



Universidad  
de Alcalá

# **EL PAPEL DEL INTÉRPRETE EN LOS CASOS RELACIONADOS CON VÍCTIMAS: PROBLEMÁTICA Y FORMACIÓN ESPECÍFICA.**

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,  
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos**

**Presentado por:  
D<sup>a</sup> MARÍA DEL ROCÍO FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ**

**Dirigido por:  
D<sup>a</sup> DOLORES ORTIGOSA**

**Alcalá de Henares, a 2 de septiembre de 2002**

## AGRADECIMIENTOS

*Gracias a todas las personas que han colaborado en el desarrollo de esta investigación, y sin querer olvidar a nadie cito a los agentes de policía de los puestos fronterizos de las terminales 1 y 4 del Aeropuerto de Barajas y de la Comisaría de Alcalá de Henares, Grupos III, IV, VIII de la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de Aluche, Grupos SAF de Torrejón de Ardoz y de Alcalá de Henares; a Myriam Velasco y Marta del proyecto esperanza por su información y colaboración, y a todas las personas de mi entorno, que han sufrido mi estrés y ansiedad durante esta investigación. A todos ellos, GRACIAS DE CORAZÓN.*

## AGRADECIMIENTO ESPECIAL

*Quiero dedicar y agradecer este trabajo mi hada madrina, mi madre desde el punto de vista de la traducción e interpretación jurídico-judicial. GRACIAS a DOLORES ORTIGOSA, gracias por haberme iniciado en esta rama de la traducción e interpretación, GRACIAS por estar ahí siempre, por enseñarme tantas cosas, por tus ganas de seguir aprendiendo y por tu entusiasmo a la hora de transmitirnos los conocimientos. MIL GRACIAS por haber accedido a ser mi tutora en este trabajo de fin de máster, por tu inestimable ayuda, por tu paciencia y tu apoyo.*

*UN MILLÓN DE GRACIAS.*

# ÍNDICE

## 1 INTRODUCCIÓN

## 2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

## 3 LA VÍCTIMA EN EL PROCESO PENAL

- 3.1 Introducción a la victimología.
- 3.2 Concepto de víctima.
- 3.3 Clasificación de las víctimas: corrientes.
- 3.4 Victimización y desvictimización.

## 4. LA ENTREVISTA CON LAS VÍCTIMAS

- 4.1 La entrevista desde el punto de vista de los Cuerpos de Seguridad del Estado.
  - 4.1.1 Descripción. Y tipos de entrevista
  - 4.1.2 Formación recibida: entrevista a responsable de formación de la PN.
  - 4.1.3 Gestión del estrés emocional.
  - 4.1.4 Extracto de entrevista a una víctima.
- 4.2 La entrevista desde el punto de vista de los abogados.
- 4.3 La entrevista desde el punto de vista de otros profesionales.
  - 4.3.1 Formación a profesionales: entrevista a Marta González Manchón de Proyecto Esperanza .

## 5. LA ENTREVISTA DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL INTÉRPRETE: EXPOSICIÓN DE CASOS.

- 2.1 Introducción
- 2.2 Caso 1
- 2.3 Caso 2
- 2.4 Caso 3

## 6. FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA INTÉRPRETES JUDICIALES

- 6.1 Análisis del resultado de las encuestas a los agentes que participan en las entrevistas con víctimas.
- 6.2 Propuesta de formación específica para los intérpretes judiciales que participan en las entrevistas con víctimas.

## 7. CONCLUSIONES.

## 8. ANEXOS

- ANEXO 1: PROTOCOLO FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO.
- ANEXO 2: PROTOCOLO ABOGADOS.
- ANEXO 3: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ABOGADOS.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

# 1 INTRODUCCIÓN

Antes de abordar la investigación que se plantea en este trabajo, conviene recordar ciertos aspectos jurídicos y el marco legal establecido para las víctimas en los procesos penales:

En este sentido, la resolución 60/147, aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005 establece que:

*«Guiada por la Carta de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Pactos Internacionales de Derechos Humanos y otros instrumentos pertinentes en la esfera de derechos humanos y la Declaración y Programa de Acción de Viena,*

*[...] Al hacer valer el derecho de las víctimas a interponer recursos y obtener reparaciones, la comunidad internacional hace honor a su palabra respecto del sufrimiento de las víctimas, los supervivientes y las generaciones futuras y reafirma el derecho internacional en la materia [...]*

*1. Aprueba los Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, que figuran en el anexo de la presente resolución;*

*2. Recomienda que los Estados tengan en cuenta los Principios y directrices básicos, promuevan el respeto de los mismos y los señalen a la atención de los miembros de los órganos ejecutivos de gobierno, en particular los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley y las fuerzas militares y de seguridad, los órganos legislativos, el poder judicial, las víctimas y sus representantes, los defensores y abogados de derechos humanos, los medios de comunicación y el público en general;*

*3. Pide al Secretario General que adopte medidas para asegurar la difusión más amplia posible de los Principios y directrices básicos en todos los idiomas oficiales de las Naciones Unidas, incluida su transmisión a los gobiernos y a las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, e incorpore los Principios y directrices básicos en la publicación de las Naciones Unidas Derechos Humanos: Recopilación de instrumentos internacionales. »*

Además de la resolución de Naciones Unidas , conviene destacar la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo sobre el Estatuto de las Víctimas en los Procesos Penales, cuyo objetivo es garantizar a las víctimas la protección de sus derechos,

indemnizaciones y fácil acceso a los procesos, modificada y ampliada por directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.

Como principales derechos cabe destacar:

- Respeto a su dignidad.
- Acceso a la información sobre el estado del proceso y especialmente sobre la decisión de puesta en libertad del sospechoso o condenado cuando existe algún peligro para la víctima.
- Asistencia legal gratuita.
- Devolución de los gastos que ha efectuado la víctima para ser parte del proceso.
- Adecuada protección de la seguridad personal de las víctimas y sus familias.
- Protección de su intimidad tanto en su vida diaria como cuando acude a testificar en audiencia pública.
- Derecho de obtener en breve plazo una resolución del Tribunal sobre las indemnizaciones que debe pagar el autor del delito.

Si analizamos bien la decisión marco, se debe tener en cuenta también que, para velar con la protección de derechos de las víctimas en los procesos penales, es necesario aportar soluciones a los problemas lingüísticos y de comprensión, es decir, para proteger a las víctimas hay que proporcionarles asistencia en una lengua que comprendan, y es en este punto cuando la figura del intérprete judicial adquiere su mayor relevancia. Respecto de los intérpretes la Unión Europea por medio de la directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en su artículo 7 (Derecho a la traducción y a la interpretación) garantiza el derecho a la traducción y a la interpretación en los procesos penales:

*«Los Estados miembros velarán por que a las víctimas que no entiendan o no hablen la lengua del proceso penal de que se trate se les facilite, si así lo solicitan y de acuerdo con su estatuto en el sistema de justicia penal pertinente, interpretación gratuita, al menos durante las entrevistas o las tomas de declaración en los procesos penales, ante las autoridades de instrucción y judiciales, incluso durante los interrogatorios policiales, e interpretación para su participación activa en las vistas orales del juicio y cualquier audiencia interlocutoria.»*

*«Los Estados miembros velarán por que a las víctimas que no entiendan o no hablen la lengua del proceso penal de que se trate se les facilite, si así lo solicitan y de acuerdo con su estatuto en el sistema de justicia penal pertinente, traducciones gratuitas, en una lengua que entiendan, de la información esencial para que ejerzan sus derechos en el proceso penal, en la medida en que dicha información se facilite a las víctimas.»*

*«Los Estados miembros garantizarán que las víctimas que tengan derecho a ser informas [...]as reciban una traducción de esta información a la que tienen derecho, si así lo solicitan.»*

*«Los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes evalúen si las víctimas necesitan interpretación o traducción [...] víctimas podrán impugnar toda decisión de no facilitar interpretación o traducción.»*

Según todo lo anteriormente mencionado, el intérprete judicial es una figura clave del sistema judicial, pues en él reside la función de garante de los derechos constitucionales de las víctimas que necesitan un intérprete para comunicarse y hacer valer sus derechos. Su intervención es necesaria en el ámbito policial y también en las actuaciones judiciales como interrogatorios (policía judicial abogados de la defensa etc.).

La interpretación desempeña un papel fundamental en la fase de instrucción , ya sea en las declaraciones ante el juez o en la vista oral, e incluye las traducciones de las preguntas realizadas por los magistrados, la documentación etc. Todas estas actividades conllevan que el imputado/víctima deposite su confianza en el intérprete, por lo que la responsabilidad de este es mayor si cabe. Será necesario entonces que el intérprete asista no solo lingüísticamente, sino también explicando el contexto extralingüístico, es decir, el contexto cultural. Todo ello exige a los intérpretes la formación lingüística adecuada y el conocimiento del contexto cultural del imputado/víctima.

Por otra parte, la Unión Europea «para prevenir y combatir la violencia ejercida sobre los niños, los jóvenes y las mujeres y proteger a las víctimas y grupos de riesgo», puso en marcha en el año 1997 la Iniciativa Daphne, que se tradujo después en los programas Daphne I, Daphne II y Daphne III. La iniciativa surge como respuesta a los casos de tráfico y explotación sexual de los niños, pero pronto, al comprobarse la

relación entre violencia contra las mujeres y violencia contra los niños y jóvenes, el programa se planteó promover acciones contra la violencia ejercida contra jóvenes y mujeres. En su versión más reciente, el programa Daphne III tiene como prevenir y combatir todas las formas de violencia tanto si ocurren en la esfera pública como en la privada, que afecten a los niños, los jóvenes y las mujeres, incluidas la explotación sexual y la trata de personas, mediante la adopción de medidas preventivas y la oferta de apoyo y protección a las víctimas y grupos de riesgo.

Mediante la aportación de la financiación necesaria, Daphne III apoya los tipos de acciones siguientes (véase proyecto Daphne en bibliografía)

- *Proyectos transnacionales específicos de interés para la UE en los que participen al menos dos Estados miembros (subvenciones para acciones concretas)*
- *Apoyo a las actividades de las ONG o de otras organizaciones, que persigan un objetivo de interés general europeo (subvenciones operativas)*
- *Acciones específicas llevadas a cabo por la Comisión, tales como estudios y trabajos de investigación, encuestas y sondeos de opinión, seminarios, conferencias y reuniones de expertos (iniciativas de la Comisión).*

Entre las actividades financiadas por Daphne III figura la ayuda y el estímulo a las ONG activas en este sector, el desarrollo y ejecución de actividades de concienciación destinadas a grupos específicos.

Sin embargo, a pesar de la información que se recoge en la Iniciativa Daphne y sus programas I, II, III y las directivas de la UE y la resolución de Naciones Unidas sobre las víctimas, queda patente que el papel del intérprete no se ha tenido en cuenta hasta ahora en lo que a trabajos de investigación y formación se refiere. Hasta ahora, se ha reconocido la necesidad de contar con un intérprete para garantizar los derechos de las personas en el proceso judicial, en este caso particular que nos ocupa, de las víctimas en el proceso penal, pero ¿necesita el intérprete formación específica para llevar a cabo esta tarea? Por el momento, la respuesta de las instituciones en este sentido son escasas o nulas.

EL informe Lessius, *Improving Police and Legal interpreting 2011-2012*, recomienda, en su en su página 36 que todos los profesionales de este ámbito deben recibir la misma formación:



*«Interpreters should receive training to develop basic knowledge of investigative interviewing and questioning tactics.*

*All stakeholders (police, interpreters, trainers and researchers, etc.) should work together to develop jurisdiction-specific guidelines for working with/interviewing through interpreters, and police officers should receive training.*

*Police officers need to accept that interpreting will inevitably have an impact on an interview and, consequently, integrate considerations regarding interpreting into all stages of their interview plan. This should also inform their briefing of the interpreter. Facilitate access to authentic data to enable research into the impact of interpreting in the investigative interview.»*

Cabe destacar, en este sentido, una iniciativa reciente que considero muy interesante, el proyecto piloto SOS-VIC, en el que participan ocho universidades de toda España y cuyo objetivo es investigar es crear recursos de formación para intérpretes en el ámbito específico de la violencia de género con el fin de que lleven a cabo su trabajo con la mayor profesionalidad posible. Este proyecto se encuentra en su fase de investigación, pero no me cabe la menor duda de que será el estudio de referencia en el campo de la formación para intérpretes en el futuro.

Con todo lo anterior, la necesidad de formación para abordar una entrevista con una víctima de violencia parece más que evidente.

El planteamiento de esta investigación y, por tanto, de este trabajo fin de máster surge precisamente de mi experiencia personal como intérprete, de mis propias lagunas y sensación de inseguridad a la hora de abordar entrevistas de este tipo.

El objetivo principal de este trabajo, que se describe con detalle en el punto siguiente, es primero, poner de manifiesto las carencias de los intérpretes y sus necesidades de formación, y todo ello a través de otros puntos de vista que nos ayuden a detectar estas carencias y los aspectos fundamentales de una entrevista .

Por último, trataremos de proponer un borrador simple con los puntos fundamentales que debería abordar una formación específica para intérpretes.

## **2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA**

### **2.1 Objetivos**

Como ya se ha expuesto en la introducción, esta investigación tiene como objetivo principal dar buena cuenta de las dificultades a las que se enfrentan los intérpretes judiciales que trabajan con víctimas, ya sean víctimas de violencia de género, trata, sexual u cualquier otro tipo, no debemos olvidar que además de los tipos de violencia que se mencionan, existen multitud de víctimas, cada una con un perfil distinto, y todas se merecen la atención adecuada.

Una vez identificadas las dificultades, nuestro siguiente objetivo era analizar las formaciones que reciben otros colectivos en esta materia, extraer los puntos fundamentales con vistas a utilizarlos en la propia formación de los intérpretes.

Se trata de demostrar que los intérpretes judiciales, como parte de las entrevistas, necesitan recibir formación específica, de la misma forma que lo hacen el resto de colectivos que participan en ellas.

Por último, una vez que tenemos identificadas las dificultades, las necesidades de formación y la formación recibida por otros colectivos, procedía realizar un borrador de propuesta de formación para intérpretes judiciales que trabajan con víctimas.

### **2.2 Metodología**

La metodología utilizada para la consecución de los objetivos propuestos ha sido la siguiente:

-Introducción a la victimología para establecer el contexto en el que se desarrollan este tipo de entrevistas y las características de las víctimas.

-Analizar la experiencia de los intérpretes para detectar las dificultades y las carencias. En este caso la experiencia utilizada es la mía propia, ya que desde hace un año, asisto como intérprete en las comisarías de policía de la Comunidad de Madrid en la combinación FR-ES, EN-ES. Durante este año he asistido a un total de 12 entrevistas con víctimas, que tuvieron lugar en los Servicios de Apoyo a la Familia (SAF), Brigada Provincial de Extranjería y Documentación (Grupos III, IV, VIII). Se realiza una descripción detallada de los casos que han presentado mayor dificultad ya sea por una razón u otra.

-Analizar la entrevista también desde el punto de vista de los Cuerpos de Seguridad del Estado: descripción de la entrevista estándar, investigación sobre la formación

que reciben los agentes (entrevista con una de las responsables de la formación de la PN), gestión del estrés emocional etc.

-Análisis de la entrevista desde el punto de vista de otros profesionales que intervienen en este tipo de entrevistas: psicólogos, sociólogos, asistentes sociales etc. Se ha contado con la participación de Marta González Manchón, de Proyecto Esperanza, quien a través de la entrevista que me ha concedido, me ha ayudado a identificar las carencias de los intérpretes a la hora de abordar estas entrevistas con víctimas. Además, la información que nos aporta, fruto de su amplia experiencia con las víctimas, ha ayudado sin duda a elaborar el borrador de propuesta de formación para los intérpretes.

