

El treballador social davant la victimització secundària: el repte de potenciar la resiliència

Recepció: juny 2016 / Acceptació: desembre 2016

Resum

Els professionals de l'àmbit social hem estat testimonis dels "punts cecs" que té l'àmbit professional en què ens veiem implicats. Aquests "punts cecs" corresponen a tots els processos burocràtics existents a l'administració pública que destinen la seva acció a favor de l'usuari però que el damnifiquen directament o indirectament. Un exemple d'això és el que es proposa en aquest article: el sistema judicial compta amb disposicions legals que protegeixen un menor en el procés de denúncia davant d'una agressió sexual, però hi trobem un "punt cec" quan veiem que el menor és exposat al contacte amb el seu agressor quan se li demana narrar l'agressió en innombrables ocasions. La persistent presència d'aquest fenomen és el que motiva la redacció d'aquest article. Evidenciar que, tot i el material bibliogràfic existent i tot el coneixement que es té sobre aquesta problemàtica, la victimització secundària continua estant present en aquests processos.

Paraules clau

Resiliència, Victimització secundària, Treballador social

El trabajador social frente a la victimización secundaria: el reto de potenciar la resiliencia

Los profesionales del ámbito social hemos sido testigos de las "puntos ciegos" que tiene el ámbito profesional en el que nos vemos implicados. Estos "puntos ciegos" corresponden a todos los procesos burocráticos existentes en la administración pública que destinan su acción en favor del usuario pero que le dañan directa o indirectamente. Un ejemplo de ello es el que se propone en este artículo: el sistema judicial cuenta con disposiciones legales que protegen a un menor en el proceso de denuncia ante una agresión sexual, pero encontramos un "punto ciego" cuando vemos que el menor es expuesto al contacto con su agresor cuando se le pide narrar la agresión en innumerables ocasiones. La persistente presencia de este fenómeno es lo que motiva la redacción de este artículo. El evidenciar que, aún con todo el material bibliográfico existente y todo el conocimiento que se tiene sobre esta problemática, la victimización secundaria sigue estando presente en estos procesos.

Palabras clave

Resiliencia, Victimización secundaria, Trabajador social

The Social Worker in Situations of Secondary Victimization: the challenge of enhancing resilience

All of us working in the social professions have encountered 'blind spots' in our own particular professional field. These 'blind spots' are found in all of the bureaucratic processes in the public administration whose functions are supposed to favour the users but which directly or indirectly have a negative impact on them. The present article looks at an example of this: the judicial system incorporates specific legal provisions intended to protect a minor in the process of reporting sexual assault, but there is a 'blind spot' when that minor is exposed to contact with her or his aggressor when, on innumerable occasions, she or he is required to recount the details of the assault. The present article is motivated by the persistence of this phenomenon and the fact that even with all of the existing material at our disposal and the extent of our knowledge of secondary victimization, the problem of these 'blind spots' still persists in these processes.

Keywords

Resilience, Secondary victimization, Social worker

Com citar aquest article:

Buch Sánchez, Esteban (2016).

"El treballador social davant la victimització secundària: el repte de potenciar la resiliència".

Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 64, p. 74-83



▲ Els professionals de l'àmbit social hem estat testimonis dels “punts cecs” que té l'àmbit professional en què, directament o indirectament, ens veiem implicats. Aquests “punts cecs” corresponen a tots els processos burocràtics existents a l'administració pública que destinen la seva acció a favor de l'usuari però que, d'una manera o una altra, el damnifiquen. El que proposa aquest article n'és un exemple: el sistema judicial compta amb disposicions legals que protegeixen un menor en el procés de denúncia davant d'una agressió sexual, però hi trobem un “punt cec” quan veiem que el menor és sotmès i exposat al contacte amb el seu agressor, en una gran part dels casos, en dependències judicials, quan se li demana narrar l'agressió, entre altres situacions que s'exposen a continuació.



La presència persistent d'aquest fenomen és el que motiva la redacció d'aquest article. El fet d'evidenciar que, tot i amb tot el material bibliogràfic existent i tot el coneixement que es té sobre aquesta problemàtica, la victimització secundària continua estant present en aquests processos.

