



HACIA UN NUEVO CAMPO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA: LAS VÍCTIMAS DE LOS DELITOS

M. A. SORIA VERDE
Psicólogo Jurídico (Barcelona)

Resumen

La intervención del psicólogo en el campo de la victimología es un hecho reciente a nivel europeo y mucho más dentro del estado español.

El presente artículo pretende ser una reflexión teórico-práctica sobre los distintos ámbitos de intervención básicos, así como de los marcos conceptuales de referencia susceptibles de utilización.

Partiendo de un enfoque psicosocial y ecléctico de la atención a las víctimas de los delitos, se expone una primera aproximación al rol profesional.

Abstract

The crime victims are a new field of social work in Spain. An approach cognitive-behavior has been explain and discuss, based on a model of crisis intervention and stress theory.

Service of Victims Support is used like a point of contact and intervention between psychologist and crime victim.

We analyzed four fields of intervention, prevention of criminal victimization, psychosocial intervention, multivictimization process and «second victimization» prevention.

Introducción

La reciente preocupación por las víctimas de los delitos, tanto en nuestro país (Burillo y Clemente, 1986; Serrano, 1986; Rodríguez, 1989; Soria, 1990a, b, 1991) como fuera (EE.UU., Canadá, etc.) ha significado un gran desarrollo de los conocimientos sobre los procesos psicosociales de la victimización. No obstante, hasta la fecha aún no existe un único modelo conceptual estructurado.

Los conocimientos teóricos y la intervención profesional individualizada o grupal se sitúan principalmente dentro de la teoría del estrés, aunque suelen utilizarse otras técnicas procedentes de la modificación de conducta, la intervención de crisis, etc., en función de la reacción psicológica de la víctima al delito.

La victimología (Peters, 1988) acepta que el proceso de victimización exige un marco interprofesional de comprensión, compartimentando cuatro grandes ámbitos de intervención:

- Prevención del delito: cuerpos y fuerzas de seguridad.
- Información y asesoramiento de víctimas: servicios de apoyo.
- Intervención psicológica: centros de salud mental.

- Prevención de la segunda victimización: Policía y Administración de Justicia.

La disgregación de la atención y la escasa coordinación entre los diferentes profesionales implicados conlleva, desde la teoría del estrés (Meichenbaum, 1977; Meichenbaum y Jaremko, 1987) unos efectos negativos sobre la víctima:

- Incrementa el impacto del suceso delictivo.
- Exige mayores capacidades de afrontamiento.
- Disminuye la posibilidad de elaborar un patrón de conducta activo frente al entorno.
- Escasa preparación de los profesionales en formación específica sobre víctimas.
- La atención inmediata se ve dificultada.

Por todo ello, revisaremos las diferentes aportaciones teórico-conceptuales susceptibles de ser utilizadas en una intervención global e integral sobre las víctimas desde un servicio de apoyo.

Cuatro son los aspectos básicos recogidos en múltiples recomendaciones internacionales (ONU, 1985; Consejo de Europa, 1986; Conferencia Internacional de Bienestar Social, 1988): la *intervención comunitaria* como marco normalizado de soporte a las víctimas, principalmente a partir del núcleo socio-

