

## LA MEDIACIÓN CON VÍCTIMAS Y TESTIGOS PROTEGIDOS

### MEDIATION WITH VICTIMS AND PROTECTED WITNESSES

*Jesús García Alba*

Trabajador social en el Servicio de Protección de Víctimas, Testigos y demás personas en situación de riesgo

**Resumen:** En el presente trabajo se expone como, aunque no sea posible la Mediación en los procesos penales y en concreto cuando se trata de casos de víctimas y testigos, si se pueden utilizar determinados aspectos en el trabajo con estos casos, tanto en su interacción con los sistemas relaciones (familiares, amigos, laboral, etc.), como en los institucionales a los que acceda en virtud de su procedimiento judicial.

**Palabras Clave:** Victimización, Sistemas, Interacciones, Procedimientos judiciales, Protección de víctimas.

**Abstract:** In the present work it is exposed how, although it is not possible to mediation in criminal proceedings and specifically when dealing with cases of victims and witnesses, if certain aspects can be used in the work with these cases, both in their interaction with the Relationships (family, friends, work, etc.), as well as the institutional ones to which it accedes by virtue of its judicial procedure.

**Key words:** Victimization, systems, interactions, judicial procedures, victim protection.

### La intervención y mediación social

La Mediación Familiar surge en USA, a finales de los años 70, a partir de las aportaciones de John M. Haynes y Lisa Parkinson en UK, como un proceso metodológico de resolución de conflictos familiares, basado en la cooperación de la pareja. Esta Técnica facilita una salida negociada al plantear alternativas y decisiones tendentes a resolver el conflicto. Es decir se cambia el enfoque del conflicto parental, como asunto exclusivamente judicial, dejando de alimentar el conflicto como “negocio jurídico”, lo que ayuda a explorar otras opciones de resolución al incidir en sus aspectos más humanos.

Entre los fines de la mediación se encontrarían: reducir los conflictos, facilitar la comunicación, sugerir estrategias, etc. Así pues el conflicto aparece como generador de soluciones creativas, y tiene entre sus objetivos: ayudar a los padres a renunciar a su vida juntos, busca la independencia psicosocial y emotiva, poder entender el sufrimiento del otro, elaborar expectativas de futuro, llegar a acuerdos sobre la educación de los hijos, producir el reparto de bienes, etc.

### La mediación en el contexto judicial

Pero también existe otro ámbito o contexto donde es posible la Mediación: el Judicial, *facilitando* el acceso de los litigantes a una solución consensuada que le permita resolver el conflicto por el que accedió a la Justicia. Este procedimiento puede aplicarse en procesos civiles.

Sin embargo *no es posible su aplicación* en el contexto penal referido a Víctimas y Testigos Protegidos, por lo que es una competencia del Equipo Psicosocial del Servicio de Protección a Víctimas, Testigos y demás personas en situación de Riesgo de la Fiscalía de la Comunidad de Madrid, aplicar elementos de dicho proceso mediador que permita a la víctima aprenderlos para utilizarlos en su propio proceso vital y en sus sistemas relacionales. Esta Intervención Social permite un tránsito que evita la *victimización secundaria* y añadir una fuente añadida de estrés.

Es en este caso cuando la Intervención Social adquiere otra dimensión ya que no se está viendo, solamente, a la Víctima de forma individual, se la percibe como otro elemento más dentro de un contexto más amplio: la pareja, la familia, los amigos y compañeros de trabajo, etc., donde puede a ser necesario esta técnica, entre otras, para ayudar a que se entienda su situación, procurar su inserción y recuperación y ayudarles a afrontar un procedimiento judicial (a veces largo y tortuoso) que le va restar muchas energías en su desarrollo.

Un ejemplo práctico lo tenemos en *la Intervención del Trabajador Social Forense en el Servicio de Protección a las Víctimas, Testigos y demás personas en Situación de Riesgo de la Fiscalía de la Comunidad de Madrid* que da respuesta a toda la Comunidad.

