Absolutos	Porcentajes en relación al total de delitos	Porcentaje en relación al total de robos
Total de delitos	22 714 967	100	---
Robo o asalto en la calle o en el transporte público.	5 449 614	24.2	51
Robo de accesorios, refacciones o herramientas de vehículos.	2 322 580	10.2	20
Robo a casa habitación	1 575 297	6.9	14
Robo en otra modalidad	1 404 873	6.2	12
Robo total de vehículo	421 136	1.9	3
Total de robos	11 223 500	49.4	100

❖ Prevalencia de robos declarados de acuerdo con el sexo de la víctima.

Mientras que en el 2010, 54.6% de los robos se cometían contra hombres y el 45.4% a mujeres (Hernandez & Sanchez , 2012); durante el 2013 los hombres reportaron 53.83% y mujeres el 46.17% (INEGI Instituto Nacional de Estadística Geografía y Estadística , 2014), de esto se desprende que el porcentaje de robos en su dato global se distribuye de una forma proporcional entre hombres y mujeres, y que esta relación ha prevalecido durante los años recientes.

Cabe mencionar que al analizar los datos distribuidos en base a las diferentes modalidades de robo es posible notar diferencias en relación a la distribución por sexo de cada una de ellas. Es posible distinguir, por ejemplo, que en el 2010 todas las modalidades presentaban un porcentaje mayor en el caso de los hombre, situación que se modifica para 2013 donde en delitos como robo en casa habitación y formas de robo distintas a las enlistadas, el porcentaje es mayor en el caso de las mujeres, también es evidente que en delitos en los que los datos arrojaban una diferencia notable entre hombre y mujeres, como los de robo parcial o total de vehículo, los porcentajes son ahora similares, estos datos se ilustran en la tabla 2.

Tabla 2. Comparativo de Prevalencia de robos de acuerdo con el sexo de la víctima. INEGI 2014

	Hombres 2010	Mujeres 2010	Hombres 2014	Mujeres 2014
Total de robos	54.6	45.4	53.83	46.17
Robo o asalto en calle o transporte público	<b>53</b>	47	<b>56.2</b>	43.8
Robo parcial de vehículo	<b>63.9</b>	36.1	<b>54.7</b>	45.3
Robo en casa habitación	<b>55.8</b>	44.2	45.2	<b>54.8</b>
Robo total de vehículo	<b>62.6</b>	37.4	<b>52.9</b>	47.1
Robo en formas distintas a las anteriores	<b>54.8</b>	45.2	48.5	<b>51.5</b>

❖ Daños causados por las diferentes modalidades de robo y asalto

Evidentemente los daños causados por los delitos de robo en sus diferentes modalidades son principalmente económicos, pero de acuerdo con el INEGI (2014) se reportan también daños físicos, emocionales y laborales, de los cuales el daño emocional o psicológico presenta un mayor índice, sobre todo en el caso de robo o asalto en la calle o transporte público y de robo en casa habitación, tal como se muestra en la tabla 3. Cabe comentar que estos datos no distan de los proporcionados por Hernández y Sánchez (2012), que señalan que el 2010 85% de los robos arrojaban un daño económico, un 12% un daño emocional o psicológico, un 2% físico y un 1% laboral. Los autores señalados comentan a este respecto que *“el delito de robo a transeúnte o en el transporte público puede tener secuelas de daños tanto en lo físico como en lo emocional, ya que tiene un impacto directo sobre las personas, por el uso de la intimidación o agresión y la portación de armas”*. Ver Tabla 3.

Tabla 3. Tipo de daño principal en relación a la modalidad de robo o asalto. Adaptada de (INEGI Instituto Nacional de Estadística Geografía y Estadística , 2014)

Tipo de delito	Delitos ocurridos <sup>1,2</sup>	Tipo de daño principal				
		Económico	Físico	Emocional o psicológico	Laboral	Ninguno
		%	%	%	%	%
Robo total de vehículo <sup>3</sup>	601 157	83.9	1.2	10.0	1.1	3.8
Robo parcial de vehículo <sup>3</sup>	3 358 372	93.9	0.3	3.3	0.4	2.1
Robo en casa habitación <sup>3</sup>	2 141 103	70.4	0.8	15.6	0.3	12.8
Robo o asalto en calle o transporte público <sup>4</sup>	9 787 891	75.2	3.1	17.5	0.5	3.5
Robo en forma distinta a las anteriores <sup>5</sup>	1 213 624	83.7	0.6	8.0	0.8	6.7

<sup>1</sup> Es la suma de los delitos captados por la encuesta, hayan sido o no denunciados ante el Ministerio Público.

<sup>2</sup> El total incluye 34 420 casos en los que no se especificó el tipo de daño principal

<sup>3</sup> De conformidad a las prácticas internacionales, la estimación para los delitos de robo total de vehículo y robo de accesorios, refacciones o herramientas de vehículos y robo en casa habitación, se generó a partir del factor de expansión hogar, por tratarse de delitos del hogar.

<sup>4</sup> Incluye robo relacionado con una visita a un banco o cajero automático.

<sup>5</sup> Incluye carterismo

❖ Relación entre las denuncias de robo con y sin violencia.

De acuerdo con los datos generados por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP 2010, 2011, 2012, 2013, 2014) en base a las denuncias por robo, la proporción de robos con violencia y robo sin violencia, se ha mantenido constante desde el año 2010 hasta noviembre del 2014, con porcentajes alrededor de 30% para los robos con violencia y 70% para los robos sin violencia, como lo muestra la tabla 4.

Tabla 4. Prevalencia de denuncias por robo en base a su característica de violencia.

Denuncias	2010	2011	2012	2013	2014
ROBOS SIN VIOLENCIA	68.59%	67.62%	68.27%	68%	70%
ROBOS CON VIOLENCIA	31.41%	32.38%	31.73%	32%	30%

En el mismo sentido, en lo que respecta al 2014 la distribución de los datos relacionados con las denuncias de robo con violencia, hasta el mes de noviembre, la mayor incidencia ocurre en el robo a transeúnte mientras que la menor ocurre en el robo a transportistas SENS (2014), estos datos pueden observarse en la tabla 5.

Tabla 5. Denuncias de robos con violencia enero-octubre 2014.

	Con violencia	Sin violencia	Total
Todo tipo de robo	155, 891	363, 978	519,869
A casa habitación	8,794	74,943	83,737
A negocio	21, 568	37,317	58,885
De vehículos	40, 687	97,358	138,045
A transportistas	2, 281	627	2,908
A transeúntes	51, 308	16,274	67,582
Otros	28, 560	126,555	155,115
Sin datos	86	3,287	3,373

## ❖ Relación Incidencia-Percepción

Por último, cabe señalar que de acuerdo con un modelo utilizado por el CIDAC (2013) el robo en sus modalidades de robo a transeúnte y de vehículo; con y sin violencia y el asalto con lesión de arma blanca son cinco de los ocho delitos que más impactan de forma negativa la percepción de seguridad de los individuos. Lo anterior se ilustra en la tabla 6.

Tabla 6. Relación Incidencia-Percepción (Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C (CIDAC), 2013)

Delitos	Incremento del delito por cada 100mil habitantes para elevar la percepción de inseguridad en México en 1%
Secuestro	2
Homicidios dolosos	5
Asalto con lesión de arma blanca	12
Extorsión	19
Robo sin violencia transeúnte	96
Robo con violencia transeúnte	100
Robo con violencia vehículo	103
Robo sin violencia vehículo	283

Después de revisar las estadísticas es posible distinguir a estos delitos entre los que mayor impacto tienen en la sociedad, ya que además de presentarse con mucha frecuencia conllevan violencia y generan afectaciones físicas, emocionales y patrimoniales, lo que genera impacto en la percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones. Tratándose además de un delito que afecta tanto a hombres como a mujeres y para el que el uso de violencia se ha incrementado.

### 1.7 Los efectos del robo así como de otros delitos en la salud pública desde la perspectiva psicológica

El miedo al delito es considerado uno de los principales efectos que la delincuencia tiene sobre la salud pública; a decir de México Evalúa (2011) “*el miedo al delito que prevalece en la población está relacionado con el número de*

*delitos ocurridos en su contexto. Sin embargo, la sensación de seguridad puede estar alimentada por otras fuentes, como los medios de comunicación, experiencias previas como víctima del delito y factores diversos” (p. 27).*

Relacionado al anterior está también la percepción de inseguridad, que es un reflejo del estado de ánimo de la ciudadanía respecto al temor de ser víctima al tener que cambiar hábitos y conductas de la sensación de seguridad que percibe en su colonia lugar de trabajo escuela y en la realización de actividades cotidianas.

Fisiológicamente el miedo al delito se asocia con un aumento en la frecuencia cardiaca, respiración rápida, disminución de la salivación y aumento en la respuesta galvánica de la piel. Diversos estudios señalan que, desde una perspectiva psicológica, el miedo al delito puede producir sentimientos negativos debilidad, indignación, frustración, e impotencia, estos sentimientos pueden extenderse a los de ansiedad, la desconfianza de los demás, la alienación y la insatisfacción con la vida. El miedo al delito o también está fuertemente con relacionado con la salud mental y en ocasiones puede desencadenar enfermedad mental (Doran & Burgess, 2012).

Aun sin haber sufrido el delito en forma personal, el miedo a serlo puede originar que la gente cambie de comportamiento. A nivel individual las personas generalmente responden al temor a la delincuencia mediante la adopción de protección o evitar determinados comportamientos limitar sus obligaciones, roles sociales y sus estilos de vida en general, modificando sus rutinas diarias en relación a sus posibilidades de evitar el delito.

En el caso del robo el miedo que genera su prevalencia y aumento origina que los habitantes de determinadas zonas adopten medidas de protección como la colocación de cerraduras, alarmas, o vigilancia adicional, e incluso asistir a cursos de defensa personal mientras que en las conductas de evitación se refieren más a evitar transitar por lugares solitarios, poco iluminados o que se percibe como de alto riesgo.

En el aislamiento provocado por el miedo al crimen tienen consecuencias a nivel social, ya que poco a poco el tejido social se va deteriorando, junto con las relaciones de solidaridad y cooperación, y en muchas ocasiones estos efectos recaen primero en poblaciones que se encuentran de por sí más desprotegidas.

## CAPÍTULO DOS

### LA VÍCTIMA DE DELITO

A decir de Marchiori (2006) *“el delito quiebra, fractura la vida de la persona que padece la violencia. Se produce un cambio 'existencial' en la víctima relacionada a sus costumbres, a sus hábitos, a su mirada hacia las personas que afectan sus relaciones de confianza, su seguridad familiar, social y cultural”* (p. 1). De acuerdo con esta autora el elevado estrés que produce el delito perturba en niveles profundos a la persona que se ve afectada sin importar el tipo de delito y las circunstancias en las que ocurra.

Entre los principales efectos están el miedo y la angustia derivados de la humillación producida por el delito y que afecta además su confianza y capacidad de comunicarse con su medio y de interactuar social y culturalmente con él.

Este capítulo aborda de manera general el contexto de la situación de víctima desde un punto de vista externo es decir conceptos, clasificaciones, estudios y desde el punto de vista interno, las percepciones propias del individuo hacia sí mismo y las afectaciones que la situación de víctima ha originado a su vida cotidiana.

#### 2.1 Conceptualización

De acuerdo con la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abusos de poder publicada por la Asamblea General de la ONU (2014).

Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros... independientemente de que se

identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión "víctima" se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a 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 la victimización. Incluye además, en su caso, a los familiares o personas a 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 la victimización (p. 313).

Con esta definición se engloban gran parte de las características que se pueden atribuir a una persona para ser considerada víctima, aunque debe de incluirse además a aquellas que se ven afectadas por accidentes ocasionados por factores mecánicos, humanos o naturales.

Existen además algunas derivaciones del concepto de víctima que buscan precisar el contexto en que se da esta condición, Rodríguez (2011) señala que desde el punto de vista legal puede diferenciarse a la víctima de un delito, de la víctima de un crimen a partir de que la conducta antisocial ya sea propia o ajena que haya dañado al individuo se encuentre o no sancionada por la ley vigente en un territorio determinado.

La Ley de Atención a Víctimas del Delito para el Distrito Federal (2003) diferencia entre víctima y ofendido, en ella se entiende por víctima a la persona que haya sufrido el daño; mientras que ofendido es el titular del bien jurídico lesionado o puesto en peligro, señalando que ambas condiciones son independientes de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al responsable del delito.

Esta ley hace diferencia entre víctimas directas, siendo aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o deterioro económico, físico, mental, emocional o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como resultado de la comisión de un delito o violaciones a

sus derechos humanos, y víctimas indirectas que son los familiares o personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella, mientras considera que son víctimas potenciales las personas físicas cuya integridad física o derechos peligran por prestar auxilio a la víctima, por frenar o interrumpir la violación de derechos o la comisión de delitos. (Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 2013)

Regresando a lo escrito por Rodríguez (2011) dicho autor incluye el concepto de víctimas de abuso de poder considerando que se trata de las personas que individual y colectivamente hayan padecido perjuicios, ya sea lesiones físicas y mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o detrimento sustancial de sus derechos elementales a partir de acciones u omisiones que no lleguen a significar violaciones del Derecho Penal Nacional, pero vulneren políticas internacionalmente reconocidas concernientes a los Derechos Humanos.

Además de aquellas víctimas que sufren daño por causas naturales, existen conductas humanas que pueden ocasionar víctimas aunque no pueda hablarse de delitos propiamente, estos comportamientos pueden ser legales o ilegales, dolosos o imprudenciales, sociales o asociales, parasociales o antisociales; benéficos o dañinos, en estos casos puede considerarse la existencia de víctimas sin delito.

Considerando quién es el blanco de la agresión se habla de victimización primaria cuando la agresión se dirige a un solo individuo, victimización secundaria si la agresión se dirige a un grupo específico, y terciaria si la agresión es dirigida a la comunidad en general. Aunque estos términos pueden originar otras acepciones como se verá más adelante en el proceso de victimización primaria y secundaria.

Por último puede acontecer que una persona trate incluso de denunciar un delito cuando no haya algún elemento jurídico que lo sostenga, aunque en este caso es posible considerar que la propia autodefinición la ubica como víctima.

## 2.2 Victimología

En la opinión de Giner (2011) en psicología, la victimología es el estudio de las causas por las que determinadas personas son víctimas de un delito, y de cómo el estilo de vida de estas personas conlleva una mayor o menor probabilidad de que una persona sea víctima de un crimen o delito.

La victimología es una disciplina del siglo XX, que surge como una rama de la criminología y tiene por objeto el estudio de la víctima del delito, observando tanto su personalidad como características psicológicas, biológicas, sociales, morales y culturales, la relación con el delincuente y el papel que ha desempeñado en la concepción del delito.

Al convertirse en víctima una de las primeras reacciones del individuo consiste en formular cuestionamientos respecto a las causas de haber sido la víctima, el porqué le ocurrió en lugar de que le ocurriera a otras personas, y de la misma manera surge el miedo de que tal situación se presente nuevamente, en este sentido la victimología además de estudiar el papel de la víctima en el hecho que la origina, trata de identificar temores, buscar su inclusión en el proceso penal, y de coadyuvar a la indemnización y a la prevención.

Teniendo en cuenta que la victimología incluye el estudio de las víctimas más allá del delito; ya que como se mencionó antes existen víctimas originadas en fenómenos naturales, accidentes etc., y que también involucra los procesos de victimización y desvictimización; el abordaje que hace de su objeto de estudio parte de tres perspectivas. La primera es la biopsicosocial que incluye los casos con y sin delincuente y se aboca a los elementos que provocan la existencia de la víctima; el segundo es el criminológico que circunscribe los casos en que el estado de víctima es provocado por una acción criminal, considerando aspectos terapéuticos y preventivos, y por último el jurídico que incluye la relación víctima-ley en los ámbitos penal y civil considerando indemnizaciones de daños y perjuicios.

Respecto al objeto de estudio de la víctima Villareal (2011) señala *“Sin embargo el objeto de estudio de la Victimología sin limitarlo únicamente a la víctima, se estudiara para mayor aproximación por niveles de interpretación a encuadrar en los siguientes: nivel individual, (la víctima); nivel conductual: (la victimización) nivel general: (la victimidad)”* (p. 30).

A partir de los abordajes mencionados entre las funciones de la victimología se encuentra:

Estudiar el papel de la víctima en el delito o agresión, dar asistencia jurídica, moral y terapéutica a la víctima, detectar los temores a la victimización más enraizados en determinados grupos sociales, resaltar la importancia de la víctima en el proceso penal, y por ultimo examinar y elaborar disposiciones legales sobre prevención, e indemnización.

Villareal (2011), incluye una serie de apreciaciones que se relacionan con el proceso de victimización y que ayudan a la victimología en su conceptualización de víctima.

La victimización es el proceso social en el que una persona es victimizada, derivado de una conducta antisocial hacia una persona o grupo.

El termino victimogénesis refiere al proceso natural de convertirse en víctima, lo victimógeno son las variables caracterizadas como contribuyentes a la victimización. Y victimismo es el estado de ser una víctima.

Victimizar significa producir una víctima por medio de un acto, matar, someter a engaño o fraude, o destruir completamente, la victimidad. Es el fenómeno que se caracteriza a todas las víctimas, no solo a aquellas involucradas en algún crimen, indicado por Índice de actos victímales y número de víctimas presentadas en una sociedad en un tiempo y espacio determinado.

Victimizable, es el sujeto capaz de ser víctima, parecerá igualmente correcto y quizás más hablar de victimable. Victimante es aquello con capacidad de

víctima. Y por último debe entenderse por victimario aquel que realiza el daño, el sufrimiento, el padecimiento, agresión, etc.

### 2.3 Clasificación victimológica

A partir de la concepción de una “pareja penal” integrada por víctima y victimario se consideran una serie de relaciones que han servido de referencia a varios autores para asignar niveles de responsabilidad a cada uno de ellos en la comisión del delito. Neuman (2006) lo explica de la siguiente manera *“la víctima no siempre es inocente o normal. Puede ser tan culpable como el criminal”* p.138

#### ❖ Clasificación de Benjamin Mendelsohn (1958)

Benjamin Mendelsohn fue quien acuñó el término victimología y es considerado uno de sus principales precursores, propone una clasificación que busca asignar niveles de culpabilidad de la víctima y del victimario, señalando que existe entre la culpa de ambos una relación inversamente proporcional, es decir a mayor culpa de uno menor la del otro.

Mendelsohn establece inicialmente cinco categorías de víctimas; que van desde la que es enteramente inocente y que no hace nada para que el hecho ocurra y que se ejemplifica con la persona a la que le es arrancado su bolso ya que para el delincuente no representa ninguna diferencia que se trate de ella o de cualquier otra persona.

En otra categoría se encuentran las víctimas de culpabilidad menor o por ignorancia, quien a través de actos poco reflexivos propicia convertirse en víctima, mostrar grandes cantidades de dinero o joyas y alhajas en lugares donde se tiene antecedentes de altos niveles delictivos.

Un tercer nivel lo ocupan las víctimas que son tan culpables como el infractor ejemplificando con una pareja que comete suicidio, o el caso de la eutanasia, en el cuarto nivel se coloca la víctima que es más culpable que el infractor, ya

sea provocadora y la víctima por imprudencia; y la víctima es más culpable o únicamente culpable que considera la víctima infractor, la víctima simulante y la víctima imaginaria, concluye estableciendo tres tipologías:

- Víctima inocente, la víctima no ha tenido ningún rol en el hecho que se juzga.
- Víctima provocadora, han participado en el delito y se identifica una culpabilidad recíproca ya sea a) por imprudencia, b) voluntaria, o c) por ignorancia.
- Víctima agresora, simuladora e imaginaria.

Una de las aportaciones que ofrece esta clasificación es la de estipular el rango de colaboración o participación. A decir de Grunert y Vásquez ( 2007)

Mendelsohn concluye que las víctimas pueden ser clasificadas en tres grandes grupos para efectos de aplicación de la pena al infractor. Así, en el caso de las víctimas inocentes, debe aplicársele la pena integral al delincuente; en el caso de las víctimas que han colaborado en la acción nociva y donde existe una culpabilidad recíproca (víctima provocadora, víctima por imprudencia, víctima voluntaria y víctima por ignorancia) debe aplicársele una pena menor al victimario; y por último, en el caso de las víctimas que cometen la acción nociva (víctima agresora, víctima simuladora y víctima imaginaria), el inculpado debe ser excluido de toda pena (p. 44).

#### ❖ Clasificación de Hans Von Heting (1975)

Von Heting es considerado un autor fundamental de la criminología, que entre otras presenta una clasificación que ubica a las víctimas en cuatro posibles criterios según la situación de sus impulsos, la eliminación de inhibiciones, la capacidad de resistencia y la debilidad de ser víctima; presentando para cada uno de ellos dos extremos situacionales.

Situación de la víctima: a) víctima aislada y b) víctima por proximidad. Como regla general ambos polos representan la búsqueda inicial de un criminal, víctimas que se encuentran a la mano y aquellas localizadas en situaciones de indefensión.

Impulsos y eliminación de inhibición: a) víctima con ánimo de lucro, b) víctima con ansias de vivir, c) víctima agresiva, y d) víctima sin valor. En este grupo se localizan víctimas que por su situación representan un atractivo al criminal, ya sea por que provocan su codicia, atraen debido a su desinhibición, han molestado, torturado o agredido hasta que los roles se cambian y quien fue víctima se convierte en victimario, o bien son percibidas como carentes de valor desde la perspectiva social.

Víctima con resistencia reducida: a) víctima por estados emocionales, b) víctima por transiciones normales (edad), c) víctima perversa, d) víctima bebedora, e) víctima depresiva y f) víctima voluntaria. Engloba situaciones en las que el individuo se encuentra vulnerable, ya sea por sentir odio, amor, compasión, esperanza, ira, etc; por estar atravesando una etapa natural de vida que representa un momento crucial dentro del desarrollo, como la infancia, la adolescencia o la vejez. O bien porque sus conductas incluyen actividades parasociales o antisociales, que propician su explotación, algunos ejemplo son; haber ingerido sustancias que afectan su comportamiento o presentar un trastorno que disminuye su capacidad de reacción.

Víctima propensa: a) víctima indefensa, b) víctima falsa, c) víctima inmune, d) víctima hereditaria, e) víctima reincidente y f) víctima convertida en autor. En este rubro se agrupan las diferentes actitudes que pueden generar su estado de víctima.

A diferencia de la de Mendelson, la clasificación de Von Heting incluye una variedad más amplia de tipologías, los trece tipos presentados consideran factores psicológicos, sociales y biológicos.

#### ❖ Clasificación de Elias Neuman (1984)

Para Neuman al clasificar a la víctima se debe tener en cuenta: la actitud jurídico penal de la víctima, la tipología del delito y los aspectos psicosociales que lo envuelven. La clasificación que propone se estructura de la siguiente manera

- Víctimas individuales, en este rubro se distinguen dos actitudes, aquellas que no poseen actitud victimal, y las que adoptan una actitud victimal dolorosa o culposa.
- Víctimas familiares, aquellas que sufren en daño dentro el seno familiar.
- Víctimas colectivas que pueden incluso referirse a una nación, señalando los ejemplos la rebelión y sedición.
- Víctimas de la sociedad, grupos o colectivos que son convertidas en víctimas por el sistema social.
- Victimización supranacional. Son ejemplos, el genocidio, la tortura y los excesos en materias de priones y leyes.

#### ❖ Clasificación de Abdel Ezzat Fattah (1966)

Con una perspectiva socio-psicológica, y utilizando como criterio la responsabilidad de la víctima en la infracción, identifica inicialmente tres categorías: La víctima deseosa y suplicante, es aquella que desea y por tanto propicia el ilícito incitando su comisión suplicando, ayudando y asistiendo al delincuente. La víctima que consiente libremente, aunque no participa activamente en el delito, tampoco lo objeta, se resiste o busca impedirlo y por último la víctima sin consentimiento.

Más adelante desarrolla una clasificación compleja que incluye cinco tipos básicos y varias subclasificaciones, en la cual la víctima puede desempeñar más de un rol dependiendo de que se trate de la fase de descarga o de ejecución del delito.

- Víctima no participante. La que rechaza al agresor, y además no ha contribuido a que se origine la agresión.
- Víctima latente o predispuesta, Aquella que puede manifestar predisposición a ser víctima, por factores de carácter o de otro tipo. Estas predisposiciones puede ser biopsicológicas, sociales y psicológicas
- Víctima provocativa. Estimula al criminal a realizar el delito, creando una situación que pueda favorecer al crimen.
- Víctima participante. Participa en el crimen adoptando una condición pasiva que facilita y auxilia al criminal.
- Víctima falsa, son sus propias acciones las que la han convertido en víctima o bien solo lo es de manera presunta

❖ Clasificación de Dolores Aniyar de Castro (1969)

De Castro presenta cuatro criterios de clasificación:

- En el primer grupo ubica por un lado a la víctima singular, mientras que por el otro está la víctima colectiva.
- En un segundo grupo a partir del criterio jurídico distingue a la víctima del delito, de la víctima de sí misma.
- Su tercer grupo diferencia cuatro tipos de víctima a partir de la periodicidad con que ocurre la situación de víctima, el primer tipo es la víctima por tendencia, el segundo la víctima reincidente, el tercero la habitual y la última la víctima profesional.
- El cuarto grupo incluye a la víctima culposa, la víctima conciente y la víctima dolosa.

❖ Otras clasificaciones

Diversos autores han elaborado clasificaciones tomando como referencia diversos aspectos victimológicos. La tabla 7 agrupa algunas de ellas.