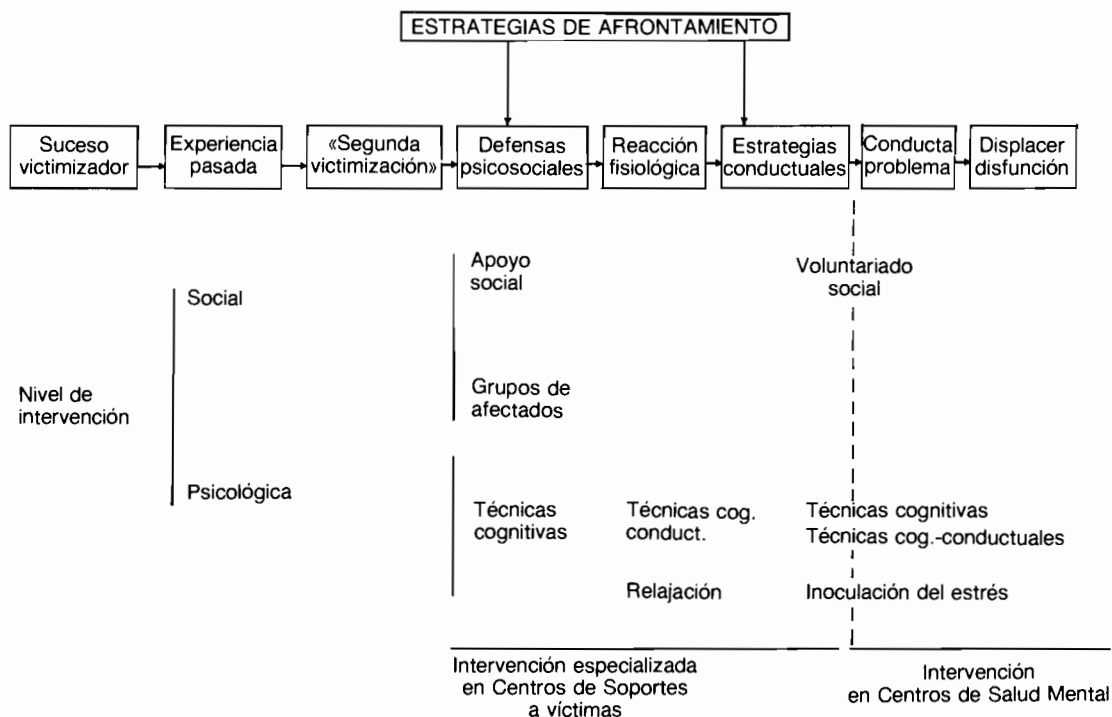


Figura 1. Estrés y estrategias de intervención con víctimas.

familiar y de las redes de apoyo sociales existentes. La segunda son los problemas derivados de la multi-victimización, donde la *teoría de la comunicación humana*, entre otras líneas teóricas, juega un papel destacado. La *psicología de las organizaciones* ofrece la posibilidad de prevenir la segunda victimización desde el seno de las instituciones y finalmente, los conocimientos teóricos del *cambio de actitudes* facilita elementos preventivos.

A continuación expondremos parcialmente los principios básicos de las diferentes teorías susceptibles de ser aplicadas a la intervención psicológica, esencialmente desde la teoría transaccional del estrés (Lazarus y Folkman, 1986).

A modo de resumen introductorio, en la figura 1 se presenta el proceso de estrés y las estrategias/marcos de intervención propuestos para la victimización delictiva.

Marcos teórico-conceptuales de la intervención con víctimas

Cambio de actitudes

Por cambio de actitudes entenderemos el estudio de las posiciones individuales o colectivas que cambian de sentido o intensidad (Moscovici, 1985).

En la intervención con grupos de afectados o grupos poblacionales de riesgo deben facilitarse la interrelación entre la comunidad y las instituciones de control social (la Policía y la Justicia) con el objetivo de actuar de forma coordinada en la prevención de la victimización, evitando actitudes históricas de mutuo recelo (Kidder y cols., 1983). En segundo lugar, difundiendo medidas de tipo preventivo, a nivel activo y pasivo.

La falta de información adecuada sobre el funcionamiento policial y judicial en la población general conlleva un mayor impacto de las noticias divulgadas en los medios de comunicación social sobre el delito y sus efectos victimizadores (Municipio y Seguridad, 1986), así como en la elaboración de los estereotipos sociales sobre su funcionamiento. En función de ambos principios, la víctima realiza una selección perceptiva intentando «explicarse» la situación y conduciéndola a una serie de expectativas (McKay y cols., 1985; Finday y Zvekiv, 1988).

Los intentos desde las instituciones de control social por cambiar las actitudes de las víctimas hacia una mayor participación en el proceso penal han chocado y chocan con un progresivo desencanto. Desde la comunidad se observa a la fuente como «engañosa» o falta de credibilidad. Por ello, la intervención psicológica en este ámbito debe basarse en los siguientes principios:

1. *La fuente.* El psicólogo ha de identificarse socialmente como ajeno a las instituciones, con una actitud comprensiva hacia las víctimas o grupos de afectados, respetando en todo momento sus decisiones últimas. Ha de establecer un ambiente de confianza donde se permitan la expresión de sentimientos; sólo de esta forma y siguiendo la teoría del equilibrio, la víctima o afectado tenderá a armonizar su sentimiento con la opinión de la fuente.

