Tratamiento Victimológico: Una Forma de hacer Justicia

Se cuestiona, aún en la actualidad, que exista un servicio victimológico en el Poder Judicial.

Al explicar que por ley, además de orientar, informar, asesorar, acompañar, también se realizan tratamientos victimológicos (Ley provincial 2832/05) aparece la duda ante tal práctica que parece pertenecer a un ámbito diferente al tan clásico Judicial. En efecto el método clínico es heredado a la criminología desde la ciencia médica. Así el tratamiento victimológico se encuentra dentro de la criminología clínica.

El Sistema de Justicia de nuestro país es el blanco de duras criticas, muchas conocidas y muchas ciertas. Pero intrínsecas a la humanidad de un sistema humano por una parte con sus miserias y por la otra con la fortuna de aprender y evolucionar en el devenir histórico.
Una de estas evoluciones es la incorporación de la Clínica Criminológica, que como expresa el gran maestro Manzanera "la clínica puede dar dignidad a las instituciones".
Por medio de un tratamiento se ayuda a pensar, identificar sentimientos, expresar emociones, apropiarnos de nuestra historia, resignificar situaciones y posicionarnos, cosa muy difícil en este mundo donde se ofrecen paquetes de soluciones y la subjetividad no importa mucho.

El Tratamiento Victimológico

La asistencia-tratamiento victimológico, como lo explica Hilda Marchiori (Marchiori, 2003), es "la aplicación de todas las medidas tendientes al conocimiento, comprensión y ayuda a la víctima para atenuar y superar las consecuencias producidas por la conducta delictiva".
Desde este trabajo me interesa poder plantear como sólo a través del tratamiento puede lograr una síntesis entre un Sistema, por un lado, con características particulares, con el necesario e ineludible objetivo del Orden Social, y las particularidades de la persona víctima, por el otro, con sus propios deseos y necesidades luego de una situación tan dolorosa como incomprensible que es la agresión de otro ser humano.

Me atrevo a este análisis ya que el Sistema de Justicia es el único sistema práctico en donde se decide que hacer con los hechos criminales

- Que regula la relación entre las personas
- Que resuelve las situaciones de crimen y violencia.

Este Sistema o servicio nos pertenece a todos y todos en algún momento somos usuarios.

Este planteo lo realizo como Jefa Regional del Centro de Asistencia a la Víctima -CAV- que depende del Poder Judicial de la provincia de Santa Cruz. Poder Judicial Inquisitivo y Mixto. Nos rige la Ley 2832/05: está integrado por un servicio interdisciplinario de profesionales, con independencia operativa de los demás órganos jurisdiccionales, que atendemos a víctimas, familiares y/o testigos de un delito (penal) cuyas funciones (art. 7) son: determinación del daño en la personalidad de la víctima y su evolución futura; asistir y tratar a la víctima para lograr su recuperación psico-social; orientación para la víctima y familiares para superen el trauma producido por el delito; trabajo en red con instituciones.
Lo más interesante es que este trabajo me permite, además, ser parte de los equipos, en los que abordamos caso por caso y quien guía las intervenciones es la situación particular de cada sujeto, con su historia, con sus posibilidades, deseos y elecciones que puede ir tomando.

Tiene tres características explicitadas en su Reglamento (Resolución CLXXV- Registro 157- Folios 170/172 del Excmo. Tribunal Superior de Justicia provincia de Santa Cruz)

- ➔ Voluntario: si bien desde los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delito del año 85 , art. 14 es parte de "hacer Justicia", es un servicio que se debe ofrecer y sin la colaboración activa de la víctima es imposible lograr el éxito.

- ➔ Gratuito: al diferencia de las Defensorías Oficiales en las cuales si se cuenta con un ingreso comprobable de cierta suma de dinero se debe buscar ayuda fuera del sistema.

- ➔ Confidencial: esto es un requisito para poder realizar tratamientos victimológicos, como lo hacemos. Afortunadamente, no sólo la provincia de Santa Cruz sino otras del país diferentes servicios victimológicos, realizan un

tratamiento victimológico, sostenido en un tiempo determinado.

Pero, además hay una razón fundamental para la confidencialidad en el tratamiento: el alto grado de exposición al que sufren las personas víctimas, sus familiares y/o testigos en el proceso judicial. Es considerada un elemento clave para aportar información del hecho delictivo, situaciones muy doloras, confusas, datos que avergüenzan y que deben exponer frente de personas desconocidas.

