

LA ATENCIÓN PSICO-SOCIO-JURIDICA A LAS VICTIMAS DE LOS DELITOS

EL CONCEPTO DE VICTIMIZACION

Por víctima entendemos: las personas que, individual o colectivamente, hayan sido sujetos pasivos de un acto delictivo fruto del cual hayan sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales. Todo ello, al margen de la identificación, aprehensión, enjuiciamiento, y condena de perpetrador, e independientemente de la relación familiar entre autor y víctima. Asimismo, dentro de la expresión "víctima", se incluye a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa, y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro, o para prevenir la victimización.

Proceso de victimización y reacciones psicológicas

Es la aprehensión del acto delictivo, por parte de la víctima, en relación con los parámetros socio-culturales interiorizados, y la conducta desarrollada durante el acto/s delictivo/s. Si a ello se suman las diferencias coyunturales (características del agresor dimensión espacio-temporal, predisposición de la víctima, etc.), y las características de la víctima (edad, nivel socio-cultural económico, sexo, etc.), llegamos a la conclusión de que no existen 2 sucesos victimizatorios iguales, aunque le sucedan a la misma víctima.

1. Impacto psicológico.
2. Impacto económico-financiero.

3. Impacto policíaco-jurídico.

Pongamos un ejemplo: el robo de una cadena chapada, el impacto económico es bajo (3.000 pesetas), pero el psicológico puede ser alto (regalo familiar), mientras el impacto policíaco-jurídico puede ser alto al evocar los detalles del suceso delante de la Policía y de la Justicia: así como por la no recuperación del objeto.

La reacción subjetiva de la víctima delante del acto delictivo, puede incrementarse o reducirse, en función de la percepción de apoyo social recibida por la víctima.

TIPOLOGÍA DE VICTIMAS

En función del marco legal

- A) Delitos contra las personas (contra la vida, salud individual, libertad y seguridad personal, patrimonio, libertad sexual).
- B) Delitos contra la colectividad: medio ambiente, calidad del consumo, salud pública, seguridad del tráfico, libertad y seguridad en el trabajo.
- C) Delitos de terrorismo.

En función de características especiales de la atención

- A) *Turistas*: Aislamiento socio-lingüístico, pérdida de documentación personal y falta de recursos económicos, etc.

- B) *Menores*: Desconocimiento de sus derechos, dependencia del adulto, generalmente el agresor; vínculos emocionales con el mismo, e implicaciones jurídico-sociales.
- C) *Familiares de enfermos mentales, alcohólicos, drogadictos*: La víctima actúa como "soporte". La situación, el marco de solución de la problemática es superior al eje policíaco-judicial, la ruptura con el vínculo familiar del agresor provoca un traspaso de la problemática hacia la comunidad.
- D) *Mujeres*: Sobre esta población inciden especialmente las siguientes faltas o delitos: acoso sexual, problemática derivada de abusos deshonestos/violaciones y malos tratos; asimismo destacaremos la especial incidencia de la dependencia económica-afectiva, en capas bajas y medio-bajas.
- E) *Tercera edad*: Problemáticas mentales, aislamiento social, carencias físicas, nivel socio-económico generalmente bajo y una limitada capacidad de adaptación por la escasez de recursos.

MARCO GENERAL DE INTERVENCIÓN La denuncia y su procedimiento

La denuncia va a ser para la víctima, en la mayoría de los casos, la puerta de acceso a dos mundos que prácticamente desconoce: la Policía y la Administración de Justicia. Con la denuncia se pone en conocimiento de la autoridad policial y/o judicial la perpetración de un delito, accionando con ella la puerta en funcionamiento de Policía y Juzgados, y, a partir de ese momento, la víctima estará en contacto más o menos intenso con estas dos instituciones. La Ley de Enjuiciamiento Criminal, en el Título I de su Libro II, establece la obligación para todo ciudadano de denunciar la comisión de un hecho punible (con las excepciones de las personas referenciadas en los artículos 261 y 263, cónyuge del delincuente, hijos de éste, eclesiásticos respecto de las noticias que tengan por razón de su oficio, etc.). Junto a este mandato legal, que impone la obligación de denunciar hayase sido o no víctima del delito, existe por parte del Estado una política criminal con un mensaje estimulador para

que se realicen esas denuncias. Veremos más adelante las contradicciones patentes entre esta petición insistente que se hace al ciudadano, y lo que éste debe afrontar al poner la denuncia. La denuncia puede presentarse por escrito u oralmente ante un funcionario de Policía, el Ministerio Fiscal, o el Juez Municipal o de Instrucción.