Aquests últims anys, el terme de victimització secundària (a partir d'ara VS) ha cobrat rellevància per diverses raons. La massificació de processos burocràtics en l'administració pública (en l'àmbit judicial, en aquest cas), la manca de competència de funcionaris públics i una llarga llista d'etcèteres han provocat que els menors, víctimes de violències i/o abús sexual intrafamiliar, siguin els primers damnificats d'un procés que actua en benefici seu.

Atesa la gravetat d'aquesta situació, el treballador social ha de prendre cartes en l'assumpte. Sovint, els treballadors socials limitem la nostra acció a un informe i a un copet a l'esquena acompanyat d'una cara de compassió, però el treball que s'ha de realitzar transcendeix molt més enllà de la distància que crea la taula entre usuari i treballador social. El problema no deixa de presentar-se, motiu pel qual els treballadors socials ens documentem, el denunciem i proposem aportacions per mitigar el risc de dany a la víctima permanentment. D'aquesta necessitat sorgeix aquest article. En les línies que segueixen comprendrem bé aquest procés per poder desxifrar quines són les competències dels treballadors socials.

Primer de tot, cal conèixer què s'entén per una experiència traumàtica per conèixer com es crea una víctima i per què.

Segons l'estudi de Lorente Diharce, “una experiència traumàtica és aquell esdeveniment, o sèrie d'esdeveniments, que provoca reaccions d'estrès moderat i/o sever” (2013, pàg. 6). Aquestes experiències provoquen lesions, sofriment físic, emocional o psicològic, i tenen com a conseqüència reaccions caracteritzades per la impotència davant l'amenaça d'un dany greu o la mort, causada per inseguretats o inestabilitat del món.

Lorente Diharce (2013) engloba aquestes experiències en tres grans blocs en funció de la seva procedència:

1. Les catàstrofes naturals: inundacions, terratrèmols, erupcions volcàniques, etc.
2. Les generades per l'ésser humà: guerres, actes terroristes, assassinats, robatoris, violacions o qualsevol acte violent.
3. Les d'índole personal: malaltia, hospitalització, mort, divorci, abandonament, etc.

Així mateix, cal tenir en compte que una mateixa experiència traumàtica pot generar diverses reaccions, no només entre diferents víctimes, sinó fins i tot en la mateixa persona depenent del moment de vida en el qual és present el fet traumàtic. “És necessari un breu recorregut per l'evolució de l'estatus de víctima per comprendre la importància del moment actual, en la nostra societat, en relació a les víctimes de delictes” (Lorente Diharce, 2013, pàg. 6).

Si bé en un primer moment la víctima prenia part activa en el procés de càstig de les conductes socialment reprovables, i s'arribava a aplicar el “ull per ull, dent per dent”, tot donant un càstig proporcional al crim comès, després de la Revolució Francesa i amb el Nou Règim, les lleis emanen del poble, i és l'Estat qui té el monopoli de la reacció penal, establint un sistema garantista respecte als imputats (Lorente Diharce, 2013, pàg. 6). D'acord amb Lorente Diharce, d'aquesta manera les societats civilitzades van passar de castigar els cossos mitjançant tortures que arribaven fins a la mort, a castigar les ànimes a través de les penes privatives de llibertat (2013, pàg. 6).

No obstant això, en tots dos casos, la gran oblidada era la víctima, la persona sobre la qual s'havia causat el dany i la que l'havia patit, no tenint en compte les seves necessitats, i “recuperant-la” només com a denunciant o testimoni d'excepció, el relat de la qual serviria per donar el càstig oportú (Lorente Diharce, 2013, pàg. 6).

A mitjan segle xx, sorgeixen a l'ONU les primeres directrius enfocades a la protecció de la dignitat del victimitzat. L'objectiu d'aquestes iniciatives, basades en consultes teòriques de criminologia, és evitar la victimització secundària causada per la negligència administrativa d'organismes públics arreu del món (ONU, 1985).