-Análisis del protocolo de actuación de los abogados.

-Elaboración de encuestas a los agentes de los distintos grupos en los que he trabajado, que incluyen preguntas sobre la formación que reciben los agentes y sobre la necesidad de que los intérpretes reciban una formación parecida.

## 3 LA VÍCTIMA EN EL PROCESO PENAL

### 3.1 Introducción a la victimología.

El término victimología, del inglés *Victimology*, es una disciplina cuyo origen se sitúa a mediados del Siglo XX, concretamente en el trabajo de Hans Von Hentig *The criminal and his victim*, en el que trataba de poner de manifiesto la figura de la víctima, a menudo olvidada por la criminología tradicional. Surge por tanto como una rama de la criminología y dedicada al estudio de la víctima.

Según SUCRE MONG, Elsie Ginelle en su obra *La protección a la víctima y su aplicación al proceso penal por delito de violación carnal* (Universidad de Panamá, Panamá, 2004, p. 31), la definición de victimología es la siguiente:

*«La victimología es una ciencia que nace para dar respuesta a la víctima, que es la persona que sufre la agresión cometida contra su persona por otro. El origen y desarrollo de la misma se dio de una manera tardía, ya que no fue hasta el siglo XX en el que se le da importancia a la víctima»*

De forma general, la victimología es la disciplina que tiene por objeto el estudio de la víctima del delito, de su personalidad, de sus características biológicas, psicológicas, morales, sociales, culturales etc. y de su relación con el delincuente.

### 3.2 Concepto de víctima.

La palabra víctima procede del vocablo latino *vincire*, que se refería al ser vivo (persona o animal) destinado al sacrificio. Este uso quedó relegado con el tiempo y actualmente la noción de víctima se refiere a la persona dañada por otro sujeto o por una fuerza mayor.

Este término fue evolucionando hasta el punto de que, la victimología, como rama de la criminología que estudia la víctima y su relación con el autor del hecho, considera que víctima es « toda persona que, directa o indirectamente sufre las consecuencias lesivas, patrimoniales, físicas o morales del hecho delictivo» (JORGE MESAS, Luis Francisco y otros, *Víctima y proceso penal*. Fondo de Población de Naciones Unidas (PNUD), España, 1998)

La organización de las Naciones Unidas en el VI congreso de prevención del delito y tratamiento del delincuente, en Caracas, Venezuela, en el año de 1980 y en las reuniones preparatorias del VII congreso celebrado en Milán (Italia) en 1985, se planteó que el término *víctima* es toda persona que ha sufrido una pérdida, daño o lesión en su persona, propiedad o sus Derechos Humanos como consecuencia de una vulneración de la legislación penal internacional, una vulneración de Derechos Humanos reconocidos internacionalmente o un abuso de poder por la autoridad política o económica. Sin embargo, este concepto es impreciso y limita la condición de víctima a la persona cuyos daños se han producido por uno de estos motivos.

En el VII Congreso, se concretó y amplió este concepto y se concluyó que la víctima puede serlo de un delito (abarcando tanto al que lo sufre como a familiares y al que acude en su ayuda) como de un abuso de poder. Sin embargo sigue siendo un concepto limitado al ámbito estrictamente penal.

Concepto de víctima según Resolución de la ONU 40/34, de 29 de noviembre de 1985, artículo 1 :

*«[...]se ha de entender por víctimas las personas que individual o colectivamente hayan sufrido danos, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo substancial de sus 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. En la expresión víctima se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido danos al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización».*

La utilidad de la definición tomada en cuenta por Naciones Unidas para precisar el concepto de víctima es dinámica, está abierta cualquier cambio legislativo y social y al derecho positivo para incluir las nuevas formas de victimización.

En el caso de la Unión Europea, su propuesta de definición de víctima es la siguiente

*Con arreglo a la directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, se entenderá por «víctima»:*

- la persona física que haya sufrido un daño o perjuicio, en especial lesiones físicas o mentales, daños emocionales o un perjuicio económico, directamente causado por una infracción penal,*
- los familiares de una persona cuya muerte haya sido directamente causada por un delito y que haya sufrido un daño o perjuicio.*

### 3.3 Clasificación de las víctimas.

A lo largo de los años, se han descrito diferentes tipologías y clasificaciones en relación a las víctimas. Diferentes autores han ido desarrollando diversas tipologías a lo largo de los años; entre éstos podemos señalar algunos autores y las tipologías propuestas:

**Benjamín MENDELSON: 1940** Las primeras tentativas de clasificación de las víctimas se fundamenta en la correlación de culpabilidad entre la víctima y el infractor. La hipótesis, de base es que hay una correlación inversa entre la culpabilidad del agresor y la del ofendido, a mayor culpabilidad de uno menor culpabilidad del otro

Distingue entre los siguientes tipos de víctimas:

- Víctima completamente inocente o víctima ideal: es la víctima inconsciente que se ubicaría en el 0% absoluto de la escala de Mendelsohn. Es la que nada ha hecho o nada ha aportado para desencadenar la situación criminal por la que se ve damnificada.
- Víctima de culpabilidad menor o víctima por ignorancia: en este caso se da un cierto impulso no voluntario al delito. El sujeto por cierto grado de culpa o por medio de un acto poco reflexivo causa su propia victimización. Ej. mujer que se provoca un aborto por medios impropios pagando con su vida su ignorancia. Víctima más culpable que el infractor.
- Víctima provocadora: aquella que por su propia conducta, incita al infractor a cometer la infracción. Tal incitación crea y favorece la explosión previa a la descarga que significa el crimen.
- Víctima por imprudencia: es la que determina el accidente por falta de control. Ej. quien deja el automóvil mal cerrado o con las llaves puestas.

**Elías Neuman** realiza una clasificación distinta que no tiene en cuenta la actitud o implicación de la víctima en el delito. Esta clasificación distingue víctimas individuales, víctimas familiares, víctimas colectivas y víctimas de la sociedad o del sistema social (NEUMAN, E. *Victimología: El rol de la Víctima en los delitos convencionales y no convencionales*, editorial Universidad, Talleres Gráficos Edigraf S.A., Segunda Edición, p. 299, 304, y ss., Buenos Aires, 1994)

### 1) Individuales

- Sin actitud víctimal:
- Inocentes
- Resistentes.
- Con actitud víctimal culposa:
- Provocadoras (legítima defensa)
- Provocadoras genéricas.
- Cooperadoras o coadyuvantes.
- Solicitantes o rogantes (mutilación, eutanasia).
- Con actitud víctimal dolosa (1)
- Por propia determinación (suicidio)
- Delincuentes (ciertos timos en la estafa).

### 2) Familiares:

- Niños golpeados y explotados económicamente (trabajo, instigación a robar).
- Mujeres maltratadas.
- Delitos del ámbito conyugal (violación, incesto).

*Respecto de estos delitos, Neuman señala que pocas veces llegan a conocimiento de la justicia y constituyen por tanto «cifra negra» de la criminalidad.*

### 3) Colectivas:

- La comunidad social:
- Terrorismo subversivo.
- Genocidio.
- Etnocidio.
- Delitos de «guante blanco», cometidos por particulares (fraude bancario, financiero).
- Contaminación de la atmósfera, la tierra y las aguas.
- Falsificación de medicamentos.



- Falsificación de alimentos.
- Tráfico internacional de drogas.
- Compra fraudulenta de armas de guerra.
- Abuso de poder gubernamental.
- Terrorismo de Estado.
- Abuso de poder económico y social.
- Evasión fraudulenta de capitales por funcionarios.
- Ocultación de "beneficios" por funcionarios.
- Monopolios ilegales.

Como crítica esencial a esta clasificación podemos destacar la dificultad del número, calidad y covariantes de las víctimas individuales y colectivas, por tanto, se considera esta clasificación como poco exhaustiva.

Otra clasificación muy utilizada antes de los años 60 es la propuesta por:

**Luis Jiménez de Asúa** (JIMÉNEZ DE ASÚA: 1961: 366): elabora una tipología partiendo del plano y la óptica en los que se mueve el delincuente. Clasifica a las víctimas como sigue:

- Víctimas indiferentes: al víctimario le es indiferente la víctima contra la cual ejerce violencia. EL ejemplo más claro es el arrebato: al víctimario no le interesa ni el nombre, ni la condición de la víctima, lo único que interesa es apoderarse de los valores que lleva.
- Víctimas determinadas. El víctimario dirige sus actos contra una persona determinada, por ejemplo el crimen pasional, el hombre que mata a la mujer que le ha sido infiel: a este hombre no le da igual matarla a ella que a otra mujer, tiene que ser esa mujer en concreto.
- Víctimas resistentes, es aquella víctima que, ante un ataque con un cuchillo o revolver, se defiende de tal manera que pueda llegar a matar en legítima defensa.
- Víctimas coadyuvantes: son aquellas que «colaboran» a su propia victimización. Asúa propone como ejemplo a las víctimas de tiranicidio, los homicidios justicieros, los homicidios pasionales, los duelos, la riña, el

suicidio, los delitos sexuales, las muertes y las lesiones en accidentes causados por otros y aquellos contra la propiedad, en especial la estafa.

Esta clasificación propuesta por el autor español no se considera una clasificación en sí, sino una sistematización de tipo genérico. Como observación a esta clasificación, MIR PUIG señala que dentro de lo que Asúa considera víctima indiferente o indefinida podrían encontrarse también la víctima resistente y la coadyuvante, ya que se da por supuesto que la víctima siempre se defiende, pero estudios posteriores han demostrado que esto no sucede con la frecuencia que el autor español propone. (MIR PUIG: 1996:324).

**Hans Von Henting** (VON HENTIG: 1979: 356) se aparta de criterios y propone cinco categorías o «clases generales» y seis «tipos psicológicos

A) Las clases generales son:

- Los niños o jóvenes, por inexperiencia son los que más posibilidades tienen de sufrir la comisión de un delito.
- La mujer, por su debilidad reconocida hasta por la ley.
- El anciano, por su discapacidad en diferentes formas.
- Los débiles y enfermos mentales, incluyendo drogadictos, alcohólicos etc.
- Los inmigrantes, las minorías y los tontos, por su situación de desventaja con respecto al resto de la población.

B) Los tipos psicológicos son:

- El deprimido.
- El ambicioso.
- El lascivo.
- El solitario y el acongojado.
- El atormentador.
- El bloqueado, el excluido y el agresivo.

Atendiendo a su situación, el autor propone víctimas aisladas, víctimas por proximidad. En cuanto a sus impulsos, propone: víctimas con ánimo de lucro, víctimas de ansias de vivir, víctimas agresivas, víctimas sin valor. También propone víctimas con resistencia reducida (por estados emocionales, víctima perversa, bebedora, depresiva, voluntaria...); víctimas propensas (indefensas, falsa, inmune, hereditaria, reincidente).

**Landrove**, en su libro *La moderna Victimología*. (Valencia. 1998: p. 49 y ss) propone como tipos de víctimas los que se exponen a continuación:

- Víctimas no participantes: se refiere a las víctimas que se denominan «enteramente inocentes» en la clasificación de Mendelsohn. Todos los miembros de la sociedad pueden convertirse en víctimas. Hay que diferenciar entre víctimas accidentales (topan con el victimario en el transcurso de su conducta delictiva); y víctimas indiscriminadas (no existe vínculo especial con el victimario), como por ejemplo algunas víctimas de atentados terroristas.
- Víctimas participantes o infungible: intervienen o desempeñan cierto papel en el desarrollo del hecho criminal, bien sea de forma voluntaria o involuntaria. Se incluyen las «víctimas alternativas», aquéllas que por el azar condicionan su situación de víctima (por ejemplo dejar a la vista un objeto valioso en un vehículo motorizado); y las «víctimas voluntarias», en cuyo caso el delito es resultado de la propia voluntad de la víctima, por ejemplo los casos de homicidio- suicidio por amor.
- Víctimas especialmente vulnerables: son determinadas personas, que, debido a distintos factores, ofrecen cierta predisposición a convertirse en víctimas. Estos factores de vulnerabilidad pueden ser personales o sociales. Entre los primeros destacan la edad, el sexo, nacionalidad, ser miembro de algún tipo de minoría étnica, mayor o menor fortaleza e incluso su inclinación sexual (ya que algunos autores consideran la homosexualidad dentro de un determinado grupo de riesgo). Entre los agentes sociales que predisponen la vulnerabilidad de los sujetos encontramos la vivienda, nivel socioeconómico, estilo de vida y profesión.
- Víctimas Familiares: son aquellas víctimas que pertenecen al mismo grupo familiar que el victimario, como por ejemplo el maltrato a la esposa, las agresiones sexuales etc.. En la mayoría de los casos, las víctimas son mujeres, niños y ancianos indefensos.
- Víctimas simbólicas: el victimario elige a la víctima individual con la finalidad de atacar una serie de valores, ideología etc.

- Víctimas colectivas: cuando se comete un delito, no siempre se habla de víctima individual y victimario, ya que determinados colectivos, la comunidad etc., pueden convertirse también en víctimas.
- Víctimas falsas: individuos que por diferentes razones denuncian una situación delictiva en su persona que nunca ha ocurrido; esta situación bien puede darse de forma consciente por la persona (*víctima simuladora*), bien por una creencia errónea de que ha sido objeto de tal victimización (*víctima imaginaria*).

**García de Pablos** establece una gama de situaciones victimarias (García Pablos de Molina, A. *Criminología, Una introducción a sus fundamentos teóricos*. Ed. Tirant lo Blanch, 4ª edic. Valencia. 2001, págs. 112-118)

- Los delitos imprudentes contra la vida y la salud, con ocasión del tráfico de vehículos de motor.
- La Víctima de negligencias profesionales.
- Víctima de agresiones sexuales.
- Víctima de violencia y malos tratos intradomésticos.
- Víctima del terrorismo.
- Víctima masa y macro procesos.

Como se puede observar, cada autor propone su propia clasificación atendiendo a criterios diversos. No es el objeto de este estudio analizar las distintas clasificaciones. Sin embargo, se considera importante a la hora de proponer una formación adecuada para los intérpretes judiciales que trabajan con víctimas, que este tenga un conocimiento de la victimología y victimización con el fin de poder evaluar en el primer contacto con la víctima de qué tipo de víctima se trata, y por tanto, analizar su contexto y situación personal y llevar a cabo la entrevista correctamente.

### 3.4 Victimización y desvictimación

La *victimización* es el proceso por el que una persona sufre las consecuencias de un hecho traumático. En el estudio del proceso de victimación hay que considerar dos dimensiones: los factores que intervienen en la realización del hecho delictivo o hecho traumatizante, y, por otra parte, los factores que determinan el impacto de tal hecho sobre la víctima. Establecemos entonces una distinción entre víctimas de riesgo (aquella persona que tiene más probabilidad de ser víctima) y víctima vulnerable (aquella que, cuando ha sufrido una agresión, queda más afectada por lo ocurrido en función de una situación de precariedad material, personal, emocional, etc.).

Dado el carácter complejo del proceso de victimación, se distingue entre *victimación primaria, secundaria y terciaria*.

Se considera **victimización primaria** la que se deriva de haber padecido un delito, que, cuando va acompañado de violencia o experiencia personal con el autor suele ir acompañado de efectos físicos, psíquicos, económicos o de rechazo social que pueden perdurar en el tiempo. La víctima de un delito no solo tiene que enfrentarse a los perjuicios derivados de la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido que conlleva el delito, sino que en muchos casos, acompañando a este, se producen otra serie de efectos que inciden en la gravedad material del daño o perjuicio producido.