En la denuncia se recogerán los datos del denunciante y toda la información que éste tenga respecto al hecho denunciado. La denuncia deberá ir firmada por el denunciante. Si el hecho denunciado reviste carácter de delito, el juez o funcionario ante quien se haya denunciado mandará que se compruebe dicho hecho, con el fin de averiguar las circunstancias del delito y descubrirlo y captura del delincuente. En los supuestos en que se denuncie en dependencias policiales, la Policía remite las denuncias al Juzgado de Guardia que procederá a su examen para darles el trámite que corresponda (archivo, envío al Juzgado Decano de Distrito o de Instrucción, etc.).

Es sabido que el total de denuncias que se presentan ante las autoridades policiales o judiciales no coincide en absoluto con el número real de actos delictivos que se realizan. Dos motivos básicos explican este hecho, en primer lugar, el ciudadano, consciente de haber sido víctima de un delito, no desea, por múltiples razones, denunciar este delito, y el segundo motivo es que algunas víctimas de delitos no son conscientes de serlo (sobre todo en el ámbito familiar). Una de las principales razones por la que la víctima no denuncia la comisión de un delito, es por la idea generalizada de que no servirá de nada y que le acarreará mucha pérdida de tiempo (citaciones a la comisaría, al juzgado, al acto del juicio oral que quizás se suspenda múltiples veces...).

Todo ello coronado con el trato poco correcto que se suele dar a la víctima, que acaba sintiéndose como un elemento molesto en este mundo de Policías y Jueces, que desconocía hasta el momento de convertirse en sujeto pasivo de un delito. Tal como decíamos más arriba, por un lado el Estado pide insistentemente que las víctimas denuncien los delitos que han sufrido, pero, por otro lado no existe ninguna sensibilidad a la hora de idear formas de atención a estas personas que presentan una problemática, quizás deberíamos destacar la necesidad básica de dar información sobre el significado de la denuncia, su utilidad, y sobre el camino que ésta recorrerá antes

de lograr una sentencia condenatoria para el autor del delito. Respecto a la utilidad de la denuncia, debemos referirnos a dos grandes apartados: en primer lugar a que generalmente es la única vía de información que tiene la Policía y la Justicia respecto a los delitos, y por lo tanto sin ella nunca se podrá lograr la detención del culpable. En segundo lugar, para realizar tareas de prevención general y estudios concretos sobre la localización de los focos de delincuencia, las autoridades policiales necesitan la denuncia.

Multivictimización y su problemática

Consideramos como multivictimización, una serie continuada de delitos diversos cometidos sobre la misma víctima o núcleo victimizado y que están directamente ligados a una problemática social determinada, caracterizándose por una continuidad temporal y por un entorno espacial fijo, y que por norma la víctima conoce al agresor.

Amenazas, injurias y agresiones físicas, son los delitos más frecuentes de una victimización.

El perfil de la víctima que recibe la multivictimización es un matrimonio desestructurado, que da pie a que se inicien los trámites de separación conyugal, hijos de familia con problemática social, testigos de causas judiciales pendientes y sus familiares, padres y familiares de personas con problemas psíquicos y toxicológicos y vecinos de convivencia conflictiva.

La multivictimización crea una problemática social caracterizada por:

- Dificil o nula solución por la vía jurídico-policial.
- Graves secuelas debido a la continuidad temporal del delito.
- Problemática vecinal que deriva a una degradación convivencial.
- Enfoque socio-jurídico para afrontar el problema.

La "segunda" victimización

Podríamos definir la segunda victimización como el efecto producido en una persona que contacta con las Instituciones

que intervienen después de un hecho delictivo.

El efecto que se produce se caracteriza por:

- A) Desinformación de la víctima respecto a sus derechos y la forma de ponerlos en práctica.
- B) Atención directa recibida por las Instituciones.
- C) El propio funcionamiento de las Instituciones.

Posteriormente a un acto delictivo cometido sobre la víctima, como unas agresiones físicas o una estafa, la víctima contacta habitualmente, en primer lugar, con el cuerpo policial y después con las instituciones judiciales.