2. *Forma del mensaje.* El estilo del mensaje ha de facilitar la comprensión (Moscovici, 1985). Para ello pueden utilizarse los dos tipos existentes (bilateral y unilateral). El mensaje unilateral debe iniciarse con argumentos débiles, continuando con fases alternas de comprensión-comunicación-evaluación del receptor y finalizándose con un resumen o conclusión de los acuerdos alcanzados.

3. *Contenido del mensaje.* Han de evitarse los llamamientos al miedo o a las actuaciones forzadas o extremas. Siguiendo la teoría de Janis (1962, 1963), si ello no se logra, el receptor hará cesar su miedo rechazando aquello que lo está produciendo, la fuente.

En cualquier caso, el cambio de actitud de la víctima no siempre es posible ni tiene porqué ser útil, sino que se halla en función del contacto sostenido con las instituciones (Fig. 2).

Respecto a la difusión de medidas preventivas, puede utilizarse el mismo proceso, pero debe prestarse una especial atención a los rumores que sumadas a actitudes intransigentes y las tendencias a la generalización pueden derivar en la puesta en marcha de actuaciones agresivas de autodefensa.

Intervención de crisis

Bajo dicho término se agrupan un conjunto de técnicas utilizadas en forma de orientación general, más que un campo teórico unitario, siendo aquellas formas de intervención psicológica de corta duración y

objetivos limitados, centrados en la resolución preventiva de una desorganización psicológica presumiblemente causada por la acción de estresores externos importantes y/o psicológicamente significativos al actuar sobre un sujeto que se encuentra en estado de vulnerabilidad psicológica (Caplan, 1962; Sánchez, 1988). Además dicha intervención ha de realizarse lo más próxima posible al suceso negativo.

Actualmente no hay duda respecto a la situación de la víctima en una situación de crisis al enfrentarse con un obstáculo insuperable en función de sus recursos (ONU, 1985; Meichenbaum y Jaremko, 1987). La aplicación de las técnicas de *counseling* en la fase más próxima posible al delito facilita la búsqueda de soluciones a las que se enfrenta la víctima, así como a la toma de decisiones.

Desde esta perspectiva, la coordinación entre las diferentes instituciones y responsables de la atención a las víctimas resulta un aspecto absolutamente esencial si se desea prevenir la aparición del trauma ulterior y el desarrollo de psicopatología estable. Para ello consideramos básico el papel susceptible de desarrollar por parte de los servicios de apoyo a víctimas, especialmente si tenemos en cuenta su negativa a acudir a los centros de salud mental afirmando «no hallarse enferma».

El nivel de estresor inducido fluctúa en función de aspectos predelictuales y contextuales al suceso: estado de vulnerabilidad, recursos personales, etc. (Lazarus y Folkman, 1986).

Las técnicas e ingredientes activos fundamentales de la intervención son:

- *Focalización temática.* Sólo se abarcan los problemas relacionados directamente con el suceso delictivo, en su situación actual, tal y como lo percibe la víctima e ignorándose otros aspectos estén o no relacionados con el mismo.
- *Uso del tiempo como factor terapéutico.* Se explicita claramente la duración y características de la intervención a corto plazo (Meichenbaum y Jaremko, 1987).

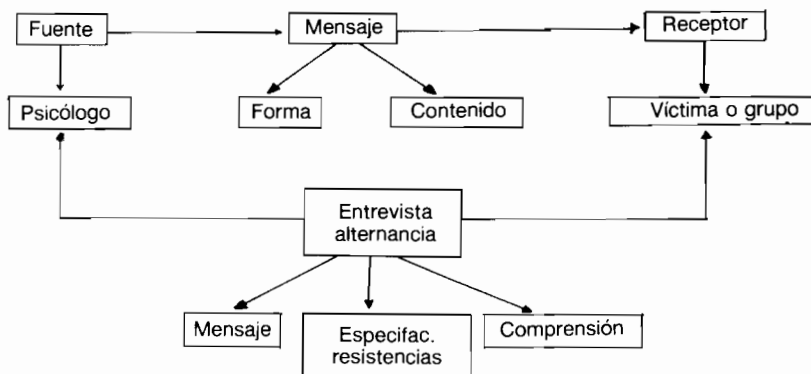
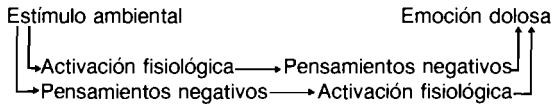


Figura 2. Prevención y cambio de actitudes.