Es sometida a diferentes pruebas psicológicas que no son inocuas, entre otros,despiertan fantasías persecutorias; pruebas físicas que avergüenzan e incomodan. Otras veces deben dejar, objetos personales para ser analizados.

Si se llega a la instancia del llamado Debate Oral en Cámara Criminal, no sólo deben relatar nuevamente lo ocurrido frente a un Tribunal compuesto por tres jueces, relatores, fiscales, abogados, sino que para defensor del agresor, la victima, es la figura contraria y amenazante para su cliente, contra quién lejos de comprender su dolor, se esgrimen los más terribles predicados y se intenta hacer ver como responsable o provocadora del hecho lo que es un trauma en sí mismo.

Si bien en estos tiempos hay cosas que han cambiado, lamentablemente debo decir que los padecimientos de la víctima en en los procedimientos han variado muy poco.

Actualmente, sin lugar a dudas, ha mejorado el acceso a la justicia. A través de la formación e información del personal policial el trato en la toma de denuncias se ha humanizado.

Los lugares donde realizar denuncias de situaciones intrafamiliares se volvió más expeditiva y humana.

Pero el transitar en el proceso que se dispara con la denuncia de las personas afectadas por un delito, en esencia, sigue siendo el mismo.

Particularidades de la Asistencia Victimológica

Cuando una situación criminal llega a la Justicia: "llega tarde": cuando un crimen, una conducta antisocial ya sucedió y otros mecanismos sociales para la prevención han fallado.

Las personas que atendemos llegan cuando ya realizaron la denuncia, como único requisito, independientemente como este

avanzado el proceso e independientemente haya alguna Sentencia y el resultado de la misma.

Generalmente las personas víctimas o sus familiares son derivadas por otras dependencias del Poder Judicial (Juzgados de Instrucción Penal, Cámara Criminal, Fiscalías, Cuerpos Periciales), desde otras Instituciones o en forma espontánea.

Cuando una Víctima llega se ha disparado por medio de su denuncia un procedimiento Judicial lo que nos coloca frente a dos situaciones con las cuales trabajar:

- las consecuencias del delito en la vida misma,

- el proceso judicial: el tránsito de las víctimas y testigos en el sistema de justicia. Se trabaja para poder depurar las situaciones emocionales que obstaculizan el proceso y todo lo que surge del mismo.

Es muy difícil para la víctima y sus familiares transitar ese proceso por el terrible dolor ocasionado por el delito sufrido , que no son pocas las veces que se escucha "si hubiera sabido...no hacía la denuncia".

El proceso judicial es considerado ajeno por los usuarios quienes piden (incluso se escucha repetidamente la frase en los medios masivos de comunicación) "que se haga justicia" o "la justicia no existe", como si fuera una creencia en dioses o mesías salvadores, que nada tiene que ver con el propio implicado y no una respuesta o construcción humana. Menos aún que implique más de un aspecto.

Particularidades:

- Las personas víctimas en general ignoran sus derechos, las particularidades de los procedimientos judiciales, las características de la administración de justicia. Más allá que en algunos casos las personas puedan tener información por estudio o un trabajo afín, en la situación que esta viviendo como víctima (ella o un familiar), donde está conmocionado y expuesto, necesita generalmente acompañamiento y contención. Es una situación muy ansiógena.

- Expuesta: desde ya, debe recurrir a lugares que desconoce y a personas que desconoce: desconoce los fines y fundamentos de los

interrogatorio y pericias a las que debe concurrir y mucho menos cuales son las consecuencias que se desprenden de esa situación.

- Repetición del relato: las personas no entienden, si ya hicieron una denuncia, porque deben repetir y repetir el relato. A veces son llamadas a repetir el relato por el juzgado, para "ratificar o rectificar", en Fiscalía, en los Cuerpos Periciales, Defensorías, abogados, Secretaría de Infancia, Subsecretaría de la Mujer.... por lo que urge poner en palabras cual es la razón de eso y que lugares son obligatorios y a cuales puede decidir no ir.

- Una estructura laberíntica. Muy difícil para orientarse incluso para los que trabajamos allí: el proceso que se divide en diferentes partes en distintas oficinas y dependencias con diferentes funciones llenas de requerimientos formales y diferentes funciones. La mayoría de las veces ante el aturdimiento, no puede diferenciarse entre un comentario informal y una indicación puntual.