Autor	Criterio de clasificación	Clasificación
Antonio García de Pablos	Las situaciones victimarias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los delitos imprudentes contra la vida y la salud, con ocasión del tráfico de vehículo motor.</li> <li>2. Víctima de negligencias profesionales.</li> <li>3. Víctimas de agresiones sexuales.</li> <li>4. Víctima de violencia y malos tratos intradomésticos.</li> <li>5. Víctima de terrorismo.</li> <li>6. Víctimas masa y macroprocesos.</li> </ol>
Stephen Shafer	Relación criminal-víctima	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Víctimas provocativas</li> <li>2. Víctimas precipitadoras</li> <li>3. Víctimas biológicamente débiles</li> <li>4. Víctimas socialmente débiles</li> <li>5. Víctimas autovíctimas</li> <li>6. Víctimas políticas.</li> </ol>
Jiménez de Azua	Óptica del delincuente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Víctimas indiferentes</li> <li>2. Víctimas determinadas               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Resistente</li> <li>b. Coadyuvantes.</li> </ol> </li> </ol>
Gugliemo Gullota	Predisposición a sufrir victimización	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factores de origen               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Factores innatos (enfermedades congénitas, sexo, etc.).</li> <li>b. Factores adquiridos (enfermedades que dejan secuelas físicas y psíquicas).</li> </ol> </li> <li>2. Factores temporales</li> <li>3. Factores permanentes.</li> <li>4. Factores temporales.</li> <li>5. Factores ocasionales o pasajeros.</li> <li>6. Aspectos biográficos, que incluyen la victimización previa, o en grados complejos, así como los antecedentes psiquiátricos</li> </ol>
Selling y Wolfgang	Amplitud de la victimización	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Primaria (una víctima)</li> <li>2. Secundaria (víctima colectiva)</li> <li>3. Terciaria (difusa y generalizada)</li> <li>4. Mutua (ambos participantes pueden ser víctima y criminal)</li> <li>5. No víctima.</li> </ol>

Figura 2. Otras clasificaciones victimológicas

## 2.4 Procesos de victimización

Las investigaciones en victimología han demostrado que diferentes situaciones (accidentes, catástrofes naturales, delitos) originan diversos procesos de victimización, que incluye todas aquellas condiciones, situaciones, factores o circunstancias (económicas, políticas, sociales, psicológicas, biológicas) que causan una interrupción en la vida de alguien y que dan lugar al sufrimiento. Estos procesos no afectan solo a la víctima directa, sus efectos abarcan también a las familias, amigos, comunidad, a las personas encargadas de la asistencia y atención a ellas, y al mismo agresor. (Gutierrez de Piñares y Perez, 2009) .

La victimización primaria o primera victimización, Es el proceso por el que el individuo es agredido o dañado directa o indirectamente por el hecho delictivo o el acontecimiento traumático, de este proceso se derivan consecuencias físicas, psíquicas, económicas y de rechazo social, Giner (2011) describe “La ofensa desencadenada por el propio hecho delictivo conduce a una victimización primaria” p. 46

Este proceso engloba las consecuencias objetivas (físicas, sociales, psicológicas y económicas), las subjetivas (experiencia personal) y además la respuesta que el individuo ha percibido para enmendar su daño o para prevenir otras agresiones.

Gutiérrez de Piñares y Pérez (2009) señalan, que de acuerdo con diversos autores la victimización secundaria o revictimización hace referencia a las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que surgen de la frustración del individuo ante las instituciones. Al parecer esta segunda experiencia resulta ser más negativa y deriva en un incremento del daño.

Si bien en principio se refiere a la experiencia de la víctima frente al sistema judicial, esta segunda victimización incluye además la mala intervención

psicológica terapéutica o médica, ya sea por falta de escrúpulos o por un mal entrenamiento.

La también llamada doble victimización suele estar relacionada con la percepción que despierta la víctima acerca de su inocencia o participación en el delito o bien del tipo de delito de que se trate, ya que la policía puede influenciar para evitar que se denuncien delitos como la violencia conyugal o el hurto.

La impunidad facilita los procesos de victimización secundaria e incrementa los efectos sociológicos negativos a causa de la incertidumbre y la pérdida de confianza en el proceso político social.

Para Villareal (2011) la victimización terciaria se formula a partir de las secuelas que generaron los dos procesos previos de victimización, se relaciona con una estigmatización de la víctima por parte de la sociedad.

El proceso de victimización terciaria surge de la imagen de desamparado por parte del individuo y de la autodefinición de víctima como elemento central de su personalidad.

## 2.5 Factores victimógenos

La victimogénesis se refiere al estudio de los aspectos predisponen a ciertas personas a mayor posibilidad de riesgo de sufrir victimización. A decir de Rodríguez (2011) los factores victimógenos son *“aquellas circunstancias, condiciones, o situaciones de una persona que lo hacen elegible como víctima”* (p.35). El autor aclara que aunque dependiendo del delito pueden existir grandes variaciones, es posible señalar aquellos aspectos que hacen que ciertas personas sean proclives a ser elegidas como víctimas.

Estos factores pueden ser biológicos, psicológicos o exógenos.

En relación con los factores biológicos existen condiciones de debilidad, enfermedad, desnutrición e invalidez que colocan al individuo en situación de

víctima, ya que para muchos criminales, tales condiciones favorecen la comisión del delito. Aunque además de estas circunstancias se señala a la edad y el sexo como dos factores biológicos primordiales al seleccionar una víctima.

Por las características de dependencia y vulnerabilidad propias de los extremos de la vida la edad es considerada uno de los más claros factores de elección de una víctima. El sexo resulta también uno de los determinantes sobre todo en algunos delitos con características particulares como la violación. Además debe tenerse en cuenta que de acuerdo con Rodríguez (2011) *“en general y en materia penal los hombres aparecen más como víctimas, aunque victimológicamente se debe reconocer que, socialmente, la mujer es más victimizada que el hombre”*(p.40).

En el plano psicológico la revisión de los aspectos de este tipo se hace a partir de la concepción de tres esferas básicas de la psique humana: la cognoscitiva, la afectiva y la volitiva. (Rodríguez, 2011)

La esfera cognoscitiva es coconsiderada como *“la encargada de obtener conocimiento, almacenarlo, procesarlo, seleccionarlo y utilizado”* (Rodriguez, 2011 p.43) , representa una serie de funciones de las que depende la capacidad de recibir o evitar una agresión.

Dentro las funciones señaladas esta la sensopercepción ya que existen diversas agresiones que ocurren favorecidas por las deficiencias propias de los sentidos o bien por condiciones que las afectan, como la obscuridad por ejemplo. Otra de estas funciones es la capacidad de atención teniendo en cuenta que permite evitar o repeler una agresión, mientras que estar distraído, por el contrario puede favorecer que acontezcan.

Esta también el aprendizaje ya que desde el punto de vista preventivo, se considera que las personas pueden aprender a no ser víctimas, y precisamente la falta del mismo hace vulnerable a la persona.

Otras funciones también consideradas en la esfera cognoscitiva son la memoria, el pensamiento lógico, la fantasía y la imaginación, ya que los olvidos por parte de un individuo pueden favorecer la comisión de diversos delitos de los que se convertirá en víctima, el pensamiento ilógico puede evitar que se prevea una amenaza, los procesos subconsidentes pueden favorecer que se asuma el papel de víctima

La inteligencia es considerada el último aspecto de cognoscitivo y de acuerdo con Rodríguez (2011) “*en teoría, a mayor inteligencia menor victimización*” (p 44). Pues por lo general las deficiencias intelectuales facilitan la victimización, aunque hay delitos que necesitan que la víctima posea rasgos de inteligencia, como los fraudes más elaborados y algunas estafas.

La Esfera afectiva se compone de emociones, motivaciones, rechazos y atracciones, y es claramente utilizada al seleccionar a una víctima.

Un sentimiento puede ser aprovechado por el victimario para agredir a su víctima, “Los sentimientos fuertes arrastran consigo a la totalidad de las funciones psíquicas y las agotan y vacían a su favor. Eliminan todo atisbo de crítica que impida su pleno desarrollo y que suponga de momento debilitamiento” (. Von Heting, en Rodríguez, 2011 p. 45)

El miedo, la ira, el odio y el amor son fenómenos altamente relacionados en la criminología y la victimología, ya que por poseer un alto contenido mental y físico pueden hacer que el individuo pierda el control de sus reacciones y actos.

La esfera volitiva está relacionada con la voluntad, esta esfera nos habla de la capacidad para decidir y elaborar las acciones en base a las intenciones propias, los individuos veleidosos, abúlicos, o débiles serán buscados, incluso reincidentemente como víctimas. Un primer aspecto de esta esfera es la personalidad, ya que puede considerarse que una personalidad bien integrada es menos propensa a convertirse en víctima.

Forman también parte de esta esfera cada una de las formas del instinto de conservación; la propia, la de la especie y la de pertenencia, están relacionados con la victimización, por ser fundamentales para la supervivencia y a que son respuestas determinadas por la filogenética. Sobre todo sus desviaciones, ya que alguien fatalista que no lucha o se cuida, alguien que busca su propio dolor, tiene desviaciones sexuales o tiende a aislarse.

El alcoholismo, la angustia, la depresión y la psicosis son factores a considerar los trastornos relacionados con cada una de estos padecimientos, y por las alteraciones del estado mental que en sí mismos provocan.

Los factores exógenos son los factores que provienen del exterior del individuo, provienen de diferentes ámbitos incluyendo fenómenos naturales, desastres ecológicos, estructura social, el estado y la organización económica y política.

El estado civil es otro factor exógeno la soltería, viudez e incluso el matrimonio, resultan aspectos fundamentales para elegir una víctima, en delitos muy particulares. También la escolaridad por estar relacionada directamente con el nivel cultural, los conocimientos y la experiencia, es un factor a considerar ya que aunque se convierte en un factor preventivo para muchos delitos, existen algunos como el fraude, falsificación, cibercrimen que buscan víctimas con un alto nivel educativo y cultural.

La familia como aspecto victimo genético puede dar origen a diversas circunstancias ya que en este sentido existen por un lado familias victimógenas desde cuyo seno surge la victimización, y existen también familias que por su propia dinámica pareciera que atraen a la victimización.

Existen personas que por sus profesiones, oficios u ocupaciones, representan un atractivo como víctimas. Ya sea por resguardar un bien o por tratarse de trabajos no lícitos entre otros. La posición socioeconómica, tanto la alta, como una baja posición económica, pueden resultar un factor altamente influyente

para elegir a la víctima. Existen por un lado las víctimas sin valor, las de crímenes de odio y por otro las de opulencia.

El último factor exógeno es la combinación del espacio y tiempo sobre todo en los crímenes premeditados, la elección del lugar y el momento son estudiados y definidos por el delincuente o agresor con mayor cuidado que la víctima en sí, por lo que coincidir en espacio y tiempo hace que la persona sea vulnerable a convertirse en víctima.

## 2.6 Victimodinámica

Este concepto se refiere a la dinámica en la relación victimal que ha decir de Rodríguez (2008) “*no es estática, por el contrario, consiste en una serie de momentos que se van concatenando, que dependen unos de otros, que representan un antes, un ahora y un después*” (p. 57). Aunque en algunos delitos la participación de la víctima se reduce a estar en el momento y lugar equivocados, en algunos más, existe cierta participación victimal. “El crimen es la fatal intersección de dos caminos: El del criminal (*iter criminis*) y el de la víctima (*iter victimae*) (Rodríguez, 2012).

El término utilizado para determinar el Itinerario del crimen *iter criminis* y es el trayecto previo al delito, se divide en *facies* interna y *facies* externa el momento en que se concibe la idea de perpetrar el ilícito y el de realización del mismo. La primera etapa determina la premeditación, puede solo consistir un comprar o adquirir un arma, o incluir además obtener información y seguir a un potencial. La segunda etapa consiste en la culminación de la agresión.

El camino de la víctima *Inter victimae* se divide también en dos etapas *facies* interna y *facies* externa, la primera corresponde al momento en que concibe la idea de convertirse en víctima, que puede ser aceptada o rechazada, la segunda fase la externa se compone de actos preparatorios en víctimas consensuales, medidas para defenderse en víctimas resistentes o la inmovilidad en víctimas resignadas.

Puede presentarse la coincidencia de más de dos caminos, cuando se trata de varias víctimas, de múltiples victimarios o de ambas situaciones simultáneamente.

Para la mayoría de los delitos el acto criminal implica para el victimario una aproximación física necesaria pero diferente dependiendo del crimen y un alejamiento psicológico es decir tomar distancia afectiva, desensibilizarse y con esto además neutraliza cualquier resistencia moral; la víctima en cambio intentará alejarse físicamente y buscar piedad. Después de la agresión el victimario *“alivia sus sentimientos de culpa lanzando la responsabilidad de los hechos al ofendido.... Así, se evade la responsabilidad propia”* (Rodríguez, 2012 p.61)

Para producir la victimización coincide entonces un victimario motivado con proclividad a la agresión y capacidad para hacerlo, y “un blanco conveniente”, la víctima, que debe estar al alcance y en condiciones propicias y un tercer elemento es la carencia de protección formal o civil.

## 2.7 Victimización y vulnerabilidad.

Más allá de la vulnerabilidad primaria que a decir de Uribe y Romero (2007) *“se manifiesta en la fragilidad de nuestra composición”* (p.81) los autores consideran que existe la vulnerabilidad de riesgo derivada de las condiciones sociales y económicas, que introducen indebidamente elementos que propician el trato desigual y discriminatorio.

Existe un proceso único en su tipo que convierte a las personas en víctimas aun sin haber delito, pues “sufren las consecuencias propias de la acción pública o privada indebida o las omisiones del Estado en tareas que son inherentes a su potestad” (Uribe y Romero, 2007 p.4 ). Desde esta perspectiva un porcentaje de la población ha pasado de ser vulnerables en potencia a ser vulneradas.

Vulnerables en potencia son todas las personas expuestas a situaciones de riesgo que solo pueden ser contrarrestadas con políticas públicas; sin embargo cuando estas políticas no se plantean y ejecutan, ocurre una victimización tacita al verse lesionados sus derechos. Esta situación puede ocurrir simultáneamente en miles e incluso millones de personas.

## 2.8 Efectos de la victimización

Los efectos de la victimización son diversos y van de lo particular a lo general y de lo económico a lo emocional, pasando por lo físico, pueden ser pasajeros y también permanentes.

El impacto físico y el efecto económico de la victimización son las primeras consecuencias del delito pues suceden mientras ocurre o cuando se descubre que aconteció un delito, son numerosas las reacciones físicas que pueden presentarse, entre ellas; la hiperventilación, el llanto, el aumento del ritmo cardíaco, aturdimiento, sequedad en la boca, e incluso perder el control sobre las funciones intestinales, reacciones que pueden presentarse al recordar el evento.

Después del hecho, las víctimas pueden presentar insomnio, náusea, decrecimiento de la libido, tensión muscular pudiendo prolongarse por un lapso considerable de tiempo. Cuando el delito implica agresión física los daños pueden incluir, abrasiones y moretones, roturas de mandíbula, pómulo o nariz y daño o pérdida de dientes o cuando existe uso de armas, las lesiones pueden ser permanentes y poner en riesgo la vida.

A decir del Manual de Justicia sobre el uso y aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas del Delito y Abuso del Poder (Oficina de derechos humanos y justicia, Poder Judicial de la Provincia de Cordoba, 2001)

“El impacto económico está menos documentado, las víctimas pueden contraer costos de los siguientes modos: Reparación de propiedad o reemplazo de posesiones, instalación de medidas de seguridad, acceso a servicios de salud, participación en el proceso de justicia penal, asistiendo al juicio por ejemplo, obtención de ayuda profesional para afrontar el impacto emocional, gastos de funeraria y entierro. En algunos casos, las víctimas pueden sentir una necesidad de mudarse, proceso que puede aparejar gastos económicos. Como resultado del delito, el valor de la propiedad puede descender” (p. 23)

Otros efectos de la victimización son el daño psicológico y el costo social. Las reacciones psicológicas en las víctimas pueden variar, de ser pasajeras, a convertirse en un lastre para la persona durante toda su vida. Existen factores que hacen a una persona más vulnerable al trauma y estos están relacionados con su equilibrio emocional y con la activación psicofisiológica, ambos aspectos cuando se encuentran disminuidos pueden provocar cada uno por su lado o en conjunción mayor resonancia del daño psicológico de la victimización.

Entre los factores que pueden provocar vulnerabilidad, se encuentran la baja autoestima, el desequilibrio emocional, problemas de dependencia y aislamiento; un historial de fracaso escolar o la baja inteligencia pueden afectar también, la mala adaptación a los cambios, así como sensación de fatalismo y la percepción de que la situación es irreversible o demasiado grave.

Están por otro lado las personalidades que pueden no presentar síntomas clínicos posteriores a la victimización, ya que a pesar de sentir dolor y tener malos recuerdos, hacen énfasis en continuar con su cotidianidad y buscan experiencias positivas, según Giner (2011) entre los rasgos que presentan estas personas están el control emocional, adecuada autoestima, criterios morales sólidos, estilo de vida equilibrado, aficiones gratificantes y una vida social estimulante. Para el autor estos rasgos son “un amortiguador o una vacuna protectora que tiende a debilitar la respuesta del estrés”.

El costo social se ve reflejado en percepciones acerca de la vulnerabilidad propia y la de las instituciones genera desconfianza en cuanto a las acciones que las instancias correspondientes realizan para procurar la seguridad común y garantizar la aplicación de la ley. Sobre el tema Ruiz (2007) afirma que “Niveles altos de inseguridad percibida se asocian con disminución de la credibilidad en las instituciones democráticas, aislamiento social y pérdida de tejido social” (p. 1).

Dammert & Malone (2006) señalan que, el miedo al delito y a la victimización, está íntimamente ligado a la confianza en la policía y está ligado a una amplia gama de inseguridades como la económica, la política y la económica, sobre todo en entornos con altos grados de desempleo y pobreza, el miedo al delito y por tanto a la victimización se convierte en el chivo expiatorio para los ciudadanos ya que pueden canalizar todas sus inseguridades en algo más concreto.

## 2.9 Etapas de la victimización

Una manera de conceptualizar las reacciones más comunes a la victimización es identificándolo como un proceso de cuatro etapas (United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention, 1999).

La etapa inicial puede incluir un estado de shock, miedo, enojo, desolación, incredulidad y culpa, estas reacciones ocurren inmediatamente después de la agresión, y algunas vuelven a presentarse tiempo después. Se considera que el enojo es una reacción difícil de manejar ya que se puede dirigir a otras víctimas, asistentes, y observadores, por otro lado hay creencias culturales que pueden rechazar sentir enojo. Puede existir presión para que la víctima reprima sus emociones.

Las reacciones iniciales pueden ir seguidas de un periodo de desorganización en el que se presente vergüenza por lo acontecido, pesadillas, depresión, culpa, miedo y pérdida de confianza y estima, además puede tenerse la sensación de

que las cosas pasan lentamente y sin sentido; puede haberse perdido también la posibilidad de consuelo por medio de creencias y la fe, los cambios en el comportamiento pueden incluir aumento en el consumo de alcohol o de otras sustancias, distanciamiento en las relaciones sociales, y evitar personas y situaciones relacionadas con el delito e incluso aislarse socialmente.

Para muchas personas sobreviene un periodo de aceptación y reconstrucción, que puede llevar al ajuste y normalización, en los primeros momentos de esta etapa ocurren pensamientos retrospectivos de anhelo de desaparecer los acontecimientos ocurridos. Esta etapa es crucial para la recuperación pues involucra la aceptación completa de lo que paso.

#### 2.10 Efectos del delito en la salud mental. Daño psicológico

*“Dentro de las conductas antisociales, habrá actos punibles más sencillos de superar que otros; por ejemplo, es más sencillo trascender un hurto simple, que un hurto con violencia y uso de armas...Pueden ser múltiples los impactos a nivel biológico, psicológico, social y cultural, que se derivan de esta condición”* (Espinosa y Tapia, 2012 p. 20).

El impacto emocional de la victimización por delito puede ser devastador y es a menudo más grave y perjudicial que las lesiones físicas derivadas del mismo hecho. Muchos delitos tienen una gama de efectos en las víctimas que incluyen enojo, miedo e ira. El robo a transeúnte, por ejemplo es predominantemente un fenómeno urbano, debido a que la mayoría de robos ocurren en calles cercanas al domicilio de la víctima y a los lugares de acceso al transporte, pueden provocar serios y prolongados efectos psicológicos en las víctimas e incluso afectar las emociones y comportamientos de personas no propiamente robadas (Victim Support, 2006).

*Los sucesos generadores de daño psicológico suelen ser la amenaza a la propia vida o a la integridad psicológica, una lesión física grave, la percepción del daño como intencionado.... El daño psicológico se refiere por un lado a las lesiones psíquicas producidas por un delito violento; y por otro, a las secuelas emocionales que pueden persistir en la víctima de forma crónica y que interfieren negativamente en su vida cotidiana. Lo que está afectado, en definitiva, es la capacidad de afrontamiento y de adaptación de la víctima a la nueva situación (Echeburúa y De Corral, 2005 p.59).*

A la reacción primaria de sobrecogimiento y torpeza característicos del shock y que es descrita como una “niebla intelectual”, sigue una fase en la que la conciencia se recupera y surgen reacciones más vividas que se alternan con momentos de abatimiento y por último se presenta una tendencia a revivir intensamente el suceso, ya sea de forma espontánea o bien en función de algún estímulo concreto o general.

Un tipo de daño psicológico son las lesiones psíquicas, que hacen referencia a una alteración aguda sufrida a consecuencia de una experiencia violenta y que incapacita significativamente el desempeño cotidiano a nivel personal, familiar, laboral o social, tal alteración puede ser medida por medio de instrumentos de evaluación.

Las lesiones psíquicas que se presentan con mayor frecuencia son alteraciones de tipo adaptativo; ya sea de tipo deprimido o de tipo ansioso; el trastorno de estrés postraumático o la descompensación de una personalidad anómala. (Echeburúa y De Corral, 2005).

La víctima puede sentirse incapaz de tomar decisiones y sentirse confusa e indefensa a nivel cognitivo, mientras que a nivel psicofisiológico sufre sobresaltos y le cuesta conciliar el sueño, además su conducta puede ser apática y tener problemas para seguir con su cotidianidad.

Otro tipo de daño son las secuelas emocionales que son consideradas por Echeburúa y De corral (2005) “*cicatrices psicológicas, se refieren a la*

*estabilización del daño psíquico, es decir a una discapacidad permanente que no remite con el paso del tiempo ni con un tratamiento adecuado. Se trata por tanto de una alteración irreversible en el funcionamiento psicológico habitual o dicho en términos legales, más imprecisos conceptualmente de un menoscabo de la salud mental” (p. 62).*

Las secuelas emocionales son nuevos rasgos de personalidad que se mantienen estables por lo menos dos años y que provocan que las relaciones personales se deterioren y a un deterioro considerable del rendimiento laboral. Esta transformación de la personalidad puede ser irreversible a causa del estrés postraumático derivado de un suceso violento o bien permanecer como un estado crónico.

La evaluación psicológica tiene como objetivo valorar el tipo de daño psicológico para identificar el tratamiento psicológico e identificar los objetivos terapéuticos. Se mide el nivel de malestar emocional que acarreo el evento delictivo, y la disponibilidad de recursos psicológicos, el nivel de inadaptación provocado por la agresión vivida.

“La evaluación del daño psicológico en una víctima de un suceso violento requiere de un análisis cuidadoso de la victimización sufrida, que no corresponde necesariamente con un cuadro clínico concreto” (Echeburua y De Corral, 2005 p.65).

Tanto el estrés postraumático como los síntomas de estrés y ansiedad son formas de expresar el malestar emocional y ambos representan una alteración tanto de la estima de la víctima como de su adaptación a la vida cotidiana.

Debido a que son varios los ámbitos que se ven afectados para considerar el nivel daño psicológico, el protocolo de evaluación empleado es amplio y variado, entre los instrumentos incluidos, se encuentran: (Echeburúa y De Corral 2006 p.66).

1. Cuestionario de 90 síntomas (SCL-90-R) se compone de 90 ítems relacionados con la somatización, ansiedad, hostilidad, ansiedad fóbica, ideación paranoide, psicoticismo y una escala adicional. Evalúa también tres aspectos globales; el sufrimiento global, la intensidad sintomática y el número de síntomas.
2. Escala de Gravedad de síntomas del trastorno de estrés postraumático (EGS), se compone de 17 ítems, cinco relacionados con la reexperimentación, siete a la evitación y cinco a la hiperactivación.
3. Inventario de Ansiedad Estado-rasgo (STAI) con 20 ítems que se relacionan con rasgos de ansiedad y 20 más con el estado.
4. Inventario de depresión (BDI), consta de 21 ítems que miden la intensidad de los síntomas depresivos.
5. Escala de valoración de la depresión (HRS) 21 ítems enfocados principalmente a las alteraciones somáticas y conductuales relacionadas con la depresión.
6. Escala de autoestima (EAE), 10 ítems que mide el grado de satisfacción consigo mismo.
7. Escala de inadaptación (EI) 6 ítems para identificar la afectación a la adaptación global y a áreas específicas de la vida cotidiana.

## 2.11 La víctima de robo

Debido a que como se ha señalado en el capítulo anterior, las formas de victimización que provoca el robo son muy disímbricas pues pueden incluir violencia directa contra la víctima, e incluso ocurrir sin su presencia.

En realidad es difícil el perfil de la víctima de robo, pues, es posible encontrar a víctimas imprudentes, circunstanciales, elegidas y familiares. *“La elección de la víctima de robo puede deberse a la víctima misma, su personalidad, sus características, por el objeto que está buscando o se desea obtener, o por el lugar en que se encuentre o pueda encontrarse el botín”* (Rodríguez, 2006 p. 88).

Cuando lo que se escoge es el objeto, o una ganancia económica clara, hay más azar en la elección de la víctima, en esta circunstancia la víctima cuenta con su capacidad de resistencia y reacción pues podría haber sido ella o cualquier otra.

Cuando se trata de robo la relación entre víctima y victimario es escasa, por lo general, son personas desconocidas y que en muchos casos son difíciles de reconocer.

En el caso específico de robo a transeúnte Rodríguez (2006) señala que el sexo es uno de los principales factores para elegir a la víctima pues existe una preferencia por las mujeres debido a ciertas percepciones sociales acerca del rol femenino; se cree por ejemplo que trae más cosas y que por ello puede reportar mayores beneficios, se piensa también que es más confiada y menos previsor que el hombre, otra de las percepciones es que su capacidad de enfrentamiento es menor por su falta de valentía y agresividad y sobre todo porque siente gran temor al daño físico, considera además que el tiempo y el espacio, las aglomeraciones, y el análisis de riesgo y ganancia de acuerdo con la apariencia de la víctima.

A decir de Rodríguez (2006)

“el criminal que no puede ingresar a los espacios protegidos se vuelca a esos espacios sin ley, con el predominio del comercio “ambulante”, a todas luces ilegal, de los “franeleros” que alquilan un pedazo de vía pública para estacionarse, y otros “servicios” como limpiar el parabrisas del automóvil, etc. En este ambiente se siente naturalmente protegido, en medio de la impunidad de la calle que ya no es de la comunidad sino de los (en muchos sentidos) marginales que se han apoderado de ella. La víctima es el otro, el extraño, el que se atreve a ingresar a un territorio que no le es propio, a la que se va a elegir como si se tuviera el derecho de agredirle (p. 97).

## 2.12 Efectos del delito de robo en la víctima

En 1983 Marchiori señalaba que la acción de robo puede ser estimada

“como una conducta utilitaria debido a que se trata de objetivos que tienen valor de venta o de algo que sirve para satisfacer las necesidades, pero esta finalidad utilitaria, aparece en el análisis psicológico como cobertura de motivaciones más difíciles de captar, es decir se encuentran en estas personas un deseo estimulado de seguridad, que llegan a interesarse por los bienes ajenos considerados como objetos que poseer, más que como un medio para satisfacer necesidades materiales” (p. 196).