La VS està vinculada al maltractament a què s'ha sotmès a la víctima per part del sistema

Una vegada coneixem com ha evolucionat la concepció i el tractament de la víctima, tornem al tema que ens ocupa: VS.

La VS es defineix com el concepte que està vinculat al maltractament a què s'ha sotmès a la víctima per part del sistema. Es produeix per la potenciació de l'experiència traumàtica viscuda arran del crim original per motius relacionats amb l'acció de l'administració pública. El concepte de VS està constituït pel dany que experimenta la víctima com a conseqüència de la

seva relació amb el sistema judicial (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel i Pérez, 2009).

El terme de victimització secundària, encunyat per Kühne el 1986, té relació, tot i que no sempre, amb víctimes d'abusos sexuals. Aquesta victimització és el xoc entre les expectatives prèvies de la víctima i la realitat institucional (Pecharromán Lobo, 2008, pàg. 351). Segons l'anàlisi de la Pecharromán Lobo, la VS es considera més negativa que qualsevol altra victimització ja que és el mateix sistema el que victimitza a qui s'hi adreça demanant justícia i protecció (2008, pàg. 351).

“La victimització secundària no només s'esdevé com a conseqüència directa de l'actuació criminal, sinó també mitjançant la resposta d'institucions i individus particulars en l'atenció que se'ls brinda. Comprèn la negació dels drets de les víctimes, especialment per condicions de gènere o sexual, cultura, raça, ètnia, edat, entre d'altres, així mateix involucra la negació del reconeixement de l'experiència particular davant del fet delictiu” (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel i Pérez, 2009, pàg. 50-51; Campbell, 2005).

Atès que és en l'àmbit judicial on es manifesta aquesta VS i on l'agredit es veu revictimitzat, considerarem algunes sèries d'expectativa-realitat que té la víctima del sistema judicial i que contribueix a l'agreujament del trauma a través de la següent taula.



Idea preconcebuda de la víctima	Realitat de la víctima
La denúncia resol i finalitza el perjudici sofert.	Els mitjans de comunicació de masses venen aquesta idea i és la societat en conjunt la que s'encarrega de fer-la gran, transmetent-la a la víctima. Amb la denúncia comença el procés judicial, llarg i ardu, en què la víctima és la principal desconexedora del procés i funcionament.
Confiança en les figures judicials: advocats, fiscals, jutges, que són investits de saviesa, honestetat i sentit comú.	Les figures judicials són persones i cada persona és un món. Aquestes figures estan formades per intervenir en un sistema de lleis que s'allunya de la realitat.
L'espera que l'àmbit jurídic-penal s'adapti a la manera de comunicació de la víctima, estat emocional i nivell intel·lectual.	El llenguatge jurídic sovint s'utilitza per aïllar i no per comunicar. Els termes en què es construeix la comunicació institueixen una desigualtat en l'estatus social mitjançant un llenguatge incompreensible que acaba per confirmar a la víctima sentiments d'incapacitat i inferioritat, en el cas que n'hi hagi.
D'acord amb la idea equivocada que existeix socialment de justícia, de les seves figures i del concepte de veritat, s'espera que es faci justícia i s'apliqui un càstig exemplar al victimari.	És un sistema que tendeix a generalitzar, per la qual cosa és possible que la seva idea de veritat no es vegi reflectida o pugui tipificar-se i, tot i que això passi, en el millor dels casos el càstig per al victimari mai no satisfarà la víctima.
El judici no trigarà a celebrar-se i aviat s'acabarà el procés.	Demores i manteniment de l'angoixa, ansietat, por.
Té por del victimari i espera no haver de coincidir amb ell.	No hi ha la infraestructura necessària en dependències judicials per protegir la víctima. Amb més freqüència de la desitjada, totes dues parts comparteixen l'espai previ al judici i durant el judici. No es respecta el desig de la víctima de no veure l'agressor.
La víctima pretén vehicular la seva ràbia, la seva impotència i el seu dolor a través dels canals que la llei li permet.	No és funció del sistema judicial satisfer la víctima tenint en compte les conseqüències emocionals del dany causat. Segurament, la víctima se sentirà frustrada i desatasa.