Se encuentra ubicado en la Fiscalía de la Comunidad de Madrid y da respuesta a toda la Comunidad. Está integrado por una Psicóloga y dos Trabajadores Sociales Forenses. También cuenta con los servicios especializados prestados por

miembros de la Brigada Provincial de Seguridad Ciudadana (Policía Nacional) y/o de la Guardia Civil. Está dirigido por un Fiscal Coordinador dependiente del Fiscal Superior de la Comunidad de Madrid (y del T.S.J)

Constituye una experiencia pionera al ser concebido como una unidad multidisciplinar capaz de centralizar la gestión y potenciar la accesibilidad a los diferentes recursos de los que pueden ser beneficiarios las Víctimas de Delitos y los Testigos Protegidos, evitando su peregrinación en busca de ayudas a través de los diferentes órganos judiciales y entidades, públicas y/o privadas, implicadas en la materia, la reiteración del relato de la experiencia sufrida en diferentes contextos y la Victimización Secundaria.

Trata de propiciar, de forma accesible y sencilla, las condiciones para que el Testigo Protegido o la Víctima del delito colaboren en el proceso judicial sin sacrificios innecesarios y en las mejores condiciones, lo que redundará en una mayor calidad de su testimonio y en una Administración de la Justicia Penal mucho más cercana, inteligible y eficaz.

### **El Protocolo de actuación instaurado**

Se siguen una serie de pasos entre los que destacan los siguientes:

- Comparecencia (en presencia del Fiscal asignado a cada caso y de un miembro del Equipo Psicosocial) se entrega a los asistentes un documento explicativo de los diferentes servicios especializados que presta la Fiscalía, y de los que puedan ser beneficiarios, en el que se incluye una relación de los teléfonos de contacto de mayor interés (emergencias de la Policía Nacional y Guardia Civil (redactado en castellano, inglés, portugués y otros idiomas de uso más frecuente en el Servicio) y la realización, por ambos cuerpos, de las Valoraciones de Riesgo y seguimientos que la Fiscal solicite.
- Programa de seguridad personal elaborado por miembros de la Policía Nacional o la Guardia Civil adscritos al Servicio y especializados en la materia.

- Información clara y fácilmente comprensible acerca de la mecánica y evolución del proceso penal y de la posición de la Víctima o del Testigo en el mismo.
- Asistencia integral y especializada de naturaleza psicológica y social que incluye: Terapia Psicológica continuada. Facilitación de recursos para alojamiento seguro. Apoyo para la Reinserción laboral, familiar y social, ayuda y acompañamiento en todo tipo de gestiones administrativas (empadronamiento del Testigo, gestión de la Tarjeta Sanitaria, del Permiso de Residencia y Trabajo, Tramitación de Ayudas Económicas y Demanda de Empleo, etc.)
- Activación de Alertas Penitenciarias que permiten conocer con antelación la salidas, por permisos penitenciarios o cumplimiento, de los autores del delito a fin de reforzar las medidas de seguridad existentes, en caso de ser preciso, desde la Oficina del Servicio por personal especializado, potenciando la eficacia del tratamiento realizado dentro de un contexto de familiaridad de la víctima con las personas que le atienden.

*El Objetivo fundamental* de la Intervención Social es la Atención Integral y Especializada de los Testigos Protegidos y Víctimas de Delitos Violentos, en relación a la problemática que plantean a consecuencia de las comisión de los Delitos mencionados en el Art. 153 del Código Penal (agresiones, abusos sexuales, lesiones y amenazas, robos con violencia e intimidación...) y por verse inmerso en un procedimiento judicial, con la finalidad de prevenir la victimización secundaria facilitando su intervención en el procedimiento judicial en condiciones de razonable serenidad. Dicha intervención profesional y multidisciplinar también se proporciona a los familiares o víctimas indirectas.

Por este motivo se ofrece Intervención Social inmediata a los Testigos Protegidos y a las Víctimas de Delitos Violentos, canalizando y jerarquizando sus necesidades, atendiendo a las perentorias. También se les informará de las posibles Ayudas Económicas existentes los procedimientos en defensa de las Víctimas con resultado de muerte, lesiones, o daños contra la Salud Pública o mental y la prestación de los Recursos Psicosociales a las Víctimas Directas, o sus familiares. La Orientación y el Asesoramiento irán enfocados hacia los Recursos Psicosociales disponibles y la necesaria colaboración interinstitucional y Multidisciplinar.

