



**ATENCIÓN PSICOLÓGICA A LAS VÍCTIMAS  
DE VIOLENCIA DE GÉNERO, DOMÉSTICA Y  
SEXUAL.**

**JEFATURA DE POLICIA LOCAL DE GRANADA.**

**GRANADA- NOVIEMBRE 2021**

Patricia Pérez Salinas.  
Psicóloga Forense.  
Colegiada AO-06640

# ¿QUÉ ES UNA VÍCTIMA?

Víctima es todo ser humano que sufre un malestar emocional a causa del daño intencionado provocado por otro ser humano

¿

Junto al

**Componente Objetivo** (el suceso traumático).

**Componente Subjetivo** (emociones negativas).

# ¿CÓMO REACCIONA UNA VÍCTIMA DE DELITO?

- **PARÁMETROS OBJETIVOS RELACIONADOS CON ACONTECIMIENTOS ESTRESANTES EXTERNOS:**
  - la intensidad,
  - la duración
  - la acumulación de sucesos de vida estresantes
- **LA EVALUACIÓN COGNITIVA DE LA VÍCTIMA** en relación con los recursos psicológicos disponibles para hacer frente a los eventos estresantes

# ¿QUIENES SON LAS VICTIMAS MAS VULNERABLES PARA DESARROLLAR REACCIONES NEGATIVAS POSTRAUMATICAS?

- Fragilidad emocional previa.
- Historia anterior de sucesos traumáticos.
- La existencia de una psicopatología familiar,
- La presencia de reacciones disociativas durante el suceso traumático.
- La inexistencia de una red de apoyo familiar y social

(Amor, Echeburúa, Corral, Zubizarreta y Sarasua, 2002; Echeburúa, 2007a).

## FACTORES DE VULNERABILIDAD PERSONAL ANTE UN PROCESO TRAUMÁTICO (ECHEBURUA, CORRAL Y AMOR, 2007)

<b>Biográficos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Historia de victimización en la infancia (abusos sexual, malos tratos..)</li><li>-Antecedentes de otros sucesos traumáticos en el pasado</li></ul>
<b>Psicobiológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Elevado grado de neuroticismo.</li><li>-Baja resistencia al estrés</li></ul>
<b>Psicológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escasos recursos de afrontamiento</li><li>- Mala Adaptación a los cambios.</li><li>- Inestabilidad Emocional Previa.</li></ul>
<b>Psicopatológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Trastornos psiquiátricos anteriores Trastornos adictivos, del estado de animo, de ansiedad, de personalidad..etc)</li><li>-Rigidez Cognitiva o Personalidad Obsesiva.</li></ul>
<b>Sociofamiliares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de Apoyo Familiar.</li><li>- Falta de Apoyo Social.</li></ul>

## VARIABLES FACILITADORAS DEL TRAUMA ( ECHEBURUA, CORRAL Y AMOR, 2007)

### FACTORES PREDISPONENTES (PRETRAUMA)

- Psicopatología previa personal o familiar.
- Exposición previa a traumas.
- Personalidad Vulnerable.
- Estrés acumulativo

### FACTORES PRECIPITANTES (SUCESO TRAUMATICO)

- Tipo de Suceso Traumático (intencionalidad)
- Gravedad del suceso traumático.

### FACTORES MANTENEDORES (Pos-trauma)

- Anclaje en el pasado.
- Hacerse preguntas sin respuesta o buscar explicaciones imposibles de obtener
- Necesidad de buscar culpables.
- Negación cognitiva o emocional del suceso

# DAÑO PSICOLOGICO

- Lo que genera, habitualmente, daño psicológico, suele ser la amenaza a la propia vida o a la integridad psicológica, una lesión física grave, la percepción del daño como intencionado, la pérdida violenta de un ser querido y la exposición al sufrimiento de los demás, más aún si se trata de un ser querido o de un ser indefenso.