La finalitat última de la víctima no és guanyar la qüestió jurídic-penal, sinó ésser restablerta del dany que ha patit

I és en aquesta part que el treballador social ha de prendre cartes en l'assumpte. Principalment perquè, tot i que no es contempli com a delictes, és negligència professional (tant de l'àmbit jurídic com de l'àmbit social) ja que la finalitat última de la víctima no és guanyar la qüestió jurídic-penal, sinó ésser restablerta del dany que ha patit. No serveix de res que una víctima guanyi un judici si anys després es desfà a bocins i l'hem de recompondre, fruit del pernicios procés.

Per tant, els professionals de l'àmbit social han d'agafar les regnes del procés llarg i feixuc pel qual la víctima es veu obligada a passar. Hi ha moltes propostes i aportacions recomanades a l'hora de reduir la victimització secundària en víctimes d'abús sexual. D'una banda, a nivell institucional, s'ha d'exigir la protecció dels drets de la víctima.

Aquestes exigències s'han d'emparar en els manifestos de grans organitzacions, com les Nacions Unides que, com afirma UTE i UNFPA (2013) en el seu manifest *Por una atención libre de victimización secundaria en casos de violencia sexual*, han dictat estàndards d'actuació que poden servir com a instrument per orientar i potenciar les polítiques i activitats de totes les institucions que tenen cura de la protecció social i del benestar de poblacions vulnerables. N'és un exemple les Directrius de les Nacions Unides sobre la justícia en assumptes relatius als infants víctimes i testimonis de delictes o la Guia d'estàndards per al personal de les entitats públiques i privades que s'ocupen de la protecció dels drets d'infants i adolescents, creat també per les Nacions Unides per a UNICEF (2010). Per tant, hi ha referents teòrics i institucionals de pes per exigir i reivindicar la protecció de les víctimes en aquest procés.



Una altra de les formes amb què s'ha de reivindicar la protecció dels drets de la víctima i prevenir la victimització de la qual parlem és desenvolupant programes d'atenció a víctimes de violència sexual, que tinguin com a objectiu primordial l'acompanyament jurídic, social o psicològic amb garanties de protecció. Aquesta prevenció, segons Albertín Carbó (2005, pàg. 259-260), consisteix a atorgar centralitat i protagonisme a la víctima, escoltant les seves inquietuds, necessitats i propostes; estudiant i definint com els contextos de risc de la violència s'han inscrit al seu interior i com s'hi pot intervenir; i, finalment, prenent la categoria de víctima només com una categoria temporal, tot atorgant-los existència social i organitzant la seva resistència. Citant Cigarini (1995, pàg. 89), la feina de prevenció és una política que garanteix la inviolabilitat del cos i de la vida de les persones.

Prenent la categoria de víctima només com una categoria temporal

Pel que fa al terreny social, al treball de camp, què ha de fer un treballador social per preservar la integritat de la víctima en un problema tan contaminant i colpidor? Com podem treballar la resiliència de les víctimes en aquest procés? Què es pot fer per eradicar la manifestació d'aquesta violència? Per a això, es fan dues propostes d'intervenció paral·leles. D'una banda, treballar amb la víctima la seva resiliència i acompanyar-la en el procés i, d'altra banda, denunciar per via legal quins són els errors de l'administració pública, documentant els processos i deixant-ne constància.

L'enfocament de la resiliència va més enllà de la simple resolució de problemes, atès que la prevenció té un paper rellevant, no només enfocant-se en la intervenció i resolució de la situació actual, sinó també fomentant capacitats futures que puguin activar-se de forma eficaç quan sigui necessari (Villalba Quesada, 2006, p. 490). Citant Villalba Quesada, treballar la resiliència amb les víctimes ajuda a "anticipar-se a les dificultats viscudes, a aprendre del que han viscut i a preparar estratègies de superació més eficaces" (2006, pàg. 490).

El treball social no pot i no ha d'envair la intervenció d'altres disciplines sobre aquest concepte. La tasca del treballador social amb les víctimes s'enfoca a fer-los veure el poder que tenen per resoldre els seus propis conflictes i problemes i a donar-los una alternativa coherent amb opcions valuoses perquè aconseguixin un major control sobre les seves vides i les seves circumstàncies (Trevithick, 2005).