*Las funciones desarrolladas abordan una cuádruple vertiente:*

1) *Asistencial*: Objetivo específico del Servicio con la finalidad de paliar las consecuencias psicológicas y sociales (reexperimentación y revictimización) derivadas de la experiencia o trauma sufrido y de la inmersión del testigo en el procedimiento penal, asegurando además la intervención en la preparación, asistencia y acompañamiento del testigo a juicio, de modo que se reduzca su nivel de ansiedad, se le facilite el proceso al que debe enfrentarse y se familiarice con la mecánica, términos y conceptos propios del proceso penal.

2) *Pericial*: El Servicio está en condiciones de realizar informes periciales sobre la situación psicosocial de las víctimas, testigos protegidos o personas en situación de riesgo. Estos informes normalmente van orientados a la valoración de lesiones y/o secuelas de carácter psicológico y/o social. Sin embargo, no debe ser el profesional que haya trabajado con la víctima en sesiones de intervención terapéutica, preparación a juicio, etc., quien realice informe pericial sobre la misma. Los principios de la Psicología y del Trabajo Social Forense reconocen cierta pérdida de objetividad del perito en caso de haber establecido una relación de ayuda al testigo y/o la víctima vinculada con la Intervención –Psicológica o Social- Clínica y, por consiguiente, claramente diferenciada de los criterios de actuación de la Psicología/Trabajo Social Forense. Por tanto la valoración pericial de los testigos, atendidos asistencialmente en este Servicio como en el apoyo y acompañamiento a la vista oral, debe ser realizada por otros profesionales.

3) *De seguridad*, con la finalidad de garantizar en todo momento la protección personal del testigo y/o la víctima y sus familiares tanto en su entorno personal como profesional o educativo, así como en los desplazamientos que realice a sedes judiciales o policiales o, si las circunstancias lo requieren, a las Instituciones con las que se está colaborando.

4) *De coordinación* con todos los profesionales que intervienen con los testigos y víctimas, Juzgados de Instrucción, de lo Penal y Secciones de la Audiencia Provincial, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, recursos sociales, Asociaciones y ONG, Colegios, Institutos, etc. Las Intervenciones realizadas por los Trabajadores Sociales Forenses no se limitan solo a las entrevistas sociales individuales y/o familiares, sino que estas también se realizan fuera del despacho,

cuando las circunstancias lo requieren, así como las visitas aquellas Instituciones relacionados con el caso.

*El Programa de Preparación y Acompañamiento a Juicios u otras actuaciones judiciales (Ley 35/95 de 11 de Diciembre, “Protocolo para la Implantación de la Orden de Protección”- Ley 27/03 de 31 de Julio para Víctimas de Violencia doméstica, Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género), consiste en:*

- Acercar a la Víctima o Testigo a la realidad del procedimiento penal en el que se ve inmersa, su naturaleza, trámites y características.
- Facilitar su intervención en el mismo evitando la Victimización Secundaria y garantizando una atención integral a sus necesidades.
- Reducir su nivel de ansiedad y estrés.
- Facilitar información sobre el proceso al que van a enfrentarse.
- Que se familiaricen con los términos y conceptos empleados en el sistema judicial.
- Que se sientan acompañados durante el proceso judicial.

El Servicio de Protección trata de propiciar, de forma accesible y sencilla, las condiciones para que el Testigo Protegido o la Víctima del delito colaboren en el proceso judicial sin sacrificios innecesarios y en las mejores condiciones, lo que redundará en una mayor calidad de su testimonio y, por consiguiente, en una Administración de la Justicia Penal mucho más cercana, inteligible y eficaz.