## EL DAÑO PSICOLÓGICO CURSA HABITUALMENTE EN FASES:

- En una **primera etapa**, suele surgir una reacción de sobrecogimiento, con un cierto enturbiamiento de la conciencia y con un **embotamiento** general, caracterizado por **lentitud**, un abatimiento general, unos pensamientos de **incredulidad** y una pobreza de reacciones.
- En una **segunda fase**, a medida que la conciencia se hace más penetrante y se diluye el embotamiento producido por el estado de "shock", se abren paso vivencias afectivas más dramáticas: dolor, indignación, rabia, impotencia, culpa, miedo, que alternan con momentos de profundo abatimiento.

- Y, por **último**, hay una **tendencia a reexperimentar el suceso**, bien, espontáneamente, o en función de algún estímulo concreto asociado (como un timbre, un ruido, un olor, etc.) o de algún estímulo más general: una película violenta, el aniversario del delito, la celebración de la Navidad, etc.
- Hay que situar siempre el daño psicológico en relación con el trauma sufrido, al margen de otras variables individuales (psicopatología previa, personalidad vulnerable, etc.) o biográficas (divorcio, estrés laboral, etc.).

## DAÑO PSÍQUICO EN VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (I)

- Sentimientos negativos: humillación, vergüenza, culpa o ira.
- Ansiedad.
- Preocupación constante por el trauma, con tendencia a revivir el suceso.
- Depresión.
- Pérdida progresiva de confianza personal como consecuencia de los sentimientos de indefensión y desesperanza experimentados.

## DAÑO PSÍQUICO EN VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (II)

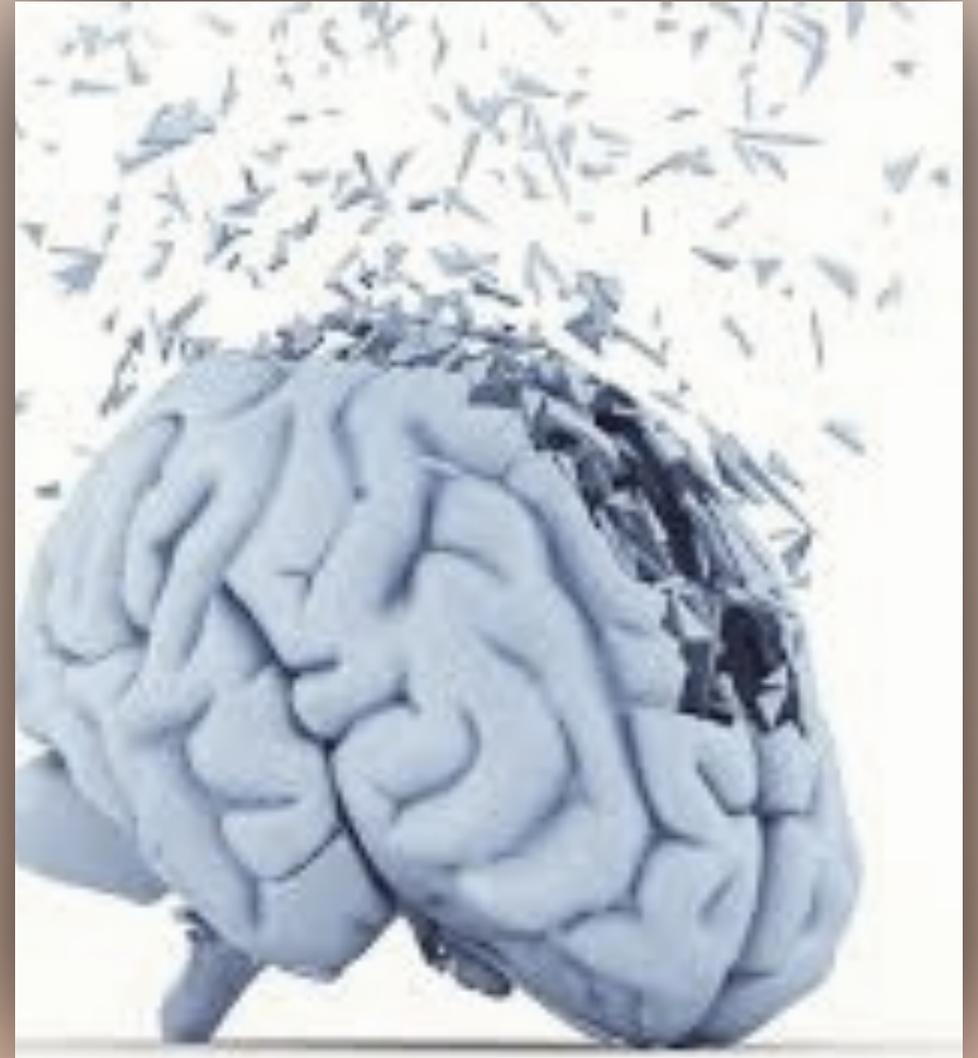
- Disminución de la autoestima.
- Pérdida del interés y de la concentración en actividades anteriormente gratificantes.
- Cambios en el sistema de valores, especialmente la confianza en los demás y la creencia en un mundo justo.
- Hostilidad, agresividad, abuso de drogas.
- Modificación de las relaciones (dependencia emocional, aislamiento)
- Aumento de la vulnerabilidad, con temor a vivir en un mundo peligroso, y pérdida de control sobre la propia vida