De ahí que como ella misma lo señala, el ladrón “actúa con fuerza en los objetos y medios o con violencia física en las personas” (p. 27) y agrega citando a Di Tulio “el ladrón tiene una conducta predatoria, la cual se dispara por la actitud y la fisonomía de sus víctimas” (Marchiori, 2009 p 28). De acuerdo con lo escrito la personalidad del ladrón se caracteriza por ser inmadura e inestable, sin sentido de responsabilidad y con una baja tolerancia a la frustración, lo que hace que sea impredecible y sobre todo agresivo cuando no puede satisfacer sus deseos o necesidades.

El robo involucra no solo la pérdida de la propiedad sino además el uso de violencia, y en muchas ocasiones es cometida por más de un agresor. Debido a que la víctima se encuentra cara a cara con el ladrón, existe por lo general un sentimiento de pérdida total de control, cuando se incluye el uso de armas el sentimiento de desamparo y de muerte inminente son fuertes acarreado reacciones por crisis a corto y mediano plazo (Nacional Center for Victims of Crime, 2002)

En la mayoría de los casos las pertenencias robadas nunca son recuperadas y pueden existir pérdidas financieras considerables, las pérdidas pueden deberse al valor sentimental de los objetos.

A decir de Carbonel y Carbajal (2004) las reacciones en un individuo que sufre de asalto y/o robo, se presentan a nivel fisiológico y psicológico al haber vivido una amenaza a la integridad personal; se experimenta el riesgo sufrir lesiones físicas y de perder la vida, se experimenta una plena sensación de vulnerabilidad interna y se derrumban creencias respecto a que cada quien recibe lo que merece.

Se desarrolla enojo no solo contra el ladrón, sino contra la policía y el sistema legal tras la sensación de que no hicieron lo suficiente para evitar el suceso. Además La víctima de robo presenta un temor profundo de ser nuevamente agredida, y la mayoría de las veces contagia de sentimientos de inseguridad e intranquilidad a las personas que la rodean

### 2.13 Daño psicológico a consecuencia del robo

En un investigaciones relacionadas con el uso de armas (Keck & Delone 1993; Indermaur, 1993) demuestran que si bien el delincuente armado tiene mayor posibilidad de consumar el atraco y que las actitudes de resistencia se asocian con una mayor probabilidad de lesiones a la víctima, las agresiones del ladrón, pueden generar resistencia en víctimas pasivas o bien contener a personas que inicialmente intentan actitudes de defensa. Es decir que la reacción que una víctima podrá presentar ante el delito es totalmente impredecible, de igual manera el impacto psicológico que un estímulo similar ocasiona en las personas es por sí mismo complejo de determinar y es por eso que independientemente de la resistencia o vulnerabilidad que ciertas personalidades pudieran demostrar, es importante la atención psicológica para determinar si este impacto género o no daños.

Diversos estudios presentan un recuento de las secuelas que delitos como el robo y el asalto ocasionan a las víctimas, Harrison & Kinner (1998), incluyen dolores de cabeza, nerviosismo crónico, insomnio, temor, desconfianza, aumento de la agresividad, mal humor. Se señala que si bien en la mayoría de las víctimas los síntomas de estrés desaparecieron en las tres semanas

siguientes, entre el 5 y el 8% se quejaron de tener esos síntomas durante por lo menos seis meses, señalan que es evidente que existen diferencias marcadas a cerca de los síntomas así como de la duración, pues mientras una persona puede desarrollar Trastorno de estrés postraumático, otra que ha tenido la misma experiencia puede no mostrar síntomas duraderos. Los autores señalan la detección de factores pre, durante y posteriores al trauma como las variables que ocasionan efectos tan dispares en las víctimas.

Entre los factores pre trauma que pueden enlistar se encuentran, la edad, pertenecer al sexo femenino y estar casadas, tener un bajo nivel socioeconómico, traumas y/o problemas psicológicos previos, o una historia de abuso de drogas y alcohol. Respecto a los factores durante el trauma, la gravedad del factor estresante es vista como un determinante significativo de post trauma y angustia señalan que si bien se ha recurrido a elementos tanto objetivos como subjetivos en las investigaciones al respecto, la lesión física, la amenaza percibida así como las atribuciones de vulnerabilidad están fuertemente asociados con el desarrollo de trastorno de estrés postraumático.

Posterior al trauma la evaluación cognitiva del incidente puede desempeñar un papel importante en si se desarrollan o no problemas psicológicos. Dado que la evasión es un síntoma clave de estrés postraumático, no es de extrañar que el uso de evitación como estrategia de afrontamiento después de un trauma esté relacionada con una mayor angustia.

Por su parte Marín, Palacio, Orrego y Aguirre (2008) en su estudio sobre el estado de salud mental y estrategias de afrontamiento en víctimas de asalto a mano armada, señalan haber encontrado que este tipo de víctimas presentaron síntomas del trastorno por estrés postraumático durante el estudio y trastorno por angustia alguna vez en la vida sin existir diferencias significativas entre hombres y mujeres haciendo referencia a estudios de Norris, comentan que “las víctimas de delitos contra la propiedad manifiestan un importante nivel de

perturbación debido a la percepción de inminente peligro y desprotección de su salud física y mental”.

Indican también que las diferencias en las consecuencias psicológicas pueden depender del tipo y gravedad del evento y que no todas las “consecuencias potenciales se producen en todas las víctimas” debido a al estado de salud mental previa y que esto se relaciona además con el impacto que el delito tiene en los diferentes aspectos de la vida de la víctima. Haciendo referencia a Rothanbum señalan que el desarrollo de desórdenes como el trastorno por estrés postraumático depende de lo que la persona cree y registra, es decir el contenido cognitivo y de cómo lo procesa; es decir cómo piensa e interpreta los sucesos.

La reacción de afrontamiento encontrada en mujeres se relaciona con un estilo pasivo que recurre a la inmovilidad o mutismo, los hombres en cambio utilizan las agresiones físicas o verbales, al expresar ira y hostilidad de forma abierta. Después del asalto las mujeres buscan compañía, o apoyo social, mientras los hombres buscan soluciones sin apoyo de otras personas.

Al estudiar la reacciones en las víctimas del robo a casa Caballero, Ramos y Saltijeral (2000) llegaron a la conclusión de la “experiencia del robo a casa no es algo tan simple como pudiera parecer a primera vista” un elemento central identificado fue la pérdida, tanto de la seguridad acompañada de una violación de la privacidad como la material relacionada más que con el valor económico con la afectiva, está pérdida genero principalmente tristeza y coraje.

Los efectos postraumáticos a corto plazo se relacionaron principalmente con el síntoma de intrusión reflejada en recuerdos repetitivos, malestar psicológico, las reacciones fisiológicas manifestadas fueron taquicardia y resequedad en la boca. En el ámbito de la evitación se reportó malestar al tener pensamientos relacionados con el robo y deseo por evitarlos. Respecto a la evitación de lugares o situaciones el sentimiento reportado era ambivalente pues existía temor tanto al permanecer en el hogar, como al dejar el lugar solo.

La preocupación por el futuro fue el aspecto de evitación más mencionado, señalando incertidumbre hacia la familia, el trabajo y su vida cotidiana. Respecto a la excitación incrementada prevalecieron las dificultades para conciliar el sueño, y principalmente se hizo referencia a la hipervigilancia. Los sustos y sobresaltos asociados al suceso se reportaron también repetidamente. Como categorías secundarias con frecuencia se manifestaron malestares depresivos como la tristeza y llanto. Se reportó además incremento de la angustia, sentimiento de culpa, pérdida de confianza y aumento de ideas obsesivas.

En el seguimiento a mediano plazo (seis meses), el malestar psicológico seguía manifestándose como síntoma principal en el área de intrusión, mientras que los sueños y reacciones fisiológicas prácticamente se desvanecieron. En el área de evitación seguían los reportes de intentos por evitar sentimientos y pensamientos concernientes con el robo, de igual manera la preocupación por el futuro continuo reportándose. Respecto al área de excitación incrementada, la reacción que se continuó refiriendo fue la hipervigilancia.

Los síntomas depresivos continuaron reportándose como síntomas asociados representados en tristeza, aunque la ansiedad ya no se presentó como un síntoma común, continuaron refiriéndose sentimientos de culpa.

En relación al robo con violencia, la investigación desarrollada por Palacios (2009) indica que, las mujeres muestran mayor vulnerabilidad al trauma atribuyéndolo a la connotación del riesgo de violación que se genera ante el ambiente agresivo del ataque.

Los factores de evitación, reexperimentación, disociación y deterioro social son percibidos por víctimas de ambos sexos aunque las mujeres refieren mayor intensidad. Los sentimientos de impotencia, incapacidad y frustración son referidos por todas las víctimas, de igual manera que el factor de hiperactividad que se percibe en ambos sexos con la misma intensidad.

Las conclusiones de dicho trabajo señalan que *“el tiempo transcurrido es significativo en cuanto mayor sea a fin se va incrementando la intensidad de la sintomatología la frecuencia”* (Palacios, 2009 p. 114) concluyendo además que *“lo que agudiza a la intensidad o perturbación del robo violento es la significancia con referente a los pensamientos y simbolizaciones que le da el sujeto al evento experimentado”*

## CAPÍTULO TRES

### ATENCIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DE DELITO

Desde hace más de diez años la ONU señalaba que los cambios en la sociedad incrementan la trascendencia e impacto de la victimización y conllevan a una reevaluación fundamental de la posición de la víctima, mencionando que a nivel mundial se incrementaron la incidencia del delito y el abuso del poder, al mismo tiempo que se han interrumpido los papeles tradicionales de solidaridad social y apoyo; esto aunado al incremento en la migración interna e internacional que ha acompañado a los cambios en los modos de producción y las tendencias de urbanización, y provocado que la estructura social se haya deteriorado junto con el rol de la familia extendida y la fuerza de los controles sociales, es así que el anonimato, el desempleo y la falta de acción de los sistemas de asistencia social han debilitado la capacidad de los individuos para recuperarse de la victimización (United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention, 1999).

#### 3.1 La Intervención en Crisis

Este modelo representa una opción para las víctimas del delito ya que a decir de Slaikeu:

Numerosos acontecimientos relacionados con la actividad delictiva se han analizado en términos de materia de crisis... varias especies de ataque físico, como violación y robo con violencia, pueden entenderse como incidentes cuyas manifestaciones psicológicas de trastorno y desorganización conducen a las víctimas a crisis vitales de desastre total (Slaikeu, 2011 p. 85).

Musicante (2005) señala que *“La crisis podría entenderse, de modo muy general, como la repercusión psicológica de complejas situaciones vitales, la forma en que son vividas por la persona, a partir de múltiples y muy variados factores histórico-coyunturales: su inscripción económico-social, familiar, su propia historicidad, sus vicisitudes como sujeto”* (p. 39).

Agrega que pueden originarse de momentos totalmente contingentes provenientes del mundo exterior en forma de catástrofe natural o social incluyendo en esta última la violencia y la delincuencia.

Pensar en intervención en crisis implica considerar un *“fenómeno agudo, un conflicto que ha sufrido un incremento en su intensidad al punto de tornarse urgente su resolución o por lo menos el poder de abordarlo y encaminarlo de alguna forma, ya que la vida cotidiana del sujeto se ha envuelto insostenible”* (Musicante, 2005 p. 40).

Entre los años 40`s y 50`s, Erich Lindemann planteó una nueva comprensión de la crisis, señalando que las respuestas de comportamiento a las crisis asociadas con el dolor eran normales, temporales, y susceptibles a la mitigación a través de técnicas de intervención a corto plazo, negando con esto la percepción prevaleciente de que las personas que manifestaban respuestas a la crisis necesariamente debían ser tratados como enfermos.

Durante la siguiente década Caplan extendió las construcciones de Liederman al campo de los eventos traumáticos en general, para él, la crisis era el estado que resultaba al enfrentar impedimentos en los objetivos de vida, que no podían ser superados a través de comportamientos habituales. Estos impedimentos podían surgir tanto de eventos vinculados al desarrollo o bien del entorno situacional. Caplan extendió la intervención de crisis incluyendo la necesidad de evaluar las distorsiones en lo afectivo, conductual y cognitivo que precipitaron el trauma psicológico en el primer lugar.

El trabajo de ambos dio impulso a la utilización de estrategias de intervención en crisis, en la terapia breve, Mientras que la teoría de la terapia breve normalmente intenta remediar los problemas emocionales más o menos en curso, la teoría básica de crisis, siguiendo el ejemplo de Lederman y Caplan, se centra en ayudar a las personas en crisis a reconocer y corregir los efectos temporales a nivel afectivo y de comportamiento; y las distorsiones cognitivas provocadas por eventos traumáticos.

A decir de James & Guilligand (2008) aunque la terapia breve centrada en soluciones puede ser el equivalente de la intervención en crisis (ya que busca restaurar a la persona a estado de homeostasis o equilibrio), no toda terapia breve centrada en soluciones está relacionado con la intervención en crisis.

Cuando los efectos de una situación son considerados por la persona como algo que no puede manejar y que lo rebasa, provocándole un severo desequilibrio emocional, la persona se encuentra en crisis y la alternativa es la intervención en crisis.

En el desarrollo de la intervención en crisis han confluído aproximaciones psicoanalíticas, de la teoría general de sistemas, de la de los ecosistemas, de la de adaptación, la interpersonal, del caos y la teoría del desarrollo y se han generado diversos modelos de aplicación como el cognitivo, el psicosocial, el ecosistémico, el de primeros auxilios y el modelo ACT (Assesment Connecting Traumatic) (James & Guilligand, 2008 p. XX).

### 3.2 Modelo amplio de intervención en crisis

A decir de Musicante (2005) respecto a la intervención en crisis, *“uno de los desarrollos más interesantes sobre el tema es el que realiza el autor K. A Slaikeu, proponiendo un ‘modelo amplio’ de la intervención en crisis. Parte claramente del concepto de crisis... para pensar las formas de intervención, sus modalidades, sus agentes... los modelos técnicos empleados etc.”* (p. 44), opina además que lo hace sin alejarse de los aportes de Caplan; quien describía tres etapas en el desarrollo de una crisis impacto, tensión y resolución, proponiendo lo que denomina intervenciones de primer orden y de segundo orden.

El modelo de Slaikeu divide la intervención en crisis en dos partes: la intervención de primera instancia o primeros auxilios psicológicos que está dirigida a la situación urgente y a proporcionar alivio inmediato, la segunda instancia que busca aprovechar la situación de crisis para traslaborar la

experiencia y sobre todo apoyar a que la persona esté mejor preparada para enfrentar crisis futuras.

El término crisis vital hace referencia a las interrupciones inesperadas que ocurren en el transcurso de la vida, y que pueden ocasionar trauma y cambios en el comportamiento y en el desempeño general. La crisis normalmente supera las capacidades del individuo para desenvolverse en los planos personal, social, laboral etcétera, alterando el equilibrio personal. Su manejo adecuado es indispensable para la reincorporación al ritmo de vida habitual.

Desde este enfoque al el proceso de desarrollo es interrumpido por el efecto de situaciones abruptas que provocan un cambio en el individuo, la duración de estas situaciones es limitada y su resolución de prenda de numerosos factores relativos a la gravedad de la situación y a las capacidades personales y recursos sociales que posee la persona.

Dentro de la estructura general de la teoría de la crisis los sucesos precipitantes son el inicio claro de la crisis, marcan el comienzo de un período de desconcierto para el individuo. Pudiendo estar originadas por rasgos característicos de distintas etapas de desarrollo, o surgir de manera totalmente inesperada o debido a circunstancias que dependen de factores ambientales y del entorno. Los aspectos que pueden determinar el impacto que la crisis origina en el individuo son su oportunidad, intensidad, duración, y nivel de interferencia que tienen con otros acontecimientos.

La crisis se desemboca a raíz de la manera en que el sujeto percibe un suceso y a la forma en que esta información incide en la percepción de la persona. Cuando un suceso externo resulta amenazante para la estructura cognoscitiva, precipita el surgimiento de la crisis. Dichas amenazas pueden originarse en conflictos personales del pasado, y por la percepción de pérdida y de reto. Desde el punto de vista clínico es importante no sólo identificar el suceso precipitante, sino además averiguar qué es lo que significa para la persona en crisis, y así identificar el mapa cognoscitivo o expectativas establecidas en la

vida que han sido violadas, así como los conflictos personales sin concluir que han quedado de manifiesto a través del proceso de crisis.

La tensión, la ineficacia y el desamparo son rasgos que el trastorno emocional o desequilibrio derivado de la crisis. Otros sentimientos relacionados con las crisis son el cansancio, el agotamiento, la inadecuación, la confusión y la desorganización del funcionamiento a en las relaciones laborales, familiares y sociales e incluso o el funcionamiento físico.

Ocurren además vulnerabilidad y reducción de las defensas que se refieren a que el individuo se encuentra incapaz de salir adelante, con la idea de que todo se ha desintegrado, y de que no le quedan cosas que defender. Aunque la vulnerabilidad por otro lado produce la oportunidad de cambio que caracteriza a las crisis vitales.

La crisis también representa que las formas utilizadas previamente para resolver situaciones problemáticas no son efectivas para la situación que se está padeciendo, esto genera la sensación de incapacidad y la búsqueda de formas de enfrentamiento.

En relación a lo anterior el enfrentamiento efectivo se caracteriza por los siguientes aspectos: explorar conflictos y buscar información, expresar tanto sentimientos positivos como negativos tolerando la frustración, solicitar ayuda activamente a otros, dividir o problemas en fragmentos manejables y abordar uno a uno, sobreponerse a la fatiga y hacer esfuerzos por seguir funcionando adecuadamente y por último confiar en sí mismo y en los demás siendo positivo.

De acuerdo con Slaikeu (2011) el período de seis semanas que forma parte de los principios de la intervención en crisis se refiere al período en el que se espera en el equilibrio se restaure, y que ocurra una disminución en la intensidad de las emociones y los padecimientos somáticos, pero sobre todo

significa también el periodo que ofrece una mayor oportunidad para influir en una eventual resolución de la crisis.

Se considera el estado de crisis se compone de una serie de etapas definidas. Citando a Caplan, Slaikeu (2011) describe, que al inicio se eleva la tensión y se busca formas para solucionar el problema, y ya que estas fracasan mientras el suceso precipitante continúa, la tensión sigue elevándose y surgen sentimientos de ineficacia (Ver figura 3). En ese momento pueden surgir dos opciones por un lado las estrategias pueden dar resultado o bien el problema puede redefinirse, pero si nada de esto ocurre se puede originar una desorganización emocional grave.

Primera etapa	Desorden	Se refiere a las reacciones iniciales.
Segunda etapa	Negación	Busca amortiguar el impacto.
Tercera etapa	Intrusión	En ella las ideas de dolor por los sentimientos surgen de manera involuntaria, abundan los pensamientos relacionados con el suceso llenando de preocupación al individuo. Algunos individuos se desplazan directamente del desorden a esta etapa de intrusión
Cuarta etapa	Translaboración	En ella se expresan, identifican y divulgan los pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia de crisis. Algunos individuos pueden hacerlo de forma natural otros necesitan de una ayuda externa.
Quinta etapa	Terminación	Aquella en la que la experiencia se integra a la vida del individuo

Figura 3. Etapas de la crisis.

Básicamente puede hablarse de tres posibles efectos de la crisis: un cambio para mejorar, para empeorar o regresar a los niveles previos de funcionamiento. Aunque teniendo en cuenta que la crisis se considera un punto decisivo de cambio donde el peligro y la oportunidad existen, la tercera opción tiene poco significado.

Los efectos negativos y peligrosos pueden ser físicos o psicológicos, algunos mortales como el homicidio y el suicidio y otros alarmantes como la violencia física. La resolución positiva en cambio además de restaurar el equilibrio del dominio cognoscitivo y el desarrollo de nuevas estrategia de enfrentamiento,

incluye la posibilidad de que el suceso de crisis se integre dentro de la trama de la vida con una actitud abierta.

Para conseguir trasladar la crisis el individuo depende de los recursos materiales, personales y sociales que posea. Los recursos materiales incluyen el dinero, comida vivienda y transporte, la carencia en cualquiera de ellos puede provocar que un suceso tensionante se convierte en una crisis, los procedimientos de intervención por lo tanto deben incluir la consideración de tales déficits para contrarrestarlos y que pueda ocurrir un enfrentamiento positivo.

Los recursos personales se integran por; la fuerza de su yo, su historia previa de enfrentamiento, los problemas la personalidad no resueltos y su bienestar físico, aspectos que pueden determinar si un suceso particular conducirá a una crisis, y que por otro lado son también susceptibles de ser resueltos junto con la crisis actual.

Los recursos sociales son en principio, las personas en su ambiente individual inmediato, durante la intervención resulta una ventaja saber quién puede ayudar y qué clase de ayuda puede proporcionar.

Apoyándose en la teoría General de los sistemas desarrollada por Ludwig Von Bertalanffy, Slaikeu (2011) señala que es necesario observar el contexto en el que vive la persona, así como sus interacciones con otros tipos de subsistemas y con el medio ya que esta dinámica puede dar indicios sobre el principio de la crisis, su duración y efectos.

Adaptando la teoría de Lazarus, respecto a las modalidades de la personalidad, Slaikeu formula un sistema cuyo funcionamiento se identifica con las siglas CASIC que representan cinco subsistemas conductual, afectivo, somático, interpersonal y cognoscitivo (ver figura 4 ). Para determinar la condición de la persona debe evaluarse la respuesta de cada subsistema, de esta manera

cuando uno o más de estos subsistemas esta desorganizado puede hablarse de un estado de crisis.

Modalidad / sistema	VARIABLES / Subsistemas
Conductual	Patrones para el trabajo, juego, ocio, ejercicio, dieta (hábitos en la alimentación y la bebida), conducta sexual, hábitos de sueño, abuso de drogas y tabaco; presencia de cualquiera de los siguientes: suicidio, homicidio o actos agresivos. Métodos habituales para enfrentar el estrés.
Afectivo	Sentimiento sobre cualquiera de las conductas expresadas arriba; presencia de sentimientos, ansiedad, cólera, felicidad, depresión y otros; capacidad para incidir en las circunstancias de la vida. Los sentimientos son manifiestas o son cubiertos.
Somático	Funcionamiento físico general, salud, presencia o ausencia de tics nerviosos, dolores de cabeza, trastornos estomacales, y cualesquier otro malestar somático; estado general de relajamiento/tensión; sensibilidad del tacto, visión, gusto, olfato y oído.
Interpersonal	Naturaleza de las relaciones con la familia, amigos, vecinos y compañeros de trabajo; potenciales y dificultades interpersonales, numero de amigos, frecuencia de contacto con amigos y conocidos; el papel asumido con varios amigos íntimos (pasivo, independiente, líder, al mismo nivel); estilo interpersonal básico (simpático, receloso, manipulador, explosivo, sumiso, dependiente).
Cognoscitivo	Día normal y sueño de noche, imagen elementales sobre el pasado o el futuro, auto imagen, objetivos en la vida y razones para su validez, creencias religiosas; filosofía de la vida; sobre generalizaciones, delirios, alucinaciones, diálogo y relación con uno mismo, racionalización, ideación paranoide; actitudes generales (positivas/negativas) hacia la vida.

Figura 4. Perfil de la personalidad CASIC (tomado de Slaikeu, 1996)

Se considera que las dimensiones o subsistemas de la vida familiar son: la estructura familiar, su mitología, sus habilidades para la negociación, su autonomía y los aspectos familiares.

En el lenguaje general de los sistemas el contexto es conocido como un suprasistema, este contexto puede analizarse en tres niveles que ascienden en medida y complejidad y son relevantes para la conducta de enfrentamiento de un individuo. El microsistema representa el entorno inmediato formado por la familia y el grupo social cercano. El exosistema representa la comunidad donde se incluye al mundo laboral, los sistemas de vecinos etc. El nivel más alto corresponde al macro sistema que incluye los valores culturales y los sistemas de creencia.

Bajo la perspectiva seguida en relación a la estructura de los sistemas, un individuo no es solo la suma de su conducta, sentimientos, atributos físicos, relaciones interpersonales y pensamientos pues deben integrarse a una estructura de vida que incluye a los subsistemas que conforman su entorno, el estado que guardan y la forma en que interaccionan.

Debido a los intercambios que ocurren entre ellos, los sistemas son interdependientes unos de otros, su contacto constante hace imposible que el cambio en alguno de ellos no afecte a los demás, incluso a nivel sub sistema. La interdependencia está también determinada, por las funciones específicas que cada subsistema y cada sistema realizan. Desde esta perspectiva es necesario analizar lo que cada conducta, pensamiento, o sentimiento significa en cada uno de los ámbitos, antes de considerarla positiva o negativa por sí misma.

Las funciones esenciales de cualquier sistema son tres: adaptación al medio, integración de los diversos sistemas y toma de decisiones. La desorganización en cualquiera de ellos puede dar paso a la crisis. De la misma manera, tanto la inadaptación, como la incapacidad para integrar varios sistemas y para tomar decisiones tienen que contrarrestarse para considerar una crisis superada.

La homeostasia o equilibrio es el estado ideal de un sistema, esto sugiere que los sistemas, ya sea personas o familias no pueden tolerar el trastorno y la desorganización por un lapso prolongado y harán un uso o de sus recursos para ajustarse y conseguir nuevamente el equilibrio. Este término se refiere a la capacidad de dos o más sistemas para lograr el mismo estado final aunque se encuentren en diferentes condiciones y las vías a utilizar sean también distintas. Es así como la resolución de las crisis puede ocurrir de muchas maneras. Desde esta perspectiva la intervención en crisis requiere de identificar variables que conduzcan a una resolución positiva ya sea del medio o bien que sean introducidas por el terapeuta.

Slaikė (2011), tomando como referencia informes clínicos e investigaciones que sirvieron como muestra, establece ciertas características consistentes en distintos ejercicios de intervención de crisis, estas consistencias son el punto de partida para su propuesta de modelo.

En situaciones de crisis el tratamiento elegido es la terapia breve, ya que se ajusta al periodo de tiempo en el que la mayoría de las personas logran operar el equilibrio después de un incidente de crisis, periodo que comprende seis semanas. La limitante de tiempo mantiene la proximidad con la crisis elevando la oportunidad de crecimiento para el paciente.

El riesgo que representa la crisis para el individuo y su familia, plantea la necesidad de que la crisis pueda ser resuelta en un periodo de tiempo corto, con la necesidad incluso de una respuesta inmediata y de fácil acceso.

Lo anterior se plantea a partir de la hipótesis de que si un paciente tiene que esperar por horas, días o semanas, el factor de peligro puede aumentar o por lo menos provocar que hábitos disfuncionales y patrones negativos se adhieran al comportamiento o de la persona.