Treballa amb aquesta capacitat de les persones de tornar a un estat de qualitat, anterior al patiment

El professional del treball social que acompanya les víctimes treballa amb aquesta capacitat de les persones de tornar a un estat de qualitat, anterior al patiment, o la resistència a "ésser víctima" per sempre, posant en funcionament tots els processos necessaris, que poden començar amb una senzilla petició d'ajuda (Trevithick, 2005).

Per tant, el treballador social té un paper que podríem anomenar "despertador" de certes capacitats de resistència, funcionant com a potenciador de canvi. Un canvi que no sempre és percebut per la víctima com a necessari. Un canvi que, si no s'aconsegueix treballar, pot desembocar en auto-negligència de la víctima. Citant Lorente Diharce, "el treball social amb víctimes tracta d'activar aquestes capacitats i habilitats de l'ésser humà que, com a conseqüència del fet traumàtic, s'han pogut veure minvades o bloquejades" (2013, pàg. 32).

La intervenció ha d'estar enfocada a l'apoderament de la persona per aconseguir els canvis necessaris que aconseguixin mitigar les causes que van provocar la situació de malestar. D'altra banda, el professional ha de garantir l'accés als recursos públics i/o privats que ajudin a sobreposar-se a la situació-problema.

Des del meu punt de vista, la participació de la figura del treballador social en el procés judicial de la víctima de delictes sexuals és, pel cap baix, molt millorable.

Totes les accions, des de l'acompanyament institucional, l'assessorament jurídic (dins de les limitacions de la disciplina), la intervenció enfocada a l'empoderament, etc., han d'irrompre amb força en el procés en el qual es veu embolicada la víctima. Durant aquest procés, el professional té com a responsabilitat "preparar la víctima i ajudar-la a disposar dels seus propis recursos, amb l'objectiu últim d'aconseguir la seva recuperació integral" (Lorente Diharce, 2013, pàg. 7).

Què cal per aconseguir-ho? Recórrer a un dels principis bàsics del treball social: l'empatia amb l'usuari. L'existència d'una relació totalment simètrica (víctima-professional) que parteixi de la narració i posterior anàlisi professional de l'esdeveniment traumàtic ens facilitarà la identificació de cada ne-

cessitat, formulant un pla estratègic d'intervenció en el qual puguem abocar tots els recursos que ens ajudin a assolir l'objectiu de la nostra implicació professional: el restabliment de la víctima.

Tots els esforços són necessaris, però sempre veurem la nostra acció i intervenció limitada pel dret d'autonomia personal de les víctimes, respectant, en tot moment el subjecte en les decisions que prengui respecte al procés en el qual es trobi. Farem en funció del que ens deixin fer.

En el treball social és de gran importància entendre les víctimes com a persones, estudiant la particularitat de la seva victimització i les solucions a posar en pràctica. De la mateixa manera, perquè la nostra tasca pugui ser eficaç s'ha de crear una relació de confiança simètrica entre la víctima i el professional (Trevithick, 2005, pàg. 29-49). La seva pròpia narració dels fets serà el que ens porti a descobrir cada necessitat, motiu pel qual és crucial identificar quines són les estratègies d'acció i els recursos disponibles que ens encaminin cap al restabliment de la *víctima*.

Paral·lelament al treball de resiliència que s'ha de realitzar amb el nostre usuari perquè pugui suportar el procés judicial a què s'exposa i del qual no se sap si en sortirà perjudicat, és important que es reportin aquestes deficiències nocives per a l'usuari a través d'un seguiment.

És cabdal en aquest procés que es faci un acompanyament molt proper a l'usuari. Sovint, els professionals deleguem en les instàncies públiques una gran part del nostre treball, i en algun moment podem "abandonar" el nostre usuari perquè, en definitiva, "ja no és responsabilitat nostra". Aquí sempre sorgeix una certa controvèrsia a causa de la mala interpretació del terme *acompanyar*. Quan parlem d'aquest terme ens referim a "estar o anar en companyia de", però en cap moment parlem d'assistir o suplir les seves competències per les nostres. Acompanyar el nostre usuari en aquest procés vol dir que ha de sentir la nostra presència o interès (element fonamental per empoderar) però també vol dir presenciar des d'una observació participant quines són les deficiències del procés i poder atendre-les en primera persona.