- *Actividad y orientación.* Se facilitan pautas concretas de actuación a la víctima y/o su entorno social.
- *Flexibilidad técnica.* La/s técnica/s utilizada/s se basa/n en el eclecticismo utilitario.

Técnicas para el tratamiento del estrés

Existen dos fórmulas básicas explicativas del síndrome del estrés (McKay y cols., 1988):



En cualquier caso, los eventos negativos, los pensamientos y la activación del organismo configuran el síndrome produciendo la emoción dolorosa (miedo, etc.). La primera fórmula fue introducida por Schachter en su teoría de la atribución, siendo posteriormente desarrollada por otros autores. Según ella, las personas tienen una necesidad de comprender sus experiencias, siendo éstas la base de sus emociones.

La segunda fórmula, surgida a partir de los trabajos de autores cognitivos (Beck y cols., 1989), establece que las reacciones emocionales son la resultante de la forma individual en que se estructura la realidad.

En ambas líneas, la intervención sobre el estrés se basa en cortocircuitarlo a partir de cualquiera de los tres elementos implicados: el ambiente, los pensamientos negativos y las respuestas fisiológicas del organismo. Tres son las técnicas principales utilizadas (McKay y cols., 1988; Valdés y Flores, 1985): el adiestramiento en inoculación del estrés, las técnicas cognitivas y las cognitivo-conductuales.

Adiestramiento en inoculación del estrés (AIE)

Desarrollada por Meichenbaum (1987) se basa en diversos trabajos previos. En ella la persona aprende técnicas diversas para enfrentarse con el estrés conceptualizado éste como un elemento transaccional entre el medio y la persona. Todo nuevo aprendizaje será aplicable a otros eventos negativos ulteriores.

Los trabajos con víctimas de los delitos han generado una considerable bibliografía (Wortman, 1983; Janoff-Bulman y Frieze, 1983; Taylor y cols., 1983; etcétera). En líneas generales se indica que no todas las víctimas necesitan la ayuda profesional para el remonte de la situación. Sin embargo, la determinación del momento adecuado para recibirla resulta fundamental. A través del AIE, la víctima recupera una visión más realista del mundo y sus creencias personales a partir de una redefinición de sus reacciones iniciales posdelictuales.

Técnicas cognitivas

Basadas en el principio de que todas las personas se autodescriben el mundo de una forma determinada y etiquetan cada suceso o experiencia de una forma determinada (Meichenbaum, 1988). Beck y cols. (1979) definen el proceso como pensamientos automáticos susceptibles de ser identificados por el profesional y posteriormente modificados. De esta forma se definen quince tipos diferentes de pensamientos deformados con sus correspondientes reacciones emocionales.

Técnicas cognitivo-conductuales

Las cuatro de mayor aplicación con las víctimas de los delitos resultan ser:

- *La aserción encubierta.* Su utilidad se centra en los procesos de detención de pensamiento recurrente sobre el delito. Éste se produce al intentar la víctima encontrar una justificación al hecho en un intento por recuperar su nivel de autoestima.
- *La desensibilización sistemática.* Utilizada especialmente cuando aparece un miedo intenso y totalmente incapacitante en la víctima para realizar una conducta hasta la fecha del suceso neutra. Generalmente dichos temores aparecen ligados a coordenadas temporo-espaciales del delito.
- *El reforzamiento encubierto.* Al igual que la desensibilización sistemática resulta especialmente útil al intervenir sobre conducta de evitación.
- *Modelado encubierto.* Es susceptible de aplicación en intervenciones grupales y con ciertas tipologías de víctimas, especialmente atracos, donde resulta posible una repetición del suceso y resulta necesario modelar una respuesta.

Apoyo social

Conceptualizado como la percepción subjetiva de recibir apoyo emocional y afectivo desde personas del entorno (Sánchez, 1988), posee diversos contenidos: ventilación emocional, información y consejo (Caplan, 1964) y ayuda material (Kessler y cols., 1985).

Según diversos estudios victimológicos resulta ser el principal factor mediador en la amortiguación de los efectos del estrés. Dentro de las víctimas de los delitos podemos diferenciar tres tipos de fuentes emisoras de apoyo:

- *Las redes de apoyo socio-comunitarias.* Según Caplan (1964) se conciben como agregados sociales continuos que dotan a la persona de oportunidades para obtener *feedback* sobre sí mismo y la validación de sus expectativas sobre los demás y descomponiéndose en tres categorías, estructura, contenido y funciones. Entre los más importantes aparecen la familia, la red de amistades y las relaciones laborales.