Al poner énfasis en la duración del tratamiento se busca reducir el peligro y al mismo tiempo capitalizar la motivación del paciente para hallar algún nuevo planteamiento con el que pueda enfrentarse a las nuevas circunstancias de su vida.

Existe consenso en la idea de que pasada la crisis, un paciente nunca podrá regresar al nivel previo de funcionamiento al trasladarse y resolver de manera exitosa una crisis, la persona aprende caminos para salir adelante.

Después de una crisis, el individuo conceptualiza su vida de manera diferente y es capaz de proyectar nuevas direcciones para su futuro. Si en la terapia esto no se tiene en cuenta, Slaikė (2011) considera que se deja de lado “una

*oportunidad para trabajar de nuevo conflictos personales sin resolver, y reorganizar la propia vida después de que todo se ha derrumbado” (p. 107).*

Como se mencionó anteriormente la valoración debe abarcar fortalezas y debilidades de cada uno de los sistemas implicados en la crisis. Al obtener información sobre lo que está mal en la vida de una persona, se tendrán antecedentes sobre lo que aún funciona.

Podrán también identificarse las fuerzas y recursos sociales disponibles para ayudarla con la aflicción provocada por la crisis, el terapeuta clínico puede identificar también las condiciones ambientales que precipitaron la crisis y cuales mantienen la desorganización y el sufrimiento, así como las que podrán movilizarse para dar paso al cambio de la situación.

Durante la intervención en crisis el comportamiento del personal de apoyo psicológico debe ser activo, directo y orientado al alcance de objetivos.

Es debido a que el tiempo es corto que el personal de apoyo psicológico debe mantenerse atento a dificultades, a detectar con precisión las necesidades inmediatas y a buscar la forma para movilizar los recursos de ayuda.

La flexibilidad es también otra característica indispensable ya que será necesario movilizar varios recursos supra sistémicos en beneficio del paciente.

Se espera que el comportamiento activo por parte del terapeuta impulse al paciente a poner lo que pueda de su parte para ayudarse a sí mismo y sobre todo a retomar su independencia.

Haciendo referencia a Jacobson, Slaikeu (2011), menciona cuatro niveles en la intervención de crisis: manipulación del ambiente, apoyo general, enfoque genérico, y adaptación individual de la intervención en crisis.

De igual manera íntegra las tres áreas generales de Pasewark y Albers: establecimiento o simplificación de la comunicación, asistir al individuo o a su

familia en la percepción correcta de la situación y asistir al individuo con su familia en el manejo de sentimientos y emociones de un modo abierto.

Para la recuperación de la homeostasis el terapeuta podrá hacer uso de técnicas que propician la catarsis, con el fin de lograr el dominio cognoscitivo sobre la crisis se deberá asistir a la persona para elaborar sus expectativas y desarrollar nuevos conceptos y con la intención de realizar cambios conductuales deberán analizarse, ensayarse y ejecutarse nuevas maneras de respuesta y enfrentamiento.

Tomando en cuenta lo que se sabe acerca de la crisis vital respecto al desequilibrio, riesgo, urgencia e inmediatez; se plantea un modelo organizado en dos instancias, para conseguir organizar y diferenciar las técnicas, extensión del tratamiento, organización de servicios específicos y entrenamiento y metas a corto y largo plazo.

### 3.2.1 Intervención de primera instancia. Primeros auxilios psicológicos

Los primeros auxilios psicológicos son la instancia inicial de la intervención en crisis, abarcan la asistencia inmediata y usualmente se desarrollan en una sola sesión. De forma ideal deberían ser aplicados por parte de las primeras personas que perciban la necesidad, en el momento y lugar en el que surge.

La principal meta de los primeros auxilios psicológicos es atender el enfrentamiento inmediato, ya que la crisis provoca una disminución en la capacidad de resolución de los problemas y de la capacidad enfrentamiento.

El objetivo primario del asistente, consiste en dar pasos concretos hacia el enfrentamiento con la crisis, incluyendo el control de los sentimientos y los componentes subjetivos de la situación para dar inicio al proceso de solución del problema. En la práctica lo anterior se divide en tres submetas (Ver figura 5)

A. Proporcionar apoyo	B. Reducir la mortalidad	C. Enlace con fuentes de asistencia.
Se considera que para una persona que tiene que soportar una gran carga lo mejor es no permanecer sola, la compañía demuestra cordialidad e interés y permite crear una atmósfera en la que se puedan expresar tanto la vida como el temor. La crisis además de evidenciar la debilidad de las personas pueden mostrar les que poseer firmeza de la cual se harán más conscientes por medio del otro.	Esta segunda submeta busca salvar vidas y prevenir daños físicos durante la crisis, ya que algunas propician una reacción en la que pueda buscar se dañar a otros o incluso a sí mismo. Los primeros auxilios psicológicos buscan al tomar medidas para reducir las posibilidades de que esto ocurra.	Teniendo en cuenta que una crisis vital hace que los suministros y recursos personales se agoten es necesario identificar cuáles son las necesidades fundamentales y en dado caso proporcionar un enlace apropiado.

Figura 5. Submetas de la primera instancia.

La estructura de los componentes se basa en los elementos clave de la intervención en crisis, se compone de las siguientes etapas: realizar un contacto psicológico, analizar las dimensiones del problema, sondear posibles soluciones, asistir en la ejecución de pasos concretos, y seguimiento para verificar el progreso.

El contacto psicológico se apoya en la empatía con los sentimientos de una persona durante la crisis, desarrollando una escucha empática, que representa escuchar no solo los hechos sino también los sentimientos utilizando los elementos reflexivos que permitan que el individuo se dé cuenta de cómo se le está escuchando.

Además de escuchar, es importante también responder, haciéndolo de manera tranquila y controlada, manteniéndose ecuánime sin contagiarse de los sentimientos de la persona a pesar de lo fuertes que sean. Al saberse escuchado y atendido, las reacciones y sentimientos de ira, dolor, temor, etcétera, adquieren validez y pueden entonces empezar a disminuir. En la siguiente tabla se presentan los objetivos y comportamientos del asistente durante cada uno de los cinco componentes de los primeros auxilios (ver figura 6).

Componente	Comportamiento del asistente		Objetivo
Realizar el primer contacto psicológico	Invitar al paciente hablar; escuchar los hechos y sentimientos; sintetizar/reflejar los hechos y sentimientos; efectuar declaraciones empáticas; interés por comunicarse; tocar/abrazar manera física o; dar control calmante a una situación intensa.		El paciente se sienta comprendido, aceptado y apoyado. Reducir la intensidad del aturdimiento emocional. Reactivación de las capacidades de resolución de problemas.
Examinación de las dimensiones del problema	Indagar acerca de: Pasado inmediato; incidente que precipitó la crisis; funcionamiento CASIC previo a la crisis (fortalezas y debilidades) funcionamiento CASIC actual (fortalezas y debilidades); recursos personales (internos); recursos sociales (externos); mortalidad; futuro inmediato; decisiones inminentes –para esta noche, fin de semana, los próximos días y semanas-.		Orden jurídico: a) Necesidades inmediatas y b) Necesidades posteriores
Analizar posibles soluciones	Preguntar qué es lo que el paciente ha intentado hasta ahora; examinar qué es lo que el paciente puede o podría hacer ahora; proponer nuevas alternativas: una o un fuerte viento del paciente; redefinición el problema; asistencia externa, (un tercero); cambia ambiental		Identificar una o más soluciones para las necesidades inmediatas y posteriores
Asistir en la ejecución de la acción concreta	Sí: a) la mortalidad es baja y b) la persona es capaz de actuar en su propio beneficio. Entonces: actitud facilitadora: “hablamos”; “tú actúas”; y se hace un contrato para actuar en que el asistente y el paciente. Los rangos de acción van de escucharle moda activo hasta dar consejos.	Sí: a) la mortalidad es alta o b) a la persona no es capaz de actuar en su propio beneficio, entonces: Actitud directiva: “hablamos”; “yo puedo actuar en tu beneficio” del contrato para la acción puede incluir a la familia y otros recursos comunitarios. Los rangos de acción van de la movilización activa de recursos hasta el control de la situación.	Ejecutar soluciones inmediatas planteadas para satisfacer las necesidades inmediatas.
Seguimiento	Asegurar la identificación de la información; examinar los posibles procedimientos para el seguimiento; establecer un convenio para recontactar.		Asegurarse de la retroalimentación en las de sus metas de los primeros auxilios psicológicos.

Figura 6. Componentes de los primeros auxilios.

### 3.2.2. Intervenciones segunda instancia. Terapia multimodal para crisis

A decir de Slaikeu (2011) *“la terapia para crisis resurge donde los primeros auxilios psicológicos cesan al asistir al paciente en el proceso de reconstruir una vida quebrantada por un incidente externo... y se define como: trasladar el incidente de crisis de modo que ésta se integre de manera funcionan en la trama de la vida para dejar al paciente abierto, antes que cerrado para encarar el futuro”* (p.153).

La elaboración es un proceso que requiere de más esfuerzo, tiempo y entrenamiento del terapeuta que los primeros auxilios psicológicos. En este punto cabe también aclarar que no todas las personas necesitan de terapia para resolver una crisis, algunas pueden por si mismas hacer uso de los recursos que poseen para lograr la reelaboración señalada.

Cómo se ha mencionado previamente este tipo de terapia resulta más efectiva durante el período de desorganización de la crisis, esto es durante las seis semanas siguientes al suceso desencadenante. Es recomendable utilizar este período para que exista mayor probabilidad de que la crisis se resuelva hacia el crecimiento de la persona.

El centro de la labor terapéutica se encuentra en ayudar al paciente a sobrevivir físicamente a la experiencia de crisis, identificar y expresar los sentimientos que acompañan a la crisis, obtener un dominio cognoscitivo sobre la crisis y además, a realizar toda una variedad de adaptaciones conductuales e interpersonales que requiere la crisis.

La terapia para crisis estructura la valoración y el tratamiento a partir de la identificación del funcionamiento de los subsistemas de la persona. Como se ha mencionado perfil CASIC busca integrar cinco aspectos básicos de la personalidad: el conductual, el afectivo, el somático, el interpersonal, y el cognoscitivo.

El sistema conductual se refiere a la vida cotidiana incluye trabajo, diversión, actividades, patrones de dieta y sueño, e incluso o posibles adicciones, revisando tanto las empresas como las carencias, antecedentes y consecuencias de esos comportamientos buscando áreas de fortaleza y debilidad.

Las variables afectivas se componen de toda la variedad de sentimientos que posee la individuo, poniendo atención en cómo valora su adecuación social. Al igual que con la conducta es importante identificar ante antecedentes y consecuencias. Existe otro determinantes de la emoción que hay que considerar, la respuestas condicionadas a estímulos ambientales, las que responden a estímulos internos, las que se relacionan con conductas y las utilizadas para manipular el medio.

El funcionamiento somático está relacionado con la sensibilidad al tacto, al sonido, a la percepción, el gusto y la visión. Incorpora también los datos acerca del funcionamiento físico general. Es común que la crisis exacerbe problemas físicos preexistentes o bien genere nuevos padecimientos a partir de conductas nocivas.

La modalidad interpersonal incluye tanto la calidad como la cantidad de relaciones sociales que al paciente establece con su familia, amigos, vecinos y compañeros de trabajo, además de la cantidad se toma en consideración la calidad de esas relaciones y el papel que el paciente desempeña en cada una de ellas.

La modalidad cognoscitiva se compone de los procesos mentales incluyendo imágenes o representaciones del pasado, de las aspiraciones. Se incluyen también los sueños y las fantasías. Por otro lado los pensamientos y las autoaseveraciones sobre el comportamiento propio, sentimientos, funcionamiento físico, relaciones y los acontecimientos vividos.

Los pensamientos erróneos son también en parte un subsistema y es conveniente utilizar la crisis para analizarlos. Otra parte importante son los valores y las creencias religiosas que en algunos casos ejerce una gran influencia en todas las dimensiones de la personalidad.

En una terapia de crisis la valoración se sustenta en las siguientes suposiciones: Debe tenerse la capacidad para valorar la forma en que la crisis impactó a las cinco áreas de funcionamiento o de la persona, ya que si alguna se omite, la comprensión de la crisis no será total y esto afectará intervenciones terapéuticas posteriores.

Aunque los cinco subsistemas CASIC deben evaluarse por separado su interrelación provoca que cuando uno cambie el resto o también lo haga.

Las fortalezas y las debilidades en el funcionamiento CASIC deben ser valoradas, con el fin de movilizar las primeras para que permitan superar a las segundas. Cualquier valoración debe incluir a las variables del entorno del ambiente familiar y social, la comunidad y la cultura.

Al finalizar la terapia debe ser posible una evaluación de los procesos de valoración. Más que un diagnóstico la valoración buscar establecer un perfil de cómo funcionaban los subsistemas CASIC y de la forma en que estos operan durante la crisis, para de esta manera poder elegir alternativas adecuadas.

La entrevista clínica del paciente solo o en compañía, es el principal recurso para obtener información respecto al funcionamiento de cada modalidad del CASIC, y de ser necesario se recomienda el uso del CC Cuestionario de Crisis como un accesorio que sirva al terapeuta para extraer mayores detalles. Ver anexos.

La lista de verificación para la valoración es un cuestionario en el que se pueden sintetizar los datos de la valoración y que puede ser utilizado como guía durante la entrevista o bien como un medio para sintetizar la información que

haya sido recopilada con el paciente, su familia y otros. Contiene las áreas de las que se debe estar seguro se posee la información.

Incidente precipitante: Es necesario identificar aquello que desencadenó la crisis, ya sea que se haya tratado de un acontecimiento intempestivo o una sucesión de eventos que acabaron por detonar la situación, identificando además el momento en que ocurrió y las personas implicadas, así como el contexto de la situación, y la percepción de amenaza o pérdida por parte del paciente.

Presentación del problema: Contiene la información resumida del estado del paciente en el momento de recibir atención.

Entorno de la crisis: Consiste en identificar la forma en que la crisis afecta a la familia, al grupo social inmediato o viceversa. La valoración de este aspecto debe incluir, la forma en que la crisis es percibida por la comunidad, y si esta percepción puede derivar o no en otra crisis.

Funcionamiento CASIC previo a la crisis: Debe incluirse un relato breve para identificar el grado de desorganización y desequilibrio posteriores al incidente precipitante, remitiéndose incluso a la infancia, la pubertad, la adolescencia, la edad adulta joven, edad adulta con la jubilación de acuerdo al caso siempre y cuando guarden alguna relación con el incidente de crisis.

Se recomienda incluir los medios anteriores para enfrentar y resolver problemas, los recursos personales y sociales más evidente, fortalezas y debilidades, conflictos no resueltos o asuntos inconclusos, el nivel de satisfacción o insatisfacción de la vida, la etapa del desarrollo previo a la crisis, los excedentes y déficits en los subsistemas CASIC, las metas y estructuras vitales para conseguirlas, el ajuste entre el estilo de vida y los supera los traumas y por último las tensiones previas al incidente de crisis.

Con lo anterior puede identificarse que tan bien funcionaba el individuo antes de la crisis, enfatizando las formas de enfrentamiento utilizadas previamente y en los conflictos no resueltos, para apreciar la relevancia del evento que detonó la crisis. Esta revisión del Funcionamiento CASIC durante la crisis permitirá identificar el impacto causado por el evento o en las cinco áreas. Los aspectos que pueden considerarse clave en cada subsistema se ilustran en la figura 7.

Conductual	Afectiva:	Somática	Interpersonal	Cognoscitiva
Actividades que han sido más afectadas por el incidente de crisis, las que no han sido afectadas, y aquellas fortalecidas, las estrategias de enfrentamiento que se han intentado y el resultado obtenido.	Los sentimientos, que despertó la crisis y la manera en que se expresan o se ocultan. También se debe a averiguar si el estado afectivo puede proporcionar y guías para la traslaboración	Malestares físicos provocados por la crisis y si son completamente nuevos o se habían padecido ya con anterioridad	Impacto de la crisis a la familia y los amigos, y cuáles son los sistemas sociales de los que será apoyado.  Saber si la ayuda disponible es buena y como ha sido su actitud hacia la misma.	Expectativas o metas afectadas a raíz de la crisis, reflexiones y pensamientos introspectivos, el significado que ha tenido en su vida el suceso precipitante. La presencia de frases como “debería” y los patrones ilógicos de pensamientos.

Figura 7. Perfil CASIC para la segunda instancia

❖ Cuatro tareas de la resolución de la crisis

Para iniciar el tratamiento se debe utilizar el perfil CASIC de crisis para determinar las actividades que guiarán al paciente al proceso de traslaboración.

Estas actividades deben de relacionarse con las cuatro tareas de resolución de la crisis: supervivencia física, expresión de sentimientos, dominio cognoscitivo de la experiencia completa y elaboración de los ajustes conductuales el interpersonales necesarios para la vida futura.

El cumplimiento de estas tareas permitirá el crecimiento a partir de la crisis. La figura 8 resume estas tareas.

Tarea	Modalidad	Actividad del paciente	Estrategias terapéuticas
Supervivencia física	Somática	a) Preservar la vida b) Mantener la salud física	a) Otorgar los primeros auxilios psicológicos b) Consultar al paciente acerca de la nutrición, el ejercicio y la relajación
Expresión de sentimientos	Afectiva	a) Identificar b) Expresar sentimientos relacionados con la crisis de manera socialmente apropiada	a) El reporte sobre el incidente de crisis con atención particular sobre cómo se siente el paciente acerca de distintos aspectos de la crisis b) Recibe al paciente acerca del papel de los sentimientos en el funcionamiento psicológico global
Dominio cognoscitivo	Cognoscitiva	a) Desarrollar una comprensión basada en la realidad acerca del incidente de crisis b) Comprender la relación entre el incidente de crisis y las creencias del paciente, sus expectativas, asuntos inconclusos, conceptos, sueños y metas para el futuro c) Adaptar/cambiar creencias, auto imagen y planes futuros a la luz del incidente de crisis	a) Reflexionar sobre el incidente de crisis y las circunstancias b) Analizar los pensamientos previos a la crisis y las expectativas, planes y el impacto del incidente cada una de las áreas c) asistir al paciente en la adaptación de creencias, expectativas y al hablar de sí mismo
Adaptaciones conductuales	Conductual e interpersonal	a) Planos de trabajo, desempeño de un rol y relaciones con las personas a la luz del incidente de crisis.	a) Reflexionar con el paciente los cambios que pueden requerirse en cada una de las áreas principales, realizar sesiones de terapia, las asignaciones de tareas para la casa y cooperación de la red social para facilitar el cambio en cada área.

Figura 8. Las cuatro tareas de resolución de crisis (tomada de Slaikeu, 1996)

### 3.3 Lineamientos de la ONU para la asistencia psicológica de víctimas de delito

La Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal de las Naciones Unidas, adoptó como resolución en mayo del 2006, el desarrollo de un Manual sobre el uso y aplicación de la Declaración de Principios de Justicia Básicos para las Víctimas de Delito y Abuso del Poder, promulgada en 1985.

El “Handbook of Justice for Victims on Use and Application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power” fue elaborado con la colaboración de expertos de 40 países como una herramienta

para la implementación de programas de servicio para víctimas. Señala que el primer fin que se debe perseguir, es el de asistir a las víctimas a enfrentar sus traumas emocionales. Se considera que entre los servicios que deben incluirse, están tanto la intervención en crisis, como el apoyo terapéutico a lo largo del proceso legal derivado del delito, se establece que, el apoyo emocional deberá proveer de apoyo terapéutico, acompañamiento e intervención en crisis, y brindar tanto terapias de apoyo como terapias individuales

❖ Pasos básicos para la intervención en crisis a víctimas del delito (ONU)

La intervención en crisis debería buscar asegurar la integridad y seguridad de las víctimas. Al mismo tiempo, deberá proveer una oportunidad a las víctimas a desahogarse o contar su relato de lo ocurrido, sus reacciones al incidente, para reasegurarse de la validez de sus reacciones y prepararse para enfrentar las secuelas del incidente (Oficina de derechos Humanos y justicia, Poder Judicial de la Provincia de Córdoba., 2001) p. 25

Una preocupación paralela a la integridad física, es saber si la víctima se siente a salvo, ya que diversas situaciones pueden hacer que la víctima se siente insegura aun con oficiales de policía o personal de seguridad en el lugar. Para algunas víctimas la prioridad se centra en la seguridad de otras personas que pudieron estar también involucradas así que es fundamental brindar información al respecto.

Otra forma de promover la seguridad en las víctimas es dar la oportunidad de recuperar el control de los eventos, ya que para ellos será imposible deshacer el delito, tienen que encontrar oportunidades para tomar decisiones respecto de lo que ocurrirá. Se sugiere sentarse a hablar con la víctima, preguntar el lugar en el que se sentirán más seguros trasladarse ese lugar; reafirmar que la víctima se sienta a salvo, presentarse a uno mismo y a la institución así como los estándares que confidencialidad respecto a la plática.

Responder a las necesidades de cuidado y contención de la víctima con cautela para evitar su inacción o que se vuelva dependiente, debe dársele la

oportunidad de hacer elecciones y mantenerse involucrada en la toma de decisiones hasta dónde le sea posible. Se sugiere hacer preguntas que puedan ofrecer la sensación de control por ejemplo ¿qué nombre te gustaría que use al hablar contigo?, ¿dónde te gustaría sentarte mientras hablamos?, etcétera.

Cuando la víctima parece confundida o desorientada al ser cuestionada por la policía es necesario intentar asegurarse de que las preguntas se entiendan, pidiendo que repita la pregunta que le fue hecha.

Una preocupación de la víctima puede relacionarse con que sus reacciones inmediatas de miedo, furia, pánico u otros sentimientos, sean inusuales, además puede tener miedo de represalias con nuevas agresiones; la intervención en crisis está diseñada para ayudar a las víctimas en la organización de sus pensamientos y corroborarles que todo aquello que sientan es adecuado.

Aunque de acuerdo a la cultura, algunas víctimas pueden preferir un tiempo de introspección, la etapa de relatos de lo sucedido da la oportunidad de expresar sentimientos y experiencias relatando su vivencia a quien lo está apoyando, o delante de un grupo de personas, dependiendo el caso particular. Este proceso en algunos casos no es fácil, para algunas víctimas puede ser necesario contar la historia varias veces, como una manera de unir las partes y organizar el hecho cognitivamente y así integrarlo a su vida.

En la memoria inmediata el foco puede ser la percepción sensorial o estar centrada a un a un aspecto de los acontecimientos, mientras el tiempo avanza los aspectos son recuperados y la historia de la victimización puede ir modificándose; si bien desde la perspectiva policial esto puede parecer contradicción o inconsistencia, para la perspectiva de intervención en crisis se trata de una circunstancia perfectamente normal.

Al relatar lo sucedido se encuentran palabras y modos de expresar experiencias y reacciones, es importante comprender que convertir los sentimientos y hechos en palabras les da la relevancia exacta que tienen para

la víctima. Es importante estar alerta ante reacciones dañinas como pensamientos de suicidio amenazas a individuos específicos.

Asistir a la víctima para anticipar problemas que pudieran surgir a consecuencia de la victimización y prepararla para superarlos es uno de los propósitos posteriores de la intervención en crisis.

Al predecir y prepararse para acciones futuras se continúa con la recuperación del sentimiento de control y además se les asiste para que comprendan la realidad de su situación y se preparen para las múltiples preguntas que podrán surgir posteriormente.

Para la víctima la información es importante pues dependiendo del delito puede referirse a aspectos legales, médicos, económicos etcétera, así que debe ser prioritario proporcionar la información correspondiente en ese sentido.

La segunda prioridad respecto a la información es advertir que las reacciones emocionales podría volver a presentarse en los días o meses siguientes, por lo que las víctimas pueden esperar que existan eventos que disparen reacciones similares a las que provocó el delito, así que debe asistírseles con maneras adecuadas para par enfrentar esta circunstancia a nivel práctico y emocional.

Si bien la mayoría de las técnicas de intervención en crisis utilizan los mismos principios, existen dos protocolos en los que se provee a la víctima de un ambiente seguro y de una constante observación acerca de sus reacciones, el aspecto en que difieren es la forma en que se ayuda a la víctima al describir lo ocurrido.

1. Solicitar información del estrés provocado por incidente delictivo. Esta técnica hace que el interventor de crisis facilite el proceso de relatoría pidiendo a las víctimas un recuento de los hechos, de esta manera se objetiva el hecho y se obtienen cierta perspectiva sobre el mismo. Si el interventor posee información incluso puede ayudar a la víctima a recordar los hechos,

advirtiéndole que es importante permitir que la historia sea contada a por la víctima a su propio modo. Una vez que se ha revisado los hechos, se solicita una descripción sobre los pensamientos que se tuvieron durante el delito o al descubrir que había sucedido.

El tercer cuestionamiento se dirige a la reacción de la víctima, a conocer sus sentimientos y respuestas. Posteriormente se pide que describan los síntomas de estrés que hayan experimentado. La intervención concluye ayudando a las víctimas a encontrar formas de lidiar con sus preocupaciones.

2. Abordaje cronológico de la descripción del delito y en la identificación de percepciones sensoriales que tuvieron lugar durante el hecho. En esta técnica el interventor facilita el análisis solicitando a las víctimas que piensen en el momento en que ocurrió el delito o cuando descubrieron que había ocurrido, recordando donde estaban, con quien y lo que recuerden haber oído, oído, visto tocado o gustado. Se les pide entonces que recuerden lo que hicieron al respecto; por medio de las preguntas se focaliza el hecho al considerar reacciones físicas y mentales. Las preguntas posteriores buscan ayudar a las víctimas a comprender los hechos que hayan acontecido desde que ocurrió el delito.

Las preguntas que se plantean por último tienen como intención ayudar a que la víctima comience a pensar en su futuro, sus preocupaciones y situación; sus respuestas pueden marcar pautas para plantear formas de facilitar la solución de sus problemas.