## DAÑO PSÍQUICO EN VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (III)

- Cambio drástico en el estilo de vida, con miedo a acudir a los lugares de costumbre; necesidad apremiante de trasladarse de domicilio.
- Alteraciones en el ritmo y el contenido del sueño.
- Disfunción sexual.

## LA LESION PSIQUICA

La lesión psíquica se refiere a una alteración clínica aguda que sufre una persona como consecuencia de haber sufrido un delito violento, y que le incapacita significativamente para hacer frente a los requerimientos de la vida ordinaria a nivel personal, laboral, familiar o social.



Las lesiones psíquicas más frecuentes son:  
**trastornos adaptativos**  
(con estado de ánimo deprimido o ansioso),  
**el trastorno de estrés posttraumático** o  
la descompensación de una personalidad anómala.

–**A nivel cognitivo**, la víctima puede sentirse confusa y tener dificultades para tomar decisiones, con una percepción profunda de indefensión (de estar a merced de todo tipo de peligros) y de incontrolabilidad (de carecer de control sobre su propia vida y su futuro);

–**A nivel psicofisiológico**, puede experimentar sobresaltos continuos; y, por último, a nivel conductual, puede mostrarse apática y con dificultades para retomar la vida cotidiana (Acierno, Kilpatrick y Resnick, 1999).

## LAS SECUELAS PSICOLOGICAS

La estabilización del daño psíquico ,es decir, una discapacidad permanente que no remite con el paso del tiempo ni con un tratamiento adecuado.



**MODIFICACIÓN  
PERMANENTE DE LA  
PERSONALIDAD (CIE 10,  
F62.0),**

Aparición de rasgos de personalidad nuevos, estables e inadaptativos (por ejemplo, dependencia emocional, suspicacia, hostilidad, etc.), que se mantienen durante, al menos, 2 años y que llevan a un deterioro de las relaciones interpersonales y a una falta de rendimiento en la actividad laboral (Esbec, 2000).

## DAÑO PSICOLOGICO (LESIONES Y SECUELAS)

- El grado de daño psicológico (lesiones y secuelas) está mediado por la **intensidad** y la **percepción** del suceso sufrido (significación del hecho y atribución de intencionalidad). El **carácter inesperado** del acontecimiento y el grado real de **riesgo sufrido**, la mayor o menor **vulnerabilidad** de la víctima, la posible concurrencia de otros **problemas** actuales (a nivel familiar y laboral, por ejemplo) y pasados (historia de victimización), el **apoyo social** existente y los **recursos psicológicos** de afrontamiento disponibles. Todo ello, configura la mayor o menor resistencia al estrés de la víctima



**VICTIMIZACION:  
PROCESO POR EL QUE  
UNA PERSONA SE  
CONVIERTE EN VICTIMA**



### **VICTIMIZACION PRIMARIA**

Experiencia individual y las consecuencias producidas por el delito.