- *El voluntariado social.* Al igual que la posterior, no forman parte de las redes de apoyo normalizadas de la víctima, pero su actuación resulta decisiva cuando las redes son inexistentes o pueden actuar de forma complementaria. La función esencial es la facilitación de mecanismos apropiados dirigidos al afrontamiento del suceso desde la comunidad y en segundo término introducir a la persona victimizada en recursos sociales normalizados susceptibles de actuar ulteriormente como redes de apoyo cotidianas.

- *Grupos de autoayuda o de afectados.* Su función es situar a una víctima en una situación activa y participativa con el resto de víctimas. Desde la victimología se ha enfatizado un tercer aspecto, su papel dentro del *victim-movement* dirigido a potenciar cambios sociales e institucionales en defensa de los derechos de las víctimas.

Casos especiales

- *Violencia familiar y delitos derivados de problemáticas vecinales.* La teoría de la comunicación humana (Watlawick, 1983) consideraría dichos problemas como consecuencia de un mal funcionamiento del sistema de relación familiar o social. Según el autor, la relación interpersonal produce circuitos de retroalimentación al afectarse mutuamente cada una de las conductas exhibidas por las personas participantes en la interacción. En las relaciones sostenidas pueden observarse una serie de normas o patrones de conducta verbales y no verbales actuando como un sistema básico de relación. Según Bateson, serían de tipo complementario pues cada uno de los miembros adoptaría una posición superior o primaria (agresor), mientras la otra sería inferior o secundaria (víctima).

Ciertos aspectos de la presente conceptualización permitirían explicar la *victim-precipitation* recogida por la victimología inicial (Von Heting, 1958).

Otras características son: la *totalidad*, según la cual un cambio en una persona del sistema provoca cambios en la globalidad del mismo a modo de un todo inseparable y coherente; la *metacomunicación*

o sostenimiento de la comunicación por criterios superiores, así un período de relación normal pasa a ser percibido con miedo por la experiencia previa de períodos ulteriores de enfrentamientos; la *teoría del doble vínculo* se produce cuando dos o más personas participan en una relación intensa de gran valor afectivo para ellas; según ella, el mensaje entra en contradicción con la persona que lo recibe (la víctima) y ésta no puede dejar de reaccionar ante él. Finalmente la *escalada simétrica* o agravación progresiva de la situación con enfrentamientos cada vez más intensos.

- *La segunda victimización.* La intervención profesional ha de centrarse en su prevención y dirigirse al logro de un cambio de actitudes en aquellos profesionales en contacto con víctimas. Para ello pueden utilizarse dos líneas de actuación, la formación de mediadores sociales y reorganización de los recursos disponibles.

Los principales aspectos a tener en cuenta son la *motivación profesional* en el seno de su organización, que generalmente es baja, pues se trata de organismos públicos y con personal funcionario; el *grado de jerarquización* y de *toma de decisiones*, en las organizaciones responsables del control social suele observarse una falta de comunicación vertical y horizontal y finalmente, una *distribución inadecuada de recursos*, ello se observa entre la descoordinación entre policías, la duplicidad de servicios, escasa delimitación de funciones profesionales, etcétera.

Tal como la psicología de las organizaciones propone, la realización de cambios organizacionales han de basarse en factores internos (estructura, tecnología, tareas y personas) y externos (relación con otros profesionales e instituciones, imagen social, etcétera).

En resumen, para producir un cambio estable y permanente en el campo de la atención a la víctima deben producirse tres factores: una presión social (grupos de afectados, asociaciones, etc.), la reorganización interna de recursos y la formación permanente de los profesionales dedicados con un especial énfasis en los factores de estrés con ello relacionados (Novaco, 1977; Sarason y cols., 1979).