- ❖ Modificaciones en las técnicas de intervención en crisis para situaciones de delito específicas

Considerando las características particulares de la víctima o víctimas, del delito y del entorno es posible ajustar las técnicas con el fin de conseguir el propósito de brindar alivio y confort. (Ver figura 9)

1. Desactivación de crisis.	Esta técnica resulta útil cuando no hay tiempo para atender todas las preocupaciones de la víctima o su historia completa. Busca dar oportunidad para recibir algún alivio y conocer cualquier ayuda adicional disponible. Usualmente se aplica al inmediatamente después de ocurrido el delito, y con una duración entre 30 y 45 minutos. Se enfoca principalmente a los aspectos de integridad y seguridad. Se recomienda que las víctimas tengan la certeza de que en cuanto exista más tiempo los interventores de crisis escucharan su historia completa.
2. Intervención de crisis en situaciones de trauma extendido	Se trata de una intervención en situaciones de crisis prolongadas, como la guerra, el continuo abuso de poder o la actividad criminal intensa prolongada. En este caso la diferencia radica en las preguntas que se utilizan para focalizar en las reacciones de las víctimas y en la preparación para el futuro. Se sugieren preguntas como las siguientes; ¿qué suceso le hizo darse cuenta de que era víctima de esta actividad?, ¿qué tipo de vida espera tener cuando esto termine? Se señala la relevancia de explorar las expectativas y sueños de la víctima para ayudar a generar pensamientos de esperanza y futuro a largo plazo.
3. Intervención retrospectiva de crisis	Esa técnica se desarrolla a partir de tres factores. El primero es que existen elementos separados que pueden provocar que la víctima reviva el trauma original, generando la necesidad de que las víctimas vuelvan a procesar la reacción a esa crisis. Por otro lado cuando una víctima adquiere conocimiento sobre el impacto de la crisis y la manera adecuada para responder a ella, puede solicitar ayuda para trabajar con victimizaciones delictivas previas. Y por último que hay víctimas que no reciben asistencia sino hasta tiempo después. Este tipo de intervención se puede usar meses o años después de la victimización delictiva, y ya que se refiere a la evocación de recuerdos extendidos puede durar varias horas. Por lo general se centra en la expresión del hecho, la validación y la integración de la experiencia traumática ya que los aspectos de integridad física y seguridad se han superado y por tanto perdido importancia. Los aspectos que se integran son la reacción a la crisis, el estrés a largo plazo, las estrategias de manejo orientadas hacia la comunidad y además las preocupaciones sobre la transferencia intergeneracional el trauma
4. Intervención de crisis repetitiva	Esa técnica se utiliza en las personas se consideran sitiados por el nivel general de delito o el impacto de uno o varios hechos delictivos. La intervención de crisis repetitiva resulta útil si el delincuente perpetrador sigue sin identificarse y por lo tanto no ha sido aprehendido. Con esta técnica se podrá hacer frente a los sentimientos de miedo temor. El proceso de seguimiento se conforma a partir de un número determinado de encuentros o sesiones regulares. En la primera sección se incluyen los elementos de la reacción en crisis y del estrés a largo alcance, para en las subsecuentes, poner la atención en una o dos reacciones que vayan identificándose.

Figura 9. Modificaciones en las técnicas de intervención en crisis para situaciones de delito específicas

De acuerdo con los lineamientos contenidos en el “Handbook on Justice for Victims” y traducidos al español en el “Manual de Justicia sobre el Uso y Aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de delito y abuso de Poder “, se resalta el hecho de que los servicios u organizaciones:

"que tratan con víctimas en crisis deberían estar preparados para derivar las víctimas para asesoramiento (*counselling*), o para proveer ellos mismos apoyo terapéutico y asesoría legal adicional. Se ha vuelto cada vez más aparente durante las últimas dos décadas que mientras la mayoría de las víctimas puede enfrentar muy bien, con poca asistencia en el momento de la crisis, algunas requieren asesoramiento adicional por diversas razones.” (Oficina de derechos Humanos y justicia, Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, 2001 p.32)

Una de las circunstancias relacionada con la necesidad de apoyo terapéutico es el proceso penal, ya que tanto la denuncia, las diligencias previas al juicio, el juicio mismo, el veredicto y la manera en que se aplica la sentencia, resultan ser causa de molestia y preocupación. Otro aspecto surge cuando no se identifica o arresta al delincuente, ya que da la percepción de fracaso por parte del sistema judicial.

Una tercera razón es que se presenten circunstancias que pueden provocar que la experiencia se reviva, ya sea periódicas; como un aniversario, o bien únicas como el nacimiento de un hijo, o totalmente furtivas como un desastre o un nuevo acto delictivo. Por último también tener en cuenta, que sin otras implicaciones y debido primordialmente a la realidad personal de cada individuo, algunas víctimas requieren de más tiempo para enfrentar su victimización y retomar su vida.

#### ❖ Características del asesoramiento post-victimización

Ocurre cuando la reacción inicial a la crisis se ha controlado y la víctima siente la necesidad de apoyo emocional; y de acuerdo con los principios mencionados en documento citado deberá de considerar las siguientes características.

Ser específico al trauma.

Con la intención de asegurar que con el apoyo que se le brinda, la víctima pueda confrontar la reacción de la crisis que experimento y de inicio al proceso de reconstrucción de su vida el asesoramiento deberá enfocarse al delito o sus consecuencias y las secuelas que pudieran haber surgido, pudiendo además reducir al alcance de una negación y el riesgo de que la represión a largo plazo evite el proceso de curación.

Esta característica más que referirse a ignorar crisis preexistentes, significa en cierto sentido, que al apoyar el trauma suscitado por el delito, será posible ayudar a que la víctima resuelva crisis previas. Este asesoramiento tiene como objetivo que la víctima se tranquilice al identificar su capacidad para desenvolverse positivamente, aceptar el dolor que genero trauma, pero verlo como algo que no es inusual. Por medio de lo anterior las emociones surgidas por el trauma se desactivaran permitiendo que la víctima o vuelva a conectarse con otras personas.

Desarrollarse en sociedad con las víctimas.

Se recomienda que el consejero asuma el rol de “acompañante silencioso” en el trayecto de la víctima a la reconstrucción de su vida, deberá enfocarse en escuchar y responder pero no para dar consejos, podrá formular sugerencias pero no o tomar decisiones, ya que de hacerlo pone en riesgo la independencia de la víctima.

Propiciar la normalización de los hechos de la crisis e integrarlo a la historia de vida de la víctima.

Lo anterior significa señalar a la víctima que sus reacciones traumáticas son una parte normal y esperada como parte de la crisis que ha vivido. Se sugiere el uso de relatos o charlas de personas que hayan experimentado el mismo delito o delitos similares, se recomienda también el uso de parábolas o historias didácticas en las que la víctima pueda verse reflejada.

Calificado como uno de los apoyos más poderosos que pueden brindarse a la víctima, la integración de la experiencia del delito a su historia de vida, puede orientarse a través de preguntas que ayuden a encontrar sentido a esa experiencia por ejemplo ¿Cómo ha afectado a esta la comprensión de su vida?, ¿La experiencia con esta situación cambio su percepción de los valores? ¿Qué piensa de su pasado ahora que esto ocurrió? La forma de encontrar sentido puede dirigirse hacia una creencia religiosa, a proponerse una misión de cambiar leyes y de prevenir futuras víctimas. Pero a decir del manual *“hasta que las víctimas superen la insensatez, el absurdo de un mundo en el que los seres humanos son tan crueles con los demás, difícilmente pueden recuperarse completamente después de la victimización”* (Oficina de derechos Humanos y justicia, Poder Judicial de Córdoba, 2001, p 34)

Restauración de la rutina de la víctima o construir nuevas rutinas.

La restauración y construcción de una rutina así como el equilibrio en la vida propia, es algo que cada víctima vive de forma única, tal como ocurre con la experiencia de victimización por delito, aunque de igual manera hay elementos que son comunes.

De forma General puede decirse que deben apoyarse las decisiones tomadas por las víctimas, aunque sin perder de vista que pueden presentarse elecciones que podrían considerarse negativas, como el uso de sustancias y la opción del suicidio, pero en cualquier caso el consejero debe encontrar la manera de dejar de lado sus valores y escuchar con cuidado las preocupaciones de la víctima, antes de solo juzgar.

Los aspectos que se propone incluir como parte de las técnicas de asesoramiento post victimización son: La educación para que la víctima aprenda sobre el trauma, las implicaciones legales del delito, las víctimas de heridas físicas necesitan educación sobre cómo tratar con la administración de salud, elementos para restablecer los hábitos de salud, ayuda para construir

redes sociales de apoyo, la reconstrucción del suceso que produjo la crisis, el desarrollo de la historia de crisis y la conexión espiritual.

Acerca de la educación se sugiere el uso de materiales escritos u orales en los que se describa la forma en que se puede reaccionar al trauma, proporcionando información sobre el manejo de crisis y las reacciones de estrés a largo plazo, que incluyan recomendaciones sobre estrategias positivas y opciones para evitar estrategias negativas. Se realza la importancia de que esta información sea práctica para que no se ignore u olvide fácilmente.

En relación a las implicaciones legales del delito deberían ser investigadas, es común que las víctimas quieran saber si pueden esperar una respuesta de la justicia penal, aunque es posible que la mayoría de los casos no sean investigados, fiscalizados o resueltos. Las víctimas con heridas físicas necesitan saber cómo tratar con la administración de salud, proporcionando información sobre servicios médicos, modos de conseguir apoyo económico.

Debido a que un régimen saludable ayuda a sobrellevar de mejor manera la crisis, es necesario proporcionar información acerca de la nutrición, el sueño adecuado, y la actividad física, aunque esta última sea mínima.

Los consejeros deberían tratar de colaborar para que la víctima se sobreponga al sentimiento de aislamiento a través de la integración social.

Una opción puede ser la reconexión con la familia, teniendo en cuenta que en ocasiones la familia “puede ser la fuente primaria de culpa o vergüenza”, por lo general el apoyo de por lo menos algunos miembros de la familia puede ser el punto focal de la reintegración social.

Otras opciones a tener en cuenta para la integración pueden ser la escuela o el lugar de trabajo. También puede ofrecerse la participación en grupos de apoyo.

“La esencia del asesoramiento es ayudar a las víctimas a enfrentar mediante la toma de conciencia, la aceptación y

la comprensión de sus reacciones. Las víctimas o sobrevivientes pueden ser incapaces de definir esas reacciones por lo que el consejero de apoyo puede proveer opciones o palabras de modo que ayuden a describir las sensaciones. Ayudar a la víctima a reconstruir nuevamente el delito o el hecho delictivo mediante los recuerdos o la actividad física es parte del asesoramiento y apoyo. Mientras que el consejero no debería intentar esa reconstrucción sin un entrenamiento más extenso, la víctima probablemente reconstruya el hecho por un asunto de necesidad o elección”. (Oficina de derechos Humanos y justicia, Poder Judicial de la Provincia de Córdoba., 2001) p.37

Las habilidades que permitirán facilitar el desarrollo de la historia de la crisis son; escuchar cuidadosamente, serenar a la víctima sin obstaculizar la continuidad de sus pensamientos. Conocer técnicas para actuar adecuadamente cuando resurjan sensaciones de la reacción en crisis.

Escuchar sin indagar dar libertad para que la historia se cuente como la víctima lo considere, proporcionando a la víctima la libertad para interrumpir el relato si se siente abrumada para retomarlo posteriormente.

Por último, se recomienda que los consejeros estén preparados para aceptar que la víctima realice una búsqueda espiritual o bien se sienta “abandonada por dios” y se aleje de cualquier aspecto religioso.

#### 3.4. Modelo de atención a víctimas de delito

A través del manual titulado “Working With Victims of Crime” (2009) el Ministerio de Justicia Canadiense presenta un modelo desarrollado por James K. Hill, luego de una investigación realizada en 2003 titulada “Victims’ Response to Trauma and Implications for Interventions: A Selected Review and Synthesis of the literature”.

En ella concluyó que la victimización delictiva no es un evento sino un proceso que provoca cambios cognitivos, sobre los que se necesitaba investigar más, ya que la literatura revisada presentaba pocos datos al respecto. Considerando

probable que los cambios se originen directamente del hecho de tener que redefinirse como víctima, e indirectamente a través de los cambios que acompañan a las reacciones.

Así mismo consideró que las características del delito son importantes cuando se revisa la reacción traumática. La gravedad del hecho y las lesiones provocadas parecen ser más importantes con respecto al desarrollo de síntomas que la naturaleza específica del delito.

Por último señaló que la percepción de apoyo es importante para la moderación de la reacción traumática, pues tiene un efecto importante en la toma de decisiones y el posterior afrontamiento. En este sentido concluye que las víctimas prefieren apoyos naturales a soportes profesionales.

En el manual se enfatiza la idea de que no todas las víctimas son iguales, y que esa idea es primordial para tratar de comprender como se desplaza la víctima desde el acto delictivo hasta retomar lo que consideraba su “vida normal”. Señala que es necesario reconocer que cada persona va a tomar un camino único, pero hay aspectos que la mayoría de las personas enfrentarán al convertirse en víctimas de un delito (Hill 2009).

Al tratar de entender la experiencia de las víctimas, es necesario ver la victimización delictiva como un todo y no solo al evento criminal en sí. La victimización incluye la forma en que la persona maneja el estrés de haber estado sometida y haber perdido el control al ser victimizada.

Hill (2009) retoma el modelo de victimización y recuperación de Casarez-Levison para ilustrar la transición que ocurre en un individuo al pasar de un estado de pre victimización, a convertirse en víctima durante el acto delictivo en sí, y a partir de ese momento pasar a una etapa de afrontamiento inicial que lo llevará a un estado final en el que haber sido víctima de un delito se convierte en parte de la experiencia de vida. Ver figura 9.

### Etapa de previctimización

Previo al acto delictivo, el individuo ha ido construyendo su historia de vida a partir de experiencias cotidianas que le han llevado a desarrollar fortalezas y debilidades, y a establecer un sistema de soporte para sobrellevar todo tipos de presiones. Esto incluye posibles experiencias previas de victimización y traumas, así como la forma de haberlas enfrentado. Las personas encargadas a su atención necesitan conocer estos antecedentes porque la forma en que la persona ha manejado victimizaciones previas puede proporcionar elementos de cómo podría manejarse una reciente victimización.

### Victimización/desorganización

La persona se enfrenta al delito, ya sea descubriendo que la casa propia ha sido robada o bien siendo asaltado mientras se camina por la ciudad, dicha persona ahora convertida en víctima tratara de dar sentido a lo que ocurre y esto puede durar horas y hasta días culminado el delito. Haciendo alusión a una investigación de Greenberg y Ruback, Hilll (2011) señala que el pensamiento de las víctimas cambia mientras deciden si lo vivido fue o no un delito, la gravedad de este, y como van a hacer frente tanto a la victimización como al propio delito.

Para tomar estas decisiones la víctima hará uso de sus experiencias previas y del conocimiento que posee sobre las acciones que puede tomar, mientras lidia con el estrés provocado por la situación. Las opciones pueden incluir no hacer nada, llamar a un amigo, acudir a la policía, reevaluar la situación o buscar personalmente una solución.

En este punto cabe incluir que de acuerdo con Ruback (2013) hay suficiente evidencia de que las víctimas son influenciadas por sus conversaciones con otras personas. Sus estudios muestran que las víctimas de delito que reciben algún consejo de otra persona, son propensas a seguir dicho consejo, incluso si provienen de un extraño. En caso de la denuncia, el autor señala que se toma en consideración el tipo de delito y sobre todo la seriedad del mismo, pues es el principal factor para predecir si será denunciado o no, otro aspecto a considerar

es el daño físico sufrido, si el delito fue o no consumado, el valor de los bienes afectados y el uso de armas. La hipótesis planteada por el estudio fue que habrá más recomendaciones para denunciar en tanto más grave se considere el delito.

En alusión a una investigación de Hotaling y Byrne, Hill (2011) señala que son cinco las razones principales por la que un delito no es denunciado: 1) no querer involucrar a las autoridades o usar otra forma de asistencia, 2) no considerar que la agresión haya sido lo suficientemente fuerte, 3) miedo a que el delincuente quiera vengarse, 4) no creen que el sistema de justicia pueda ayudarlos y 5) no sienten que el sistema de justicia tenga en cuenta sus necesidades.

Entre las primeras reacciones de la víctima están su propensión a sentir amenaza, confusión, impotencia, rabia, entumecimiento y temer. Pueden presentarse daños, físicos, emocionales o mentales debidos a la perdida que se acompañan de estrés traumático y para hacer frente a ellos la víctima tendrá que hacer uso de las habilidades que posea.

#### Enfrentamiento inicial: Transición y protección

Tras la reacción inicial, la persona empieza a adaptarse a las reacciones de largo plazo, este ajuste puede ocurrir algunas semanas después del delito o bien seis u ocho meses después, esta etapa es similar al estado previo aunque en esta etapa la víctima empieza a reordenar su vida, y a dar sentido a la victimización. Esta es la etapa en la que la víctima se encuentra más necesitada de apoyo, fraternal, familiar o profesional para manejar su estrés, obtener información y mejorar sus reacciones en general.

Respecto al tratamiento durante esta etapa, el compromiso emocional, el respeto, la honestidad y la confianza son fundamentales, pues cuando la víctima se compromete su recuperación puede ser más rápida, y para esto es

fundamental que entienda el tratamiento pues de otra forma puede empeorar más que mejorar (Hill, 2011)

Debe tenerse en cuenta que en el caso de víctimas con síntomas de estrés severo pueden existir traumas infantiles de abuso físico o sexual, o bien de violencia familiar, también que las víctimas que fueron heridas durante el delito pueden no responder convencionalmente a los tratamientos estándar; además las estrategias de enfrentamiento débiles pueden estar asociadas al uso de drogas o alcohol o al distanciamiento social, y por último se debe tener en cuenta que algunas víctimas pueden estar aparentando mejoría mientras esconden sus problemas.

Si bien ser víctima de un delito puede provocar un trauma, no siempre es así, puede haber individuos sin trauma alguno. Es importante que las personas que trabajen con víctimas tengan presente la posibilidad de que mientras algunas personas escondan el trauma, otras realmente estén reaccionando de una forma positiva, en primera instancia es necesario confiar en la auto evaluación que la propia persona haga de su estado emocional.

Durante esta etapa la meta es incrementar las reacciones positivas, con el fin de colaborar a que la víctima pueda avanzar en su recuperación, pues como se mencionó, si no se maneja adecuadamente el resultado puede ser de agotamiento y derrota.

#### Reorganización y resolución

Este periodo implica que la víctima recupere su estado habitual. La mayoría de las personas enfrentarán sentimientos de negación y aceptación de la experiencia vivida. Es necesario comprender que reconstruir no significa regresar al pasado como si la victimización no hubiera ocurrido, ya que haber sido víctima transforma la forma de verse a sí mismo y al mundo en general.

Resulta útil identificar la forma en que las víctimas reaccionan mientras tratan de hacer frente al delito, se recomienda tener en cuenta que si bien cada víctima tendrá su propia experiencia, mantenerse atento a las acciones comunes puede ayudar a los asistentes a guiar la recuperación. La observación en la consulta es clave para el tratamiento en el manejo de las emociones.

Hill (2011) indica que estudios de Norris señalan que si bien todas las víctimas del delito experimentan estrés, el nivel de violencia durante el delito incrementa su nivel. Se recomienda que el personal de apoyo tenga cuidado al crear grupos, para evitar que personas con reacciones severas se mezclen con aquéllas cuyas reacciones lo son menos. La comparación social con los otros miembros del grupo puede interferir en el tratamiento si no se maneja adecuadamente. Los niveles de reacción se encuentran descritos en la figura 10.

Figura 10. Niveles de severidad de la reacción

Bajo nivel	Nivel moderado	Alto nivel
Se trata de víctimas que están haciendo frente a la situación de forma adecuada, manifiestan algunos síntomas que logran manejar fácilmente con sus propias habilidades y que tal vez cuentan con el apoyo social necesario. Puede tratarse de personas involucradas en delitos no tan severos o cuyas habilidades de respuesta son mayores. Puede requerir a servicios mínimos como compartir información y proveerlas de material escrito.	Son víctimas que experimentan algunos síntomas y necesitan mejorar la forma de hacer frente y de manejar las emociones que por momentos los rebasan. Puede brindárseles atención invitándolos a participar en grupos de apoyo atendidos por algún voluntario o bien por un profesional pero por un plazo corto.	Experimentan muchos síntomas y problemas además de que sus formas de hacer frente a la situación son débiles. Pueden haber sufrido traumas severos o bien múltiples victimizaciones sintiéndose abrumadas y sin apoyo. Este tipo de víctimas necesita un tratamiento profesional que puede incluir grupos terapéuticos de larga duración e incluso, un periodo de hospitalización para que la ayude a estabilizarse.

Haciendo referencia a investigaciones de Byrne, Messman, Long, Norris y Nishit, Hill (2011) señala que las victimizaciones previas son un medio de anticipar una mayor victimización. Las que tuvieron una mala reacción en experiencias previas son propensas a una mala reacción en experiencias nuevas.

Las investigaciones mencionadas sugieren que la victimización previa tiende a afectar a la reacción de la víctima a una nueva victimización, debido quizá a una baja autoestima, a hábitos de impotencia aprendidos, a que se poseen las bajas habilidades de relación o a una pobre capacidad de identificar situaciones de riesgo e incluso a la pobreza. Se tiene que ir más allá del delito específico, para preguntar acerca de la historia de traumas previos y para utilizar esta información de las intervenciones actuales.

Algunas víctimas, como aquellas que padecen alguna enfermedad mental muestran reacciones serias de stress, o historias de vida complejas pueden requerir de tratamientos clínicos más profundos. Se recomienda que quien brinde apoyo a las víctimas pueda identificar sintomatologías complejas que necesiten de un tratamiento mayor para orientarlas hacia este tipo de servicios.

De manera general se consideran dos tipos de afrontamiento: el positivo y el negativo; el positivo se enfoca en los cambios y en manejar directamente el problema; el negativo, en cambio, evade tanto el delito como las reacciones.

La distinción entre las estrategias positivas y negativas puede resultar difícil en algunos casos ya que para alguna las investigaciones estrategias como la evasión y la disociación pueden resultar de provecho sobre todo en las fases iniciales de "shock" pero resulta dañinas al paso del tiempo.

Otro aspecto a considerar en este sentido es la resiliencia, que se refiere a la habilidad de las personas para mantener un estado de balance ante los cambios y está relacionada con una serie de características que pueden ayudar a la víctima a desarrollar mejores forma de enfrentamiento. Por otro lado existen

factores culturales que pueden hacer que estrategias calificadas como negativas sean vistas como normales (ver figura 11).

Enfrentamiento positivo	Enfrentamiento negativo	Resiliencia
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Búsqueda de información</li> <li>2. Auto comparación, haciendo hincapié en los aspectos positivos de haber sobrevivido</li> <li>3. Comparación social (reencuadre cognitivo de la victimización)</li> <li>4. Actividades para retomar el control, clases de defensa o denunciar al delincuente</li> <li>5. Activismo</li> <li>6. Afrontamiento centrado en las emociones</li> <li>7. Uso de soporte social</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conductas de evasión, si bien es la mejor estrategia inicial puede llegar a ser la más inefectiva y dañina.</li> <li>2. Negación, a largo plazo puede hacer que se niegue o minimice el propio estrés</li> <li>3. Disociación, se convierte en una estrategia negativa cuando dura mucho tiempo y puede relacionarse con un síndrome de estrés posttraumático</li> <li>4. Abuso de sustancias</li> <li>5. Centrarse en la victimización.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autoeficacia</li> <li>2. Crecimiento posttraumático</li> <li>3. Fortaleza autonomía y autoconfianza</li> <li>4. Identidad personal positiva</li> <li>5. Adaptabilidad</li> <li>6. Perspectivas positivas</li> <li>7. Manejo de emociones complejas</li> <li>8. Experimentar emociones positivas</li> <li>9. Habilidades cognitivas</li> </ol>

Figura 11. Estrategias frente a la victimización

Hill (2011) incluye el modelo desarrollado por Prochaska titulado Transtheoretical Model of Change (TMC); conocido en español como Modelo Transteórico de Comportamiento; que trata de entender cómo cambian las personas tanto en tratamiento como por sí mismas, diferenciando cuatro etapas distintas: precontemplación, contemplación, preparación, acción y mantenimiento. Se aclara que una persona puede estar simultáneamente inclusive en todas las etapas y desplazarse de acuerdo a la situación.

Hill aclara que si bien el uso de este modelo no está muy difundido en el apoyo a víctimas del delito, resulta útil para que el personal que brinda apoyo entienda

la situación de las víctimas y los servicios que le serán requeridos (ver figura 12).

Pre contemplación	Contemplación	Preparación	Acción	Mantenimiento
Estas personas no tienen intención de cambiar. Son a menudo inconscientes de cualquier problema o tienden a negar la extensión o gravedad del mismo. Se centran a menudo en los aspectos negativos del cambio y sólo acuden en busca de apoyo debido a que en son motivados u obligados por otras personas. El personal de apoyo podría reunirse con las víctimas que niegan problemas o traumas aunque sus seres queridos refieren cambios en los estados de ánimo, comportamiento y salud en general. De hecho, en ciertas circunstancias Algunas víctimas pueden negar que hubo algún delito.	Estas personas son conscientes de su problema y están considerando seriamente hacer un cambio, pero no hacen nada para cambiar. Puede ser que a menudo pasen mucho tiempo pensando si es mejor mantenerse igual a tener que dedicar esfuerzo, energía, que les costará superar el problema. El personal de apoyo podría trabajar con personas que están de acuerdo en que necesitan ayuda pero están paralizados por la vergüenza y el miedo a decirle a alguien, miedo a las reacciones y temor de que el hablar de ello podría empeorar las cosas.	Las personas en esta etapa reconocen el problema y planean hacer algo en un tiempo breve. Al examinar sus cambios de hábitos, se observa que, estos individuos a menudo han tratado de hacer cambios en el año reciente, pero no han logrado que sean duraderos . El personal de apoyo puede identificar a los de este tipo señalando a quienes han hecho algunos cambios por su cuenta y están a la espera de una cita o intentar terapia. Esta etapa es por lo general tan corta como la persona requiera para preparar los esfuerzos de cambio .	Las personas en esta etapa están tratando activamente de hacer cambios para mejorar su situación. El personal de apoyo los reconocerá por estar en tratamiento A menudo la familia y sus otros soportes ven que se trata de un "esfuerzo real " por cambiar. Por lo general, esta etapa está vinculada a llegar a un objetivo determinado. Tradicionalmente los esfuerzos de tratamiento tienden a centrarse en esta etapa , haciendo caso omiso de la labor que la víctima debe hacer para tomar la decisión de buscar ayuda. Ella también ignora el esfuerzo que implica seguir el tratamiento.	La gente en la etapa de mantenimiento trabaja para mantener los logros alcanzados durante la etapa de acción. El mantenimiento no es una fase estática, ya que el proceso de cambio continúa. El personal de apoyo pueden ayudar a las víctimas enseñándoles a sobrellevar el estrés, estar atentos a su propio comportamiento, pensamientos y emociones , y desarrollar habilidades que podrían reducir las posibilidades de revictimización

Figura 12. Modelo Transteórico del comportamiento (en Hill, 2011 p.64)

Al revisar este modelo se hace evidente que el hecho de que una víctima pide ayuda no significa que está lista para un tratamiento intensivo, de hecho, puede

sentirse aún más abrumada y con mayor estrés. Si se les presiona de más, las víctimas pueden sentirse atacadas aumentando la posibilidad de que desistan y dejen de recibir el apoyo que necesitan.