¿Por qué tratar con la Policía o con la Justicia victimiza?

Hay diferentes razones que pueden explicar este fenómeno. Una de las causas es la falta de preparación social que reciben los profesionales de la policía. El individuo que ha sufrido un delito llega angustiado a las dependencias policiales para presentar la correspondiente denuncia. Ya es suficiente con el trauma recibido tras el delito, como para luego tener que estar en una comisaría (hacemos referencia al espacio físico, desconocimiento del funcionario interno, etc.), explicar los hechos y recibir una atención mecánica, propia del funcionamiento policial.

El hecho de esperar durante horas en una comisaría antes de presentar la denuncia es otro efecto victimizador.

Una vez presentada la denuncia en comisaría o juzgado de guardia, la víctima se enfrenta con el campo de la Justicia. La víctima tiene una total desinformación (en la mayoría de los casos) respecto a las actuaciones que se desarrollarán tras la interposición de la denuncia.

Desconoce si tiene derecho o no a un abogado de oficio, las citaciones recibidas desde los juzgados son materia prohibitiva para el agredido, el shock violento que se produce el día del juicio cuando, víctima y agresor se encuentran cara a cara en las dependencias judiciales antes de celebrarse el juicio, el lenguaje utilizado por los pro-

fesionales de las leyes, la nula o escasa intervención de la víctima para explicar los hechos que le han sucedido durante la vista oral, la lentitud de la justicia o el hecho de que la justicia recoja hechos concretos y no valore en su medida acontecimientos globales, son razones suficientes como para que la víctima pueda padecer traumas psicológicos y por tanto vuelvan a ser víctimas.

Derechos de las víctimas. Tipologías

La atención y los derechos de las víctimas no están recogidas específicamente en nuestra Constitución, pero de ella se pueden delegar algunos derechos.

Sobre las bases inspiradoras de justicia, libertad y seguridad, el Título I recoge los derechos y deberes fundamentales, "la dignidad de las personas, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social".

"Las normas relativas a los derechos fundamentales a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la declaración universal de derechos humanos y acuerdos internacionales, sobre las mismas materias ratificados por España".

Destacaremos en este apartado el artículo 17: *"Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad"*.

Artículo 24. *"Toda persona tiene derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que ningún caso pueda producirse indefensión"*.

Título VI. *"La Justicia será gratuita cuando así lo disponga la ley, respetando a quienes acrediten insuficiencia de recursos para litigar"*.

Artículo 121. Los daños causados por error judicial como los que sean consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, darán derecho a una indemnización a cargo del Estado, conforme a la Ley".

Artículo 124. *"El Ministerio Fiscal sin perjuicio de las funciones encomendadas a otros órganos, tiene por misión promover la acción de la justicia en defensa de la*

legalidad de los derechos de los ciudadanos y del interés público, tutelados por la ley de oficio o a petición de los interesados".

Artículo 125. *"Los ciudadanos podrán ejercer la acción popular y participar en la Administración de Justicia mediante institución del jurado..."*.

Ejercer la acción popular es la posibilidad de que una persona física o jurídica acuse a otra sin ser perjudicado o víctima.

El papel de la víctima en el proceso de justicia penal con el paso de los años ha sufrido notables modificaciones pasando de una etapa de venganza privada por la reglamentación estatal, hasta el sistema actual de enjuiciamiento público en que el Estado asume la función de la parte perjudicada. Quedando frecuentemente el papel de la víctima reducido al de simple testigo. Según el artículo 781 de la Ley de Enjuiciamiento criminal *"el fiscal se constituirá para el ejercicio de las acciones penal y civil. Velará por el respeto de las garantías procesales y por la protección y derechos de las víctimas y perjudicados por el delito"*.

La Ley Penal sólo puede orientarse a la protección de bienes jurídicos, éstos son los necesarios para establecer una convivencia pacífica.

Al derecho sólo se debería recurrir al agotar los demás sistemas de control social.

Definición de delitos y faltas

Son acciones u omisiones dolosas o culposas penadas por la ley. No existe ninguna acción que pueda ser castigada si no está expresamente tipificada por la ley (principio de legalidad).

Las acciones y omisiones son dolosas cuando se hacen malintencionadamente y culposas cuando, aunque no se tenga intención de cometer el delito, se comete la acción que implica delito, *no se realiza intencionalmente*, pero el resultado se produce *por imprudencia* del que comete la acción.