### **Áreas de intervención**

El Fiscal Superior de la Comunidad de Madrid publicó en el mes de Junio de 2012 la Instrucción 1/2012 *acerca de los criterios a seguir para la eficaz protección de víctimas y testigos en los procesos penales*, documento que complementa y sirve de recordatorio a la Instrucción 1/2009 *acerca del Servicio de Protección de Víctimas y Perjudicados de la Fiscalía de la Comunidad de Madrid*. El mayor número de expedientes incoados en el Servicio son consecuencia del cumplimiento de las indicaciones

contenidas en ambas Instrucciones por parte de los Sres. Fiscales de la Fiscalía Provincial de Madrid, sin perjuicio de contar con otros cauces a través de los cuales llega a conocimiento del Servicio la existencia de Testigos Protegidos en el procedimiento penal (Juzgados de Instrucción, de lo Penal y Secciones de la Audiencia Provincial, Policía/ G. Civil, particulares y de ONG's implicadas en la materia, etc.

El Equipo Psicosocial adscrito entrevista a todos los testigos y víctimas de los que se tiene nueva noticia en el Servicio, e igualmente se han realizado las correspondientes valoraciones de riesgo por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, efectuando en cada caso informes por escrito que se actualizan de forma periódica, según las necesidades de cada testigo/ víctima, a fin de detectar la existencia de cambios o incidencias que aconsejen el rediseño de las medidas adoptadas, cualquiera que sea su naturaleza.

El Servicio de Protección se constituye como una *unidad técnica* capaz de ofrecer a las víctimas, testigos y demás personas en situación de riesgo no solo los recursos tendentes a garantizar su seguridad, sino su *asistencia integral y especializada* dirigida particularmente a evitar la denominada victimización secundaria, de modo que el testigo -colaborador insustituible en el proceso penal- sienta que el esfuerzo por cumplir con su deber legal y cívico no es vano y se desarrolla en un clima de razonable serenidad.

El Servicio atiende, en la actualidad, tanto a los Testigos Protegidos, como a las Víctimas de Abusos y Agresiones Sexuales y a aquellas otras personas que se encuentran en situación de riesgo objetivable que, sin estar en el momento de la intervención en una situación de riesgo real, viven lo ocurrido en el pasado con particular temor o angustia.

Estos supuestos son consecuencia de la implantación progresiva de una línea de actuación muy próxima a las previsiones de la DIRECTIVA 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012 *por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo*. El objetivo último es facilitar una atención que, más allá de la protección personal de la víctima o el testigo, haga frente con eficacia a esas otras necesidades derivadas de su intervención en el procedimiento penal, ámbito que en las más de las ocasiones les resulta desconocido, cuando no abiertamente hostil.

Con la apertura de cada expediente personal, se elabora de forma inmediata un programa de seguridad personal y familiar y de asistencia psicosocial ajustados a las necesidades de cada caso, que incluye:

- a) Información y Asesoramiento sobre los derechos del testigo y la víctima, evitando la desprotección tras el delito.
- b) Información sobre el procedimiento judicial y seguimiento del mismo.
- c) Atención psicosocial individualizada, familiar o grupal durante el proceso penal.
- d) Tratamiento psicológico orientado a la reducción de secuelas por el trauma sufrido, miedos, amenazas, etc.
- e) Tratamiento social orientado al apoyo integral, en coordinación con el psicológico, puede incluir complementariamente la derivación total o parcial a otras Instituciones para que aborden aspectos específicos de la patología detectada.
- f) Orientación en la reinserción socio-laboral.
- g) Preparación y acompañamiento a juicio.
- h) Información sobre las ayudas económicas previstas en la Ley que pudieran corresponder en cada caso, así como su solicitud ante el Ministerio de Economía y Hacienda y la Subdirección General de Política Interior y Régimen Económico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior.
- i) Orientación de los recursos psicosociales existentes y facilitación del acceso a los mismos.

Los hechos delictivos a que se refieren los expedientes atendidos tratan, en su mayoría, sobre infracciones penales: homicidios consumados y en tentativa, agresiones y abusos sexuales, delitos relacionados con la explotación sexual y/o la trata de seres humanos, delitos contra la salud pública cometidos en el seno de grupos y organizaciones criminales, delitos de coacciones y/o amenazas y cometidos en el seno de bandas latinas (Latin King y Dominican Don't Play, etc.),



delitos de violencia familiar y de género, lesiones, extorsión, robos con violencia e intimidación, detención ilegal, acoso laboral, maltrato infantil, etc.