Las personas que consideran que no tiene problemas (precontemplativos) reportan mayor estrés con el tratamiento, un menor progreso y ser más propensos a dejar el tratamiento tempranamente.

La mayor cantidad de cambios ocurre cuando una persona se desplaza del estado pre contemplativo hacia cualquiera de los otros tres estados. El personal de apoyo puede incluso combatir su propia frustración y encontrar mayor efectividad para las víctimas identificando aquellas personas que están en cualquiera de los otros estados y utilizando formas de intervención apropiadas.

Hill (2011) indica que de acuerdo con Prochaska, puede ayudarse a los precontemplativos a tomar conciencia por medio de actividades como; la lectura de libros de autoayuda, información escrita sobre los beneficios de asistir a sesiones y lecturas acerca de las posibles reacciones de las víctimas.

Otras actividades que pueden ayudar a motivar a las víctimas incluyen observar los efectos que ellos mismos generan en otros, compartir experiencias y expresar emociones al conseguir apoyo.

El personal de apoyo podrá ayudar a las víctimas a prepararse para dejar el tratamiento activo: enseñando hábitos de vida saludable educando los acerca de signos de retroceso y de alerta temprana ayudándoles a desarrollar habilidades auto monitoreo así como de actividades diarias que sirven para mantener un control sobre su vida.

Una de las funciones más importantes de un servicio de apoyo es la identificación de las necesidades de las víctimas así como su canalización a diferentes servicios. Hill señala que a partir de su investigación y la teoría anterior, hay temas que se destacan como las principales áreas a indagar

durante la primera reunión con la víctima; aunque se sugiere que durante su recopilación se brinda la víctima la oportunidad de hablar de sus propios problemas (ver figura 13).

Características previas de la víctima	Características actuales de la víctima	Características relacionadas con el delito	Fortalezas y recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Victimización previa ( infancia física / sexual / emocional abuso)</li> <li>• Victimización previa ( otra )</li> <li>• Antecedentes psiquiátricos personales</li> <li>• Familia antecedentes psiquiátricos</li> <li>• TEPT anterior , incluyendo la gravedad</li> <li>• Habilidades de afrontamiento utilizadas en el pasado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demografía</li> <li>• Las estrategias de afrontamiento actuales</li> <li>• El uso de alcohol / drogas</li> <li>• La tendencia suicida /</li> <li>• Evaluación de autolesión</li> <li>• Estado mental actual: trastornos psicológicos, debilidades, fortalezas, etc.</li> <li>• Presencia de disociación</li> <li>• Ubicación primaria en el modelo transteórico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los detalles del delito</li> <li>• La gravedad del delito</li> <li>• Uso de amenaza</li> <li>• El uso de arma</li> <li>• incidente individual o victimización crónica</li> <li>• Contacto de la víctima y el perpetrador</li> <li>• La reacción del sistema de apoyo</li> <li>• Victimización secundaria )</li> <li>• Reacción emocional o disociativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades utilizadas en el pasado para hacer frente positivo a victimizaciones</li> <li>• Las estrategias de afrontamiento actuales</li> <li>• Identificación de los factores de motivación</li> <li>• La comprensión de los desafíos que tiene por delante</li> <li>• Lista de los puntos fuertes de la Víctima</li> <li>• Auto-Imagen positiva</li> <li>• Habilidades en áreas</li> <li>• Habilidades de resolución de problemas</li> <li>• Habilidad para manejar las emociones</li> <li>• Capacidad para experimentar emociones positivas</li> <li>• Red de apoyo de la víctima</li> <li>• Habilidades de comunicación</li> <li>• La capacidad cognitiva</li> <li>• Valoración de la autoeficacia y la resiliencia.</li> </ul>

Figura 13. Áreas clave para cubrir en una entrevista inicial (adaptada de Hill, 2011 p.69) .

Para Hill, una forma de atención única, no puede funcionar eficientemente, es necesario discriminar las necesidades propias de cada víctima y la entrevista inicial es el medio para conocerlas.

### 3.5 Manejo de grupos para la atención a víctimas

En su serie Manuales y Guías sobre Desastres, la Organización Panamericana de la Salud, incluye la guía práctica de salud mental en desastres, que si bien, tal y como su nombre lo indica está dirigida a la atención en desastres, incluye aspectos relacionados específicamente con la salud mental y aspectos de trabajo que pueden aplicarse a las víctimas de eventos traumáticos en general y servir de referencia para el manejo de víctimas de delito.

Entre las premisas fundamentales de la intervención psicológica, se encuentra que la intervención tenga propósitos lógicos y acordes con las necesidades reales de las personas afectadas, focalizándose en las personas que se detectan como más vulnerables.

Debe tenerse en cuenta que para complementar intervención psicológica individual es necesario implementar procesos grupales de apoyo mutuo, la socialización y la reconstrucción de proyectos de vida (ver figura 14).

Qué hacer	Cómo hacerlo
Crear un clima de confianza y seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estar disponible cuando lo necesiten.</li><li>• Adoptar una actitud amable y cortés, evitando los extremos de frialdad o efusividad o formalismo versus paternalismo.</li></ul>
Establecer una buena comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprender a escuchar sin interrumpir y demostrando interés; utilizar algunos gestos de asentimiento o formular algunas preguntas sobre lo que está expresando.</li><li>• Respetar el silencio o las explosiones emocionales; esperar en silencio a que pueda controlarse.</li><li>• Identificar y adaptar el trato y el lenguaje a las características culturales y la edad: “don Álvaro” o “señora Ramírez” y “usted”, “vos” o “tú”, según lo que se use.</li><li>• Adaptar el ritmo de la conversación a las características de las personas ancianas que se cansan más rápido y pueden tener dificultades sensoriales.</li></ul>
Fomentar el respeto y la tolerancia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entender, aceptar y respetar a la persona con sus características.</li><li>• Tratar de razonar con lógica y utilizar el sentido común sin imponer criterios.</li><li>• No ponerse de ejemplo, ni comparar situaciones.</li><li>• No predisponerse con las personas, aprender a manejar las situaciones y mantener el dominio sobre las propias emociones.</li><li>• Nunca perder el control ni responder con agresividad.</li></ul>

Qué hacer	Cómo hacerlo
Brindar apoyo emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar la reunificación de las familias.</li> <li>• Gestionar el apoyo, la solidaridad y la ayuda de la familia y de las organizaciones comunitarias existentes.</li> <li>• Asegurar el acompañamiento y el cuidado personal en el periodo inmediato posterior al evento traumático, especialmente para quienes han quedado solos y han tenido más pérdidas; asegurar su continuidad.</li> <li>• Facilitar que las personas, cuando lo deseen, hablen del desastre, de sus reacciones emocionales y de su condición actual. El hablar no sólo alivia sino que, también, puede ayudar a una mejor comprensión de las experiencias dolorosas y al descubrimiento de estrategias de solución.</li> <li>• Asegurar la provisión de información clara, coherente, oportuna y veraz.</li> </ul>
Entender y aliviar los síntomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No restar importancia a los síntomas actuales, sino ayudar a la persona a entenderlos y afrontarlos. Permitir (pero no forzar) la expresión de sentimientos.</li> <li>• Explorar lo que las personas piensan acerca de la expresión abierta de sentimientos, para contrarrestar la creencia de que ello implica debilidad.</li> <li>• Señalar la relación que los síntomas y su reacción tienen con la situación vivida y con las circunstancias actuales. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que se irán aliviando con el tiempo, aunque puedan aparecer recrudescimientos temporales. Promover el reconocimiento de las evidencias de progreso por parte del paciente.</li> <li>• Facilitar y promover el reconocimiento de expresiones encubiertas de sentimientos a manera de modificaciones de conducta (agresividad, consumo de alcohol o drogas, por ejemplo) o de síntomas físicos y ayudar a la persona a entender las relaciones y a adoptar mejores medios de expresión.</li> <li>• Hacer seguimiento para evaluar la naturaleza normal o patológica de su evolución.</li> </ul> </li> </ul>
Reforzar la autoestima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar, junto con la víctima, las ideas negativas e invitarla a hacer también un inventario de elementos positivos, intentando un balance más equilibrado. Recordar y enfatizar que, a pesar del desastre, son personas que tienen fortalezas que han sido probadas en el pasado.</li> <li>• Sugerir y orientar hacia posibilidades de solución, alentando a las personas a asumir un compromiso activo en la toma de decisiones y en su implementación. Es muy importante combatir la sensación de haber perdido el control sobre su propia vida, de manera que pasen de víctimas pasivas y dependientes a sobrevivientes capaces de enfrentarse a su destino.</li> <li>• Promover que se mantenga o retome el estilo habitual de vida de la persona.</li> <li>• Promover el reinicio de las actividades sociales, tales como prácticas religiosas, deportivas, recreativas, etc. Esto puede generar culpa; en tal caso, insistir en que es indispensable que su vida se normalice lo más pronto posible y, además, que distraerse es importante para contrarrestar los síntomas.</li> <li>• Enfatizar y reforzar el hecho de que cuenta con apoyo familiar y social para la recuperación. Orientar sobre el acceso a los recursos de apoyo y ayuda</li> </ul>
Elaborar los duelos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplear todos los recursos enunciados a propósito del apoyo emocional, aliviar los síntomas y fortalecer la autoestima.</li> <li>• Intentar averiguar las reacciones previas ante situaciones de duelo, lo cual dará una idea de cuál es la manera como la persona se ha “defendido” antes.</li> <li>• Con cuidado, en la medida en que la situación emocional del paciente lo permita, ayudar a superar la negación, confrontando a la persona con la realidad y ayudándola a analizar las perspectivas de una vida que debe continuar, a pesar de la pérdida.</li> </ul>

Figura 14. Estrategias de intervención psicológica para establecer una relación de ayuda. en (De Taborda, 2006)

Otro elemento a considerar son las denominadas Reglas sobre lo que no se debe hacer, de las cuales Valero (2006) p.34, presenta la siguiente lista.

1. No aconsejar.
2. No ponerse de ejemplo (el auxiliador).
3. No enfatizar excesivamente los aspectos positivos. Frases como “Podría haber sido peor” pueden ser contraproducentes.
4. No minimizar el hecho; la frase “No pasa nada” suele ser negativa.
5. No bromear, la ironía puede ser ofensiva o contraproducente.
6. No dramatizar; si la persona llora, el auxiliador no tiene por qué hacerlo.
7. No engañar a la víctima, ni fingir.
8. No favorecer la actitud de culparse.
9. No actuar defensivamente.
10. No favorecer dependencias directas del afectado con el auxiliador.

Como ocurre en la intervención individual para el manejo de grupos se debe tener en cuenta el tipo de evento y sus características, la forma de expresar emociones y conflictos, y la prioridad de los problemas a tratar. A decir de Rodríguez, Barrientos y Lomba (2006) Sus objetivos son *“informar y orientar velozmente, mejorar y estabilizar las condiciones psíquicas de los integrantes del grupo, aumentar las capacidades de las personas para afrontar y resolver las más variadas situaciones posteriores al evento y favorecer el retorno a la normalidad”* (p. 73).

Los grupos de apoyo pueden tener propósitos informativos o de orientación, ser psicoeducativos o de apoyo emocional y buscar la autoayuda la ayuda mutua o tener fines terapéuticos.

La atención de grupos más grandes de personas a quienes en un primer contacto se les brinda información y orientación corresponde a los grupos informativos. Los grupos psicoeducativos y de apoyo emocional en cambio, están dirigidos a grupos homogéneos y específicos. Los grupos de ayuda mutua puede ser una evolución de los grupos anteriores que continúan agrupándose con un sentido de autonomía. Ya que en los grupos terapéuticos

dan un servicio más especializado son más restringidos y con una cantidad menor de miembros. En términos generales puede considerarse cierta continuidad entre los grupos e incluso similitudes ya que no poseen límites estrictos y las modalidades pueden estar conectadas en algún sentido (ver figura 15).

	<b>Grupos informativos</b>	<b>Grupos psicoeducativos y de apoyo emocional</b>	<b>Grupos terapéuticos</b>
Público objetivo composición	Casi siempre heterogéneos: población afectada.	Se recomienda cierto criterio de homogeneidad.	Se integran por selección previa: personas con patología psíquica diagnosticada.
Facilitador	Se recomienda que se trata de una persona con buenas habilidades de comunicación.	Debe ser un personal con entrenamiento mínimo generalmente un trabajador de salud o apoyo.	Es un profesional de salud mental que actúa como terapeuta.
Intercambio	Es limitado y esencialmente unidireccional: informador a la población, menos participativo y más directivo.	Es más profundo y bidireccional: facilitador del grupo, más participativo y menos directivo.	Se rige por procedimientos técnicos especializados bajo el principio general de la no dirección.
Objetivo clave	Es informar y orientar, se ofrece la información disponible en ese momento, la cual tiene un carácter de orientación básica para la comunidad.	Ofrecer apoyo emocional para controlar los efectos psicológicos del suceso. La información es un objetivo complementario; es más específica y dirigida a los intereses del grupo.	Lograr una mejora clínica sustancial. La información no es un elemento central de la terapia de grupo.
Efectos esperados	Desvirtuar la información distorsionada o confusa. Mejorar la orientación de la población. Ofrecer información veraz y confiable, que tiene como efecto el alivio de la ficción la ciudad y el estrés	Superar los problemas psicológicos de los individuos y facilitar su reintegración a las actividades cotidianas. Desarrollar modalidades de afrontamiento para la situación particular que viven.	Curar, mejorar y estabilizar las manifestaciones psicopatológicas.
Tiempos	Sesión única: su continuidad está determinada por las necesidades de información; el escenario y el informador pueden cambiar.	Tiene continuidad: es recomendable realizar varias sesiones para alcanzar los objetivos pero limitada dentro del periodo post crítico inmediato.	La terapia es un proceso de mediano o largo plazo cuyos tiempos se rigen por criterios técnicos.

Figura 15. Características diferenciales entre los grupos informativos, los de apoyo y los terapéuticos, en de Rodríguez, Barrientos y Lomba 2006.

## Grupos de información

Pueden llevarse a cabo mediante reuniones asambleas, talleres etc. Para su conformación es importante seleccionar cuidadosamente a quienes fungirán como facilitadores/informadores, considerando la necesidad de que tengan habilidades de comunicación. Pueden conformarse grupos de población general, grupo de algún rasgo específico, o bien un grupo familiar.

Entre las consideraciones que han de tenerse en cuenta para su operación está considerar que las reuniones deben tener carácter participativo, facilitando el diálogo, el intercambio, a las preguntas y respuestas, a los planteamientos de problemas, a las propuestas de soluciones etc.

El propósito básico de estos grupos es la orientación, aunque en ocasiones debido a que la sola proporción de información adecuada puede considerarse un soporte emocional, puede ocurrir que se vaya dando paso a un grupo de apoyo o de ayuda mutua.

El facilitador debe buscar motivar a los participantes a que exprese al sus problemas sin dudas, mantener a una escucha activa, mostrar una actitud serena cordial afectiva y respetuosa además de en firme y con buen conocimiento de la situación.

Aunque el uso del humor en las estrategias de comunicación; adecuado al contexto cultural y social de las circunstancias mismas, puede ser un factor de recuperación utilizando versos, canciones y coplas etc. Siempre debe respetarse la cultura y tradiciones de la comunidad con un abordaje humano y sensible.

Para evitar contradicciones en los mensajes es deseable que siempre que sea posible se utiliza información escrita, boletines, críticos, carteles, etc.

Se recomienda a registrar experiencias y lecciones con el fin de hacer aportaciones a los procedimientos utilizados y a la evaluación de los mismos.

## ❖ Grupos psicoeducativos y de apoyo emocional

La educación por un lado se refiere a la transmisión de conocimientos básicos sobre la situación y sus efectos, se espera que el trabajo grupal será un proceso en el que todos los afectados puedan obtener aprendizaje. El apoyo emocional en cambio pretende ayudar a disminuir y controlar la ficción, la tristeza, el miedo y otras manifestaciones emocionales que sus que ha surgido como respuesta a la situación.

Están integrados con personas que comparten problemas y necesitan de una ayuda similar creada por una situación común. El trabajo con este tipo de grupos se recomienda que ocurra principalmente en los tres meses posteriores. Aunque lo ideal debido a su papel de apoyo es que sucedan en los primeros días y semanas posteriores al evento.

Este tipo de grupos no pueden ser de una sesión única lo recomendable es que se trabaje durante varias sesiones y que éstas estén relacionadas; si lo que se desea a este grupo evolucione hacia un grupo de autoayuda o ayuda mutua es recomendable que a lo largo de las sesiones el facilitador vaya siendo sustituido por participantes del grupo que posean liderazgo.

En relación a su estructura existen dos opciones. La estructura abierta y continúa y la estructura cerrada, enseguida se describen.

Estructura abierta y continúa: la asistencia y ausencia de los miembros responde a sus necesidades. El grupo se reúne periódicamente durante un lapso determinado. Manteniéndose como un recurso de apoyo para las víctimas. Entre sus metas está el ser accesible y disponible en caso de necesidad, y que no se requiere de compromiso. Mientras que las dificultades para mantener motivación se convierten en una desventaja.

Estructura cerrada. Después de las dos primeras sesiones no se aceptan nuevos integrantes, tiene un número de sesiones determinado, se desarrolla a

partir de un programa específico y con reglas claras de trabajo. El hecho de que su inicio y fin estén claramente definidos, de que los participantes puedan conocerse y establecer una relación fuerte y que da la posibilidad de trabajar de manera más profunda la problemática; son sus ventajas. Sus desventajas, en cambio, son las limitantes en la remisión e ingreso de participantes, así como la dificultad de que todos los miembros estén realmente comprometidos a complementar con el programa, además de que requiere de un facilitador con mayor experiencia.

En cuanto a su metodología los grupos pueden beneficiarse de un facilitador que conozca diversas técnicas, la relajación por ejemplo o el uso de la música, puede hacerse uso de procedimientos y recursos didácticos o bien terapéuticos siguiendo un orden y al sistema en el que nunca se dejen de lado los objetivos primarios del grupo y las líneas de trabajo determinadas.

Los elementos esenciales de la metodología de trabajo en grupo incluyen, definir estructura y reglas, trabajo continuo de acuerdo al periodo determinado, mantener un clima de seguridad e confianza, propiciar la participación.

Respecto al número de integrantes se recomienda que sea mayor a ocho personas y menor de 30. Su duración debe mantenerse entre una y dos horas. Por lo general se realizan de forma semanal aunque al su frecuencia se puede incrementar cuando los participantes lo consideran conveniente. La duración mínima es de cuatro semanas y dependiendo del grupo, la problemática o el instructor pueden extenderse hasta tres meses.

El formato de las reuniones puede seguir dos líneas: estructurado o formal y no estructurado o informal. Este último carece de agenda, está abierto la discusión de temas de acuerdo a las necesidades de los integrantes y hacer más común en los grupos abiertos. El primero, en cambio, tiene un programa y procedimiento establecido y con un formato que siendo estructurado permite flexibilidad.

El esquema que Rodríguez, Barrientos y Lomba (2006) sugieren para los grupos estructurados puede observarse en la figura 16.

Figura 16. Esquema del formato para reuniones (Rodríguez, Barrientos y Lomba, 2006)

- **Bienvenida.**
- **Presentación de los participantes:** debe utilizarse al inicio de la jornada para conocerse mutuamente y facilitar la integración. Si son grupos abiertos, se suelen presentar los nuevos asistentes de cada sesión.
- **Exposición sobre los objetivos y reglas de funcionamiento del grupo** (en la primera y la segunda sesiones).
- **Dinámica de animación:** se puede desarrollar al inicio de las sesiones para crear un ambiente interactivo, fraterno y de confianza; también, después de momentos intensos y de cansancio para la integración y el descanso. Sin embargo, no debe abusarse de las dinámicas de animación que pueden afectar la seriedad del trabajo.
- **Un resumen sobre lo acontecido en el grupo hasta el momento** (en las sesiones previas).
- **Información sobre el desastre o educativa sobre un tema solicitado por el grupo,** que puede ser impartida por un invitado.
- **Intercambio de experiencias y reflexión sobre los problemas** (individuales o colectivos): implica la organización y la planificación de tareas en el colectivo, así como la definición de metas por cumplir por el grupo o algunos de sus miembros, previo acuerdo consensuado. La evaluación del cumplimiento debe ser flexible, evitando la exigencia extrema (que puede producir tensión) o la superficialidad (que denota lo inútil de los acuerdos). Este recurso puede convertirse en un instrumento importante de aprendizaje y progreso del grupo, y debe vincularse con la situación concreta que está viviendo como consecuencia del desastre. El ejercicio debe ser democrático y permitir una amplia participación.
- **Análisis o síntesis:** implica recopilar las ideas fundamentales, ordenarlas y sintetizarlas. Se promueve la discusión y se busca establecer relaciones causa-efecto. Siempre debe hacerse un ejercicio de síntesis (resumen o recapitulación) al final de la sesión.
- **Planeación de la próxima reunión.**

Es necesario que los miembros del grupo compartan obligaciones y responsabilidades, por supuesto que el facilitador tiene la responsabilidad central, le corresponde iniciar y facilitar la reunión generar la discusión conceder la palabra, evitar el desorden y las interrupciones, pero hay actividades que pueden asignarse al resto del grupo por ejemplo, alistar el salón para la reunión, cuidar que quede ordenado al concluir, involucrarse en proporcionar información, controlar el cumplimiento de acuerdos, etcétera.

#### ❖ Etapas de desarrollo en el trabajo en grupo

Primera etapa: esta fase puede incluir una o más sesiones, en ella pueden surgir expresiones respecto a los principales problemas psicológicos, y las situaciones que los participantes consideran más urgentes. Es conveniente que

cada que un participante externe un planteamiento, se explore la percepción del resto del grupo para identificar coincidencias, diferencias y propuestas, un aspecto fundamental, es que los participantes se puedan apoyar unos a otros fortaleciendo mutuamente sus capacidades. Para motivar e integrar debe consolidarse la comunicación entre los integrantes del grupo buscando que las experiencias compartidas los enriquezcan colectivamente.

Segunda etapa: una vez establecida la dinámica del grupo y que ha logrado desarrollarse una comunicación, atenta, reflexiva y activa, de los problemas compartidos, el paso a seguir es construir la autonomía y dar protagonismo a los participantes. Conforme se van integrando temas relativos a la recuperación, los integrantes del grupo adquieren un papel más activo, por otro lado la persistencia de reacciones que inicialmente parecían normales puede convertirse en patológica y será necesario canalizar a instancias y servicios especializados.

Tercera etapa: cuando el grupo está cohesionado y maduro, se hace también más autónomo en su funcionamiento las discusiones llevan a acuerdos y se da inicio actividades fuera de la sesiones. El grupo mismo se convierte en una red de apoyo a sus integrantes y puede al mismo tiempo que finaliza una fase, y dar pasó a su transformación como grupo de ayuda y ayuda mutua, siendo necesario para esto el facilitador se retire.

Los límites definen lo que se puede esperar del grupo y aseguran la convivencia ordenada de los participantes. Además de que se deben conocer desde un principio es necesario que las reglas se recuerdan constantemente. Puede considerarse que las reglas más importantes son:

- Respetar el principio de privacidad y confidencialidad, evitando publicar ideas, sentimientos o experiencias compartidas dentro del grupo.
- Evitar hacer juicios acerca de lo que otros piensan, juzgándolos como correctos o incorrectos.

- No juzgar ni criticar a otros miembros, ser comprensivo y evitar tonos de intolerante.
- No olvidar que todos los integrantes comparten una necesidad de ayuda para superar el sufrimiento.
- Así como se tiene el derecho de compartir ideas y sentimientos, el permanecer callado también es un derecho.
- Debe respetarse el derecho de tener el mismo tiempo para expresar sin interrupciones lo que cada integrante desee compartir.

### Grupos de autoayuda y ayuda mutua

Los grupos de este tipo más conocidos son aquellos que se dirigen al trabajo con adicciones, particularmente el alcohol, hay otros que se dedican a las enfermedades mentales de larga evolución, y algunos otros en los que participan enfermos y familiares de enfermedades crónicas.

Este concepto se relaciona con el involucramiento de individuos y familias en el restablecimiento de la salud y en otros casos evitar y limitar las secuelas de la enfermedad. Su desarrollo implica conocimientos, experiencias y destrezas tanto de los profesionales como de la población participante.

En estos grupos todos los participantes se encuentran afectados por un problema o condición específica los mismos miembros se encargan de su dirección.

Compartir una problemática y querer resolver la es la motivación principal para la conformación de este tipo de grupos; por lo tanto su formación puede surgir a iniciativa de las víctimas, derivando se de grupos de apoyo emocional o a partir de la convocatoria de personal e instancias relacionadas con la problemática. Esta convocatoria puede aparecer durante la etapa de recuperación.

Su estructura grupal es voluntaria el número de participantes es variable y son totalmente autónomos en su funcionamiento. Su duración no está determinada

y puede llegar a consolidarse como una red de apoyo social incluso para la comunidad.

Las metas deben establecerse a partir de los objetivos y de la visión del grupo. Mientras que sus objetivos tendrán que definir las áreas hacia las que se enfocará el grupo, es deseable que entre ellos se considere uno relacionado con la salud mental de los integrantes.

En relación a su estructura es posible que los grupos necesiten en principio de un facilitador, que en cuanto sea posible debería ser sustituido por un integrante elegido dentro del mismo grupo.

## PROPUESTA DE INTERVENCION

---

### TALLER DE APOYO PSICOLOGICO PARA VICTIMAS DE ROBO CON VIOLENCIA

---

#### **Justificación.**

La propuesta que se plantea es un taller que sirva para la intervención psicológica a personas víctimas de un robo y que consideren que a raíz del mismo sus capacidades para lidiar con la cotidianidad hayan disminuido, sintiéndose rebasados por sus emociones.

El robo es uno de los delitos que más ocurren en nuestro país, y si bien por lo general las secuelas que se presentan en las víctimas, no tienen comparación con las que producen delitos como la violación, el secuestro o el asesinato, distintas variables relacionadas con la forma en que se comete el delito, el contexto, el bien o bienes robados así como la situación personal de la víctima pueden ocasionar secuelas que necesitan ser atendidas para permitir que el individuo logre integrar tal experiencia de forma positiva en su historia de vida.

A partir del marco de referencia presentado, el taller se desarrollará a lo largo de 10 sesiones en las que se proporcionarán herramientas para atender las problemáticas identificadas y que de acuerdo a lo señalado por Slaikeu se enmarcan en el perfil de crisis que se presenta en el siguiente cuadro.