### **VICTIMIZACION SECUNDARIA.**

Insercción de la victima en el aparato jurídico-penal

### **VICTIMIZACION TERCIARIA**

El proceso por el que la sociedad ve a la victima

# ATENCIÓN A LAS VICTIMAS



- **-Amplia variedad de participantes**( por ejemplo, a los maridos, esposas, hijos, parientes políticos, abuelos, vecinos y amigos (Reid, 1975): **el policía que responde a la llamada nunca está completamente seguro de la situación o de la gente que se va a encontrar.**
- **-Los sentimientos y el comportamiento agresivo** habitualmente están presentes durante los desórdenes familiares.
- **-La histeria o la conmoción subsecuente a una agresión sexual;** y la confusión cognoscitiva.
- **-la agitación con los ciudadanos mentalmente perturbados o intoxicados.**

- Por añadidura a estas características psicológicas de los ciudadanos en crisis, está el **peligro para la seguridad personal del policía.**
- Esto se debe en parte al hecho de que los ciudadanos cuyos problemas psicológicos/familiares llegan hasta la policía, con frecuencia no quieren ayuda externa.  
(por ejm una llamada de un vecino)



**crisis**



GOLPE A LA PSIQUIS QUE  
ROMPE LAS DEFENSAS DE LAS  
PERSONAS DE MANERA TAN  
REPENTINA Y TAN FUERTE QUE  
NO ES POSIBLE RESPONDER A  
ÉL DE MANERA EFICAZ

# **FASES DE UNA CRISIS**

- **FASE I: EVENTO PRECIPITANTE**
- **FASE II: RESPUESTA DESORGANIZADA.**
- **FASE III: EXPLOSION**
- **FASE IV: ESTABILIZACION.**
- **FASE V: ADAPTACION.**

## **FASE I: EVENTO PRECIPITANTE**

- Ocorre un evento que es percibido como amenazante o abrumador, lo que provoca mucho estrés en la víctima. Respuestas como shock o negación

## **FASE II: RESPUESTA DESORGANIZADA**

- Se muestran comportamientos desorganizados que van desde la aflicción a la angustia.  
Es un intento por reestablecer el significado de la existencia

## **FASE III: EXPLOSION**

- Pérdida de control de emociones, pensamientos y comportamientos.
- Conductas inapropiadas y/o destructivas

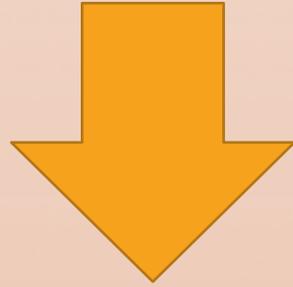
## FASE IV: ESTABILIZACION

- Comienza a aceptar la situación, sin embargo al recordarlo se presentan reacciones aunque no tan extremas como en fases anteriores.
- Es vulnerable a volver a "explotar"

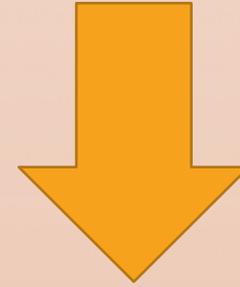
## **FASE V: ADAPTACIÓN**

- Se llega a una conciliación entre el evento sucedido y la realidad actual del individuo.
- Se toma el control de la situación y se orienta hacia el futuro

# TIPOS DE CRISIS



- CHOQUE



- AGOTAMIENTO

# TIPOS DE CRISIS

- **CHOQUE:**

- Un cambio repentino en el ambiente social provoca que las **emociones sean liberadas de manera explosiva**, lo cual incapacita a los mecanismos de enfrentamiento con los que cuenta la persona. En este caso, como no existe un aviso previo que permita al individuo asimilar el impacto, este cae en un estado de choque emocional