Se entiende por **victimización secundaria** (Kühne HH. *Kriminologie: Victimologie der Notzucht. Juristische Schulung* 1986;5:388-94) la que se refiere a todas las agresiones psíquicas (no deliberadas pero efectivas) que se derivan de su relación con los profesionales de los servicios sanitarios, policiales, o de la judicatura (durante los interrogatorios, reconstrucción de los hechos, asistencia a juicios, identificaciones de acusados, lentitud y demora de los procesos, etc.), así como de los efectos del tratamiento de la información del caso por parte de los medios de comunicación. Esto último es especialmente importante en el caso de las víctimas de violaciones o agresiones sexuales, así como en modalidades de victimización objeto de una amplia cobertura mediática. Se considera aún más negativa que la primaria, ya que es el propio sistema el que victimiza a quién se dirige a él pidiendo justicia y porque afecta al prestigio del propio sistema (Landrove Díaz,

*Victimología*, pág. 44). En la relación con la Policía, la víctima a menudo experimenta el sentimiento de frustración, siente que está perdiendo el tiempo y dinero y se siente incomprendida. En ocasiones el interrogatorio de la defensa se orienta a tergiversar su participación en los hechos, por ejemplo, el caso en el que el abogado intenta hacer confesar a la víctima de una violación que el acceso carnal se realizó si no con su consentimiento, como consecuencia de su «provocación».

**La victimización terciaria** es el conjunto de costes de la penalización sobre quien la soporta personalmente o sobre terceros, como por ejemplo los hijos de personas encarceladas, los efectos de las órdenes de alejamiento en casos de violencia de pareja, ya sea sobre los ofensores o sobre las víctimas o su descendencia. La victimización terciaria conlleva a la aparición del llamado *labelling approach*, que es el proceso por el que «se etiqueta» a una persona con el papel de víctima.

**La desvictimación** es un fenómeno en el que intervienen diversos factores y actores sociales. Se entiende por desvictimación el proceso de reparación, entendiendo por reparación no solo la indemnización, sino también el reconocimiento social, asistencia y reintegración social. Como tal, trata de conjurar riesgos como la estigmatización de la víctima, la instalación crónica en la victimación, así como la construcción de una “sociedad de víctimas”. Los actores implicados en primera fila son, principalmente, el sistema de justicia penal, las fuerzas de seguridad, los servicios sociales y los profesionales sanitarios y de la salud mental. Y como la victimación tiene una proyección social innegable en nuestros días, también intervienen en el proceso los responsables políticos, los medios de comunicación, las instituciones de apoyo a las víctimas, las asociaciones de víctimas y familiares, etc.

Como se ha observado, existen determinadas cuestiones en torno a la víctima que son de gran relevancia para los colectivos profesionales que están o pudieran entrar en contacto con las personas que han sido víctimas. Su conocimiento profundo y comprensión, ya sea de los tipos de victimización o desvictimización

como de la victimología, ayudarán a desempeñar con mayor profesionalidad y eficacia la labor profesional de estos colectivos, entre los que se encuentran los intérpretes. La aplicación de nuestro conocimiento sobre estas cuestiones garantizará mejores resultados en cuanto a la comunicación, desarrollo de la entrevista y posteriores actuaciones policiales si estas fueran necesarias.

## **4. LA ENTREVISTA CON LAS VÍCTIMAS**

Con el fin de proponer una formación adecuada para los intérpretes judiciales en cuanto a las entrevistas con víctimas, que, como ya se ha descrito en el punto 1 del presente trabajo no es otro que la descripción de la problemática desde el punto de vista de los intérpretes y la propuesta de una formación adecuada para los mismo, se ha considerado oportuno analizar el procedimiento que utilizan los distintos profesionales que participan en este tipo de entrevistas. El objetivo fundamental es conocer los elementos fundamentales de una entrevista tipo, los aspectos que se tienen en cuenta para realizarla, así como el análisis del tratamiento de los aspecto psicológicos (de la víctima y de los propios profesionales) desde las distintas perspectivas: fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, abogados, otros profesionales (psicólogos, sociólogos, asistentes sociales etc.).

Para analizar la entrevista con la víctima desde el punto de vista de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, se ha tenido en cuenta, entre otros documentos, el «PROTOCOLO DE COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO Y LOS CUERPOS DE POLICÍA LOCAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO», aprobado por el Ministerio del Interior el 13 de marzo de 2006, (véase Anexo 1) y el estupendo trabajo sobre la atención a las víctimas por parte de los Cuerpos de Seguridad del Estado elaborado para la *Organization for Security and Co-operation in Europe* (OSCE por sus siglas en inglés) por Navarro Olasagasti N., Rodríguez Uribe J.M., Marcos Aranda R., además de otras obras de referencia en materia de Victimología y victimización (consultar bibliografía).

### **4.1 La entrevista desde el punto de vista de los Cuerpos de Seguridad del Estado.**

En el conjunto de actuaciones que se pueden llevar a cabo con las víctimas en dependencias policiales, se distinguen dos tipos dos tipos de acciones: la acogida que se le debe dar a la víctima y la toma de declaración.



#### 4.1.1 Descripción y tipos de entrevista.

##### Acogida

Las víctimas que son atendidas en un primer momento por los agentes de los Cuerpos de Seguridad, pueden encontrarse en una situación psicológica de ansiedad, incertidumbre, miedo, y sentirse solos y desbordados por la situación. Por esta razón, los agentes deben mostrarse receptivos, facilitando la escucha, la transmisión de confianza y el apoyo incondicional, ofreciendo a la víctima el acceso sencillo a cualquier

A veces, en casos particulares como por ejemplo los malos tratos algunas víctimas optan por no denunciar, o que una vez ya presentada la denuncia se arrepienten de haberlo hecho. Por este motivo, los profesionales deben tomar conciencia de procurar hacer una buena acogida favorece que la víctima se anime a denunciar. Las víctimas esperan una acogida receptiva ante su situación y esperan información constante sobre las actuaciones de la policía en su caso. Lamentablemente, esto no ocurre con la frecuencia deseada. Cabe destacar que la actuación por parte de los profesionales en estos aspectos incidirá en la aparición de la *victimización secundaria* de la que se ha hablado en puntos anteriores.

Según el estado emocional y psicológico en el que pueda encontrarse a la víctima, debería valorarse la pertinencia de posponer algunas actuaciones policiales (declaración, ruedas de reconocimiento, visionado de fotografías...) para otro momento. Sin embargo, hay que tener en cuenta que *cuanto mayor sea la demora en la toma de declaración, mayor será el riesgo en la credibilidad del testimonio* (Alonso Quecuty, M.A., 1994): cuanto más tiempo pase hasta realizar la declaración, más probabilidad de cometer errores en la misma.

Tal y como se ha explicado anteriormente, la acogida supone en la mayoría de las ocasiones el primer contacto con la víctima. Por este motivo, es necesario establecer un clima positivo de cara a la realización de la entrevista de toma de declaración. Los aspectos que se deben tener en cuenta son los siguientes:

- Privacidad: será de especial importancia ofrecer a la víctima cierto grado de privacidad para que esta se concentre en el relato de los hechos y no se sienta ni observada ni escuchada. Es imprescindible preservar su intimidad.

-Objetividad: el agente debe tomar distancia respecto de la situación, no emitir juicios de valor ni apreciaciones personales o conclusiones.

- Receptibilidad: el agente debe prestar una atención particular al relato, pues este podría resultar incómodo y doloroso para la víctima. Será muy importante señalar en un primer momento que la intención no es otra que la de ayudar y la asistencia inmediata. La percepción de la víctima sobre la ayuda que se le va a proporcionar ayudará a rebajar la ansiedad que dicho trámite pueda producir.

- Credibilidad: el agente debe mostrar una actitud positiva y cercana para generar la confianza suficiente en la víctima y así proporcionar el mayor número de detalles posible.

-Información: el agente debe estar informado sobre los derechos de la víctima, la protección legal y recursos de asistencia de la comunidad determinada. Hay que tener en cuenta que la incertidumbre crea estrés y ansiedad, y por tanto, si se facilita la información adecuada a la víctima, se puede contribuir a rebajar dichos niveles.

### **Toma de declaración**

A veces ocurre que no existen mas pruebas que el testimonio de una víctima, por eso es muy importante crear el clima emocional adecuado para que pueda proporcionar un testimonio adecuado.

Así, tal y como sugiere Navarro Olasagasti N. en su estudio para OSCE (consultar bibliografía) *«es conveniente recordar que la eficacia de la declaración de la víctima está directamente relacionada con su capacidad para:*

*-Percibir los hechos en plenas las capacidades físicas y psíquicas.*

*-Conservar los sucesos desde el momento de los hechos hasta el interrogatorio en la memoria.*

*-Comprensión del idioma y ser lo suficientemente capaz de una expresión lingüística adecuada para le descripción de los hechos.*

*-Grado suficiente de control ante la sugestión.*

*-Poder diferenciar entre lo vivido y lo imaginado o fantaseado»*

Así, durante el primer encuentro con la víctima se realiza una primera entrevista en la que participan el entrevistado (víctima del delito), los entrevistadores (personal policial) y los intérpretes en el caso de víctimas extranjeras.

En el desarrollo de esta entrevista se destacan dos aspectos fundamentales: la escucha activa a la víctima, y la obtención de información lo mas veraz posible de cara a una declaración eficaz para el posterior trabajo de los profesionales de los Cuerpos de Seguridad.

### **La importancia de la escucha activa**

Uno de los grandes objetivos planteados en este momento es poder escuchar el testimonio de la víctima. Una de las características mas importantes en esta entrevista es la relación interpersonal entre el entrevistado y el entrevistador, donde las condiciones y aptitudes que el personal policial pueda generar ayudará a que la víctima pueda hablar acerca de lo que le pasa.

*«La escucha activa consiste en esforzarse por comprender lo que las personas con las que nos comunicamos están expresando, y además, que esto sea evidente para ellas. Esto es muy importante, ya que hace posible una buena comunicación: la otra persona, en este caso la víctima, al percibir que se le escucha, se siente aceptada y se crea un clima de confianza, de tranquilidad y relajación, que favorece un estado de ánimo positivo y un intercambio interpersonal mas eficaz. Esta escucha activa se utiliza como técnica para transmitir empatía y que la víctima perciba que realmente entendemos la situación por la que se encuentra en ese momento.»* (Navarro Olasagasti N, véase bibliografía)

### ¿Como puedo realizar una escucha activa eficaz? (Marcuello, A)

-Prestar interés a lo que expresa la víctima a través de gestos y postura del cuerpo (contacto visual, movimientos de asentir con la cabeza...). Identificar el momento en el que la víctima desea que hablemos e intervengamos. Utilizar palabras o sonidos para demostrar contacto. (ahá, entiendo...)

-*Se escucha activamente cuando* hacemos preguntas ajustadas sobre lo que nos están diciendo, pedimos aclaraciones y sintetizamos lo comentado por la víctima con nuestras propias palabras ("si no lo he entendido mal", "entonces lo que pasa es que"), y cuando usamos interjecciones y gestos que transmiten asentimiento y receptividad (asentir con la cabeza).

*No se escucha activamente cuando* interrumpimos, juzgamos de forma precipitada, ofrecemos ayudas o soluciones prematuras, contamos nuestra propia historia, o ridiculizamos lo que se nos esta contando.

#### **Técnicas para favorecer una escucha activa:**

-Parfrasear: el profesional repite con sus propias palabras las principales ideas la víctima ha expresado. Esta técnica ayuda, por un lado, a que la víctima perciba que se esta prestando interés y se comprende lo que esta comunicando y, por otro lado, sirve de ayuda al profesional para comprobar él mismo si esta entendiendo bien lo que le comunica la víctima, ya que si no es así, al repetir la información, la víctima le rectificara.

-Reflejar: esta técnica consiste en que el profesional, con sus propias palabras, expresa los sentimientos existentes implícitamente en el relato narrado. Con esta técnica el profesional intenta ir un poco mas allá, y da a entender a la víctima no solamente que entiende perfectamente lo que ha comunicado, sino que entiende además cómo se siente con toda la situación.

## **Fases de una entrevista estándar:**

Sherr (1986) aconseja que se sigan las siguientes fases para la realización de la entrevista estándar:

- Fase 1. *Escucha*. El sujeto realiza un recuento de los hechos; conviene escuchar a la víctima ya que aporta información; (no olvidar en esta fase aplicar lo aprendido sobre la escucha activa).
- Fase 2. *Preguntas y respuestas*. Una vez oído el relato, se realizan preguntas para clarificar aspectos de la narración.
- Fase 3. *Consejo/orientación*. Esta tercera fase comprende diferentes acciones por parte de los agentes de los Cuerpos de Seguridad: leer a la víctima la narración, pedirle que la firme, informarle sobre lo que le conviene hacer, y dar por finalizado el interrogatorio.

*Geiselman y Fisher (1994)* observaron que los *buenos entrevistadores* realizan mas preguntas abiertas y además permiten que sea el entrevistado quién domine la entrevista; los *malos entrevistadores*, por su parte, formulan mas preguntas cerradas y adoptan un papel protagonista en la entrevista.

En el mismo sentido, Fisher et al. (1987), apuntan varios aspectos negativos que se producen en un típico interrogatorio policial:

-Se interrumpe a la víctima.

-Se utilizan mayoritariamente preguntas cerradas, impidiendo que la víctima aporte una narración extensa.

-Se realiza una secuencia aleatoria de preguntas, obligando a la víctima a realizar cambios continuos en su atención, e impidiéndole recordar con precisión.

### **Otro modelo de entrevista: *Entrevista Cognitiva***

Este nuevo tipo de entrevista fue diseñado con el objetivo de facilitar el recuerdo en víctimas y testigos para poder obtener así mas información, evitando mayor número de errores en los interrogatorios.

Para el conocimiento de este tipo de entrevista es importante revisar los principios de memoria en los que se basa, los requisitos para su realización, y las técnicas que se van a utilizar.

### **Técnicas generales para realizar una entrevista:**

-Reinstauración del contexto: esta técnica hace referencia a poder reconstruir mentalmente el contexto del momento de los hechos. El entrevistador insta al testigo o víctima a visualizar tanto los aspectos físicos o realidad exterior(entorno, luminosidad, olores, hora, sonidos, temperatura, objetos, gente alrededor...), como la realidad subjetiva (reacciones emocionales, sentimientos, ideas, pensamientos...) del suceso vivido.

-Informar de todo: se pide al testigo o víctima que cuente todo lo que recuerde aunque crea que son aspectos banales. Se le invita a aportar todos los detalles posibles, por mínimos que pudieran parecer. Muchas veces las personas, en las tomas de declaración, pueden obviar muchos detalles, pensando que pueden resultar triviales.

-Cambio de perspectivas: se pide al testigo o víctima que se sitúe en otros lugares de la escena e informe de lo que hubiera visto desde esos ángulos, así se facilita el recuerdo de los detalles que son difíciles de aportar desde un único ángulo visual.

-Recuerdo en orden diferente: se pide al testigo y/o víctima que recuerde el suceso siguiendo diferentes órdenes (empezando por el final, desde la mitad...)