- No se entienden los tiempos, por que demoran algunas cosas...cuanto tiempo va a haber que esperar.
A veces para un procedimiento, cuando una persona "ya se acomodó" a una situación...la llaman después de años y ya no sabe porque se la cita.
No entiende las maniobras legales para dilatar el proceso.

- la circulación de Información es unidireccional: la víctima aporta datos para la investigación del crimen. Pero no hay una devolución de los mismos. Como parte del proceso confusional hay situaciones que va recordando después.

Nuestro objetivo de trabajo es que las personas víctimas o testigos puedan cumplir los requerimientos que le sean solicitados a sabiendas, orientado y con los menores inconvenientes posibles, tanto para ella como para los operadores judiciales que intervienen en los diferentes actos.

Todas estas situaciones que viven las personas a las que atendemos no se explican por ninguna mala atención de los empleados judiciales, ni con el mal funcionamiento del sistema.

El Derecho Penal Moderno plantea el Delito como un conflicto Formal, Simbólico y Bilateral entre el Estado y el autor del delito, estableciendo una relación en la que "la víctima queda excluida".

Este proceso se lo denominó expropiación o confiscación del proceso penal.
La marginación de la víctima surgió como un proceso de racionalización y "desdramatización" de la respuesta al delito, en que la venganza privada (donde la victima tenía un rol directo) dejó paso a un sistema de justicia basado en la acción penal simbólica en que el Estado toma el lugar de la Víctima.
El sujeto Pasivo del Delito es reemplazado por un funcionario que representa los intereses del "soberano", del Estado o por el mismo juez.

El Sistema de Justicia, con las formalidades y rigurosidad necesarias para apresar, investigar y considerar necesario su privación de libertad de una persona en caso que sea necesario para mantener la seguridad y el orden común.

Estas características del Sistema, muy difíciles de comprender por una persona y/o sus familiares aturdidos por las pérdidas, dolor y desconcierto sufridos por el delito es imprescindible que sean explicadas, y resignificadas a por medio de un espacio que a su vez contenga, escuche, entienda y de lugar a las necesidades particulares.

Esto que puede lograrse con la clínica como explica Manzanera (2018) identificar a la víctima como un sujeto único, singular, con su propia personalidad y problemática, diferente a las demás víctimas, con necesidades y motivaciones particulares. Una persona que tiene que ser entendida y tratada en forma particular.

Víctima: un rótulo temporario

De todas las definiciones de Víctimas, que son muchas, mi gran maestras, la Dra. Hilda Marchiori, me indicó que una de las mas completas es la que está contenida en Los Principios Fundamentales de Delitos y Abuso de Poder (O.N.U.,1985).[1] Sin dudas que es así. Marca un antes y un después.

---

1 Principios Fundamentales de Justicia para víctimas de delito y abuso de poder: ONU: Resolución 40/34 del 29 de Noviembre de 1985.

Pone énfasis en la persona víctima y en su sufrimiento que debe ser tenido como parte del "hacer Justicia", sin importar la relación entre víctima y agresor e independientemente se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador.
En su artículo 14, deja establecido que la asistencia es una forma de hacer justicia.

Pero revisando datos para este escrito me encontré con una definición que por ser tan corta y tan simple, la verdad nunca había reparado mucho en ella. Es la definición de Stanciu. Quien define víctima como : "ser que sufre de una manera injusta".
Veamos: una agresión es un injusto. Está claro. Un delito, por definición acción típico, antijurídico, culpable y punible, también es injusto.

Ahora, el no poder manifestar la posición, el estar privado de información en un proceso, el que no se le explique a una persona las consecuencias de un acto, el repetir sin saber porque, innumerable cantidad de veces un relato terriblemente doloroso, el no poder participar activamente en su propio conflicto, repitiendo la pasividad de las definiciones de victima... eso ¿no es injusto?.

¿Son las personas sus circunstancias?

El ser víctima no es una cualidad inherente al ser humano. Es un acontecimiento que paso, que puso a una persona en dicho lugar. Lugar del que debe salir.

---

1. 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, incluida la que proscribe el abuso de poder.

2. Podrá considerarse "víctima" a una persona, con arreglo a la presente Declaración, 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.

3. Las disposiciones de la presente Declaración serán aplicables a todas las personas sin distinción alguna, ya sea de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política o de otra índole, creencias o prácticas culturales, situación económica, nacimiento o situación familiar, origen étnico o social, o impedimento físico.