Aspecto del perfil	Afectaciones
Conductual	Miedo a salir, o bien a dejar el vehículo o la casa e incluso a permanecer solo en ella.
Afectiva	Miedo, ira-hostilidad, vergüenza, ansiedad, depresión, culpa, baja autoestima, duelo, impotencia.
Somática	Tensión muscular, dolor de cabeza, estrés
Interpersonal	Cambios en las relaciones personales, evitación, alienación
Cognoscitiva	Falta de atención y de concentración, recuerdos intrusivos, bajo rendimiento

## **Objetivos.**

Objetivo general.

*Al concluir el taller los participantes serán capaces de distinguir estrategias que les permitan afrontar aspectos conductuales, afectivos, somáticos, interpersonales y cognoscitivos, derivados del trauma provocado al ser víctimas de robo.*

Objetivos particulares

1. Controlar las manifestaciones de estrés
2. Expresar sentimientos de vergüenza, culpa e impotencia
3. Expresar la ira provocada por el evento
4. Controlar el miedo y la ansiedad
5. Comprender la realidad del incidente.
6. Distinguir las implicaciones del incidente en relación con la autoimagen y los conceptos y creencias personales.
7. Identificar actividades para retomar el control.
8. Identificar Primeros auxilios como medio preventivo ante futuras victimizaciones

## **Participantes.**

❖ Número de participantes

10 a 15 participantes

❖ Criterio de inclusión:

Victimas de robo

❖ Características generales

Edad. Mayores de 18 años

Sexo. Indistinto

Grado escolar. Indistinto

Nivel socioeconómico. Indistinto

Conocimientos previos. Ninguno en particular

❖ Forma de selección.

Una entrevista previa para identificar el nivel de reacción, buscando un nivel de reacción medio que se caracteriza por:

Experimentar algunos de los síntomas señalados en el perfil de crisis, y que tengan necesidad de ampliar las habilidades de afrontamiento o necesiten de un lugar para hacer frente a emociones abrumadoras.

❖ Forma de convocatoria.

Carteles en la zona cercana al lugar donde se realice.

Difusión por medio de redes sociales, Facebook, tumblr, twitter, google+.

**Aspectos generales del taller:**

❖ Duración

20 horas

Divididas en 5 sesiones de 4 horas.

❖ Materiales.

Computadora

Cañón

Rotafolio

Marcadores

Marcadores para pintarrón,

Pincelines,

Hojas blancas,

Plumas,

Reproducciones de material escrito.

❖ Criterios de evaluación.

Asistencia

Participación en la sesión

Desempeño en las dinámicas y actividades

Persistencia y perseverancia

Realización de las tareas asignadas

❖ Cartas descriptivas

Se incluyen a partir de la siguiente página.

<b>Taller de apoyo psicológico para víctimas de robo</b>				
Objetivo: Al concluir la sesión los participantes serán capaces de aplicar técnicas de respiración como estrategias para controlar las manifestaciones de estrés				
Instructor: Psicólogo o estudiante de psicología			No. de sesión. 1	
<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Materiales</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Forma de evaluación</b>
Encuadre 1ª. parte Presentación y análisis de expectativas con la dinámica "Telaraña" Aplicación del pretest de evaluación	<p>a) Se entrega a uno de los participantes la bola de estambre; este tiene que decir su nombre, procedencia, tipo de trabajo que desempeña, que espera del curso, que espera que no pase.</p> <p>b) El que tiene la bola de cordel toma la punta del mismo y lanza la bola al otro compañero, quien a su vez debe presentarse de la misma manera. Luego, tomando el hilo, lanza la bola a otra persona del círculo.</p> <p>c) La acción se repite hasta que todos los participantes quedan enlazados en una especie de tela de araña.</p> <p>d) Una vez que todos se han presentado, quien se quedó con la bola debe regresársela a aquel que se la envió, repitiendo los datos por esa persona; este último hace lo mismo, de manera que la bola va recorriendo la misma trayectoria, pero en sentido inverso, hasta regresar al compañero que inicialmente la lanzó.</p> <p>e) Aplicación del pretest.</p>	Una bola de cordel o estambre.	20 min.	Lista de cotejo Participación
Encuadre 2ª parte	<p>a) Presentación del curso. Explicar los objetivos y temas que se revisaran a lo largo del curso.</p> <p>b) Definir la dinámica de trabajo.</p> <p>c) Establecer acuerdos y compromisos.</p> <p>El Encuadre tiene como objetivo que los participantes obtengan toda la información necesaria respecto al taller. Esta información debe ser presentada por el instructor con la mayor claridad posible, quien responderá a las preguntas que se le hagan al respecto, de manera que quede muy claro cuáles son las funciones y responsabilidades que cada uno contrae.</p>	Rotafolio Marcadores	20 min	Lista de cotejo Participación.
Relato sobre el evento en	a) Solicitar a los participantes que piensen en una persona a la que	Hojas blancas y	40 min	Lista de cotejo

que se desarrolló el delito y las emociones que se generaron	estimen mucho, en quien confíen y a la que no hayan visto recientemente. b) Se proporcionaran hojas en la que escribirán una carta dirigida a esta persona y en la que le cuenten como han estado desde que la dejaron de ver y le relaten el evento del que fueron víctimas, la forma en que se sintieron en ese momento, lo que sucedió después y como han seguido sintiéndose. c) posteriormente se solicitara la lectura de esa carta. d) Se hará énfasis en la validez de los sentimientos y emociones manifestados	plumas		Desempeño Participación
Lectura comentada del texto: Victimas del robo.	Consiste en la lectura de un documento de manera total, párrafo por párrafo, por parte de los participantes, bajo la conducción del instructor. a) Se distribuye el texto a cada uno de los participantes. b) Se solicita a uno de los participantes que inicie la lectura del texto hasta algún signo de puntuación, c) Se indica el orden en que los participantes se sucederán en la lectura y se procede a seguirlo, al mismo tiempo, se realizan pausas con el objeto de profundizar en las partes relevantes del documento en las que se hacen comentarios al respecto. Se recomienda procurar que lean diferentes miembros del grupo y que el material sea claro, y hacer preguntas para verificar el aprendizaje (atención) y hacer que participe la mayoría.	Texto impreso para cada participante	20 min.	Lista de cotejo Desempeño Participación
Exposición sobre el tema del estrés	a) Explicar que es el estrés b) Señalar los efectos del estrés a nivel psicológico y fisiológico c) Aportaciones del grupo	Computadora Proyector Presentación en power point	20 min	Lista de cotejo Participación
	Receso		20 min	
Lluvia de ideas sobre el estrés provocado por el delito	a) Se plantea la pregunta, ¿qué malestares relacionados con el estrés se presentan después de haber sufrido el delito? La pregunta debe permitir que los participantes puedan responder a partir de su realidad, de su	Pintarrón y marcadores	20 min	Lista de cotejo Disposición para compartir experiencias.

	<p>experiencia.</p> <p>b) Cada participante debe decir una idea a la vez para poder saber lo que todos piensan acerca del tema. En esta etapa de la lluvia de ideas no se permite discutir las ideas que van surgiendo solamente se le pide al compañero que aclare lo que dice en caso que no se haya comprendido.</p> <p>Todos los participantes deben decir por lo menos una idea.</p> <p>c) Mientras los participantes van expresando sus ideas, se van anotando en el pizarrón.</p> <p>d) una vez terminado este paso, se discute para escoger aquellas ideas que resumen la opinión de la mayoría del grupo.</p>			
Técnicas de respiración para manejar el estrés.	<p>a) Exposición sobre el sustento teórico y los efectos psicofisiológicos de la respiración.</p> <p>b) Observación de videos relacionados</p> <p>c) Método de los cuatro pasos, Respiración de emergencia, Respiración yoguica.</p> <p>d) Método de los cuatro pasos, Respiración yoguica.</p>	Computadora Proyector	80 min	Lista de cotejo Desempeño Practica
Resumen técnica del mapa cognitivo tipo sol radiante	<p>a) En la parte central se anota el tema manejo del estrés con técnicas de respiración.</p> <p>b) En las líneas o rayos que circundan al sol (se añaden ideas obtenidas sobre el tema.</p>	Hojas blancas y plumines	20 min	Lista de cotejo Producto Identificación de conceptos y relación
Asignación de tarea y Cierre	<p>Tarea: Indicar que se sigan practicando las técnicas por lo menos una vez al día y sobre todo en los momentos en que se identifiquen reacciones de estrés.</p> <p>Cierre: Solicitar comentarios sobre la sesión.</p>	Material escrito con las técnicas de respiración Pintarron y marcadores	10 min	Lista de cotejo Participación

<b>Taller de apoyo psicológico para víctimas de robo</b>				
Objetivo: Al concluir el taller los participantes serán capaces de identificar y expresar la ira y la ansiedad provocados por el delito				
Instructor: Psicólogo o estudiante de psicología			No. de sesión. 2	
<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Materiales</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Forma de evaluación</b>
Presentación subjetiva	a) Se forman parejas y se pide a cada persona que compare a su compañero, con una cosa o un animal con el que de alguna manera identifica rasgos de su personalidad, y que explique el porqué de esa comparación.	-----	20 min	Lista de cotejo Desempeño
Preguntas dirigidas Repaso de la sesión anterior y comentarios sobre la tarea	a) Solicitar que algunos de los participantes resuman lo visto en la sesión anterior b) hacer aclaraciones o complementar la información. c) Preguntar acerca del desarrollo de la tarea d) En quienes la hicieron preguntar acerca de la experiencia. e) En quienes no la hicieron averiguar las razones e invitar a que se practique. f) Practicar grupalmente la respiración profunda.	Pintarrón y marcadores	20 min	Lista de cotejo Manejo de conceptos Desempeño
Estado mental derivado del robo	a) Se enumeran del 1 al 3 a todos los integrantes del grupo. b) Se reúnen todos los uno, todos los dos, y todos los tres, quedando así integrado tres equipos. c) Cada equipo debe hacer un resumen de uno de los temas. <i>1. El trastorno por estrés postraumático y otras reacciones en las víctimas del robo a casa</i> <i>2. El trastorno por estrés postraumático: una consecuencia de los asaltos</i> <i>3. Descripción del estado de salud mental y estrategias de afrontamiento en víctimas de asalto a mano armada.</i> d) Se vuelve a enumerar a cada integrante de cada equipo del 1 al 5, y se vuelve a distribuir cada número con sus iguales, haciendo ahora cinco equipos. e) Cada equipo debe sintetizar el círculo total, es decir, cada miembro de este nuevo equipo contribuirá a sintetizar el artículo	Fotocopias del material Rotafolio Marcadores	60 min	Lista de cotejo Trabajo colaborativo

	<p>aportando la síntesis que realizó inicialmente de la parte que le toco (aquí el facilitador retira las hojas del artículo, la síntesis debe hacerse por los miembros del equipo).</p> <p>f) Un equipo realizará una síntesis de los aspectos positivos, otros de los aspectos negativos, otro destacará las concesiones fundamentales del autor, otros su aplicación práctica y el último equipo hará un resumen de las reflexiones más importantes planteadas sobre el material y se les pedirá que lo representen gráficamente.</p>			
Centrar el enfoque en las dos emociones a revisar, la ira y la ansiedad	<p>a) Retomar los aspectos presentados por los equipos para resaltar las dos emociones del tema la ira y la ansiedad</p> <p>b) Centrar la importancia de una detección clara y de una expresión adecuada de los mismos, sin restar validez a su manifestación posterior al evento delictivo.</p>	Computadora Presentación	20 min	Lista de cotejo Participación
	Receso		20 min	
Técnica para la proyección de emociones desatadas por el evento	<p>a) Solicitar que cada participante elabore un dibujo que represente al sujeto o sujetos que lo asaltaron o robaron.</p> <p>b) Los dibujos se colocaran alrededor del salón a manera de galería.</p> <p>c) Se solicitara que cada participante se coloque frente al dibujo que elaboro, y se mantenga viéndolo fijamente mientras rememora el evento delictivo.</p> <p>d) Se pedirá que cierre los ojos y que piense en todo aquello que le gustaría decirle respecto a su comportamiento y a la forma en que lo hizo sentir durante el evento y como ha seguido sintiéndose. Es importante estar atento a las reacciones e intervenir en lo particular si fuera necesario.</p> <p>e) Guiar un ciclo de respiración profunda</p> <p>f) Solicitar que los participantes compartan su experiencia</p>	Hojas blancas Lápices Plumines negros	30 min	Lista de cotejo Desempeño Participación Capacidad para participar y compartir experiencias
Técnica Dialogo orientado	<p>a) Explicación de la técnica de reestructuración cognitiva</p> <p>b) Ejemplificar su aplicación básica</p>	Computadora Presentación Material	60 min	Lista de cotejo Atención

consigo mismo para el Manejo de la ira y la ansiedad	en situaciones relacionadas con el delito c) Asignar como tarea aplicar la técnica ante una situación detonante que se presente a lo largo de la semana	escrito		Participación
Asignación de tarea y Cierre	a) Grupalmente generar un resumen de lo visto en la sesión b) Solicitar que se identifiquen situaciones que provocan ira y revisar la forma en que se reacciona y posibles alternativas	Rotafolio Marcadores	10 min	Lista de cotejo Participación

<b>Taller de apoyo psicológico en crisis para víctimas de robo</b>				
Objetivo: Al concluir el taller los participantes serán capaces de aplicar estrategias para identificar los sentimientos de vergüenza, culpa e impotencia controlar el miedo				
Instructor: Psicólogo o estudiante de psicología			No. de sesión. 3	
<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Materiales</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Forma de evaluación</b>
Relajación inicial	<p>a) El facilitador comenzará a decir en un tono de voz suave y monótona y con un ritmo suave: "Aflojen los músculos del brazo izquierdo, los músculos del brazo izquierdo comienzan a relajarse poco a poco, se tornan blandos, flojos, suaves, sueltos, relajados... poco a poco se van tornando pesados cada vez más pesados...el brazo izquierdo se torna pesado, pesa, pesa más, y más, y más".</p> <p>b) Cuando el coordinador observe que los miembros del grupo se han concentrado y así sucesivamente para cada pierna, el tronco, etcétera.</p> <p>c) Continúa diciendo: "Todos los músculos del cuerpo están relajados, flojos, los brazos, las piernas, el cuello, los hombros, la espalda, el tronco, el abdomen,...se sientan relajados, tranquilos, agradablemente relajados y tranquilos, cada vez más relajados y tranquilos,... los brazos se van tornando caliente, cada vez más caliente, agradablemente caliente, se tornan pesado, cada vez más pesado, cada vez más pesado, esta sensación de calor y peso se va transmitiendo a las piernas, las piernas se van tornando calientes y pesadas, cada vez más calientes y pesadas, cada vez se sienten más tranquilos, más suaves, agradablemente relajados".</p> <p>d) Una vez lograda la relajación, el facilitador dirá: "En la medida en que cuente hasta tres, sus músculos se irán recuperando poco a poco, abrirán los ojos y seguirán tranquilos y relajados. Uno, dos y tres".</p>	-----	20 min	Lista de cotejo Participación y disposición
Preguntas	a) Solicitar que algunos de los	Pintarron y	20 min	Lista de

dirigidas Repaso de la sesión anterior y comentarios sobre la tarea	participantes resuman lo visto en la sesión anterior b) hacer aclaraciones o complementar la información. c) Preguntar acerca del desarrollo de la tarea d) En quienes la hicieron preguntar acerca de la experiencia. e) En quienes no la hicieron averiguar las razones que evitaron que se realizara y buscar alternativas para que se desarrolle	marcadores		cotejo Manejo de conceptos Participación
Exposición sobre el tema: Pensamientos erróneos	a) Explicar la forma en que los pensamientos pueden afectar el estado de ánimo de las personas b) señalar la importancia de detectar los pensamientos negativos y detenerlos o cambiarlos con el fin de detener o cambiar las emociones que generan	Presentación Computadora Cañón	20 min	Lista de cotejo Atención Participación
Actividad por equipos	a) Repartir texto acerca de los pensamientos erróneos para que cada equipo. b) Cada equipo debe generar una historia en la que el personaje principal sufra un robo o asalto señalando situaciones en las que se presenten pensamientos erróneos. c) Concluida la elaboración de los cuentos, estos se intercambiarán y se solicitará que cada equipo identifique y clasifique los pensamientos erróneos implicados y la manera en que estos podrían contrarrestarse d) Cada equipo expondrá el cuento y análisis realizado.	Rotafolio Marcadores	60 min	Lista de cotejo Nivel de análisis
	Receso		20 min	
Técnicas para el autocontrol emocional Detención del pensamiento	a) Explicación de la técnica de detención del pensamiento b) Ejemplificar su aplicación básica en situaciones relacionadas con el delito c) Asignar como tarea aplicar la técnica ante una situación detonante que se presente a lo largo de la semana	Computadora Presentación Material escrito Rotafolio Marcadores	45 min	Lista de cotejo Atención Participación
Técnicas para el autocontrol emocional Combatir pensamientos	a) Explicación de la técnica de reestructuración cognitiva b) Ejemplificar su aplicación básica en situaciones relacionadas con el delito	Computadora Presentación Material escrito Rotafolio	45 min	Lista de cotejo Atención Participación

distorsionados	c) Asignar como tarea aplicar la técnica ante una situación detonante que se presente a lo largo de la semana	Marcadores		
Cierre	a) Grupalmente generar un resumen de lo visto en la sesión	Rotafolio Marcadores	10 min	Lista de cotejo Participación

<b>Taller de apoyo psicológico para víctimas de robo</b>				
Objetivo: Al concluir el taller los participantes serán capaces de comprender la realidad del incidente e integrarlo a su experiencia de vida.				
Instructor: Psicólogo o estudiante de psicología			No. de sesión.4	
<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Materiales</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Forma de evaluación</b>
Técnica de integración "Personalidad"	La finalidad de este ejercicio es la de promover un mejor conocimiento de uno mismo en una reflexión sobre la propia realidad, captada por uno mismo y por los demás. a) Se organizan subgrupos de 6 a 8 personas; cada participante toma hojas y escribe: · ¿Quién pienso que soy? · ¿Qué es lo que mis compañeros piensan que soy? · ¿Qué desearía ser yo? · Qué desearían los demás que yo fuera? · ¿Qué hay de común en lo que todos dicen positivamente de mí? · ¿Qué hay de común en lo que todos dicen negativamente de mí? · Reflexionando sobre todo: ¿quién soy yo? b) Libremente, cada participante puede exponer en el grupo la síntesis de lo que contestó. c) Luego se hace una conversación de ayuda recíproca o de profundización.	Hojas blancas Plumin	20 min	Lista de cotejo Participación y disposición
Repaso de la sesión anterior y comentarios sobre la tarea	a) Solicitar que algunos de los participantes resuman lo visto en la sesión anterior b) hacer aclaraciones o complementar la información. c) Preguntar acerca del desarrollo de la tareas d) En quienes la hicieron preguntar acerca de la experiencia.	Pintarron y Marcadores	20 min	Lista de cotejo Manejo de conceptos Participación
Trabajo grupal lluvia de ideas Matriz de clasificación Tipos de victimas	a) A cada integrante se le proporcionara un juego de copias con las clasificaciones victimologicas b) Se realizara una lectura individual en la que cada participante identifique ideas clave dentro del texto c) Grupalmente se elabora una matriz de clasificación - Se identifican los elementos que	Rotafolio Marcadores	30 min	Lista de cotejo Detección de ideas clave Participación

	<p>se desean clasificar y se hace un listado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se organizan los elementos en grupos iniciales</li> <li>- Se determinan los elementos y las categorías que se van a clasificar</li> </ul> <p>d) Los equipos presentan su cuadro y lo explican brevemente</p>			
<p>Trabajo por equipo Mapa conceptual factores victimologicos</p>	<p>a) El grupo se organizara en cuatro equipos</p> <p>b) A cada equipo se le entregara material escrito respecto al tema</p> <p>c) Cada equipo se organizará para elaborar un mapa conceptual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El primer paso es leer y comprender el texto</li> <li>- Se localizan y se subrayan las ideas o palabras más importantes</li> <li>- Se determina la jerarquización de dichas palabras</li> <li>- Se establecen relaciones entre las palabras clave. Para ello es conveniente utilizar líneas para unir los conceptos</li> <li>- Es recomendable unir los conceptos con líneas que incluyan palabras que no son conceptos para facilitar la identificación de las relaciones (conectores)</li> </ul>	<p>Rotafolio Marcadores</p>	<p>30 min</p>	<p>Lista de cotejo Detección de ideas clave Participación Producto Mapa conceptual</p>
	<p>Receso</p>		<p>20 min</p>	
<p>Desarrollo de la asertividad</p>	<p>a) Exposición acerca de la asertividad</p> <p>b) Explicación y ejemplificación del entrenamiento asertivo, en situaciones relacionadas con el delito y sus consecuencias</p> <p>c) Asignación de tarea identificar el tipo de respuesta que más se usa y practicar el uso de respuestas asertivas en por lo menos una situación</p>	<p>Computadora Presentación Material escrito Rotafolio Marcadores</p>	<p>45 min</p>	<p>Lista de cotejo Atención Participación</p>
<p>Entrenamiento en solución de problemas para encontrar actividades que ayuden a retomar el control</p>	<p>a) Exposición acerca del procedimiento para entrenar en la solución de problemas</p> <p>b) Ejemplificación del uso del procedimiento en la solución de un problema relacionado con el delito y sus consecuencias</p> <p>c) Asignación de tarea, poner en práctica una de las resoluciones encontradas y evaluar su resultado</p>	<p>Computadora Presentación Material escrito Rotafolio Marcadores</p>	<p>45 min</p>	<p>Lista de cotejo Atención Participación</p>
<p>Cierre</p>	<p>a) Grupalmente generar un resumen de lo visto en la sesión</p>	<p>Rotafolio Marcadores</p>	<p>10 min</p>	<p>Lista de cotejo Participación</p>

<b>Taller de apoyo psicológico en crisis para víctimas de robo y asalto</b>				
Objetivo: Al concluir el taller los participantes serán capaces de distinguir actitudes de resiliencia, autoeficacia y crecimiento postraumático, como estrategias de afrontamiento ante una situación de crisis.				
Instructor: Psicólogo o estudiante de psicología			No. de sesión. 5	
<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Materiales</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Forma de evaluación</b>
Dinámica de integración	<p>Todos caminan sueltamente, concentrados en lo que están haciendo y lo que están sintiendo. El coordinador va señalando los distintos estados por los cuales cada uno irá pasando.</p> <p>a) Piernas, brazos y cuerpo se rigidizan.  b) Tronco, cuello y cabeza se rigidizan.  c) Los ojos sólo pueden mirar hacia adelante.  d) No pueden expresar sentimiento alguno.  e) Sus ojos no ven. Se han transformado en robots.  f) Caminan como tales e ingresan a una cámara frigorífica.  g) Se quedan allí estáticos, por unos minutos.  h) Entra un haz de luz por la puerta del frigorífico y lentamente se vuelven a recuperar, pero sin establecer ninguna comunicación con los demás. Tan sólo los ven.  i) Con un movimiento artificioso, se dan cuenta que pueden comunicarse y expresar distintas emociones o sentimientos.  j) Vuelven a ser normales.</p> <p>Finalmente, comparten entre todos la experiencia, señalando principalmente lo que sintieron en cada etapa.</p>	-----	20 min	<p>Lista de cotejo  Atención  Participación</p>
Repaso de la sesión anterior y comentarios sobre la tarea	<p>a) Solicitar que algunos de los participantes resuman lo visto en la sesión anterior  b) hacer aclaraciones o complementar la información.  c) Preguntar acerca del desarrollo de las tareas.  d) Averiguar el tipo de respuesta que cada uno identificó y la situación en la que actuó de forma asertiva, así como si está forma de reacción resultó efectiva y de haber</p>	Pintarrón y Marcadores	30 min	<p>Lista de cotejo  Manejo de conceptos  Participación  Intercambio de experiencias</p>

	<p>casos en los que no se hizo indagar por qué y ayudar a encontrar alternativas para volver a intentarlo</p> <p>e) Averiguar además si se aplicó alguna de las soluciones identificadas durante la sesión, si fue así como califica los resultados, de haber casos en los que no se haya aplicado ninguna opción averiguar las razones y ayudar encontrar formas para que lo realice.</p> <p>Para concluir el repaso mencionar las técnicas que se revisaron a lo largo del taller y solicitar comentarios sobre el seguimiento que se les ha dado.</p>			
Trabajo colaborativo resiliencia, autoeficacia y crecimiento postraumático	<p>a) Se enumeran del 1 al 3 a todos los integrantes del grupo.</p> <p>b) Se reúnen todos los uno, todos los dos, y todos los tres, quedando así integrado tres equipos.</p> <p>c) Cada equipo debe hacer un resumen de uno de los temas. resiliencia, autoeficacia y crecimiento postraumático. Es importante señalar que cada uno de los integrantes debe comprender perfectamente el tema ya que será responsable de compartirlo con sus compañeros.</p> <p>d) Posteriormente los integrantes de cada equipo por separado deberán de numerarse nuevamente.</p> <p>e) Se formaran nuevos equipos reuniendo a los numero uno de los tres equipos, a los dos, los tres etc.</p> <p>f) Cada equipo deberá elaborar un mapa mental que integre los tres temas y un cartel alusivo al afrontamiento de la experiencia de ser víctima de robo.</p> <p>g) los equipos explicaran brevemente cada mapa mental, así como el cartel elaborado.</p>	Rotafolio Marcadores	70 min	Lista de cotejo Comprensión de conceptos Participación Intercambio de experiencias
	Receso		20 min	
Explicación y representación primeros auxilios psicológicos	<p>a) Explicar en qué consisten los primeros auxilios psicológicos</p> <p>b) Describir el procedimiento</p> <p>c) Plantear situaciones hipotéticas, solicitar que libremente se formen equipos que elijan una de las situaciones y representen la</p>	Fotocopias del material impreso		Lista de cotejo Comprensión de proced Participación Intercambio de opiniones

	<p>aplicación de los primeros auxilios. d) Discusión grupal.</p>			
<p>Cierre Aplicación de post test.</p>	<p>a) El capacitador presentará a los participantes las siguientes interrogantes, para ser respondidos individualmente: ¿Me gusto?, ¿No me Gusto? ¿Qué Aprendí?, ¿Qué otras cosas me gustaría aprender?, ¿Cómo la pasé? ¿Cómo me sentí? b) Se formaran grupos de 4 a 6 integrantes. A nivel grupal, cada participante comentara las respuestas y, entre todos producirán un cartel que de cuenta de los aspectos positivos y negativos de la experiencia vivida. c) Cada grupo expondrá su producción y el coordinador dará su opinión respecto de la experiencia. d) Aplicación de postest de evaluación</p>	<p>Rotafolio Marcadores</p>	<p>40 min</p>	<p>Lista de cotejo Comprensión de procedimiento Participación Intercambio de opiniones</p>

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Teniendo en consideración los niveles actuales de violencia y sobretodo la cantidad de robos que ocurren y que de acuerdo a Hernández y Sánchez (2012) representaron en su conjunto el 49.4% de los delitos ocurridos en el 2010. Es necesario reconocer la necesidad de identificar y atender las problemáticas psicológicas derivadas de la victimización causada por este delito, ya que ha decir de Fernández (2012) no solo atenta contra lo material sino que afecta directamente la tranquilidad del individuo sobre todo cuando ocurre con violencia pues además de disminuir su seguridad y libertad atenta contra su integridad física.