- **AGOTAMIENTO:**

- La persona puede haber manejado efectivamente y durante tiempo prolongado la situación de emergencia pero llega a un punto de agotamiento, en el cual **no tiene más fuerza para enfrentar** la situación Y su estructura de enfrentamiento "casi se desintegra"

## COMPORTAMIENTO DEL POLICIA

-OBSERVACION Y  
PROTECCION

-SERENAR LA SITUACION

-RECOPILAR INFORMACION  
RELEVANTE

-EMPRENDER LA ACCION  
ADECUADA



## COMO ABORDAR LA SITUACION



**-PLANTEAMIENTO DE LA ESCENA:**

**-MENTALIZARSE:**

autoprotección ante una llamada que puede ser un peligro potencial.

**-OBSERVAR Y NEUTRALIZAR  
LAS AMENAZAS A LA PROPIA  
SEGURIDAD**

## COMO ABORDAR LA SITUACION



## -REALIZACION DEL CONTACTO PSICOLOGICO

-El objetivo inmediato es reducir las tensiones y dar calma a la situación.

- Se crea un **primera impresión de “autoridad no hostil”**

# CONSEGUIR EL EQUILIBRIO



- DEMOSTRACION DE COMPRESION:  
empatía.
- EJEMPLIFICACION DE COMPORTAMIENTO DE CALMA: las personas en crisis con frecuencia valoran sus propios sentimientos y la seriedad de la situación, por la manera en que otros reaccionan

## - TRANQUILIZAR:

- Reconocer aquellos momentos en que es útil estimular a que se hable de la crisis en sí misma (**exposición**) contra alentar al individuo para que hable acerca de asuntos distintos a la crisis (**desviación**)
- Si se alimenta a la persona para que hable acerca de la crisis y esto la altera más, el policía puede desviar la atención de aquélla hacia la información de fondo que éste necesita para su informe oficial.

## - REPETIR-ELEVAR EL TONO DE VOZ:

- Los individuos en crisis están emocionalmente alterados y están sintonizados únicamente con sus propios sentimientos y pueden ser indiferentes hacia los sentimientos, mensajes y aun a la presencia de los demás.
- Cuando la emoción es de ira, un policía puede tener que vociferar al ciudadano para que lo escuche. Otras acciones como golpear con fuerza una carpeta u otro objeto, con frecuencia tiene un efecto tranquilizante inmediato

## - UTILIZACION DE LA COERCIÓN FÍSICA:

Cuando todos los métodos previos de tranquilización han fallado o donde puede considerarse que existe peligro físico, puede ser necesario someter al ciudadano.

Se deberá emplear sólo la fuerza mínima suficiente, tanto como sea necesario para cumplir su objetivo.

*Ejem: en las peleas familiares no es poco común que una esposa se vuelva hacia el policía e intente resistirse al arresto de su esposo.*

- ESCUCHA ACTIVA.
- PREGUNTAS ABIERTAS
- PREGUNTAS CERRADAS.
- REPLANTEAMIENTO DEL CONTENIDO (PARAFRASEAR)
- REFLEXION SOBRE LOS SENTIMIENTOS.
- DESATENCION SELECTIVA Y USO DEL SILENCIO.
- ESTIMULACION Y USO DE PROPOSICIONES ESPECIFICAS E IMPLICITAS



# INTERVENCION EN MOMENTO DE CRISIS



PROPORCIONAR APOYO.

ESTABLECER/PROPORCIONAR  
SEGURIDAD.