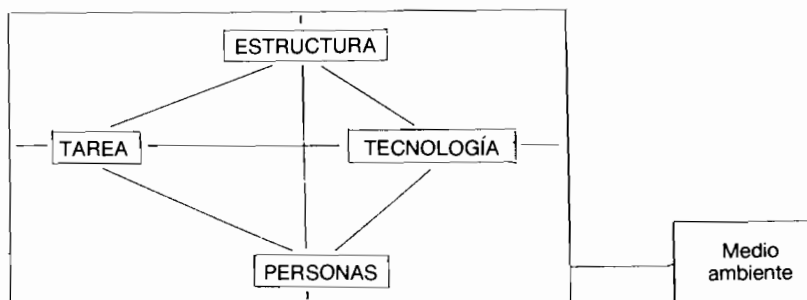


Figura 3. Interacción del sistema (Leavitt, 1972); en Rodrigues, 1982.

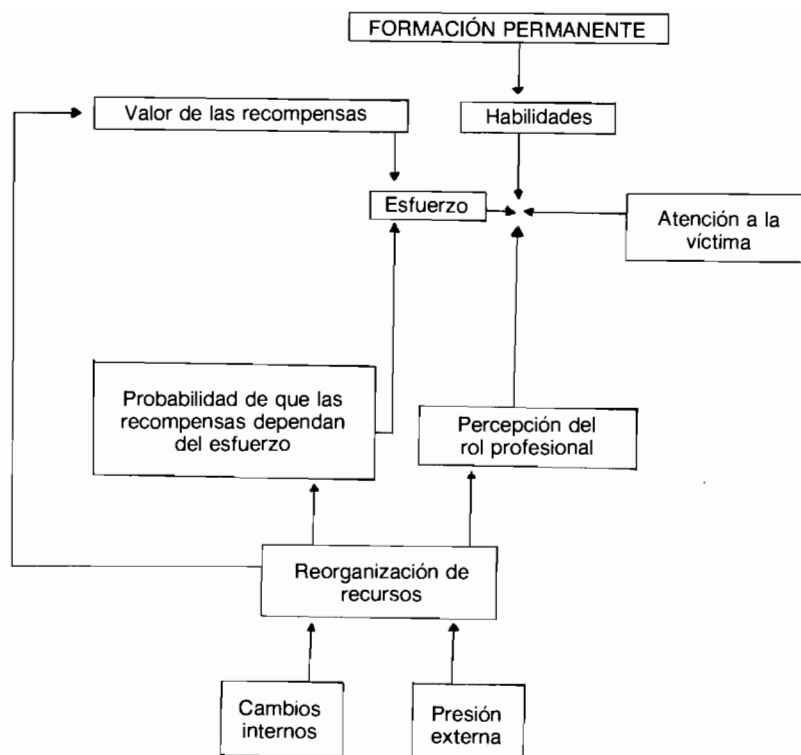


Figura 4. Prevención de la segunda victimización.

Rol del psicólogo en la atención de las víctimas

Detector de problemáticas

Existen una gran diversidad de situaciones psicosociales susceptibles de permitir la autoidentificación personal como «víctimas». Un primer bloque se puede situar dentro del ámbito de salud mental (personalidades de tipo paranoide, esquizofrenias en fase inicial, etc.). Todas estas personas con alteraciones psicopatológicas entran en contacto con los servicios de apoyo para consultar sobre actos «vividos» como delictuales. Incluso si realmente se ha producido una victimización delictiva, aparece una percepción desigual entre «lo sucedido» y «lo vivido».

Un segundo bloque de población se refiere a personas cuya victimización procede de su contacto interpersonal con otras afectadas de problemáticas diversas, especialmente salud mental, drogadicción y alcoholismo. Su presentación delictiva adquiere formas de amenazas e injurias, agresiones, malos tratos, etc. Podemos afirmar, por tanto, que si bien se trata de un delito, enmascara una problemática psicológica de fondo. Dichas situaciones suelen producirse de forma discontinua aleatoriamente en el tiempo, en un mismo espacio físico, con una de-

manda de ayuda profesional diferida y existen vínculos afectivos importantes entre la víctima y su agresor.

Un tercer bloque de situaciones se refieren al surgimiento o agravamiento de cierto tipo de problemáticas (de convivencia, de envejecimiento, etc.) como consecuencia de los efectos inducidos por el delito. En estos casos, los efectos directos del delito no están relacionados con la percepción del problema, así si la víctima se da cuenta de que su matrimonio no funciona bien atribuye el suceso al ser viejo, etc. La intervención de *counseling* y de orientación hacia los servicios adecuados resultan esenciales.