Distinción entre delitos y faltas

Los delitos son acciones graves y son castigadas con penas graves. Las faltas son acciones menos graves.

La diferencia radica en la gravedad de la acción.

En todo delito o falta se puede ejercer la acción penal y la acción civil para recuperar el objeto del delito, la devolución del importe económico en que se valora el objeto del delito, solicitar indemnización de los perjuicios causados por el delito.

Sólo en aquellos casos en que exista delito se podrá solicitar abogado y procurador de oficio si no se dispone de recursos económicos. Presuponiendo que en el caso de las faltas las víctimas se pueden defender a sí mismas.

Por otra parte el Estado español cubre indemnizaciones a las víctimas de ciertos delitos violentos. Artículo 24 LO 9/1984, 26 de Diciembre contra actuación de bandas armadas y elementos terroristas. "Serán resarcibles por el Estado los daños corporales causados como consecuencia o con ocasión de la comisión de actividades delictivas, comprendidas en esta Ley...".

COMPOSICIÓN DEL EQUIPO

Asistencia Social

Un servicio de atención a víctimas se pueden encuadrar dentro de una atención primaria especializada.

Atención primaria porque sirve de canal introductorio directo en aquellas víctimas que necesiten los servicios sociales de base. Pone en contacto a usuarios con Servicios Sociales (siempre que el caso lo requiera).

Especializada por las características muy específicas de las personas atendidas (víctimas de un delito, desde injurias, malos tratos, hasta una violación, por citar algunos delitos).

El Asistente Social es el primer profesional que recibe a la víctima. Se encarga de hacer la acogida.

La acogida se caracteriza por la escucha, la cual produce dos aspectos básicos en la mayoría de los casos:

- Desangustia puntual.
- Clarificación de los hechos.

La función principal del Asistente Social durante la entrevista de acogida, es dar

información puntual de temática socio-jurídica al usuario, respecto a los derechos que posee, como el funcionamiento de las Instituciones que intervienen después de un hecho delictivo.

Otras funciones que desarrolla el Asistente Social durante la acogida son:

- Recogida de datos objetivos.
- Localización del problema.
- Clarificación de la demanda.
- Canales de resolución: El Asistente Social da diferentes opciones a la víctima para resolver la problemática.

Si la víctima lo requiere, por las características del caso que aporta, el Asistente Social lo canalizará a:

- Los otros profesionales del Servicio (psicólogo o abogado).
- Otros profesionales de la red pública (sanidad, SS.SS., etc.).

Otras actuaciones ejercidas por el Asistente Social, son:

- Coordinación con voluntariado.

Esta coordinación se caracteriza por:

- A) Estudio de la demanda del usuario.
- B) Pautas de actuación del voluntario.
- C) Estructuración de la actuación del voluntariado.
- D) Valoración del voluntariado.
- D.1. Con el usuario.
- D.2. Con el voluntario.

- Actuación en la primera fase de conciliación, posteriormente explicado.
- Interlocutor ante otros Servicios relacionados con atención a víctimas (comisarías, hospitales, servicios sociales, etc.).

Para finalizar con este apartado, es importante resaltar que el Asistente Social de un Servicio de Atención a Víctimas no

dispone de recursos materiales y económicos directos, pero sí de recursos humanos de forma indirecta como es el voluntariado.

Asesoría jurídica

Las funciones del Abogado del SAVD se pueden dividir en dos grandes grupos: en el primero se incluirán las directamente relacionadas con la víctima, y en el segundo las que ponen en contacto el Abogado con los otros profesionales del Servicio y con las Instituciones. Dentro del primer grupo figuran las siguientes:

Traducir en términos coloquiales el lenguaje jurídico

En léxico manejado por las autoridades policiales y judiciales es generalmente desconocido para las víctimas, siendo el lenguaje uno de los principales que influye en su sensación de descontento y aislamiento.

Explicación gráfica sobre el proceso penal y las personas que intervienen en él

La víctima necesita situarse en este mundo de la justicia que es ajeno a ella.

Orientación

Una vez expuesto el problema por la víctima, ésta espera que se le indique cuál es la vía que debe tomar para resolverlo y hacer efectivos los derechos de los que es acreedora.