**CAMINO DE LOS HECHOS**

- Pensar en experiencias similares anteriores
- Anticipar lo inesperado
- Realizar un plan de acción tentativo

1

<b>CONTACTO</b>	<b>DIMENSIONES DEL PROBLEMA</b>	<b>POSIBLES SOLUCIONES</b>
Demostración de comprensión	Preguntas abiertas Escucha	Posibles soluciones
Ejemplificación de comportamiento de calma	Preguntas cerradas	Soluciones intentadas
Tranquilización	Parafrasear	Alternativas posibles
Hablar de lo que ocurre	Reflexión sobre los sentimientos	
Uso de la distracción	Desatención selectiva y uso del silencio	
Uso del humor Repetir y vociferar	Estimulación Revelación de uno mismo y proximidad	
Uso de la coerción física	Confrontación	
Utilización de quienes son confiables entre los demás		
No hacer caso a la persona de manera temporal		

1

**PASOS DE ACCIÓN**

- Cuando:
- Mortalidad baja
  - La persona puede actuar en su propio beneficio; y
  - No hay comisión de crimen

*Actitud facilitadora*

- Cuando:
- Mortalidad alta
  - La persona no puede actuar en su propio beneficio; o
  - Hay comisión de crimen

*Actitud directiva*

**SEGUIMIENTO**

#### **4.1.2 Formación: Entrevista a *Myriam Velasco Alonso, Inspectora Jefa, Área de Relaciones Institucionales Subdirección General de Gabinete Técnico.***

Dado que en este punto se ha tratado de describir la entrevista a las víctimas desde el punto de vista de los Cuerpos de Seguridad del Estado, con vistas a la proposición de una formación similar para los intérpretes, se ha considerado interesante conocer, en la medida de lo posible, la formación que reciben los agentes para abordar una entrevista a una víctima. En este punto cabe destacar que, por motivos de seguridad, resulta muy complicado acceder a los programas de formación que reciben los agentes, incluso obtener información de los propios agentes.

Durante la realización de esta investigación los inconvenientes de los agentes y de sus responsables para responder a cualquier tipo de pregunta sobre la formación que reciben han sido constantes. Aún así, gracias a la inestimable ayuda de mi tutora de proyecto, Dolores Ortigosa, conseguí ponerme en contacto con Myriam Velasco, Inspectora-jefe del área de Relaciones Institucionales en la Subdirección General de Gabinete Técnico de la Policía Nacional.

Ante la imposibilidad de realizar una entrevista al uso (en persona), el método empleado fue el siguiente: se enviaron por correo electrónico una serie de preguntas de carácter general sobre la formación de los agentes para que la entrevistada las leyera y respondiera por el mismo medio (correo electrónico) a las mismas. La totalidad de las preguntas enviadas y el contenido íntegro de su respuesta se reproducen a continuación.

Como se podrá observar, las respuestas son bastantes generales, una vez más nos encontramos con los inconvenientes derivados de la seguridad y confidencialidad que rodea a los procedimientos de los Cuerpos de Seguridad del Estado a los que ya hemos hecho referencia en párrafos anteriores. No obstante, de la información recibida se extraen aspectos importantes que son de mucha utilidad a la hora de elaborar un curso de formación específico para los intérpretes judiciales que trabajan con víctimas: victimología, sociología, legislación etc.

A continuación, se presentan, en primer lugar, las preguntas enviadas y después, en cursiva, la respuesta recibida.



PREGUNTAS ENVIADAS:

1- Dentro del programa de la formación de los agentes, ¿qué presencia tiene la formación sobre casos de violencia, es decir, casos en los que hay víctimas?

2-¿Se sigue una formación especial o esta se incluye en el programa de estudios de la academia?

3-¿Todos los agentes reciben la misma formación o solo aquéllos destinados a las unidades que se enfrentan a este tipo de casos?

4-¿Existe un perfil de agente específico para esta formación?

5-En caso afirmativo (de la respuesta anterior). ¿podría describirlo?

En cuanto a la propia formación:

1-¿Cuáles son los aspectos fundamentales que se abordan en este tipo de formación?

Breve descripción del temario

2- ¿Cuáles son los objetivos fundamentales de la misma?

3- ¿Existe formación continua en este aspecto? Por ejemplo, con respecto a los nuevos desafíos como el *bulling* en los colegios o los casos relacionados con las redes sociales y los adolescentes.

4-¿Existe formación específica para casos relacionados con la población inmigrante?

En cuanto a los intérpretes:

2- ¿Considera usted necesario que el intérprete reciba la misma formación para aprender a enfrentarse a la entrevista con las víctimas?

3- ¿Se ha planteado alguna vez elaborar una formación conjunta para intérpretes judiciales y agentes?

4-¿Considera que todos los participantes de una entrevista de este tipo (excepto la víctima) deben recibir una formación adecuada para enfrentarse a este tipo de situaciones?

5-¿Cuáles son los aspectos fundamentales que debería trabajar la formación de un intérprete para este tipo de casos?

RESPUESTA RECIBIDA:

*«Buenos días, María,*

*Antes de empezar me gustaría puntualizar que yo no soy responsable de formación del Cuerpo Nacional de Policía, y que todo lo que escriba no dejan de ser opiniones personales.*

*Las preguntas que realizas son muy amplias, y requerirían un tiempo y un esfuerzo que sintiéndolo mucho ni tengo ni puedo dedicarle, así que te contestare de forma resumida, espero sinceramente que te sirvan mis respuestas.*

*Todos los componentes del Cuerpo Nacional de Policía tienen formación en victimología, de forma genérica y de forma específica en los casos de violencia de género, «bulling», acoso, violaciones, extranjería, etc. Además aquellos funcionarios que específicamente investigan esos temas, tienen cursos especializados sobre la materia y las repercusiones de esos delitos concretos en las víctimas. Nuestra formación esta basada en la psicología, la sociología y se complemente muchas veces con la experiencia personal de compañeros expertos en un tema concreto.*

*En lo que respecta a la legislación, la formación de todos los policías es muy amplia, el Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal los conocemos todos, sino resultaría imposible trabajar, además se tiene formación en legislación específica de extranjería, violencia de género, protección de datos, menores, seguridad privada, delitos informáticos, etc., y en función del destino que tengas, conocerás una legislación específica más en profundidad. Ten en cuenta que el trabajo policial no consiste sólo en detener a alguien, sino en aportar todas aquellas pruebas objetivas que permitan ir a juicio, y eso sólo se puede hacer si se conocen los delitos, la legislación especial sobre la materia, aspectos procesales, etc.*

*En lo que respecta a la violencia de género se estudia toda la legislación relacionada con el tema: Juicios rápidos; ordenes de protección; medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de extranjeros; Registro Central para la Protección de Víctimas de Violencia doméstica (SIRAJ); VIOGEN; Protección integral contra la violencia de género, ..., y demás*

*leyes especiales, protocolos, resoluciones, circulares (como la circular 4/2005 de Fiscalía General del Estado), colaboraciones entre las administraciones y con otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad... La legislación es muy amplia y se trabaja toda.*

*De la misma forma que en el caso de las víctimas todos sabemos de todo, pero aquellos destinados en áreas concretas reciben una formación complementaria más amplia.*

*La formación es continua y se va adaptando a los tiempos, desde cursos presenciales, on-line, seminarios, jornadas, conferencias, etc.*

*Dentro de extranjería, y además de la legislación específica sobre la materia, se estudian los delitos de trata de personas y tráfico de personas, con las características que tienen cada uno de ellos en función del origen de las organizaciones y las víctimas que son tratadas o traficadas. Siendo completamente distintos los modos de actuación y de coacción empleados en función de esos distintos orígenes. Igual pasa con otros grupos organizados de distintos países que se dedican a otros hechos delictivos: atracos, estafas, robos.... Se estudian sus “modus operando” y las características que les caracterizan.*

*Desde mi personal punto de vista, basado en mi experiencia, considero que el intérprete debe de conocer perfectamente el vocabulario legal, y el funcionamiento del sistema judicial español, porque eso le ayudará a la hora de realizar su trabajo, y responder a posibles preguntas de las víctimas o ayudar en su explicación si no entiende algo.*

*Cualquier formación del intérprete en victimología es importante, pero siempre hay que tener en cuenta que el contexto donde tienen lugar las denuncias es una Comisaría y no un gabinete psicológico, quiero decir, que aunque la víctima espera que seamos empáticos y entendamos por lo que está pasando, lo que realmente quiere de nosotros, más que consuelo, es que detengamos a su agresor y lo mandemos a prisión, así que las preguntas que se realizan van encaminadas a tratar de obtener toda aquella información que se considera importante para resolver el caso y detener al autor de los hechos.*

*El intérprete tiene que tener siempre presente que existe una barrera lingüística entre la víctima y el policía y que su función consiste en ayudar a que dicha barrera no exista. No se como suena, pero sinceramente, creo que un buen intérprete es aquel que no se nota que está, pese a que está muy presente, pues buena parte del trabajo policial se va a basar en lo preciso que sea en sus traducciones...*

*Lógicamente aunque debe ser el Policía quien lleve al voz cantante, toda la formación que puedan tener los intérpretes en los distintos tipos de víctimas (cuestiones culturales fundamentalmente), en los aspectos psicológicos que se detectan en las víctimas de un delito concreto (frialidad emocional, estrés postraumático, etc.), así como cuestiones legislativas que afectan a las mismas (lectura de derechos, asistencia que pueden recibir, explicación del procedimiento judicial, asistencia social...), entiendo que facilitan enormemente su trabajo y el del Policía.*

*Un aspecto muy importante a tener en cuenta y que no lo vas a encontrar en ningún libro, es la experiencia que te da trabajar con un número muy elevado de víctimas, y en grupos especializados en delitos concretos mucho más, pues ningún otro colectivo tiene acceso a un número tan grande de víctimas de un mismo delito, y con tantas circunstancias personales distintas (extranjeros, menores, disminuidos, ancianos, personas de cualquier clase social o económica, etc.).*

*Te diré que a veces la frialdad de las víctimas o la naturalidad con la que pueden contar el hecho delictivo del que han sido víctimas, (homicidio de un ser querido; violación; lesiones; etc.) confunde o hace pensar que no están diciendo la verdad a aquellos poco acostumbrados a tratar con ellas.*

*Comentar por último que cuando se requiere la presencia de un intérprete no es necesariamente para la víctima, también hace falta para oír en declaración a los agresores en presencia de los letrados, o para leerle sus derechos o informarles de la incoación de un expediente de expulsión...*

*Espero que te sirva. Un saludo»*

### 4.1.3 Gestión del estrés emocional

Con respecto a la ayuda que se puede brindar a los agentes que están en contacto con las víctimas Naiara Navarro Olasagasti, en su estudio ASPECTOS PSICOLÓGICOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS POR PARTE DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD propone que uno de los aspectos fundamentales en el que hay que incidir sería la protección contra el mismo y sus consecuencias, en caso de producirse, y efectos en los agentes. Por eso, es indispensable tener una buena preparación psicológica y/o mental. Dicha preparación psicológica podría consistir en (Pérez Bravo, 2006):

- Conocer las consecuencias y efectos del estrés en el propio cuerpo.
- Reconocer y ser consciente de las propias reacciones en situaciones de estrés.
- Entrenar en técnicas psicológicas básicas que ayuden a mejorar el control mental en situaciones de estrés como la relajación, respiración, visualización e imaginación y técnicas de concentración.

### **¿Qué pautas o aspectos podemos tener en cuenta para prestar ayuda tanto a compañeros como a las propias víctimas?**

(Nader, 1999; *International Society For Traumatic Stress Studies*, 2003; American Psychological Association, 2005)

Para Nader, los aspectos fundamentales que tienen que tenerse en cuenta son :

- Actuar como almohada psicológica: a veces solo es necesaria la simple presencia, escuchando y facilitando que la persona afectada exprese sus emociones, escuchando con atención, con respeto e intentando ponerse en su lugar. Es lo que en párrafos anteriores se ha descrito como «Escucha activa».
- Animar a hablar del tema con familiares y ayudar a expresar el miedo, la rabia, la pena.
- Proporcionar información adecuada. No minimizar ni ocultar los riesgos que puedan generar falsas esperanzas sobre la propia realidad de la persona,

- Ayudar a que recupere la vida cotidiana y las rutinas y roles habituales lo antes posible.
- Animar a practicar deporte.
  
- Facilitar las conversaciones con las personas más queridas, cercanas y de confianza.
- Animar a expresar emociones.
- Animar a contar el relato de lo ocurrido; cuántas más veces relate la vivencia, antes puede elaborar el suceso y continuar adelante con la propia vida.
- Animar a dibujar o escribir sobre el suceso ( si la persona tuviera dificultades para expresar lo que siente o son niños)
- Identificar posibles enfermedades físicas y trastornos psicológicos
- Solicitar ayuda profesional, siempre y cuando sea necesario.
- Potenciar las relaciones interpersonales.

#### 4.1.4 Extracto de una entrevista a una mujer víctima de maltrato doméstico

[...]

*¿Has tenido que declarar alguna vez ante algún cuerpo de Seguridad por la situación de malos tratos?*

**Si, he puesto dos denuncias**

*¿Has tomado tú la iniciativa a la hora de interponer las denuncias?*

**La primera vez, la primera agresión, mi madre me dijo que si me hubiera hecho alguna vez algo él, que le llamara a ella, que ella me iba a ayudar. La primera vez llamé a mi familia, porque tenía un apoyo y mi madre y mi hermana llamaron a la policía; me dijeron "tienes que denunciar por todo lo que te ha hecho". Mas o menos, con la ayuda de mi hermana, mi hermana llamó, y vino mi hermana y me llevó a denunciar.**

*¿Cuando estuviste allí como te sentiste; quién te recibió allí? La primera vez que fui... ; la policía.*

*¿Estaban al tanto de la situación en la que estabas y sobre que versaba la denuncia? Sabían, porque.... La primera vez vinieron a mi casa. Mi madre y mi hermana estuvieron; y llegó la policía, pero la primera vez no me podían llevar a comisaria porque tenía toda la cara de sangre; y mis hijos habían visto como me había pegado su padre. Me dijeron que "los tranquilizas, los das de cenar y cuando ya estén calmados, que se quede una persona con ellos y tú vienes con tu madre a poner la denuncia y luego pasas por el hospital".*

[...]

*¿Qué ocurrió una vez que estabas en comisaria?*

**Me pidieron la documentación para entrar, esperé un poco fuera; vino un chico a buscarme, me cogió los datos y le conté un poco lo que había sufrido. Me hizo algunas preguntas y me ofreció la orden de alejamiento, que yo le dije que no**

la quería, porque pensé que no me iba a pegar mas. Fue un error, él me dijo que la persona que te ha pegado una vez, por mas bonito que lo pinte te va a volver a hacer otra vez lo que había hecho. Yo me confié un poco porque él me había

prometido que no me iba a pegar mas y me confié. La segunda vez si no me meto en el cuarto de baño, me mata.

*¿Cómo te sentiste en la entrevista? ¿Qué opinas de la forma de realizarla por parte del agente?* **En todo momento me sentí cómoda, me sentí bien.**

*Dices que te atendió un chico ¿hubieras preferido que fuera una mujer?*

**Al principio, si fuera una chica, te sientes mas abrigada, puedes hablar mas directamente y no te da tanta vergüenza; si es un chico te da mas apuro.**

[...]

*En esta primera visita a comisaria, ¿te dan información sobre servicios a los que poder acudir, asociaciones, casas de acogida etc. ?*

**No, la primera vez me preguntaron que el domicilio en el que vivía de quién era, a nombre de quién estaba el piso. Le dije que mío, bueno el piso estaba alquilado, pero a mi nombre y todo; me dijeron que si quería que él se marchara y yo dije que no... Yo le dije al policía que yo le seguía queriendo.**

[...]

*¿Qué ocurrió la segunda vez?*

**Me dijo que me iba a matar y que esta vez no fallaría; me metí en el baño y pude llamar a la policía. Estuve hablando con la policía y me dijeron que iba a venir una patrulla. [...] pensaba que iba a llegar a comisaria..., y con todo el dolor de mi corazón le iba a poner la orden de alejamiento. [...] Cuando llegó la policía le cachearon, y le encontraron en la mochila, por lo que me dijeron, un cuchillo de monte y un palo estilo con..., con la cadena**



de una moto, se había hecho un látigo de esos. Y nada, me tranquilizaron un rato, estuve con ellos y me llevaron al hospital.

Mi madre me dijo que no quería saber nada mas de él, que pusiera la orden de alejamiento, "que no estas haciendo nada y te va a matar, sabes que te va a matar". Yo se que ese día estaba en la cárcel, pero que me ha querido matar.