Finalmente, un cuarto bloque hace referencia a problemáticas derivadas directamente de los procesos de victimización sufridos. En ellos la víctima no ha remontado la situación y tras un período de latencia prolongado (entre seis meses y un año aproximadamente) solicita ayuda psicológica por el delito. La estructuración de programas específicos a medio-largo plazo en Servicios de Apoyo o la derivación a Centros de Salud Mental son las dos posibilidades básicas de intervención profesional.

Esta función del psicólogo es fundamental al detectar un segmento poblacional que de otra forma quedaría fuera de la red asistencial.

Intervención psicológica dirigida a la prevención del trauma inducido por la victimización

Es sin duda la función profesional esencial. La intervención ha de centrarse en cuatro ámbitos: *evaluación de los recursos personales disponibles o utilizables; facilitar la evaluación de las propias emociones; autorreconocimiento de las cogniciones sobre el suceso, y analizar la vivencia del suceso.*

Actualmente podemos diferenciar dos procedimientos de intervención individual dirigidos a la prevención de la aparición del trauma.

- *Intervención de crisis y counseling* (Meichenbaum y Jaremko, 1987). Se atienden aquellos casos próximos temporalmente al suceso delictivo y se interviene sobre el núcleo afectivo-cognitivo-comportamental desestructurador de la víctima, permitiendo que afloren las dudas, autocríticas, temores, etc.

Debe permitirse la integración del suceso como un elemento negativo, extraño o no, en la vida cotidiana de la víctima, para ello la evaluación de los temores y el grado de realismo resultan ser esenciales en el proceso de afrontamiento.

La intervención del psicólogo ha de adoptar un papel activo, centrarse en el presente-futuro y evitando los efectos colaterales de la evocación reiterada del suceso delictual.

- *Procedimiento de Intervención Breve (PIB)*. Siguiendo las recomendaciones de Veronen y Kilpatrick (Meichenbaum y Jaremko, 1987) en su procedimiento de intervención conductual breve con víctimas de violaciones recogemos los siguientes ingredientes activos susceptibles de ser utilizados con las personas victimizadas, la explicación de los sentimientos de autoinculpación y autorresponsabilidad en el suceso, entrenamiento en autoinstrucciones, discusión sobre las estrategias de recuperación. A ellas debemos añadir la discusión sobre pensamientos distorsionados (Beck, 1979) y la relajación (Berstein y Borkovec, 1988).