SER NEXO DE UNION CON  
RECURSOS DE AYUDA

OBJETIVOS

# PRINCIPIOS BASICOS PARA LA ATENCION A PERSONAS EN ESTADO DE PERTURBACION EMOCIONAL



- 1- PROTECCION.**
- 2 - CONTACTO.**
- 3- ACEPTAR SIN JUZGAR LOS SENTIMIENTOS.**
- 4- ACEPTAR NUESTRAS LIMITACIONES Y LA IMPOSIBILIDAD DE RESOLVER TODO EN EL MOMENTO.**
- 5- EVALUAR CAPACIDADES DE LA PERSONA O GRUPO.**
- 6- BRINDAR OPCIONES.**
- 7- ACCIONES CONCRETAS Y ESTIMULANTES**
- 8- OFRECER INFORMACION.**

## PROTECCIÓN

Lo básico como principal finalidad es que las personas en situación crítica puedan sentirse a resguardo y protegidas.

## CONTACTO

- Iniciar el contacto con la víctima dependiendo de la necesidad y la espontaneidad: visual, tacto...
- Proporcionar espacio cómodo y privado (si es posible)
- Realizar preguntas concretas para orientar a la víctima y procesar los hechos.

**ACEPTAR SIN JUZGAR LOS**  
**SENTIMIENTOS**

Darle importancia a lo que siente sin intentar dirigir las emociones

**ACEPTAR NUESTRAS LIMITACIONES Y LA IMPOSIBILIDAD  
DE SER CONSCIENTES DE NUESTROS PROPIOS LÍMITES**

Conocer nuestras limitaciones es razonable, para realizar un trabajo consciente y eficaz, haciendo uso de nuestras habilidades y procurándonos sentirnos bien emocionalmente,

## EVALUAR CAPACIDADES DE LA PERSONA

- Averiguar su estado de orientación espacio temporal (preguntándole datos básicos.
- Preguntar por los hechos sin permitir que divague en exceso: observamos su estado emocional (pánico...)y como lo esta afrontando (negacion, culpa..)
- Identificar cual es su preocupación mas emergente ( estado de hijos, familiar...)

## **BRINDAR OPCIONES Y OFRECER INFORMACION**

La persona ante la situación de crisis, generalmente no es capaz de poder ver ni elegir alternativas.

Podemos brindarle la posibilidad de confeccionar una lista de opciones. disponibilidad de recursos que pudiera necesitar, ya que el momento de la intervención pasará, pero la crisis en la persona puede perdurar aún un tiempo.

# EFECTOS SOBRE LA PSIQUE



## - FASE DE SHOCK.

- La víctima está tan afectada por lo que le ha ocurrido que no puede hacer nada por sí mismo. A un nivel inconsciente reprime o niega, reacciona como un niño indefenso. Esto es llamado regresión.

# **SHOCK**

*“un estado mental causado por un repentino, inesperado y comúnmente desagradable evento o situación que molesta severamente la mente y los sentimientos”.*

Siguiendo profundamente el perturbador o violento evento, la víctima que sufra de un shock no recuerda guardar la calma, solo se puede ver su reacción cuando se toma contacto con la misma, luego podremos darnos cuenta que algo está mal.

Podremos notar instantáneamente dos cosas :

**1° La víctima estará muy confundida.**

**2° No tendrá control sobre sus sentimientos.**

### Síntomas :

- Habilidad reducida para **pensar o actuar** racionalmente
- No percibe **el sentido del tiempo o la realidad**
- También es muy común que **no sienta dolor** .
- Para la persona que ve la situación puede que la fase de shock le parezca **poco dramática** y acompañada de acciones vanas y desmañadas.

## - **FASE DE REACCION**

- La víctima gradualmente se irá dando cuenta de lo ocurrido.
- La realidad del evento la golpea, pero no puede entender la secuencia
- Su percepción es limitada a una gran confusión e imágenes aterradoras.

## - FASE DE PROCESAMIENTO

- Revive imágenes, fragmentos de lo ocurrido.
- Se siente con miedo.

## COMO REACCIONA LA VICTIMA EN LA FASE DE SHOCK

- **Hiperactividad:** ronda la escena, puede ser difícil de manejar
- **Síntomas Físicos:** hieperventilacion, mareos, vomitos...