*Las funciones desarrolladas* por el Equipo Psicosocial adscrito al Servicio abordan una vertiente variada de:

- Orientación: Social y Psicosocial. Individual y Familiar.
- Intervención Social en Crisis.
- Intervención Social: Individual y Familiar.
- Preparación y Acompañamiento a Juicio.
- Acompañamiento a Instituciones y Gestiones.
- Coordinación: Interdisciplinar e Institucional. Con entrevistas conjuntas con los Profesionales e Instituciones que intervienen en cada caso.
- Derivación.
- Elaboración de Informes: Periciales y de Experto.
- Documentación.

### **La atención a testigos protegidos**

La atención a testigos protegidos contempla los siguientes aspectos: Orientación: (Social y Psicosocial. Individual), Intervención Social en Crisis; Intervención y Tratamiento Social Individual; Preparación y Acompañamiento a Juicio; Coordinación: Interdisciplinar e Institucional (con entrevistas conjuntas con los Profesionales e Instituciones que intervienen en cada caso); Acompañamiento a Instituciones y Gestiones; Coordinación (Interdisciplinar e Institucional); Derivación; Elaboración de Informes (Periciales y de Experto); y Documentación.

En este servicio se procede a analizar cada caso, estimando su procedo su atención o su derivación hacia los servicios más adecuados.

La intervención social en crisis con víctimas y testigos protegidos tiene

características muy específicas, en la atención social a las víctimas, se lleva a cabo cuando se presenta una situación que valoramos de peligro, temor, inseguridad, confusión, desorientación... Los Trabajadores Sociales realizamos, prioritariamente, la Primera Atención con el objetivo inmediato de apoyar y tranquilizar a la persona. Para ello desarrollamos las siguientes fases (Fernández-Quintanilla, García-Alba y Bautista, 2016: 187- 192):

## 1 FASE DE ATENCIÓN

En ella se produce el Asesoramiento y Orientación a Víctimas y Familias y miembros significativos de la víctima. Los factores a tener en cuenta en esta primera fase son los siguientes:

- 1) Necesidad: De ser escuchada, atendida y valorada. De poner fin a la situación de Agresión o Violencia Sexual.
- 2) Evaluación: De los datos obtenidos en la entrevista, del relato para realizar una adecuada Historia Social que permita: ulteriores intervenciones, derivación, tratamiento Psicológico o Intervención social y/o Psicosocial, tanto por el equipo psico-social como por los profesionales a través de la derivación a otros centros. La Evaluación se realiza durante la intervención y hasta que finalice el proceso judicial. El objetivo de la misma es mantener el equilibrio conseguido e integrar la crisis, para que pueda profundizar en los cambios y tomar las decisiones más adecuadas sobre su futuro: mejora en su asertividad, autoestima, valoración, relaciones, etc.

## 2 FASE INTERVENCIÓN SOCIAL EN CRISIS

*En esta fase destacan los siguientes apartados:*

1. *Acogida.* La víctima expone sus demandas y necesidades. Se inicia la relación profesional favoreciendo el relato y la comunicación, basada en la acogida, la cordialidad y la alianza, que nos permite ofrecer, a la víctima, un clima distendido y relajado que, a su vez, la haga sentirse entendida y que exprese con libertad lo que siente, como se encuentra, el relato de los hechos padecidos, y todo ello de la manera más congruente u objetiva que su estado emocional le

permita. El objetivo es que la víctima perciba que es escuchada, comprendida, aceptada, que queremos ayudarla; y como consecuencia reducir la ansiedad, facilitarle la toma de decisiones y ayudarle a recuperar su capacidad de resolución de problemas, aumentando su autoestima y autonomía.