El termino delito de robo agrupa 12 modalidades del delito que de acuerdo al código penal federal puede estar agravado por 16 distintos aspectos, esto conduce a que las víctimas del mismo puedan tener tipologías muy diversas así como que se generen consecuencias también distintas a nivel psicológico.

A decir de Marchiori (2006) *“el delito quiebra, fractura la vida de la persona que padece la violencia. Se produce un cambio 'existencial' en la víctima relacionada a sus costumbres, a sus hábitos, a su mirada hacia las personas que afectan sus relaciones de confianza, su seguridad familiar, social y cultural”* (p. 1). De acuerdo con esta autora el elevado estrés que produce el delito perturba en niveles profundos a la persona que se ve afectada sin importar el tipo de delito y las circunstancias en las que ocurra.

Para comprender la variedad de efectos, es necesario recurrir a la victimología, identificar los posibles tipos de victima que plantean diversos autores y entender como el comportamiento de la persona puede llevarla o no a su situación de víctima. Analizar los factores victimogenos y la victidinamica con la intención de comprender la manera en que estos aspectos afectan la situación particular de cada víctima.

Distinguir entre los rasgos que pueden fortalecer o propiciar los efectos del delito en la salud mental, distinguir entre las lesiones psíquicas y las secuelas emocionales que una vivencia victimologica puede provocar y que pueden ser solo pasajeras e incluso llegar hasta estrés postraumático.

Ante la problemática derivada de la victimización por delito de robo con violencia, la Intervención en crisis específicamente el Modelo amplio de intervención propuesto por Slaikeu ofrece una alternativa clara de intervención ya que de acuerdo con el propio autor *“Numerosos acontecimientos relacionados con la actividad delictiva se han analizado en términos de materia de crisis... varias especies de ataque físico, como violación y robo con violencia, pueden entenderse como incidentes cuyas manifestaciones psicológicas de trastorno y desorganización conducen a las víctimas a crisis vitales de desastre total”* (Slaikeu, 2011 p. 85).

En este sentido Musicate 2005 agrega que pensar en intervención en crisis implica considerar un *“fenómeno agudo, un conflicto que ha sufrido un incremento en su intensidad al punto de tornarse urgente su resolución o por lo menos el poder de abordarlo y encaminarlo de alguna forma, ya que la vida cotidiana del sujeto se ha envuelto insostenible”*

Adoptar este modelo como medio de intervención implica identificar a la victimización por delito de robo con violencia, como un suceso precipitante que de acuerdo con las características propias del mismo y de la situación del sujeto en ese momento representa una amenaza para su estructura cognoscitiva.

Siguiendo los postulados de Slaikeu, será posible evaluar los subsistemas conductual, afectivo, somático, interpersonal y cognoscitivo del individuo, así como sus relaciones a nivel micro (familia y grupo social), exo (comunidad, mundo laboral, sistemas de vecinos) y macro (valores y cultura)

Otro de los planteamientos de este modelo establece es la brevedad del tratamiento, propone un plazo de seis semanas para que la proximidad de la

crisis incremente la oportunidad de crecimiento y se evite que algunos patrones negativos y hábitos disfuncionales se adhieran al comportamiento de la persona.

Por ultimo cabe recordar que Slaikeu plantea un modelo organizado en dos instancias, para conseguir organizar y diferenciar las técnicas, extensión del tratamiento, organización de servicios específicos y entrenamiento y metas a corto y largo plazo.

Otro de los referentes que pueden guiar la intervención a víctimas del delito proviene del Manual sobre el uso y aplicación de la Declaración de Principios de Justicia Básicos para las Víctimas de Delito y Abuso del Poder.

Dentro de sus planeamientos la ONU señala directrices pensadas específicamente para víctimas del delito por lo que ofrece una perspectiva clara de las necesidades de atención generadas por la violencia directa.

El manual mencionado incluye modificaciones en las técnicas de intervención en crisis para situaciones de delito específicas, de las cuales resulta significativa para la propuesta de intervención que se plantea es la denominada intervención retrospectiva de crisis de la que se señala que se puede usar meses o años después de la victimización delictiva, y ya que se refiere a la evocación de recuerdos extendidos puede durar varias horas.

Por lo general se centra en la expresión del hecho, la validación y la integración de la experiencia traumática ya que los aspectos de integridad física y seguridad se han superado y por tanto perdido importancia. Los aspectos que se integran son la reacción a la crisis, el estrés a largo plazo, las estrategias de manejo orientadas hacia la comunidad y además las preocupaciones sobre la transferencia intergeneracional el trauma.

Debido a que la propuesta que busca generarse es un taller se incluyen referentes enfocados a la atención de víctimas del delito, la primera proviene del

manual "Working With Victims of Crime" en el manual se enfatiza la idea de que no todas las víctimas son iguales, y que esa idea es primordial para tratar de comprender como se desplaza la víctima desde el acto delictivo hasta retomar lo que consideraba su "vida normal". Señala que es necesario reconocer que cada persona va a tomar un camino único, pero hay aspectos que la mayoría de las personas enfrentaran al convertirse en víctimas de un delito.

Entre los planteamientos que provee este manual se señala la importancia de la gravedad del hecho y las lesiones provocadas, más que del delito en sí. Así mismo incluye el modelo de victimización, recuperación que ilustra la transición del individuo de antes de ser víctima a la reorganización y resolución.

Es fundamental identificar si el nivel de reacción es bajo, moderado o alto para sobretodo evitar que en un solo grupo se mezclen personas con reacciones severas con aquellos cuyas reacciones sean menores.

Es importante advertir que debe buscarse siempre un enfrentamiento positivo aunque a decir de Hill (2012) La distinción entre las estrategias positivas y negativas puede resultar difícil en algunos casos ya que para alguna las investigaciones estrategias como la evasión y la disociación pueden resultar de provecho sobre todo en las fases iniciales de "shock" pero resulta dañinas al paso del tiempo.

Se incluye además el concepto de resiliencia , que se refiere a la habilidad de las personas para mantener un estado de balance ante los cambios y está relacionada con una serie de características que pueden ayudar a la víctima a desarrollar mejores forma de enfrentamiento

Hill (2011) incluye el modelo desarrollado por Prochaska titulado Transtheoretical Model of Change (TMC); conocido en español como Modelo Transteórico de Comportamiento; que trata de entender cómo cambian las personas tanto en tratamiento como por sí mismas, diferenciando cuatro etapas distintas: precontemplación, contemplación, preparación, acción y

mantenimiento. Se aclara que una persona puede estar simultáneamente inclusive en todas las etapas y desplazarse de acuerdo a la situación.

Hill aclara que si bien el uso de este modelo no está muy difundido en el apoyo a víctimas del delito, resulta útil para que el personal que brinda apoyo entienda la situación de las víctimas y los servicios que le serán requeridos.

Otro referente para la implementación del taller se desprende del capítulo manejo de grupos para la atención a víctimas que forma parte de la guía práctica de salud mental en desastres que señala que debe tenerse en cuenta que para complementar intervención psicológica individual es necesario implementar procesos grupales de apoyo mutuo, la socialización y la reconstrucción de proyectos de vida.

Se proponen como reglas: No aconsejar. No ponerse de ejemplo (el auxiliador). No enfatizar excesivamente los aspectos positivos. Frases como “Podría haber sido peor” pueden ser contraproducentes. No minimizar el hecho; la frase “No pasa nada” suele ser negativa. No bromear, la ironía puede ser ofensiva o contraproducente. No dramatizar; si la persona llora, el auxiliador no tiene por qué hacerlo. No engañar a la víctima, ni fingir. No favorecer la actitud de culparse. No actuar defensivamente. No favorecer dependencias directas del afectado con el auxiliador.

Teniendo en cuenta el taller que se propone la alternativa es un grupo psicoeducativo y de apoyo emocional que ha decir del manual están integrados con personas que comparten problemas y necesitan de una ayuda similar creada por una situación común.

Este tipo de grupos no pueden ser de una sesión única lo recomendable es que se trabaje durante varias sesiones y que éstas estén relacionadas; si lo que se desea a este grupo evolucione hacia un grupo de autoayuda o ayuda mutua es recomendable que a lo largo de las sesiones el facilitador vaya siendo sustituido por participantes del grupo que posean liderazgo.

Debiéndose optar por una estructura cerrada después de las dos primeras sesiones no se aceptan nuevos integrantes, tiene un número de sesiones determinado, se desarrolla a partir de un programa específico y con reglas claras de trabajo. El hecho de que su inicio y fin estén claramente definidos, de que los participantes puedan conocerse y establecer una relación fuerte y que da la posibilidad de trabajar de manera más profunda la problemática; son sus ventajas.

Para lo anterior se considera que un perfil de crisis para la víctima de robo incluye lo siguiente:

Conductual: Miedo a salir, o bien a dejar el vehículo o la casa e incluso a permanecer solo en ella.

Afectiva: Miedo, ira-hostilidad, vergüenza, ansiedad, depresión, culpa, baja autoestima, duelo, impotencia.

Somática: Tensión muscular, dolor de cabeza, estrés

Interpersonal: Cambios en las relaciones personales, evitación, alienación

Cognoscitiva: Falta de atención y de concentración, recuerdos intrusivos, bajo rendimiento.

Estableciendo como tareas para la supervivencia física, la expresión de sentimientos, el dominio cognoscitivo y las adaptaciones culturales.

1. Controlar las manifestaciones de estrés
2. Identificar y expresar sentimientos de vergüenza, culpa e impotencia
3. Expresar la ira provocada por el evento
4. Controlar el miedo y la ansiedad
5. Comprender la realidad del incidente. Auto comparación

Para la implementación del taller se parte de las propuestas incluidas por Slaikeu, es por eso que la primera sesión incluye el relato del evento, para acercarse a la percepción personal del suceso precipitador y de las emociones que se generaron, aportando como primera herramienta de enfrentamiento técnicas de respiración para el manejo de estrés.

La segunda sesión se centra en la identificación y expresión de la ira y la ansiedad y para ello se propone una revisión del estado mental de los participantes por medio de una lectura previa para proveer de una herramienta que permita proyectar y reconocer las emociones.

En la tercera sesión se proveerán herramientas para identificar sentimientos de vergüenza, culpa e impotencia y para controlar el miedo, a partir de una revisión de los pensamientos erróneos y la técnica de detención del pensamiento y una revisión de técnicas de autocontrol emocional para combatir pensamientos distorsionados.

Para la cuarta sesión se propone la búsqueda de la integración de la experiencia, analizando las clasificaciones de víctimas y los factores victimológicos; y se propone la búsqueda de soluciones para encontrar actividades que ayuden a retomar el control.

La última sesión se enfoca en los temas resiliencia, autoeficacia y crecimiento postraumático y a la representación de los primeros auxilios psicológicos como medio para prevenir secuelas ante futuras victimizaciones.

Evidentemente la atención a víctimas del delito tanto en el caso del robo con violencia como de otro tipo de delitos, es una situación que necesita de atención por parte de instituciones y de los psicólogos, encontrar alternativas para que la experiencia pueda ser incluida en la historia de vida del paciente de forma positiva es necesario debido a las condiciones actuales de inseguridad.

Espero que lo planteado en este trabajo pueda servir de referente para desarrollos previos que busquen de igual manera atender a esta problemática.

La revisión de medios distintos a la intervención en crisis o al uso de taller como forma de atención es un campo de exploración necesaria en este ámbito.

## REFERENCIAS

- Arias, J. E. (2006). Apuntes sobre el sistema Italiano de las circunstancias del delito: Evolución del pensamiento penal y moderno y aproximación al derecho actual. *Revista Electrónica del Departamento de Derecho de la Universidad de La Rioja*, 125-152. Recuperado de Revista Electronica del Departamento de Derecho de la Universidad de la Rioja (REDUR): <http://www.unirioja.es/dptos/dd/redur/numero4/arias.pdf>
- Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas*. Recuperado de Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal: [https://www.unodc.org/pdf/compendium/compendium\\_2006\\_es\\_patrt\\_03\\_02.pdf](https://www.unodc.org/pdf/compendium/compendium_2006_es_patrt_03_02.pdf)
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal II Legislatura. (2003). *Ley de atención y apoyo a las víctimas del delito para el Distrito Federal*. Recuperado de Justicia México: <http://mexico.justia.com/estados/df/leyes/ley-de-atencion-y-apoyo-a-las-victimas-del-delito-para-el-distrito-federal/>
- Caballero, M. A., & Teresa, R. L. (2000). El trastorno por estrés postraumático y otras reacciones en la víctimas del robo a casa. *Salud mental*, vol. 23, pag 8-17. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58212302>
- Camara de Diputados H. Congreso de la Unión. Centro de Documentación, Información y Análisis. (2009). *Código penal Federal*. Recuperado de Justicia México: <http://mexico.justia.com/federales/codigos/codigo-penal-federal/>
- Carbonell, C., & Carvajal, C. (2004). El trastorno por estrés postraumático: una consecuencia de los asaltos. *Revista Médica de Chile*, 839-844. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872004000700008&lng=es&tlng=es.10.4067/S0034-98872004000700008o](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000700008&lng=es&tlng=es.10.4067/S0034-98872004000700008o)
- Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C (CIDAC). (2013). *8 Delitos Primero. Índice Delictivo CIDAC*. México, D.F.: CIDAC.
- Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos . (2013). *Ley General de Víctimas* . Recuperado de Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión : <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>

- Couture, E. J. (2004). *Vocabulario juridico* (tercera ed.). Argentina: Iztaccihuatl.
- Damert, L. &. (2006). Does it Take a village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics & Society*, Vol. 48, (No. 4), 27-51. doi:10.1353/lap.2006.0043
- De Taborda, C. (2006). Principales problemas psicosociales y principales pautas para su atención. En Organización Panamericana de la Salud, J. Rodríguez, & P. R. Zaccarelli Mónica (Edits.), *Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres* (págs. p. 43 - 70). Washington D.C: OLS
- Doran, B., & Burgess, M. (2012). *Putting Fear of Crime on the Map. Investigating Perceptions of Crime Using Geographic Information Systems*. New York: Springer.
- Echavarrí Cánovas, C. j. (2012). *Panorama Estadístico de la Violencia en México*. México: Centro de Investigación y Estudios de seguridad (CIES), Colegio de México, Secretaría de Seguridad Pública. Recuperado de <http://www.cies.gob.mx/Libro13.html>
- Echeburúa, E., & De Corral, P. (2005). ¿Cómo evaluar las lesiones psíquicas y las secuelas en las víctimas de delitos violentos? *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, Vol. 5, pp 57-73. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2382705>
- Espinosa, A., & Tapias, A. (2012). *Psicología y acompañamiento de víctimas*. Recuperado de Issuu.com/satellitetech2013: [http://issuu.com/satellitetech2013/docs/m\\_dulo\\_3\\_usb\\_unidad2](http://issuu.com/satellitetech2013/docs/m_dulo_3_usb_unidad2)
- Fernández, C. (2007). Violencia y agresiones: pinceladas para una nueva perspectiva psicosocial interaccionista. En J. Martínez, *Perspectivas y retrospectivas de la psicología social en los albores del siglo XXI* (págs. 163 - 170). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Garrone, J. A. (2008). *Diccionario manual jurídico AbeledoPerrot*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Giner, A. C. (2011). Aproximación psicológica de la victimología. *Revista Derecho y Criminología. Anales 2011 - Nº 1*, 25-54.
- Grunert, S., & Vasquez, M. (2007). Victimología: Aproximaciones para un modelo de intervención integral con víctimas. En Corporación de asistencia Judicial de Valparaíso, *Atención a Víctimas de delitos Violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007)* (pág. 264). Viña del Mar, Chile: RIL editores.

- Gutierrez de Piñeres, C., & Pérez, C. (2009). *Revisión teórica del concepto de victimización secundaria*. (Liberabit, Ed.) Bibliografía latinoamericana en revistas de investigación científica y social. Recuperado de Dirección General de Bibliotecas universidad Nacional Autonoma de México: <http://132.248.9.34/hevila/Liberabit/2009/vol15/no1/5.pdf>
- Harrison, C. A., & Kinner, S. (1998). Correlates of psychological Distress Following Armed Robbery. *Journal of Traumatic Stress, Volume 11*, pp. 787 - 798. doi:10.1023/A:1024405802709
- Hernandez, J., & Sanchez, L. (2012). Delitos de Robo en México: Tendencias de la incidencia. En C. Canovas, *Panorama Estadístico de la violencia en México* (págs. 150-194). Recuperado de <http://www.cies.gob.mx/Libro13.html>
- Hill, J. K. (2003). *Victims' Response to Trauma and Implications for Interventions: A selected Review and Synthesis of the literature*. Montreal, Canada: Policy Centre for Victims Issues, Research and Statics Division. Recuperado [http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/rr03\\_vic2/rr03\\_vic2.pdf](http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/rr03_vic2/rr03_vic2.pdf)
- Hill, J. K. (2009). *Working with victims of crime: A manual applying research to clinical practice*. Ottawa: Government of Canada. Recuperado de <http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/res-rech/index.html>
- Hernandez, J. C., & Sanchez, L. (2012). Delitos de Robo en México: Tendencias de la incidencia. En C. J. Canovas, *Panorama Estadístico de la violencia en México* (pág. 315). México: CIES Centro de Investigación y Estudios de Seguridad.
- ICESI Instituto Ciudadano de Estudios Sobre la Inseguridad A.C. (2009). *Victimización, incidencia y cifra negra en México. Analisis de la ENSI-6*. Recuperado de Seguridad con democracia: [http://www.seguridadcondemocracia.org/administrador\\_de\\_carpetas/Encuestas/analisis/cuaderno\\_8\\_analisis%20de%20la%20ENSI-6.pdf](http://www.seguridadcondemocracia.org/administrador_de_carpetas/Encuestas/analisis/cuaderno_8_analisis%20de%20la%20ENSI-6.pdf)
- INEGI Instituto Nacional de Estadística Geografía y Estadística. (6 de Octubre de 2014). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)*. Recuperado de Tabulados Basicos: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabuladosbasicos/tabdirecto.aspx?c=33685&s=est>
- INEGI Instituto Nacional de Geografía informática y Estadística. (2013). *Clasificación Estadística de Delitos (CED) 2012*. Mexico: INEGI. Obtenido de [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/clasificadores/clasi\\_delito\\_12/CED\\_2012.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/clasificadores/clasi_delito_12/CED_2012.pdf)

- James, R., & Guilliland, B. (2008). *Crisis Intervention Estrategias*. Belmont, C.A. USA: Brooks/Cole Cengage Learning .
- Ki-Moon. B., (2009). *Promoción del desarrollo mediante la reducción y la prevención de la violencia armada. Informe del Secretario General*. Nueva York: Asamblea General de las Naciones Unidas. Recuperado de <http://api.ning.com/files/xDIGfGpukFqgWf4jH8ieSjQL076AirR1sKPTqyro3r5NSnF3Z1v1rfwM03fqIVQb2g5TTrxsYlxxgKLzp912RejyWEZgi25N/Promociondeldesarrollomediantelareduccionylaprevenciondelaviolenciaarmada.pdf>
- Kleck, G., & DeLone, M. (1993). Victim Resistance and Offender Weapon Effects in Robbery. *Journal of Quantitative Criminology*, Vol. 9, pags. 55-81. Recuperado de <http://www.hoplofobia.info/wp-content/uploads/2014/05/Victim-Resistance-and-Offender-Weapon-Effects-in-Robbery.pdf>
- Lorente, F. (2008). *Asistencia Psicológica a víctimas*. Madrid: Arán Ediciones, S.L. .
- Machicado, J. (2010). *Concepto del delito*. Obtenido de Apuntes jurídicos en la Web: <http://ermoquisbert.tripod.com/pdfs/concepto-delito.pdf>
- Marchiori, H. (1993). La personalidad de la mujer delincuente. En J. Piña Palacios, *La mujer delincuente* (págs. 191-205). Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Marchiori, H. (2002). *Criminología. La víctima del delito*. México : Porrúa.
- Marchiori, H. (2006). Los procesos de victimización. Los avances en la asistencia a víctimas. *Congreso Internacional de Derecho Penal y VII Jornadas de Justicia Penal* (pág. 10). Ciudad de México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.
- Marchiori, H. (2009). *Psicología Criminal*. Mexico : Porrúa .
- Marín, C., Palacio, Y., Orrego, Y., & Aguirre, C. (2008). Descripción del Estado de salud mental y estrategias de afrontamiento en víctimas de asalto a mano armada en la ciudad de Medellín (Colombia). *International Journal of Psychological Research*, Vol. 1(No. 2), 31-40. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023508005.pdf>
- Mexico Evalua. (2011). *SIIS Sistema de índices e indicadores en Seguridad Pública*. Mexico, D.F: Mexico Evalua. Recuperado de <http://mexicoevalua.org/2011/01/siis-sistema-de-indices-e-indicadores-en-seguridad-publica/>

- Ministry of Public Safety and Solicitor General, Victim Services and Crime. Prevention Division. (2009). *Victims of Crime. Victim service worker handbook*. British Columbia, Canada: British Columbia Ministry of Attorney General. Recuperado de <http://www.pssg.gov.bc.ca/victimservices/shareddocs/victim-service-worker-victims-of-crime.pdf>
- Musicante, R. (2005). Intervención en crisis, ¿enquadre o dispositivo analítico? En S. Bleichmar, R. Musicante, & C. Schenquerman, *Intervención en crisis ¿enquadre o dispositivo analítico?* (págs. 33-72). Córdoba, Argentina: Brujas .
- National Center for Victims of Crime. (2002). Robbery Victimization. *Brochure*. Recuperado de [https://www.ncjrs.gov/ovc\\_archives/reports/help\\_series/pdfxt/robberyvictimization.pdf](https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/help_series/pdfxt/robberyvictimization.pdf)
- Neuman, E. (Septiembre de 2006). Benjamín Mendelsohn: Precursor de la autonomía científica de la victimología. *Inter Criminis Revista de Ciencias penales*(7), 131-143. Recuperado de [de Inter Criminis Revista de Ciencias penales](#) .
- Oficina de derechos Humanos y justicia, Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. (2001). *Manual de victimología. Víctimas, derechos y justicia*. Córdoba, Argentina: Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. Recuperado de: <http://new.pensamientopenal.com.ar/21122009/derechoshumanos03.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2006). *Guía Práctica de salud mental en desastres*. (J. Rodríguez, M. Zaccarelli, & R. Pérez, Edits.) Washington, D.C.: OPS.
- Pacheco , T., Gutierrez , N., & Martín , C. (2014). Evaluación de la sintomatología Psíquica tras un suceso vital estresante. *Cuadernos de Crisis y emergencias. Revista semestral de la psicología de las emergencias y la intervención en crisis.*, Vol. 2(No. 13 ), pag. 8 - 18.
- Palacios, A. J. (2009). *Evaluación de Preseca de Sintomatología de Trastorno de Estrés Agudo en Víctimas de Robo Violento. Tesis Licenciatura*. Mexico, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ramírez , D. (1998). *Los Delitos Graves y sus consecuencias* . San Luis Potosí : Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Rodríguez , M. (2006). *¿Como elige un delincuente a sus víctimas?* Mexico: Instituto Nacional de Ciencias Penales INACIPE.

- Rodriguez , M. (2008). La elección de la víctima. *Eguzkilore, cuaderno de del Instituto Vasco de Criminología* (22), 155-168. Recuperado de <http://www.ehu.es/documents/1736829/2176658/07+Rodriguez.indd.pdf>
- Rodriguez M (2011). *¿Cómo elige un delincuente a sus víctimas? Victimización sexual, patrimonial y contra la vida*. México D.F.: Instituto Nacional de Ciencias Penales - Ubijus.
- Ruback, R. (2013). Advice to crime victims: Effects of crime, victim, and advisor factors. En M. McShane , & F. Williams , *Victims of crime and the victimization process* (págs. 281-300). New York: Garland Publishing .
- Ruiz, J. I. (2007). Procesos Sociales relacionados con el miedo al crimen, la satisfacción con la policía y la victimización: El caso de la cultura ciudadana. *International e-journal of criminal science*, 1-29. Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/inecs/article/view/17/19>
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Publica (SESNSP). (2013). *Incidencia Delictiva del Fuero Comun*. México, D.F: Centro Nacional de Información SEGOB Secretaria de Gobernación.
- Slaikeu, K. A. (2011). *Intervención en Crisis: Manual para practica e investigación*. (2da. ed.). (M. E. Gomez, Ed., & M. Chavez, Trad.) Mexico, D.F: Editorial el Manual Moderno.
- Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2006). *Las modalidades o calificativas del delito que deben incluirse en el auto de formal prisión*. Mexico: Instituto de Investigaciones Juridicas de la Universidad Nacional Autonoma de México.
- Tovar, A. (2013). Asalto y robo, sus diferencias. *Diario Sintesis Vox*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2014, de <http://sintesis.mx/vox/nota.php?id=11319&plaza=hidalgo>
- United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention. (1999). *Handbook on justice for Victims. On use and application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York. Obtenido de [http://www.unodc.org/pdf/criminal\\_justice/UNODC\\_Handbook\\_on\\_Justice\\_for\\_victims.pdf](http://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/UNODC_Handbook_on_Justice_for_victims.pdf)
- Uribe, A., & Romero, S. (2008). Vulnerabilidad y victimización en el Estado Mexicano. *Espiral*, 75-95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13804203>
- Valero, S. (2006). Primera Ayuda Psicologica. En Organizacion Panamericana de la Salud, J. Rodriguez, M. Zaccarelli, & P. Ricardo (Edits.), *Guia*

*Practica de la Salud Mental en desastres* (págs. p. 125-134). Washington D.C: OPS.

Victim support. (2006). *Improving the mental health of the population: towards a strategy on mental health for the European Union*. Recuperado de European Commission Green paper :

[http://ec.europa.eu/health/ph\\_determinants/life\\_style/mental/green\\_paper/mental\\_gp\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/mental/green_paper/mental_gp_en.pdf).

Villanueva, C. F. (2007). *Violencia y agresiones: pinceladas para una nueva perspectiva psicosocial interaccionista*. Recuperado de Universidad Complutense de Madrid: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/701-2014-02-18-violenciayagresiones.pdf>