Per això l'acompanyament és important. No només estem donant seguretat en el procés judicial, sinó que hem de tenir prou elements per poder sustentar una denúncia si hi ha deficiències que fan mal al nostre usuari. Si realment considerem els treballadors socials com a agents de canvi, el canvi només pot esdevenir-se si s'evidencien errors, traves, negligències, etc.

Tot plegat em porta al tancament d'aquesta proposta: la documentació de les experiències i els seguiments. Es fa palesa constantment la manca de documentació i literatura sobre experiències professionals de treballadors socials.



És quelcom que aquesta professió ha de canviar. Acompanyar per evidenciar, denunciar i reportar per, després, documentar. Cal que els treballadors socials escriguin les experiències viscudes per denunciar les negligències administratives i, sobretot, per millorar futures intervencions.

No parlem de canviar el món, sinó de millorar-lo.

Esteban Buch Sánchez
 Treballador Social
 Coordinador brigades mèdico-humanitàries
 Ciudad Suárez
 Professor de Treball Social
 Universitat Autònoma de Ciudad Suárez
 estebanbuchsanchez@gmail.com

Bibliografia

- Albertín Carbó, P.** (2005). Psicología de la victimización criminal. En: M. Soria Verde & D. Sáiz Roca (Eds.), *Psicología Criminal* (pp. 245-271). Madrid: Pearson Educación.
- Sáiz Roca** (Eds.), *Psicología Criminal* (pp. 245-271). Madrid: Pearson Educación.
- Campbell, R.** (2005). What Really Happened? A Validation Study of Rape Survivors' Hel-Seeking Experiences With The Legal and Medical Systems. *Violence and Victims*, 20(1), p. 55-68.
- Cigarini, L.** (1995). *La política del deseo: La diferencia femenina se hace historia* (p. 86-95). Barcelona: Icaria.
- Gutiérrez de Piñeres Botero, C.; Coronel, E.; Pérez, C.** (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 15(1), 49-58. Recuperat de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n1/a06v15n1.pdf>
- Lorente Diharce, L.** (2013). *Asistencia a las víctimas de experiencias traumáticas desde el trabajo social*. Materiales de Postgrado de la Sociedad Vasca de Victimología. Recuperat de <http://www.sociedadvascavictimologia.org/index.php/es/documentos-victimologia>
- Organització de les Nacions Unides** (ONU) (1985). Declaració dels Principis de Justícia Bàsics per a les Víctimes de Delicte i Abús del Poder. *Resolució 40/34*. Annex de l'Assemblea General de les Nacions Unides.
- Pecharromán Lobo, Y.** (2008). Reinserción social y sistema penitenciario español. *Fundamentos de Investigación Criminal, Instituto Universitario General Gutiérrez Mellado de Investigación sobre la Paz, la Seguridad y la Defensa*, p. 343-370. Recuperat de http://iugm.es/uploads/tx_iugm/FUNDAMENTOS__INV__CRIM__01.pdf

Trevithick, P. (2005). *Social work skills: A practice handbook*. Buckingham: Open University Press.

UNICEF (2010). *Guía de estándares para el personal de las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes: Aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*. Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF). Buenos Aires: Argentina. Recuperat de [http://www.unicef.org/protection/Guia_Estandares_Operadores_Directrices_\(2\).pdf](http://www.unicef.org/protection/Guia_Estandares_Operadores_Directrices_(2).pdf)

Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia (UTE) y Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA). (2013). *Por una atención libre de victimización secundaria en casos de violencia sexual*. Recuperat de <http://www.unfpa.org.sv/dmdocuments/modulo-libre-revictimizacion.pdf>

Villalba Quesada, C. (2006). El enfoque de resiliencia en trabajo social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 1(1), p. 466-490. Recuperat de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002483>