2. *Examen del Problema*: Clarificamos la génesis del relato y la demanda. Se exploran los acontecimientos vitales que desencadenan la crisis y como la afecta a ella individualmente, en su familia, en su trabajo, con sus amigos, etc. Se debe conocer: 1) Recursos con que cuenta la víctima: Personales (familia propia, extensa, amigos, etc.), Económicos, Sociales; 2) Soluciones intentadas por la víctima (con o sin éxito) para denunciar el delito: la agresión física y/o sexual, las lesiones y amenazas, las secuelas, etc., 3) Historia de la Intervención: Es necesario conocer cuantos y qué profesionales han intervenido y en que momento del proceso de victimización. Todo ello para garantizar una respuesta o intervención eficaz para la víctima.

3. *Contención y Apoyo*. Contacto Emocional, Examinar la Dimensión del Problema, Explorar posibles Soluciones, Ayuda en la toma de Decisiones Concretas (enfrentamiento), Evolución del Proceso (intervención/ tratamiento).

4. *Orientación para tomar decisiones encaminadas a*: Solicitar Protección, Iniciar Tratamiento (Psicológico y Psiquiátrico, etc.), Intervención Social (Acogimiento Familiar, Pisos Tutelados, Residencias, etc.). Coordinación: Con Instituciones y Familiares de las Víctimas. Derivación.

5. *Recepción y Análisis del contenido de la información facilitada por la persona que solicita la intervención*. La documentación requerida será copia de la Denuncia, Sentencias anteriores, Parte de Lesiones, etc. Elaboración de la Historia Social (según sea pertinente).

6. *Asesoramiento y Orientación Social a la víctima*, de los Recursos Sociales disponibles y de las gestiones a realizar, judiciales y/ o administrativas (según sea cada caso), para alcanzar los objetivos que se hayan propuesto en función de sus legítimos intereses.

7. *Una vez estudiada y evaluada su situación social se derivará a la víctima*, en caso de que requiera entrevista con la Psicóloga de este Servicio, con el objetivo de darle una respuesta interdisciplinar que mejore su situación actual.

8. *Realización del Informe Pericial Social* sobre las actuaciones realizadas con la víctima y entrega al Fiscal o Juez correspondiente (cuando se haya solicitado en un procedimiento judicial por Oficio).

### 3 FASE EXPLORAR LAS SOLUCIONES POSIBLES E INICIAR ACCIONES CONCRETAS

En función de la información recogida en el relato y de los recursos internos y externos disponibles podemos aportar una adecuada Información y Orientación a la víctima para que pueda afrontar la situación creada por el hecho delictivo y tomar las decisiones que considere oportunas para solucionar la situación en que se encuentra. Para ello se tendrán en cuenta las soluciones intentadas por la víctima (con o sin éxito) para denunciar el delito: maltrato físico, familiar, agresión sexual, lesiones, coacciones y amenazas...; la historia desde la Intervención, pues es necesario conocer cuantos y qué profesionales han intervenido y en que momento del proceso de victimización.

Los objetivos de esta fase es adecuar la Intervención Profesional a las demandas y necesidades de la víctima y / o su familia; priorizando aquellas áreas en las que la Intervención Social en Crisis sea más necesaria. Es necesario intentar reducir la tensión, mitigando la sensación de malestar y hacer posible los procesos de cambio necesarios según la Respuesta Inicial. El profesional debería analizar la crisis y los motivos de ella: por qué ocurre en este momento, qué cambio son posibles y cuales se deben evitar en función de la crisis (vivencias, emociones, definir los problemas y como les afectan) y reforzando las tareas o esfuerzos realizados.

### **Conclusión. La actitud del profesional durante este tipo de intervención**

La actitud del profesional debería estar enfocada a conseguir el desarrollo de las siguientes tareas:

- Atención, escucha atenta y activa que permita verbalizar sentimientos, emociones y dudas.
- Contención y calidez emocional para favorecer la validación de sus sentimientos y dudas como parte del proceso necesario para salir de la

situación; aumentado su confianza en sí mismas y que pueden cambiar su realidad.