*Entonces, ¿decides poner la orden de alejamiento?*

Si, cuando llegué, el chico me la había sacado y todo, pero aún con esas..., estuve haciendo el formulario de preguntas que tenía y el chico me preguntaba que si, que aunque me hubiera pegado y me hubiera querido matar, que si, una de las preguntas ponía que si yo le dejaría volver a entrar en mi casa, y yo le contesté que no tenía por que contestar. Cuando ya había contestado casi todas las preguntas menos esa, creí que no era importante; si estas en desacuerdo con alguna pregunta y no la quieres contestar.... Yo me negué a contestar; el chico me decía que era muy importante; pero en el formulario ponía que si no querías contestar alguna pregunta la dejaras en blanco.

## **4.2 La entrevista desde el punto de vista de los abogados.**

Hemos analizado anteriormente el desarrollo de la entrevista desde el punto de vista de los Cuerpos de Seguridad del Estado, y posteriormente lo haremos con teniendo en cuenta la perspectiva de otros profesionales. Resulta interesante también para esta investigación cómo abordan los abogados dichas entrevistas, cuáles son sus consignas y su protocolo establecido. A este respecto, quiero hacer referencia tanto al protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, del cuál se deriva el protocolo de actuación del turno de oficio (consultar protocolos en el apartado Anexos) para todo el territorio español.

Además, el consejo general de la Abogacía de España, ha elaborado una GUÍA DE BUENAS PRACTICAS DEL ABOGADO/A DE LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO (véase apartado Anexos) con el fin de unificar criterios de actuación de los abogados y abogadas que prestan asistencia a mujeres víctimas de violencia de género. Se trata fundamentalmente de prestar la mejor asistencia posible para preservar los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, y cuyas líneas generales son:

- Prestar una atención jurídica personalizada.
- Procurar la intimidad y privacidad de la atención.
- Ofrecer asesoramiento profesional en todo el proceso.
- Realizar una defensa jurídica integral.
- Ser efectivos en la atención prestada.
- Mantener una adecuada formación específica en la materia.

Este protocolo establece una clasificación de las distintas actuaciones en función de los siguientes criterios:

- Actuaciones una vez requerida la intervención letrada
- Interposición de la denuncia
- Comparecencia sobre orden de protección
- Durante el proceso penal: en caso de juicio rápido o diligencias previas
- Actuaciones derivadas

### 4.3 La entrevista desde el punto de vista de otros profesionales.

Además del punto de vista de los Cuerpos de Seguridad del Estado, de los abogados y de los intérpretes (consultar punto 5 de este trabajo), es fundamental contar con la visión de otros profesionales que trabajan con víctimas, ya sea durante las propias entrevistas en comisaría, entrevistas de asilo, y todas aquéllas que se realizan en organizaciones independientes, como asociaciones, ONG etc. Estos profesionales poseen una dilatada experiencia en esta materia, están muy preparados para abordar situaciones con víctimas. Me refiero en particular a psicólogos, sociólogos, abogados especializados, asistentes sociales etc.

En esta investigación se ha contado con la colaboración de Proyecto Esperanza (<http://www.proyectoesperanza.org/>) , en particular con Marta González Manchón, coordinadora de formación de la organización, cuya entrevista se presenta en el apartado siguiente de este punto. Para entender mejor la importancia que para la propuesta de formación representa la experiencia de los profesionales que colaboran en este proyecto, adjuntamos una descripción del mismo, que se puede encontrar en la página Web que se cita unas líneas más arriba:

*«El Proyecto ESPERANZA es la respuesta de la Congregación de Religiosas Adoratrices al problema de la trata de mujeres en España. Desde 1999 desarrollamos un programa de apoyo integral para mujeres víctimas de la trata de seres humanos con fines de explotación principalmente en la prostitución y también en el servicio doméstico, matrimonios serviles, trabajos forzados u otros en condiciones de esclavitud El Proyecto cuenta con un equipo multidisciplinar de profesionales que considera la trata de personas una violación de los derechos humanos. El equipo lo conforman abogadas, educadoras, trabajadoras sociales, mediadoras interculturales, psicólogas, etc. El Proyecto ESPERANZA colabora estrechamente con otras organizaciones en el marco de la [Red Española Contra la Trata de Personas](#) y de la [Alianza Global contra la Trata de Mujeres](#) (GAATW) See more at: <http://www.proyectoesperanza.org/#sthash.hLnm2EE7.dpuf>»*

*«Desde su inicio, Proyecto ESPERANZA ha seguido una filosofía de trabajo basada en la defensa y promoción de los derechos de la mujer. Nuestro esfuerzo se ha concentrado en potenciar e impulsar la autonomía de la mujer que ha sufrido la trata, ayudándole a protagonizar su propia recuperación e integración social y a retomar las riendas de su vida.*

*El trabajo se desarrolla en una red de recursos residenciales, casa de emergencia, casa de permanencia, dos pisos de Autonomía y una oficina de servicios, ubicados en la Comunidad de Madrid. Esta red está conectada con otros recursos asociados tanto de la propia institución, como de otros organismos, particularmente con la Red de Centros y Servicios para Mujeres de la Comunidad de Madrid, a través de un concierto firmado con esta institución.»*

Una vez explicado en qué consiste este proyecto, me gustaría compartir la entrevista que realicé a su responsable de formación, Marta XXX, que ha sido de gran ayuda para la detección de carencias de los intérpretes y para la posterior elaboración del proyecto de formación para intérpretes judiciales que trabajan con víctimas.

Una vez más, debido a las dificultades de agenda de Marta, nos resultó imposible realizar una entrevista presencial, así que el procedimiento que se siguió para llevarla a cabo fue casi el mismo que se utilizó para la entrevista con Myriam Velasco (consultar apartado 4.1 de este trabajo), las preguntas se enviaron por correo electrónico para que Marta pudiera preparar las respuestas. Pasados dos días, mantuvimos una conversación telefónica en la que se abordaron las preguntas propuestas pero no siguiendo el procedimiento pregunta-respuestas, pues se pretendió así que fuera una conversación abierta con respuestas abiertas y lo más extensas y precisas posible.

Así, las preguntas que se plantearon por correo electrónico fueron las siguientes:

**Descripción personal:**

- Descripción de proyecto esperanza.
- Labor que desempeña-
- Formación académica-
- Experiencia en este campo

**En cuanto a la propia formación:**

- 1-¿Reciben ustedes algún tipo de formación para realizar este tipo de entrevistas?
- 2-¿Cuáles son los aspectos que se abordan en este tipo de formación?
- 3- ¿Cuáles son los objetivos fundamentales de la misma?
- 4- ¿En qué aspectos de la formación recibida se hace más hincapié?
- 5- ¿Existe formación continua en este aspecto? Por ejemplo, con respecto a los nuevos desafíos como el bullying en los colegios o los casos relacionados con las redes sociales u otros casos.
- 6- En caso afirmativo en la respuesta anterior, ¿qué tipo de formación: cursillos, jornadas etc.?,
- 7-¿Existe formación específica para casos relacionados con la población inmigrante? Por ejemplo, formación en la que se abordan las diferencias culturales de los distintos países.

**En cuanto a los intérpretes:**

- 1- ¿Considera usted necesario que el intérprete reciba la misma formación que ustedes para aprender a enfrentarse a la entrevista con las víctimas?
- 2-¿Considera que todos los participantes de una entrevista de este tipo (excepto la víctima) deben recibir una formación adecuada para enfrentarse a este tipo de situaciones (policía, intérprete, asistentes sociales etc.)?
- 3-Dada su amplia experiencia con los intérpretes en este tipo de entrevistas, ¿podría describir cuáles son las carencias que ha detectado en el trabajo de los intérpretes?
- 4-¿Cuáles son, a su juicio, los aspectos fundamentales que debería trabajar la formación de un intérprete para este tipo de casos?

#### **4.3.1 Formación a profesionales: entrevista a Marta XXX de Proyecto Esperanza.**

*A la pregunta general con la que se comenzó esta entrevista: ¿Qué te ha parecido el planteamiento de este trabajo y de esta entrevista?*

Para comenzar, Marta comentó que la idea de proponer una formación para intérpretes judiciales en este campo le parecía muy interesante y que es del todo necesario plantearse cómo abordar una entrevista tan delicada para realizarla correctamente. Además, Marta añadió que para trabajar con víctimas, en este caso con víctimas de violencia, la formación es muy importante para ir más allá, para trabajar otros aspectos como la actitud, la perspectiva, es decir, todos los aspectos extralingüísticos. También habló de la importancia de formarse para saber evaluar el contexto, la gestualidad, las actitudes para favorecer la comunicación, el ¿cómo me posiciono de cara a esta entrevista?. Para ello, Marta considera que presentarse, explicar quiénes somos es muy importante, al igual que evitar prejuicios, juicios de valor etc.

Descripción del Proyecto y de Marta:

Marta se licenció en derecho y siempre quiso trabajar en el entorno de protección a las víctimas. En este ámbito, en aquel momento, hace unos diez años, en 1994 se acababa de aprobarse la 1ª ley de Inmigración.

Comenzó como voluntaria en Tailandia con una ONG internacional, en concreto con *la Alianza Global contra la Trata de Mujeres (GAATW por sus siglas en inglés)*. Allí pasó 6 meses y adquirió muchos conocimientos sobre derechos humanos. Después volvió a España e intentó poner en marcha un proyecto de apoyo a víctimas de trata de seres humanos, prestando especial atención a los recursos que se les pueden ofrecer y a la problemática. Comenzaron siendo un grupo de voluntarios pero no encontraron mucho apoyo, hasta que la organización religiosa de las Adoratrices, especializada en la asistencia a mujeres en situación de exclusión social decidió apoyar su proyecto. Comenzó así un proyecto que tuvo como marco de referencia el proyecto DAPHE de 1999, cuyo objetivo es proporcionar acogida, asistencia e información a las víctimas, y, con el tiempo, proporcionar la formación necesaria a profesionales que trabajan con víctimas,

en este caso, con víctimas de violencia de género o de trata de seres humanos. Después, se integraron en la Red Española Contra la Trata de Seres Humanos.

Junto con su equipo, tratan de evaluar las necesidades y las posibilidades de intervención, las incidencias políticas, y también realizan el lobby político necesario para que se mejore la situación de las víctimas. Su trabajo, junto con el de otras organizaciones, ha dado como fruto aprobación de la ley de trata de seres humanos o la ley de asilo.

Ahora es coordinadora de equipo y responsable de formación del Proyecto Esperanza.

*A la pregunta ¿Qué formación recibís los profesionales que trabajáis en este campo?*

En su caso, Marta comentó que ella se formó en otros países puesto que en España no existía formación en este ámbito. En concreto, Marta hizo referencia a países como Italia, donde sí que existe este tipo de formación desde hace tiempo.

*A las preguntas relativas a la formación*

Marta habló de la importancia del primer contacto, el objetivo es sobre todo, en un primer contacto, ser capaces de identificar el caso, las necesidades específicas y ser capaces de ofrecer todos los recursos necesarios.

En esta formación se aprende a contextualizar, se aportan definiciones específicas sobre la trata de seres humanos (captación, alojamiento, tratamiento etc.). Se explican los conocimientos sobre el problema de la trata y la realidad de las víctimas, teniendo en cuenta que no existe un perfil único, se explican también los obstáculos a los que se enfrentan las víctimas para salir de la situación y las dificultades de comunicación, los prejuicios propios de las víctimas: de salud, miedo a las autoridades etc.

Ejemplo: una persona en situación de crisis no verbaliza lo que ha vivido, no posee capacidad para contar cronológicamente lo que ha vivido.

## Paso 1

Se aprende a realizar una buena presentación ante el resto de los profesionales presentes, y se hace hincapié de que TODOS realicen una presentación adecuada en la que se especifique que están ahí para ayudar a la víctima

## Paso 2

Profundizar: identificar la situación.

Ejemplo: a veces no somos capaces de detectar lo que hay detrás de lo que está expresando la víctima, lo que ha vivido porque no somos capaces de poner en perspectiva nuestra propia realidad. En este punto, hay que analizar un análisis de riesgo y ver los recursos disponibles en función de cada caso (marco legal, urgencia etc.)

### *¿Cuáles son los objetivos?*

El objetivo fundamental es la asistencia y orientación a las víctimas en cuanto a recursos. Se trata de ver la relación causalidad-efecto, ya que las mujeres y los niños son los más vulnerables a ciertos delitos, en este caso, la trata, por motivos de discriminación, violencia etc.)

Otro objetivo fundamental es poder evaluar cómo son los roles de género dependiendo de la cultura de procedencia de la persona, su contexto específico.

Se sabe que las mujeres que son discriminadas en su contexto cultural sufren violencia continua.

Ejemplo: una familia que tenga muchos hijos y una hija en determinadas culturas, discriminará a hija y no invertirá en su educación porque considera que es más útil invertir en la educación de los hijos varones, es decir, la hija es un gasto, una carga. Por este motivo, el trato hacia la hija es discriminatorio y violento, y puede tener continuidad en el matrimonio, es decir, esta niña es víctima de abusos también en el matrimonio. Sucede que cuando llega a Europa, considera que el trato hacia ella será el mismo y asumirá con normalidad actitudes violentas que aquí suponen una vulneración de las leyes (violencia conyugal, sexual, ser forzada a la prostitución etc.).

Hay que entender el mundo de la víctima porque muchas veces ellas no son conscientes del delito ni de la vulneración de derechos con respecto a su persona.



Para los intérpretes es muy importante conocer este contexto para que durante la entrevista puedan ayudar a que la víctima verbalice todo lo que calla por estos motivos expuestos.

Es muy importante el concepto de interculturalidad, por ejemplo, el Vudú en el África Subsahariana es importantísimo, es necesario conocerlo porque las personas subsaharianas piensan que aunque estén en Europa, donde el contexto es distinto, desde su país se le puede hacer vudú . Es fundamental entender su realidad, que lo que ellos o nosotros consideramos normal, en otros contextos no lo es.

Marta destacó que es necesario tener UNA ENORME APERTURA PARA PONER EN DUDA LO QUE CONSIDERAMOS NORMAL, y que los intérpretes judiciales deben desarrollar esta capacidad de dudar y preguntar todo para asegurarse de lo que la víctima quiere decir en realidad, deben confirmar lo que se está diciendo para comprender la diferencia cultural. Esto puede realizarse, por ejemplo, mediante frases del tipo «¿Quieres decir con esto que...?», «No sé si te estoy entendiendo bien, con lo que cuentas entiendo que quieres decir que...», «¿Es esto lo que te preocupa....?».

#### *Sobre Formación y víctimas de violencia*

Marta habló de la importancia de transmitir tranquilidad, PERO SIN CREAR EXPECTATIVAS, no sirve de nada decirle a la víctima que no se preocupe por nada, que todo va a ser rápido o que va a encontrar trabajo rápido. No se debe pintar la situación de fácil porque si después no lo es, la víctima pensará que la han vuelto a engañar.

Hay que crear EMPATÍA pero sin generar falsas expectativas.

### *Sobre cómo crear empatía para el desarrollo de la entrevista.*

Lo más importante según Marta es el RESPETO, y aporta unas pautas para que se genere ese clima de empatía durante la entrevista:

- 1) Presentación: quiénes somos, qué hacemos allí, por qué.
- 2) Leer y entender el ritmo de la persona, su capacidad para hablar, ya que no todas las personas se expresan de la misma manera. No se trata de ir cronometrando el tiempo que dura la entrevista. Hay que evitar por todos los medios la presión del tiempo, cada persona necesita su tiempo y no se puede prever de antemano cuánto tiempo va a durar una entrevista a una víctima.
- 3) Preguntar a la persona cómo está, qué le preocupa, darle la oportunidad de contar su historia. Para generar esa confianza, a veces es preferible perder un poco de tiempo dejando que la víctima hable y cuente con lo quiera, para que perciba que la están escuchando.
- 4) Insistir en la confidencialidad de la entrevista.
- 5) Situarse ante el contexto de la persona y su situación.
- 6) Insistir en preguntar qué le ocurre pero de distintas formas para que lo cuente.