Atención jurídica en los procesos de conciliación llevados a cabo en el SAVD

En el segundo grupo se integran las siguientes funciones:

Seguimiento jurídico. Los casos que reúnen los requisitos establecidos por el equipo del SAVD, serán materia de seguimiento penal. El Abogado establecerá los contactos con el Tribunal competente del tema con el fin de informar puntualmente a la víctima.

El Abogado es el principal interlocutor del Servicio con las Instituciones policiales y judiciales, por tener en virtud de su formación más fácil acceso a ellas.

Asesoramiento legal a los otros profesionales del Servicio.

La atención psicológica

Funciones del psicólogo

Asesorar al A. S. que realiza la acogida en los campos de toxicomanía, alcoholismo y salud mental, así como sobre los recursos y utilización en este ámbito.

Atiende aquellos casos que presentan una fuerte reacción emocional delante del acto victimatorio sufrido.

Participa conjuntamente con el abogado del Servicio en los procesos de mediación.

Actúa en situaciones de "hot Une" o crisis de angustia. Orienta directamente a familiares o vecinos para actuar como apoyo social de la víctima.

Diseña y realiza planes de prevención de la victimización conjuntamente con otros agentes sociales del territorio.

Responsable de la derivación a la red de salud mental o drogodependencias de aquellas víctimas en que se detectan dichas alteraciones.

Asesora a grupos poblacionales o asociaciones de ciudadanos (joyeros, taxistas, etc.) que presentan un alto riesgo de victimización.

ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

Aspectos generales de prevención

Fase previa

Para abordar el tema de prevención del delito y poder establecer medidas adecuadas, es necesario conocer algunos datos sobre, porqué, cómo, cuándo, dónde y quién lo produce.

A partir del conocimiento de estos datos se podría tratar de incidir, adoptando medidas concretas, específicas para cada delito y desde una perspectiva global. Adoptando medidas para influir en los delincuentes, informando a las víctimas sobre situaciones que pueden producir victimización, facilitando medidas para reducir los riesgos.

Tomando medidas en las situaciones que por ambiente geográfico o social, por atracción potencial de la víctima, por grado real de peligro, se estime, que toleren o producen el delito.

Dos enfoques de prevención

Protección activa. Se trataría de evitar riesgos y poner impedimentos, reducir oportunidades, intervención de emergencia, participación comunitaria, campañas de información con pautas de protección.

Protección pasiva. Fomentar el sentido de comunidad y de respeto por actitudes igualitarias, incidiendo específicamente en la educación y en la población, favorecer los puntos que supongan una mayor calidad de vida.

Prevención compuesta de:

Protección psicológica: Aceptación de los riesgos que implica vivir en comunidad y especialmente en las grandes ciudades.

Percepción del entorno y apoyo social percibido.

Protección social: Pasaría por que se diese un marco social en el que hubiese seguridad en el trabajo y una mínima perspectiva de futuro, y por que, tanto el marco jurídico, como el discurso político, se modificasen al ritmo de la vida social.

Protección policial: Elaboración de mapas delictivos, coordinación con otros cuerpos de seguridad, comunicación y coordinación con otros cuerpos policiales, sistema penal e instituciones sociales.

Información socio-jurídica

La información socio-jurídica debe cuadrarse en una fase de intervención que se desarrollaría de la siguiente forma:

- 1.º Recogida de información.
- 2.º Encuadre de la información socio-jurídica.
- 3.º Devolución de la información.
- 4.º Conclusión.

1. La víctima relata lo acontecido y las acciones realizadas hasta el momento de contactar con el Servicio. El relato de los hechos debe ir acompañado de una serie de datos que ayudarán a contextualizar a la víctima y su situación.

Los datos referidos son básicamente dos:

- 1.º Datos personales y de su entorno socio-familiar (relaciones, situación económica, etc.).
- 2.º Datos jurídicos.

2. Encuadrar la información significa la estructuración y ordenación de los datos obtenidos en función de la demanda expresada y de los recursos disponibles.

En la mayoría de las ocasiones, la víctima, debido a los hechos sufridos, acude en demanda de ayuda, confusa y angustiada lo que supone un comentario opaco y desordenado de los acontecimientos.