Ser Víctima tiene que ver con la desprotección, con el padecimiento y la pasividad. Con la vulnerabilidad.
Una Víctima necesita a un otro para poner límites, necesitar que un otro la proteja y la cuide.
Esto no es algo que pueda perpetuarse por mucho tiempo porque pone a una persona en una situación desigual, de no poder defenderse, valerse por si mismo.
No es algo que tenga que ver con los DD HH en donde todos somo iguales ante la ley.
Ser víctima es algo que le paso: un hecho puntual en su vida. Algo que esta padeciendo.

Nils Christie en su obra Los conflictos como pertenencia Christie (2008) sostiene que la víctima es una especie de "perdedora por partida doble", la víctima pierde no sólo frente al delito, sino que pierde frente al Estado la participación en su propio caso.
Lo que sucede si no hay posibilidad de entender el proceso y plantear su posición frente al mismo.

Por lo que se considera la necesidad de un dispositivo o un servicio que pueda permitir que la persona pueda estar informada, orientada para la toma de decisiones y reorganización en los diferentes aspectos de su vida luego de esta fractura vivida por el delito. Un espacio donde pueda atreverse a narrar el horror de lo vivido, ya que para la raza humana sólo las palabras nos permiten unir la razón a los afectos y "nombrarlos" para poder sujetarlos a través de ellas.
Es un trabajo ineludible para seguir adelante con su vida y a pesar de esta lastimadura, desplegar todas sus capacidades y plenas cualidades humanas y atreverse a construir su felicidad, aprendizaje intrínseco a todo ser humano saludable.
Esto a mi entender es JUSTICIA.

Esta es la posibilidad que da el Sistema de Justicia de la provincia, en el cual se encuentra este Centro de Asistencia a la Víctima: el individualizar a la persona en su singular situación. Y al decir del maestro Manzanera (2018) "Nada más lejano al concepto de sujeto pasivo de delito, concepto frío e impersonal, que "cosifica" al individuo y lo lanza al anonimato jurídico" .

- Alvarello; A. (2011); Justicia Restaurativa. Nuevo enfoque en la resolución de conflictos en materia penal. En Enfoque , Subjetividad y ley en América Latina; Córdoba: Ed. Brujas.

- Battola, K. (2014); Justicia restaurativa. Nuevos procesos penales; Córdoba: Alveroni Ed.

- Christie, N. (2008);Los conflictos como pertenencia En De los delitos y de las víctimas; Buenos Aires: Ed. Ad Hoc.

- Christie, N. (2008); Una Sensata Cantidad de Delitos; Buenos Aires: Editores del Puerto.

- Christie, Nils (2006); La industria del control del delito. ¿La nueva forma del holocausto?; Buenos Aires: Del Puerto.

- Ley provincial 2832 ; Boletín oficial; Provincia de Santa Cruz; 29 de Diciembre de 2005.

- Lima Malvido, M. (2004); Modelo de atención a las víctimas en México; México:Ed. Porrúa.

- Marchiori,H.(2013); Criminología. La víctima del Delito; México: Ed. Porrúa.

- Neuman, E. (1984); Victimología. El rol de las víctimas en delitos convencionales y no convencionales. Buenos Aires: Ed. Universidad.

- Principios Fundamentales de Justicia para víctimas de delito y abuso de poder; ONU; Resolución 40/34 del 29 de Noviembre de 1985.

- Reglamento de los Centros de Asistencia a la Víctima de la provincia de Santa Cruz; Resolución CLXXV- Registro 157- Folios 170/172 del Excmo. Tribunal Superior de Justicia provincia de Santa Cruz;19 de Septiembre de 2010.

- Rodriguez Manzanera, L. (2015); Victimología: El Estudio de las víctimas; México: Ed. Porrúa.

- Rodriguez Manzanera, L. (2018); Criminología Clínica; México: Ed. Porrúa.

- Zaffaroni, E.R. (2012); El enemigo en el derecho penal; Buenos Aires: Ed. Ediar.

- Zaffaroni, E.R. (2013); En busca de las penas perdidas; Buenos Aires: Ed. Ediar.

- Zehr, H.(2007) El pequeño libro de la Justicia Restaurativa; E.E.U.U.: Good Books.

Ángeles Roa
Jefe Regional CAV
Centro de Asistencia a la Víctima
Excmo Tribunal Superior de Justicia -Santa Cruz

-Publicado en Victimología 23. Año 2019.
Córdoba: Encuentro Grupo Editor-