En general, se necesita AUTOCONCIENCIA para situarse bien ante la víctima y su contexto y poder realizar una buena entrevista. Por ejemplo, antes de comenzar, podemos pararnos, concentrarnos y reflexionar durante unos minutos sobre la entrevista (voy a conocer a una persona que está en una situación difícil y tengo que estar concentrado para asistirle lo mejor que pueda...). Otro aspecto importante es TRABAJAR LOS PREJUICIOS, ESTEREOTIPOS etc.

En este punto, Marta destacó que el hecho de presentar el papel del intérprete a la víctima es muy importante porque la víctima tiene que verlo como un vehículo para la comunicación, el intérprete debe explicarle bien a la víctima que puede realizar las preguntas que quiera, que él las va a traducir para que las otras personas presentes puedan ayudarla. LA ACTITUD DEL INTÉRPRETE ES FUNDAMENTAL.

También habló de la importancia de la comunicación no verbal, de todos los factores extralingüísticos para generar empatía y confianza: si el lenguaje verbal y no verbal no coinciden, siempre se presta más atención a la gestualidad, al lenguaje no verbal, y esto puede generar desconfianza.

*Cómo generar empatía sin extralimitarse en la implicación.*

Como entrevistadora me pareció muy importante proponer esta pregunta, que en un principio no estaba prevista, pero que según mi opinión, podría ayudar a establecer los límites del intérprete en cuanto a implicación. Marta expuso que es muy importante no dejarse llevar por la situación:

-No llorar, «no adoptar a la persona, vente a mi casa».

-LA INTERVENCIÓN SOCIALES ES PARA LOS PROFESIONALES, no se deben dar consejos porque la orientación es tarea de los profesionales especializados.

-Saber estar

-No entrometerse en la vida privada de la víctima, por ejemplo cuando decimos «pero bueno, ¿entonces no has visto a tu familia desde hace 2 años? ¿Pero por qué».

-Evitar valoraciones y opiniones, por ejemplo «¿Pero cómo se te ocurrió hacer eso? ».

Todo lo anterior debe evitarse durante la entrevista, acompañamiento al hospital, lectura de la declaración etc.

Un último aspecto importante son los tiempos muertos: en estos periodos de tiempo, que a veces son muy largos, hay que entablar otro tipo de conversaciones, ajenas a la situación de la víctima.

*Sobre las carencias que durante su experiencia profesional ha detectado en los intérpretes.*

Marta explicó que a lo largo de su amplia experiencia realizando entrevistas, ha detectado ciertas carencias en los intérpretes, tanto en los juzgados como en las comisarías. Expuso carencias lingüísticas graves, es decir, falta de conocimiento

del idioma y del vocabulario específico de este ámbito de trabajo y también de la falta de formación en interculturalidad.

Además de las carencias lingüísticas Marta expuso estas otras:

- Falta de posicionamiento ante la víctima.
- Falta de preparación para trabajar en situaciones de crisis.
- Falta de empatía para generar la confianza necesaria para favorecer la comunicación.
- Resumir una declaración de varios minutos en una o dos frases.
- Añadir opiniones y juicios de valor, por ejemplo «yo creo que debido a su situación familiar hizo...».
- No asegurarse en las preguntas y las respuestas para evitar malentendidos.

#### *Sobre la formación continua*

Marta destacó que dentro de Proyecto Esperanza se recibe formación continua sobre género, autoestima, cómo realizar una entrevista, sobre el marco legal, interculturalidad etc.

En cuanto a las entrevistas, que es el aspecto que más nos concierne, explicó que la formación trata sobre todo sobre cómo plantear la entrevista: fase previa, comunicación no verbal, interrupciones, cierre de la entrevista (con los acuerdos alcanzados con la víctima etc.).

Añadió que cada dos meses aproximadamente hay un espacio de formación para asistir a jornadas, cursos etc. en función de las necesidades específicas del equipo.

En lo que respecta a la aparición de nuevos delitos, el departamento jurídico realiza formación específica sobre el marco legal de los mismos.

De forma general, los cursos se realizan en colaboración con CIMASCAN (centro de atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual) ([http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM\\_InfPractica\\_FA&cid=1142522818634&idConsejeria=1109266187278&idListConsj=1109265444710&idOrganismo=1109266228570&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&sm=1109170600517](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_InfPractica_FA&cid=1142522818634&idConsejeria=1109266187278&idListConsj=1109265444710&idOrganismo=1109266228570&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&sm=1109170600517))

*Y por último, sobre el estrés emocional*

Cuando se le preguntó por la manera de gestionar el estrés emocional derivado de las entrevistas con víctimas, Marta señaló que TRABAJAR EN EQUIPO ES FUNDAMENTAL, ya que, aunque la entrevista se realiza de forma individual, luego se comparte con el resto del equipo. Se verbaliza, se produce un desahogo y se contrasta con el resto de los profesionales del equipo: se valoran los logros y se exponen dudas y frustraciones. De esta forma se ayuda a que fluya la tensión que se ha producido en la persona que realiza la entrevista. Sobre este punto, Marta destacó que EL HECHO DE QUE LOS INTÉRPRETES TRABAJEN SOLOS ES CONTRAPRODUCENTE PORQUE TRABAJAR CON CASOS DE VIOLENCIA CAUSA DAÑOS A LOS PROFESIONALES.

El grupo de Proyecto Esperanza dispone de un espacio de ayuda para valorar el impacto que nos causa la entrevista, cuáles son las frustraciones, qué nos bloquea etc.

## **5. LA ENTREVISTA DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL INTÉRPRETE: EXPOSICIÓN DE CASOS REALES**

### **5.1 Introducción**

Llegados a este punto del trabajo, me gustaría señalar que, teniendo en cuenta que la confidencialidad y privacidad y el carácter sensible de la entrevista a una víctima de un delito, los intérpretes, en la mayoría de los casos, no pueden ser testigos de las entrevistas que realizan otros compañeros. Por este motivo, el punto de vista que se aporta en este apartado del trabajo es el mío propio como intérprete judicial. Se analizarán algunos casos en los que he prestado asistencia como intérprete con el fin de poner de manifiesto la problemática a la que los intérpretes se enfrentan y, para la que no se recibe la formación adecuada.

Durante el año 2012 he colaborado como intérprete de francés e inglés con las comisarías de policía de la Comunidad de Madrid. En este tipo de asistencias, los casos que se presentan pueden ser muy variados, y no tiene por qué implicar la asistencia a víctimas. De forma general, el proceso de selección de un intérprete por la empresa adjudicataria del servicio es aleatorio, es decir, uno no puede elegir los servicios o los grupos de la Policía en los que quiere asistir, por eso, realizar asistencias a grupos que trabajan con víctimas no es del todo frecuente, aunque la especialidad del intérprete sea precisamente esa. A lo largo de este año he realizado un total de 12 asistencias en casos relacionados con víctimas, la mayoría de ellas en los Grupos de Apoyo a la Familia (SAF) de las Comisarías de Torrejón de Ardoz, Alcalá de Henares y Aluche, todas ellas en la Comunidad de Madrid. El resto de asistencias se han realizado en los grupos III,IV, VIII de la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de la Comisaría de Aluche (Madrid). En este último caso, se trataba de redes de inmigrantes que, aunque en un principio estaban relacionadas con temas de extranjería y documentación, también conllevan otros delitos, como explotación sexual, trata de seres humanos etc., y por tanto implican a víctimas, que, llegado el caso, tienen que prestar declaración en dependencias policiales.

Por razones obvias, se han omitido toda la información relativa a las víctimas y se han cambiado los nombres. Se han seleccionado tres casos, cada uno de ellos con problemática diferente.

## **5.2 Caso 1**

Nombre: María.

Nacionalidad: Nigeriana.

Lugar de realización de la entrevista: Grupo SAF Torrejón de Ardoz, Madrid

El caso de María es sin duda uno de los más particulares que he tenido la oportunidad de asistir, y uno de los que, como intérprete, me ha creado más dificultades a la hora de realizar mi trabajo correctamente.

María es una joven de 18 años, de nacionalidad nigeriana, que acudió a la comisaría de policía de Torrejón de Ardoz para poner una denuncia por desavenencias graves con su esposo, un español que le doblaba la edad. Dicha desavenencias desembocaron en un episodio de carácter violento que conllevaba violencia sexual y física, provocando que el marido la víctima la expulsara de su propia casa con su hijo de 3 años. La víctima se presentó en la comisaría acompañada por su hijo, los dos en pijama sin ningún tipo de documentación, ni bolso ni ningún efecto personal. En un principio, María se mostraba tranquila, poco alterada y con voluntad de denunciar lo que había sucedido.

El primer punto que debo destacar aquí es sin duda el tiempo de espera de la víctima y explico el porqué: se trataba de un fin de semana, en concreto domingo, y, por tanto, el tiempo que transcurre entre que la víctima se presenta en la comisaría a poner la denuncia y la llegada del abogado es considerable. En este caso, al tratarse de una persona nigeriana, también era necesario avisar a un intérprete, con lo que el tiempo de espera entre abogado e intérprete fue considerable. Como consecuencia de dicha espera, y aquí tengo que decir que tuve la oportunidad de compartir con ella sala de espera durante más de dos horas, el estado nervioso de María fue en aumento, y en varias ocasiones quiso abandonar la comisaría porque pensaba que la espera era fruto de la falta de interés de las autoridades por su caso.

Además, María no estaba sola, su hijo de 3 años estaba con ella, y el estado de ánimo del niño también iba cambiando, pues dado el tiempo de espera, el pequeño comenzó a tener hambre y otras necesidades propias de su edad.

En este punto, y siempre antes de realizar la entrevista, el problema al que me enfrentaba es que, como consecuencia del tiempo de espera que compartimos, María no cesaba de contarme lo que había sucedido una y otra vez, utilizando expresiones como «[...] dígame a la Policía que [...]». Yo, como intérprete profesional, y atendiendo en todo momento al código deontológico, intentaba reducir el contacto al mínimo, pero resultó casi imposible puesto que el espacio que compartimos era reducido. Opté por escuchar y repetirle en varias ocasiones que todo lo que me estaba contando a mí debía contárselo también a la Policía en presencia de su abogado, durante la entrevista.

Tengo que decir también que, durante este periodo de espera, y teniendo en cuenta que el pequeño no hablaba castellano, en varias ocasiones tuve que calmar al pequeño a petición de los agentes del SAF, que de vez en cuando salían para ver cómo se encontraban María y el pequeño. Este hecho me descolocó por completo y, para ser honestos, no supe qué hacer, y tampoco sabía muy bien hasta qué punto podía «hacer de niñera» sin extralimitarme en mis funciones. Al final, fruto de la falta de experiencia suficiente, accedí a controlar al pequeño durante el tiempo de espera, y, como se verá a continuación, durante la entrevista.

Por fin llegó el abogado y comenzamos la entrevista. Esta se realizó en un despacho pequeño de la comisaría, bastante incómodo porque no había sitio para todos, pero era la única dependencia en la que se podía garantizar la privacidad de la entrevista. Solo había lugar para tres sillas, por lo que tuve que permanecer de pie las tres horas que duró la entrevista. En este punto, me llamó mucho la atención que la entrevista se realizara con el niño presente en todo momento, y tras la larga espera, esto supuso un grave inconveniente para la concentración, pues el niño no paraba de trastear de un lado para otro, interrumpiendo constantemente a su madre, que estaba prestando declaración. El nivel de estrés, en mi caso fue en aumento, pues con cada interrupción, los detalles que María proporcionaba cambiaban, provocando, en muchos casos, confusiones que era necesario aclarar después.



Cuando de estrés generado, no es solo por el hecho de estar de pie, con un niño que reclamaba mi atención todo el rato porque no hablaba castellano y era necesario calmarlo en inglés, me refiero también al estrés que como intérprete supone que la entrevistada, en este caso la víctima, cambie la respuesta una y otra vez, pues, a la hora de traducir la respuesta, se generan dudas, inseguridad, y afecta de forma considerable a la concentración y nuestro propio estado de ánimo.

Además de todo lo expuesto, las dificultades se derivan también del propio relato de la víctima, no hay que olvidar que se trata de un caso de violencia contra la mujer, y que las preguntas son, por lo general, muy íntimas e incómodas, tanto para la víctima como para los intérpretes. Aquí me gustaría destacar que las preguntas que se realizaron fueron de alto contenido sexual, muy explícitas, aludiendo a prácticas sexuales en concreto. A veces incluso fue necesario explicar María lo que el agente de policía preguntaba, porque por los nombres comunes ella no era capaz de identificar a qué prácticas se refería en concreto. Por otra parte, estaban también las preguntas relacionadas con los hechos violentos, que también fueron muy explícitas, pues se trataba de conocer al detalle el episodio que había tenido lugar y si este se había reproducido con anterioridad.

Por último, quisiera describir también otra dificultad: la traducción de su propia declaración a la víctima. En este punto me encontré que, al leerle su propia declaración, María no recordaba muchos de los detalles que se incluían en la misma. Esto me provocó un estrés adicional, pues no sabía si se trataba de mi propio error a la hora de realizar la interpretación, o era fruto del estado en que la víctima se encontraba. Para mi tranquilidad, el agente de policía me explicó después que esto era algo frecuente en estos casos, sobre todo cuando ha pasado mucho tiempo hasta que se realiza la entrevista.

Aunque el análisis se realizará más adelante (consultar punto 6), cabe destacar que estas dificultades no hubieran sido tales si, como intérprete en casos de víctimas, hubiera recibido la formación adecuada para saber afrontar este tipo de inconvenientes.

### 5.3 Caso 2

Nombre: Pepa

Nacionalidad: Nigeriana.

Lugar de realización de la entrevista: Grupo SAF Alcalá de Henares, Madrid

El caso de Pepa también fue particular, tengo que confesar aquí que se trató de mi primera entrevista con víctimas, pues hasta entonces solo había asistido en casos de extranjería, estupefacientes o policía judicial. En aquel momento, yo me encontraba cursando este máster, y ya tenía conocimiento suficiente, desde el punto de vista de la comunicación intercultural y lingüístico.

Pepa es una mujer de veintitantos años, que lleva viviendo en España 4 años, está indocumentada y vive con su pareja. No tiene trabajo conocido, se hace cargo del hijo pequeño de su pareja. Se presenta en la comisaría de Alcalá de Henares para denunciar una gran pelea con su pareja que derivó en un episodio muy violento en el que resultó agredida.

En este caso, me convocaron de urgencia para asistir a la víctima, pues esta ya llevaba varias horas en comisaría esperando. Su pareja estaba detenida en la misma comisaría y Pepa se mostraba nerviosa, mirando a la puerta en todo momento, ya que pensaba que su pareja podría aparecer de un momento a otro.

El agente de policía insistía una y otra vez en que le transmitiera calma, en que le explicara que no iba a tener ningún tipo de contacto con su pareja. En este punto quiero destacar que Pepa se mostraba desconfiada, y no respondía a las preguntas que yo como intérprete le tenía que traducir. Yo se las repetía una y otra vez, de formas distintas, para asegurarme de que comprendía bien lo que se le estaba preguntando, pero ella no respondía. Mi estado de ánimo también iba cambiando durante el desarrollo de esta entrevista, pues me surgieron dudas de si Pepa me comprendía realmente, es decir, si el motivo de su silencio era lingüístico, un problema de incomprensión. Llegados a este punto, solicité permiso al agente de policía para preguntarle a Pepa si comprendía mi inglés cuando le preguntaba, a lo que esta respondió asintiendo. Después, se presentó otra agente de policía, que, al entrar, cerró la puerta del despacho en el que

estábamos realizando la entrevista. Esta nueva agente le explicó, siempre a través de mí como intérprete que estaban allí para ayudarla, para ayudarle a salir de esa situación, pero que para ello necesitaban saber qué había ocurrido.