3. El profesional que atiende, una vez recogida la información y ordenada, debe informar a la víctima respecto al caso acontecido, prestando las siguientes pautas:

- 3.1. Clasificación del hecho (penal, civil, laboral, etc.).
- 3.2. Información jurídica (dónde y cómo denunciar, actuación policial y de la juriscatura, obtención de abogado, etc.).
- 3.3. Información psico-social: valoración de los recursos disponibles propios e información de ser utilizados.
- 3.4. Se especifican las pautas de intervención y acuerdos adoptados durante la entrevista y se definen las actuaciones a desarrollar por parte de la víctima y del profesional.

Conciliación

Los profesionales del SAVD nos dimos cuenta que existían una serie de conflictos (principalmente vecinales), en los que poco o nada podía hacer la forma tradicional de

administrar justicia desde nuestros Tribunales. Muchos de estos problemas son auténticos problemas de convivencia, con más probabilidades de solución intentando establecer un diálogo entre las partes, que acudiendo a un juicio. El SAVD ofrece al usuario un lugar neutro donde poder intentar ese diálogo, y una atención profesional respecto de los compromisos que las partes adopten. Una vez detectado el problema por el Asistente Social, si el usuario se muestra de acuerdo con la propuesta de conciliación, éste se pone en contacto con la otra parte. Si igualmente ésta acepta el encuentro, se le cita para una reunión en la que estarán presentes las partes en conflicto, el psicólogo y el abogado. Durante esta entrevista los profesionales del Servicio únicamente intervienen para supervisar el encuentro y asesorar jurídicamente.

El Asistente Social realiza un seguimiento del tema con el fin de comprobar si el resultado de la conciliación es positivo.

Seguimiento jurídico

El SAVD realiza el seguimiento jurídico de los casos que reúnen los siguientes requisitos.

- Que la víctima haya sufrido un delito contra la integridad física, la vida o la libertad sexual.
- Que la víctima no haya comparecido como perjudicada en la causa penal, pues en este caso el seguimiento lo hará su abogado.
- Que la víctima desee recibir información puntual sobre la causa penal.
- Este seguimiento se articulará a través de la fiscalía o del propio juzgado que instruya la causa, dependiendo de cada caso concreto.

La intervención psicológica

Los criterios de selección desde Asistencia Social son los siguientes: volumen de usuarios lo más reducido posible. Se intenta que en sus características individuales reflejen al conjunto de demandas realizadas al Servicio. Reciben una especial atención, en función de la gravedad objetiva del delito (libertad sexual y contra la vida), aquellos casos en seguimiento jurídico

co desde el Servicio, los delitos de continuidad espacio-temporales (amenazas telefónicas, injurias, etc.). Paralelamente pueden articularse medidas de apoyo psico-social comunitario.

Duración: No inferior a 3-4 visitas de 1 hora aproximada de duración.

Explicación de la reacción psicológica delante de otras situaciones y su evolución.

Características básicas: Análisis de los sentimientos de autoinculpación y autorresponsabilidad en los hechos.

Descripción y pautas de actuación ante los temores. Pautas de comportamiento hacia las víctimas y su entorno inmediato. Entrenamiento en reducción del stress y detención del pensamiento.

Las intervenciones básicas del Servicio, al margen de la información han sido: conciliación (46 %), intervención psicológica (6,5 %), seguimiento jurídico (7,9 %) y seguimiento social (19%).

La derivación básica de usuarios se ha dirigido hacia los Cuerpos de Seguridad (31 %) y hacia los Servicios Sociales (26%).

M. A. Soria
María C. Gutiérrez
Emili Ramos
Olga Tubau

BIBLIOGRAFÍA

PETERS, T.: *Consideraciones teóricas sobre victimología*. Universidad Lovaina. 1988.

VARIOS AUTORES: "Municipio y Seguridad". Ayuntamiento de Barcelona. Servei Protecció Ciutadana n.º 2. Barcelona, 1986.

VARIOS AUTORES: "Estudio de la reparación, la asistencia, la restitución y la indemnización de las víctimas de los delitos". *ONU Séptimo Congreso de las Naciones Unidas sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente*. Milán, 1985.

VARIOS AUTORES: "Committee on crime prevention and control. Report on the tenth session". *U. N. Economic and social council*. New York, 1988.

MEICHENBAU, D.; JARENKO, M. E.: *Prevención y reducción del Estrés*. Ed. Desclée de Brouwer. Bilbao, 1987.

VAN DIJK, J.: *Victim rights: a right to better services or a right to active participation?* Criminal law in action, gouda Quint Arnhem, 1986.