- Ayudarles a que entiendan los patrones del comportamiento del maltratador/agresor para que los reconozcan y puedan romper la dependencia a que ellos les someten.
- Ayudarles a entender que el maltrato deja secuelas físicas, psicológicas y sociales, que ese malestar que sufren puede ser compatible con unas secuelas producto del maltrato y estrés a que están sometidas. Pero hay que informarles que con el apoyo psicológico, social y legal se hacen frente, de forma satisfactoria, las dependencias y las secuelas.
- Todo ello sin perder la Objetividad (a veces hay que tener un cierto grado de implicación con la víctima), ni el contexto objeto de nuestra intervención y trabajo: la víctima (sea menor o adulto, mujer o varón), respetando sus opiniones y decisiones (aunque no las compartamos) ya que son las suyas y son las que, hasta ahora, le han servido (útiles o no) para salir adelante.

Este tipo de intervención *se realiza cuando se presenta una situación que valoramos de peligro*, o de gran desorganización emocional (shock traumático, ideas/intentos de suicidio, pánico...). Se trata de una intervención en crisis con características muy específicas. Se realiza de inmediato, por el Trabajador Social, la Primera Atención con el objetivo inmediato de apoyar y tranquilizar a la persona (a veces requiere por la complejidad de la situación la intervención del equipo Psicosocial). Consiste en:

- Facilitar el desahogo emocional
- Examinar el Problema.
- Explorar las Soluciones Posibles.
- Ayudar en la Toma de Decisiones.
- Derivación a los profesionales y servicios especializados.

En las entrevistas se intenta recabar la información necesaria para: conocer la realidad y el entorno familiar y social, asesorar, informar sobre: recursos

sociales, laborales, vivienda, prestaciones, grupales y comunitarios, etc. En este apartado se incluyen las actividades y funciones de coordinación con otros servicios, dentro de la red social, así como realizar informes sociales a petición de la Institución. Es también muy importante fomentar su auto-estima y darle cuanta información y apoyo necesite para que pueda tomar las decisiones y cambios que en ese momento pueda realizar.

Aquí es decisivo respetar los ritmos de las víctimas y darles espacio para que reaccionen y tomen sus decisiones; sin agobiarlas ni forzarlas a que vaya más rápida de lo que sus circunstancias personales y familiares lo permitan. Imponer una solución que, desde nuestro punto de vista puede ser adecuada, ella no ha tomado o de la que no está convencida puede ser contraproducente.

Las Intervenciones Sociales no solo se realizan desde el despacho, si no que cuando las necesidades lo requieren se efectúan en la propia vivienda de la Víctima o en el Centro en el que se encuentran. El Objetivo es ayudar a crear un “clima familiar” que favorezca la estabilidad emocional de la víctima o el testigo y evite la reexperimentación o la inclusión, en su relato, de elementos ajenos al suceso traumático.

## Bibliografía

- FERNÁNDEZ-QUINTANILLA GALLASTEGUI, L., GARCÍA ALBA, J., y BAUTISTA RODRÍGUEZ, M. (2016). Servicio de atención y protección a víctimas, testigos protegidos y demás personas en situación de riesgo. En M.J. Mateos y L. Ponce de León, *El trabajo social en el ámbito judicial* (pp.175-193). Madrid: Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.
- Ley 35/95 de 11 de Diciembre de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual (B.O.E. nº 296 de 12 de Diciembre de 1995).
- Real Decreto 738/97 de 23 de Mayo, que desarrolla la anterior ley.
- Ley 38/98 de 27 de Noviembre, con modificaciones a la ley.
- Real Decreto 199/2006 de 17 de Febrero, con modificaciones a la ley.
- Ley 27/03, de 31 de Julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica.
- Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (Asistencia Psicológica y Social a las Víctimas de Violencia de Género).
- Código Penal Artículo 153.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, Estatuto de la Víctima de delito.

Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de Protección a Testigos y Peritos en Causas Criminales (LOPTP).

(1) La intervención profesional está guiada y amparada por el Código Ético de la profesión según la Asamblea General de la FITS en Adelaida (Australia 2004) y ratificado por la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y por la Asamblea General de la FITS en 1994 (Colombo, Sri Lanka del 6 al 8 de julio), la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros Acuerdos Internacionales derivados de esta Declaración, así como, la Constitución Española de 1978- en aquellos aspectos que versan sobre los Derechos Humanos Fundamentales-.