Tras insistir varias veces, Pepa accedió a responder a las preguntas, afirmando que lo único que quería era volver a su casa para cuidar del hijo de su pareja, que estaba solo. Declaró que las discusiones violentas eran frecuentes, que los insultos también eran frecuentes, pero que eso era normal, que siempre había sido así, solo que esta vez las cosas habían ido un poco más lejos y su pareja la había echado de casa y la había empujado, arañado etc.

El agente de policía hizo mucho hincapié en que le tradujera bien los derechos que como víctima de violencia contra las mujeres le asistían. Yo se los traduje una y otra vez, pero ella no parecía prestar mucha atención, lo único que repetía era que quería volver a casa.

En este caso, sin duda la formación específica hubiera sido muy importante para detectar que desgraciadamente, en muchos países la violencia contra las mujeres es algo que se considera normal, y que lo que para nosotros es algo impensable y supone un delito, para ellas forma parte de la normalidad, por eso no le dan importancia ni se consideran víctimas. Haber podido explicar este hecho sin duda hubiera facilitado y solventado las dificultades que surgieron en esta entrevista..

### **5.4 Caso 3**

Nombre: Rosa

Nacionalidad: Nigeriana.

Lugar de realización de la entrevista: B.P.E.D, Grupo III, Aluche (Madrid)

De las 12 asistencias que he realizado hasta el momento a víctimas durante su entrevista, el caso de Rosa es sin duda el que más me ha impactado emocionalmente y el que más dificultades me ha generado a la hora de trabajar.

La asistencia se realizó en el grupo III de la Brigada Provincial de Extranjería de la comisaría de Aluche, Madrid. Se me convocó a las 21h, lo cuál ya me hizo pensar que no era una simple asistencia de extranjería. En efecto, así fue. Cuando llegué a la comisaría, en el despacho estaba Rosa, una mujer nigeriana de veintipocos años. Rosa se encontraba allí porque la policía había realizado un registro y varias detenciones, fruto de una investigación previa sobre una red de prostitución. Como resultado de estas actuaciones, su pareja y otros amigos y conocidos habían sido detenidos. A ella, que también había sido investigada, se le invitó a prestar testimonio sobre esta red y se le facilitó la ayuda del personal del Proyecto Esperanza, la organización de la que ya se hablado en puntos anteriores del presente trabajo.

Se trataba principalmente de conseguir su testimonio como víctima de dicha red, pero Rosa se mostraba todo el rato esquiva, desconfiada y sobre todo ofendida porque los agentes habían detenido a su pareja y a sus amigos, se negaba a decir nada.

Los agentes de policía presentes me insistían mí como intérprete para que le explicara que ellos querían ayudarla, abrirle la posibilidad a una vida mejor, pero ella se negaba en rotundo. Empezó a mostrarse agresiva y a hablar muy deprisa, sin coherencia, con lo que me resultó muy difícil realizar la interpretación. En este punto, tuve que insistirle varias veces en que por favor hablara más despacio y de forma más calmada para poder entender bien lo que estaba diciendo. Rosa no se calmaba, su desconfianza iba en aumento, y la tensión durante la entrevista fue aumentando también, ya que las preguntas y comentarios de los agentes se cruzaban entre sí, con tonos de voz distintos. Tengo que confesar que casi pierdo los nervios yo también, pues me

resultaba extremadamente complicado establecer un orden para poder interpretar, y en ese momento, no sé si acertadamente o no, hice un inciso y pedí a los agentes que por favor se expresaran de uno en uno y me dieran tiempo a realizar la interpretación correspondiente para que Rosa comprendiera. Y funcionó, al menos durante los siguientes 10 minutos, hasta que llegó otro agente de policía, y empezó a explicarle a Rosa la situación, de nuevo, pero esta vez con un tono de voz más alto y autoritario, y con un lenguaje muy soez. Para resumir no extenderme en los detalles, esta agente le explicó los pormenores de la investigación que habían estado realizando, y que en ella habían constatado que su pareja y amigos la maltrataban, que la obligaban a prostituirse, entre otras cosas. Además, la agente le dijo que sabía con certeza que su pareja le era infiel, y le facilitó nombres y detalles de sus infidelidades, todo ello con un lenguaje muy soez. Rosa negaba todo el tiempo lo que esta agente le explicaba, decía que le contaban eso para que testificara contra su pareja y amigos, pero que todo lo que le habían contado no era verdad. Por favor, imagínense las dificultades que para el intérprete provoca esta situación, no solo por traducir los detalles, ya de por sí desagradable, y por el lenguaje soez (este registro se respetó en todo momento en la lengua de destino) sino por lo violento de la situación, por la tensión.

A todo esto hay que añadir que Rosa había declarado que estaba embarazada de uno de los detenidos, por lo que los agentes, tras explicarle que tenía un periodo de reflexión para considerar si quería testificar y colaborar con la policía en la investigación, la acompañaron al hospital con el fin de constatar su embarazo. Mejor dicho, la acompañamos, pues como intérprete, tuve que asistir a Rosa durante la consulta médica y las pruebas que se le realizaron. El tiempo de espera en el hospital sirvió para calmar los ánimos y para que Rosa se mostrase más colaboradora, hasta que, tras confirmar su embarazo, decidió aceptar la ayuda que Proyecto Esperanza le ofrecía y colaborar con la policía.

Aunque también se analizará esta entrevista en el punto 6, me gustaría destacar que aquí la formación para el intérprete hubiera sido fundamental, bien para posicionarse bien en la entrevista, bien para entender que en este caso, si se me permite la expresión, se utilizó «el juego del poli bueno y poli malo» durante la entrevista para lograr el objetivo: el testimonio de la víctima.

## **6. FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA INTÉRPRETES JUDICIALES**

### **6.1 Análisis del resultado de las encuestas a los agentes que participan en las entrevistas con víctimas.**

Además del análisis de la entrevista desde el punto de vista de los agentes de Cuerpos de Seguridad del Estado y la entrevista con Myriam Velasco, resultaba de mucha utilidad conocer de manos de los propios agentes, que mejor que nadie nos pueden dar detalles sobre la formación que ellos mismos han recibido. En total, aprovechando mis asistencias en las distintas comisarías de la Comunidad de Madrid, se han realizado 20 encuestas, que incluyen agentes de los puestos fronterizos del Aeropuerto de Madrid –Barajas (Terminal 1 y Terminal 4), los grupos III, IV y VIII de la Brigada Provincial de Extranjería de Aluche, y los grupos SAF de las comisarías de Torrejón de Ardoz y de Alcalá de Henares.

El cuestionario estaba formado por preguntas simples, con respuesta corta para facilitar el análisis, si bien se propusieron dos preguntas de respuesta más larga para facilitar que los agentes dieran detalles sobre la formación y sobre su opinión sobre la formación de los intérpretes.

Se pide a los agentes que indiquen el tiempo que llevan destinados en ese servicio en particular y se evita preguntar cualquier información personal para asegurar la confidencialidad.

De las 20 encuestas realizadas, solo 9 corresponden a agentes que han participado en entrevistas con víctimas (SAF, Extranjería), el resto son de los agentes de puestos fronterizos de Barajas. Aunque a priori pueda parecer solo estas 9 encuestas son válidas, quiero destacar que algunos de los agentes que ahora están en los puestos fronterizos han estado antes destinados a grupos en los que estaban en contacto con las víctimas. Además, se trata de agentes que trabajan constantemente con intérpretes, pues hablamos del grupo de rechazos de las dos terminales del aeropuerto. Por estas razones, se han considerado relevantes para el análisis todas las encuestas realizadas, que estarán a disposición del Departamento de Traducción de la Universidad de Alcalá de Henares de Madrid. A continuación, se presenta el cuestionario que se realizó a los agentes.

## CUESTIONARIO RELATIVO A LA FORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE VÍCTIMAS DE DELITOS.

Grupo al que pertenece:

Antigüedad en el grupo:

1. ¿Está familiarizado la legislación comunitaria relativa a las víctimas en los procesos penales?

- Sí, la conozco en profundidad
- Bastante
- Un poco
- Nada

2. ¿Ha recibido usted formación específica para trabajar con víctimas en los procesos penales?

- Sí, he recibido formación específica
- Solo he recibido formación general
- Un poco
- Nada

3. ¿Considera usted que esta formación es suficiente?

- Sí
- No

4. ¿Recibe formación continua, por ejemplo, en el caso de nuevos delitos?

- Sí
- No

5. ¿Solicita usted recibir esta formación?

- Sí
- No

6. Cuando se enfrenta a una entrevista con una víctima , ¿cómo aborda la entrevista?  
Describa brevemente su manera de proceder

7. ¿Cuáles son los aspectos fundamentales para abordar una entrevista de este tipo?

8. ¿Trabaja a menudo con intérpretes cuando realiza estas entrevistas?

- Con mucha frecuencia
- Bastante
- De manera ocasional
- Nunca

9. ¿Considera que los intérpretes están bien preparados para realizar este tipo de entrevistas?

- Muy preparados
- Bastante preparados
- Poco preparados
- Nada preparados

10. ¿Considera que los intérpretes deberían recibir una formación equivalente a la que los agentes reciben?

- Sí
- No



Resulta curioso que la totalidad de los agentes que respondieron al cuestionario, tanto del SAF como de la Brigada de Extranjería, respondieron Sí a las preguntas 2, 3, 4, que son las preguntas relativas a la *formación* (*Ha recibido usted formación específica para trabajar con víctimas en los procesos penales?, ¿Considera usted que esta formación es suficiente?, ¿Recibe formación continua, por ejemplo, en el caso de nuevos delitos?*).

Sin embargo, cuando analizamos las respuestas del resto de los agentes, no todos responden Sí a la pregunta número 3, es decir, cinco personas de las encuestadas no consideran que tiene formación suficiente para realizar este tipo de encuestas.

En este punto del análisis, me parece importante señalar que tal y como ya nos había precisado Myriam Velasco en la entrevista, cuando los agentes prestan servicio en un grupo que se relaciona directamente con las víctimas, reciben una formación especial, quizá esa sea la razón por la que todos los encuestados de estos grupos consideran su formación suficiente.

Otro elemento curioso es que la totalidad de los agentes encuestados contestó NO a la pregunta número 5, *¿Solicita usted recibir esta formación?*. Se me plantean dudas a la hora de realizar una valoración de estas respuestas, ya que, aunque el Cuerpo de Policía Nacional imparte cursos de formación, me cuesta mucho pensar que en muchos casos no sean los propios agentes los que la soliciten. Pensemos entonces que ha sido fruto de la casualidad de las muestras recogidas.

Cuando se pregunta a los agentes por su manera de abordar una entrevista, la pregunta 6, las respuestas son variadas pero tienen algo en común: todos citan las palabras CONFIANZA Y EMPATÍA, otros incluso hacen referencia a RESPETO y TRANQUILIDAD. Las palabras confianza y empatía están presentes en el 100% de las encuestas referentes a los grupos SAF y III, IV y VIII de la Brigada Provincial de Extranjería y en el 90% de las encuestas restantes. Sin embargo, pocos detalles más se ofrecen, la mayoría responde con dos palabras, tres como mucho.

Las respuestas de la pregunta 8, aspectos fundamentales de estas entrevistas, están vacías, al menos 6 de los agentes no respondieron a la pregunta. El resto respondió con monosílabos: TRANQUILIDAD, CALMA, EMPATÍA. Las respuestas coinciden con las de la pregunta anterior.

Con respecto a la pregunta *¿Trabaja a menudo con intérpretes cuando realiza estas entrevistas?*, la pregunta 8, el 100% de los agentes encuestados respondió SÍ.

Cuando se les pregunta por la preparación de los intérpretes, pregunta 9, las respuestas son, cuanto menos curiosas: solo 3 de los agentes encuestados respondieron MUY PREPARADOS, BASTANTE PREPARADOS. El resto optó por la respuesta POCO PREPARADOS. Este resultado sin duda da buena cuenta de la necesidad de plantear una formación equivalente para los intérpretes, pues los propios profesionales que trabajan con las víctimas constatan las carencias de muchos intérpretes para realizarlas.

Por último, el resultado de la pregunta 10, necesidad de formación para el intérprete, viene a corroborar el resultado de la pregunta 9, ya que el 100% de los encuestados respondió SÍ.

En el siguiente apartado se realizará una valoración de los resultados junto con las entrevistas y la investigación realizada con el fin de cumplir el objetivo final: la propuesta de formación para intérpretes.

## **6.2 Propuesta de formación específica para los intérpretes judiciales que participan en las entrevistas con víctimas.**

A la vista de los resultados ofrecidos en el apartado anterior, que ponen de manifiesto que la impresión general de los agentes encuestados es la necesidad de formación para todos los profesionales que participan en este tipo de entrevistas, y que constatan las carencias que en muchos casos tienen los intérpretes, se intentará proponer un borrador de formación específica para intérpretes judiciales que trabajen con víctimas.

Además de los resultados de las encuestas, se tendrán también en cuenta los aspectos fundamentales que se extraen de las distintas perspectivas de la entrevista que se han estudiado a lo largo de la investigación: la de los Cuerpos de Seguridad del Estado, la de otros profesionales, y la mía propia como intérprete judicial.

Según se deriva de esta investigación, el intérprete judicial necesitará dominar la situación y el contexto para abordar mejor la entrevista, por lo que se plantea la necesidad de formarse, al menos nociones básicas, en sociología y victimología. Así, el intérprete será capaz de analizar el contexto y situación de la víctima en el primer contacto, y establecer un plan de actuación propio para esa entrevista en particular.

Se da por supuesto que como intérprete judicial, ya se poseen los conocimientos lingüísticos necesarios (vocabulario jurídico) y de el ordenamiento jurídico y marco legal de este tipo víctimas. Se supone también que el intérprete ha realizado una formación previa en comunicación intercultural.

No obstante, se considera conveniente introducir en la formación un tema en el que se repasen los conceptos jurídicos básicos y otro en el que se aborde la comunicación intercultural a modo de refresco de conocimientos previos.

Además, me ha parecido muy oportuno introducir una parte de gestión de estrés emocional, ya que, aunque todos somos conscientes de los daños que este causa a los profesionales, son pocas las formaciones específicas que existen para aprender a gestionarlo y reducir el daño en la medida de lo posible. Para abordar el capítulo del estrés emocional, se tendrán en cuenta las recomendaciones publicadas en la revista *Revista Semestral de la Psicología de las Emergencias y de la Intervención en Crisis, (Cuadernos de gestión de crisis, número 1, volumen 1, año 2002)*. En este número, se propone un programa de entrenamiento para intérpretes en situaciones de crisis, y tiene en cuenta los aspectos siguientes (véase bibliografía)

A) Reacciones, la ansiedad: Conocer de antemano las reacciones esperables nos ayudará a gestionarlas. Por otra parte evitará sorpresas alarmantes (imaginemos una taquicardia inesperada). Procedimiento que pasa por ADMITIR NUESTRA ANSIEDAD, ACEPTARLA Y GESTIONARLA ADECUADAMENTE MEDIANTE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

B ) Estrategias de afrontamiento:

- Focalización en la tarea: Consiste en concentrarse el máximo posible en lo que se está haciendo, en los aspectos de la tarea que estamos realizando., así, la atención se dirige solo hacia los estímulos de la propia tarea y el resto de estímulos se obvia.
  