## COMO REACCIONA LA VICTIMA EN LA FASE DE SHOCK

- **Pánico:** reacción de terror, agitada...
- **Apatía:** parálisis emocional total



# ACTUACIONES EN LA FASE DE SHOCK



## LA VICTIMA HIPERACTIVA



- Promover actividad segura ej. Caminar.
- Dejarla hablar.
- Puede necesitar contencion.

## VICTIMA PARALIZADA



-Sacarla cuanto antes del lugar.

-Proporcionar abrigo.

## VICTIMA CON APATÍA



- Sacarla del lugar, que no siga observando.
- Intentar hacerla hablar

## VICTIMA CON PANICO



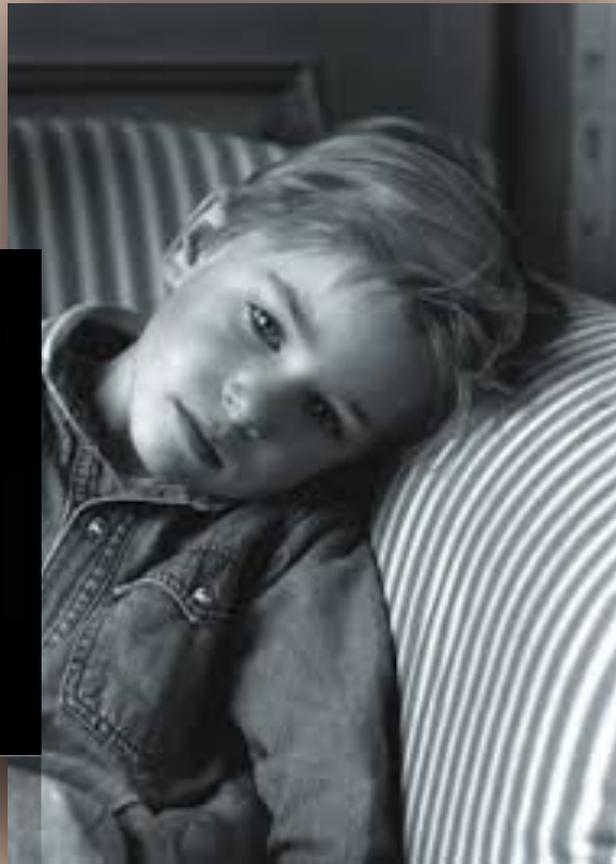
- Puede cometer actos imprudentes.
- Pedir ayuda para la contencion, (abrazar fuerte)
- Hablar con voz fuerte y firme.
- Contacto ocular.
- Reacciones violentas posibles.

# ACTUACIÓN EN LA FASE DE REACCIÓN

AYUDAR A PROCESAR /GESTIONAR LOS SENTIMIENTOS NATURALES QUE SE DAN EN LA VICTIMA:

- Odio: quien no lo evitó?
- Alegría (ejm: de haber sobrevivido en una agresion sexual
- Dolor
- culpa
- Vergüenza
- Ira
- Ansiedad
- Aflicción

# CRISIS EN NIÑOS



- *“ No llores.....”*
- *“No te preocupes....”*
- *“No pasa nada.....”*
- *“Todo va a salir bien...”*

**OBSERVAR, INTERPRETAR...  
CONSOLAR?**



“ Estamos aquí para ayudarte a ti...”

“A veces también tenemos que ayudar a los mayores...”

“Para nosotros tú eres lo mas importante”,

“ si necesitas algo dímelo ¿vale?.”

“ Quiero que estés lo mejor posible...”

**TENED PRESENTE....**

**EMPATIA**

**PROTECCION**

**IMPLICACION**

**AUTORIDAD**

**AFECTO**

**CONOCIMIENTO**

**AYUDA**

**RESPECTO**

**PROFESIONALIDAD**

**COMPROMISO**

**POLICIA  
LOCAL  
GRANADA**



Y TAMBIEN... SU AGRADECIMIENTO