- Respiración abdominal: los pulmones son como dos esponjas, que no se dilatan debido a una musculatura propia, sino por la acción de los músculos costales y del diafragma. El aumento de volumen pulmonar basado principalmente en la musculatura costal y en mucha menor medida en la diafragmática es lo que se conoce como respiración costal. La respiración abdominal o profunda aprovecha al máximo las posibilidades del diafragma sin olvidar la respiración costal; así conseguimos 1/3 más de volumen pulmonar que con la respiración superficial. De este modo conseguimos una mayor oxigenación de la sangre con menor esfuerzo. Además, la contracción del diafragma comprime las vísceras y órganos alojados en la cavidad

abdominal estimulando de ese modo la circulación sanguínea y ahorrando trabajo al corazón. Procedimiento para realizar una buena respiración abdominal,

- Autoinstrucciones: técnica mediante la cual se modifican las autoverbalizaciones (pensamientos) que una persona realiza frente a cualquier tarea o problema, substituyéndolas por otras que, en general, son más útiles para llevar a término la tarea. Esta técnica es muy eficaz, en primer lugar, porque mientras nos damos instrucciones bloqueamos el paso a todo tipo de pensamiento ansiógeno o alarmista, y, en segundo lugar, porque mantenemos la concentración en nuestro objetivo y en mejorar las expectativas de autoeficacia. Así se ha visto que en el control del miedo/ansiedad, son más eficaces las autoinstrucciones relativas a la propia capacidad, por ejemplo, «soy capaz de hacerlo etc..»
  
- Visualización: utilización de imágenes evocadoras de relax, o agradables en los momentos de gran tensión.

Por último, a la hora de elaborar el borrador de la propuesta, se tendrán en cuenta los aspectos que Marta González Manchón destacó en su entrevista: posicionamiento frente a la entrevista, generar empatía y confidencialidad, no emitir juicios de valor, ni opiniones etc.

Para finalizar, quisiera destacar que no se ha planteado guía docente y se establecen horas de formación necesarias, pues el objetivo fundamental de este borrador de programa de formación es establecer unas pautas generales. El tiempo dedicado a cada tema se deja a criterio del docente, que evaluará la formación con la que cuentan los alumnos y la necesidad de profundizar en unos u otros aspectos que se incluyen en la misma.

## **PROPUESTA DE FORMACIÓN PARA INTÉRPRETES JUDICIALES QUE TRABAJAN CON VÍCTIMAS:**

**TEMA 1. Conceptos básicos de Derecho Penal.** El delito. Fases de comisión del delito. La organización judicial en España. El proceso penal. Procesos penales especiales. Recursos judiciales. Marco jurídico de la profesión de intérprete judicial.

**TEMA 2. Comunicación intercultural.** Concepto de comunicación intercultural y área de estudio. Variables que intervienen en el encuentro intercultural. El contexto y las diferencias culturales. Mediación intercultural.

**TEMA 3. Sociología** Introducción. Conceptos básicos. Relación con el entorno jurídico judicial de trabajo.

**TEMA 4.** Introducción. Víctima y criminal: clases de víctimas. Tipología de las víctimas.. Derechos de las víctimas .Víctimas especialmente vulnerables- Perfiles de las víctimas- Victimización y desvictimización: victimización primaria, secundaria y terciaria.

**TEMA 5.** La entrevista con las víctimas- Conceptos básicos. Tipos de entrevista. La entrevista en dependencias policiales y juzgados. Técnicas generales para realizar entrevistas con víctimas.

**TEMA 6:** Posicionamiento del intérprete en la entrevista. Análisis del contexto y de la situación de la víctima. La actitud del intérprete ante la víctima: comprensión del contexto de la víctima. Empatía y confianza. Código deontológico y límites de intervención.

**TEMA 7:** Casos Prácticos: estudio de casos propuestos y evaluación de las actuaciones del intérprete. Corrección de errores. Pautas de actuación en la práctica.

**TEMA 8:** El estrés emocional. Conceptos básicos. Reacciones derivadas del estrés emocional: identificación. Control del estrés emocional: procedimiento de control durante la realización de la entrevista. Importancia de los grupos de ayuda.

## 7 CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación que se ha realizado para llevar a cabo este trabajo de fin de máster, hemos conocido los distintos planteamientos propuestos por los actores que intervienen en la realización de una entrevista con las víctimas.

**Por parte de los Cuerpos de Seguridad del Estado**, en este caso a través de una de las responsables de formación, y de las encuestas realizadas a los distintos agentes, se plantea que la formación es necesaria para TODOS los profesionales que trabajan con víctimas, y que, si no es la misma, debería ser parecida para todos los colectivos. En particular, esta debería incluir formación *en* victimología, de forma genérica y de forma específica en los casos de violencia de género, «bulling», acoso, violaciones, extranjería, etc.

En lo que respecta a la legislación, la formación de todos los policías es muy amplia, el Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal los conocemos todos, sino resultaría imposible trabajar, además se tiene formación en legislación específica de extranjería, violencia de género, protección de datos, menores, seguridad privada, delitos informáticos, etc., y en función del destino que tengas, conocerás una legislación específica más en profundidad. No es necesario que el intérprete adquiera conocimientos tan profundos en materia de legislación, pero sí que es importante que tenga nociones básicas, ya que el intérprete debe de conocer perfectamente el vocabulario legal, y el funcionamiento del sistema judicial español, porque eso le ayudará a la hora de realizar su trabajo, y responder a posibles preguntas de las víctimas o ayudar en su explicación si no entiende algo. La formación debe continua y se debe adaptar a los tiempos: d cursos presenciales, *on-line*, seminarios, jornadas, conferencias, etc.

El intérprete tiene que tener siempre presente que existe una barrera lingüística entre la víctima y el policía y que su función consiste en ayudar a que dicha barrera no exista.

**Por parte de los profesionales que trabajan con víctimas,** se pusieron de manifiesto las carencias de algunos intérpretes en cuanto a formación y actitud

- Falta de posicionamiento ante la víctima.
- Falta de preparación para trabajar en situaciones de crisis.
- Falta de empatía para generar la confianza necesaria para favorecer la comunicación.
- Resumir una declaración de varios minutos en una o dos frases.
- Añadir opiniones y juicios de valor.

Por otra parte, se destaca que lo importante de la formación es aprender a contextualizar. En la formación que siguen estos profesionales, se aportan definiciones específicas sobre la trata de seres humanos (captación, alojamiento, tratamiento etc.). Se explican los conocimientos sobre el problema de la trata y la realidad de las víctimas, teniendo en cuenta que no existe un perfil único, se explican también los obstáculos a los que se enfrentan las víctimas para salir de la situación y las dificultades de comunicación, los prejuicios propios de las víctimas: de salud, miedo a las autoridades etc.

En general se necesita formación para crear autoconciencia y para situarse bien ante la víctima y su contexto y poder realizar una buena entrevista. Otro aspecto importante es trabajar los prejuicios, los estereotipos etc. por lo que es importante también recibir una completa formación en comunicación intercultural, ya que el papel del intérprete es muy importante porque la víctima tiene que verlo como un vehículo para la comunicación, el intérprete debe explicarle bien a la víctima que puede realizar las preguntas que quiera, que él las va a traducir para que las otras personas presentes puedan ayudarla, la actitud del intérprete es fundamental.

Además de toda esta formación, es necesario aprender a lidiar con el estrés emocional derivado de las entrevistas. En este sentido, resulta interesante la propuesta de control de estrés que realiza la *Revista Semestral de la Psicología de*



*las Emergencias y de la Intervención en Crisis*, en su número 1, ya que propone un método sencillo para reconocer los síntomas y aprender a controlarlos.

Por otra parte, para la gestión y control del estrés emocional, la forma de proceder que se plantea en el apartado La entrevista desde el punto de vista de los Cuerpos de Seguridad del Estado es muy interesante: se propone la verbalización de lo sucedido, buscar apoyo en compañeros para aliviar la tensión acumulada.

Además, el método que utiliza Proyecto Esperanza para la gestión del estrés emocional resulta también muy interesante, pues ellos trabajan en grupos: los miembros del equipo se reúnen y verbalizan y analizan los detalles de las entrevistas realizadas, plantean las dudas y problemas que han surgido, aliviando así la tensión.

No debemos olvidar que el intérprete trabaja solo, y que hasta el momento no existe ningún apoyo de este tipo que le ayude a gestionar su estrés emocional.

Recordemos que TRABAJAR CON VÍCTIMAS CAUSA DAÑOS A LOS PROFESIONALES.

**Por parte de los intérpretes**, en este caso, mi experiencia personal, debo añadir que considero necesaria la formación en derecho, comunicación intercultural, victimología y control del estrés emocional. Mi propia experiencia me lleva a constatar todas las carencias de formación de los intérpretes de las que se ha hablado en esta investigación.

Teniendo en cuenta toda la información recibida, se propone un borrador de propuesta de formación para intérpretes judiciales que trabajan con víctimas, que incluye los siguientes puntos de formación: conceptos básicos de derecho, comunicación intercultural, sociología, victimología, entrevista con víctimas, estudio de casos prácticos, control del estrés emocional.

A modo de conclusión final , podemos decir que para realizar una buena acogida la víctima, todos los participantes deben recibir la formación adecuada que, si no es la misma, al menos debería ser parecida, pues se debe conocer la víctima y estimularla para que exprese sus sentimientos y proporcionen la información completa, además de poder valorar aquellos casos en los que sea necesaria una ayuda adicional.

## **8. ANEXOS**

**ANEXO 1: PROTOCOLO FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO.**

**ANEXO 2: PROTOCOLO ABOGADOS.**

**ANEXO 3: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ABOGADOS.**

## 9 BIBLIOGRAFÍA:

### Bibliografía básica

- Bustos Ramírez, J. J., *Victimología: presente y futuro*, Promociones y Publicaciones Universitarias, Barcelona, 1993.
- Garrido, V., Stangeland, P. y Redondo, S., *Principios de Criminología*, Tirant lo blanch, Valencia, 2001.
- Herrero Herrero, C., *Criminología*, Dykinson, Madrid, 2001.
- NEUMAN, E. *Victimología: El rol de la Víctima en los delitos convencionales y no convencionales*, editorial Universidad, Talleres Gráficos Edigraf S.A., Segunda Edición, p. 299, 304, y ss., Buenos Aires, 1994.
- Lorente y Ginorella F, *Programa de entrenamiento urgente para intérpretes*, Revista semestral de la Psicología de Emergencias y de la Intervención de Crisis, nº1, volumen 1, 2002 (pag 4-8)
- Bernardo i Gironès, Yolanda, Brunet i Bragulat Natxu; *Comunicación de malas noticias*, Cuadernos de Crisis y Emergencias, Unitat d'Assistència i Intervenció en crisi del Cos de Mossos d'Esquadra

### Recursos electrónicos

Navarro Olasagasti N., Rodríguez Uribe J.M., Marcos Aranda R., Aspectos psicológicos básicos para la atención a las víctimas por parte de los cuerpos de seguridad (Cicode)

<http://www.osce.org/es/odhr/26723>

#### La víctima

[http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Violencia\\_Genero\\_Ficheros\\_modulo\\_orden\\_jurxdico\\_v.g..pdf](http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Violencia_Genero_Ficheros_modulo_orden_jurxdico_v.g..pdf)

Protocolo de actuación y coordinación de fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y abogados ante la violencia de género regulada en la Ley orgánica 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

[http://igualdade.xunta.es/sites/default/files/files/documentos/Protocolo\\_FCS\\_e\\_abogados%5B1%5D.pdf](http://igualdade.xunta.es/sites/default/files/files/documentos/Protocolo_FCS_e_abogados%5B1%5D.pdf)

Protocolo de actuación de abogados del turno de oficio.

<http://www.icava.org/turnooficio/protocoloto.pdf>

Consejo general de la Abogacía, *Guía de buenas prácticas del abogado/a de la mujer víctima de violencia de género*, 2012

[http://www.abogacia.es/wp-content/uploads/2013/02/guia\\_contra\\_violencia\\_mujer\\_enero2013.pdf](http://www.abogacia.es/wp-content/uploads/2013/02/guia_contra_violencia_mujer_enero2013.pdf)

Ministerio del Interior, *Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para la protección de víctimas de violencia doméstica y de género*, 2004

[Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género](#)

Directiva 2012/29/UE de apoyo y protección a las víctimas UE, octubre 2012

<http://www.boe.es/doue/2012/315/L00057-00073.pdf>

Comisión europea, *Evaluación intermedia del programa Daphne*.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0254:FIN:ES:PDF>

Junta de Andalucía, *Protocolo actuación maltrato infantil*

[http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeConsejeriadeEducacion/MATERIALESCONVIVENCIA/1195806228167\\_libro6\\_5.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeConsejeriadeEducacion/MATERIALESCONVIVENCIA/1195806228167_libro6_5.pdf)

*Protocolo marco trata de seres humanos*

[http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.fiscal.es%2Fcs%2FSatellite%3Fblobcol%3Durldata%26blobheader%3Dapplication%252Fpdf%26blobheadertype%3DContent-Disposition%26blobheadervalue1%3Dattachment%253B%2Bfilename%253DProtocolo\\_Marco\\_Oficial\\_Publicado\\_Protecci%25C3%25B3n.pdf%26blobkey%3Did%26blobtable%3DMungoBlobs%26blobwhere%3D1246969661239%26ssbinary%3Dtrue&ei=J0okUu2WFqTF0QX-3oHYBQ&usq=AFQjCNEjbZYrwNjx5rQm7utap1UB-dpByw&sig2=xMzMD0TzQzXgny\\_K4dZXDg&bvm=bv.51495398,d.d2k](http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.fiscal.es%2Fcs%2FSatellite%3Fblobcol%3Durldata%26blobheader%3Dapplication%252Fpdf%26blobheadertype%3DContent-Disposition%26blobheadervalue1%3Dattachment%253B%2Bfilename%253DProtocolo_Marco_Oficial_Publicado_Protecci%25C3%25B3n.pdf%26blobkey%3Did%26blobtable%3DMungoBlobs%26blobwhere%3D1246969661239%26ssbinary%3Dtrue&ei=J0okUu2WFqTF0QX-3oHYBQ&usq=AFQjCNEjbZYrwNjx5rQm7utap1UB-dpByw&sig2=xMzMD0TzQzXgny_K4dZXDg&bvm=bv.51495398,d.d2k)

GINER ALEGRÍA, C. A., *Aproximación psicológica de la victimología*

<http://repositorio.ucam.edu/jspui/bitstream/10952/143/1/Aproximaci%C3%B3n%20psicol%C3%B3gica%20a%20la%20victimolog%C3%ADa.%20C%C3%A9sar%20Augusto%20.pdf>



ÁLVARO E., MÇÁRQUEZ CÁRDENAS Ph. D. *La Victimología como estudio. Redescubrimiento de la víctima para el proceso penal.* Revista Prolegómenos, Derechos y Valores, p. 27-42, año 2011  
[http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=0CEkQFjAE&url=http%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3698900.pdf&ei=S94gUqLhDI7ZsgagsYDYDw&usg=AFQjCNG3teL\\_a1AXSZEanueFFIYFJyquzw&sig2=as8Us9Ajz-NI0oyoGW10kQ&bvm=bv.51495398,d.Yms](http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=0CEkQFjAE&url=http%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3698900.pdf&ei=S94gUqLhDI7ZsgagsYDYDw&usg=AFQjCNG3teL_a1AXSZEanueFFIYFJyquzw&sig2=as8Us9Ajz-NI0oyoGW10kQ&bvm=bv.51495398,d.Yms)

Cuadernos de crisis, *Revista Semestral de la Psicología de las Emergencias y de la Intervención en Crisis*, número 1, volumen 1  
[http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2003/cdc\\_002.pdf](http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2003/cdc_002.pdf)

Informe Lessius, *Improving Police and Legal Interpreting*, 2011-2012  
<http://lirias.lessius.eu/handle/123456789/6661?mode=full>