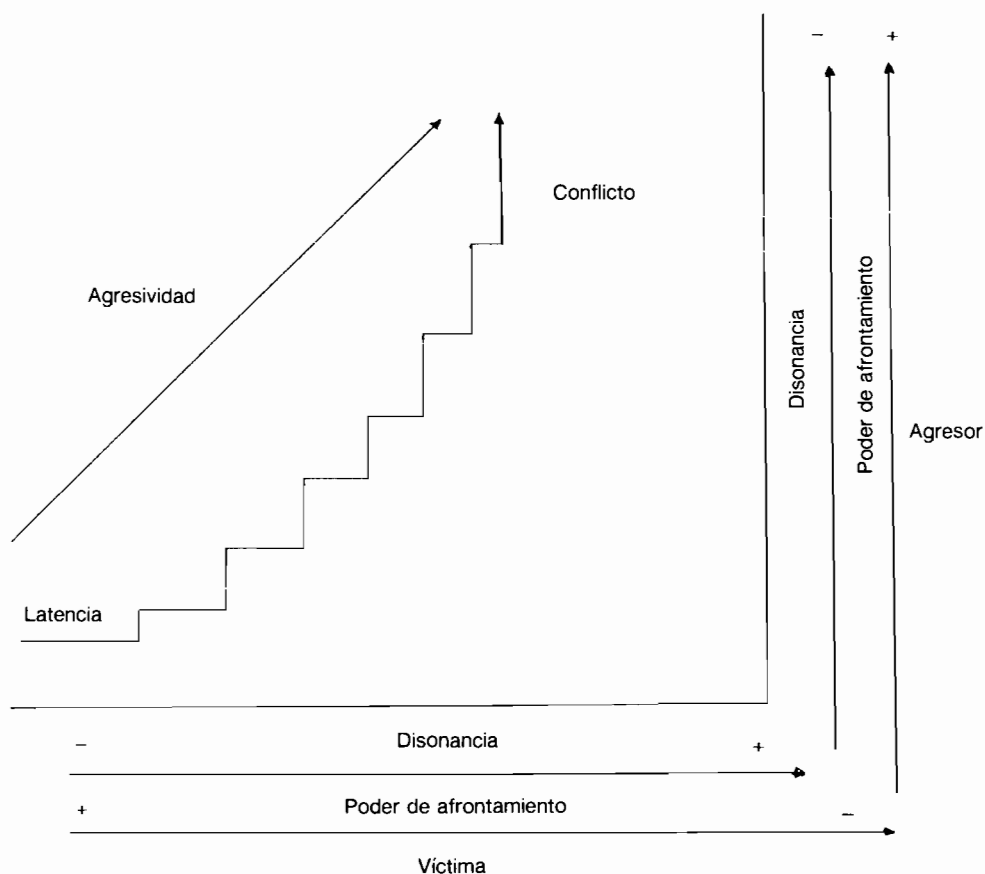


Figura 5. Modelo de multivictimización.

La selección de la técnica adecuada consta de tres fases:

- a) *Entrevista de atención globalizada a la víctima*. En ella debe evaluarse el grado de afectación psicológica y la necesidad de ayuda. En caso positivo se solicita su aceptación y se le explica en qué consistirá.
- b) *Selección del procedimiento adecuado (Counseling o PIB)*. Se establece en función de la autopercepción del suceso delictivo, el grado de implicación de la víctima en el mismo y el nivel de apoyo social recibido.
- c) Ejecución del procedimiento. El *counseling* consta de dos sesiones de una duración aproximada de una hora y media. El PIB consta de cuatro o cinco sesiones de una hora de duración, espaciadas temporalmente, pero con un período no superior a los quince-veinte días.

Resulta posible en algunas víctimas la realización de un *counseling* y posteriormente un cambio al PIB en función de su evolución posterior o un cambio en su reevaluación del suceso.

Los casos de multivictimización representan una situación especial dentro de la intervención con víctimas. En primer lugar, la relación «agresiva» puede no haber finalizado; en segundo lugar, el conflicto no siempre tiene solución dentro del marco judicial, y en tercer lugar, debe analizarse la situación vivida y la implicación del entorno social-familiar de la víctima (Brickman y cols., 1984) para permitirle un nuevo aprendizaje ulterior.

Todo ello exige el diseño de un programa especial a medio plazo tendente a una explicación del proceso y una discusión de sus recursos y posibilidades de actuación.

Conclusiones

La psicología jurídica, y más concretamente el psicólogo especializado en la atención de víctimas de actos delictivos, debe desarrollar un proceso clarificador de su campo de intervención, así como de sus funciones con respecto a otros profesionales del campo de la victimología (criminólogos, sociólogos y asistentes sociales).

Los aspectos tradicionales de su rol ligados a la psicología clínica han de modificarse para introducirse los aspectos preventivos del delito, la «segunda victimización» y la prevención del trauma. Para ello, es necesario el cambio de un enfoque intrapsíquico a otro psicosocial no sólo a nivel teórico sino también de intervención.

Consideramos que existen diversas teorías susceptibles de ser utilizadas en función del campo de intervención, la teoría de la comunicación social, las técnicas procedentes de la psicología de las organizaciones y la teoría de la comunicación humana.

A pesar de ello, la teoría del estrés es la fuente principal de conocimientos aplicados a la teoría y práctica de los procesos de victimización delictivos. Su aplicación se revela esencial en la comprensión de la autopercepción del delito y en las técnicas susceptibles de aplicación en la prevención del trauma.

Referencias

- Ajuntament de Barcelona (1986). *Municipio y seguridad*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona.
- Beck, A., J. Hollon, S. y Shaw, B. (1979). *Cognitive Therapy*. New York: Guilford Press.
- Bernstein, D. A.; y Borkovec, Th. D. (1988). *Entrenamiento en relajación progresiva*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Brickman, P. y cols. (1984). «Models of helping and coping». *American Psychologist*, 37, 368-384.
- Burillo, F. y Clemente, M. (1986). *Psicología social y sistema penal*. Madrid: Alianza Universidad.
- Caplan, G. (1964). *Principles of Preventive Psychiatry*. New York: Basic books.
- Conferencia Internacional de Bienestar Social (1988). *XXIV Conferencia Internacional de Bienestar Social*. Berlin. Ponencias no publicadas.
- Consejo de Europa (1987). *Conferencia sobre la prevención de la Inseguridad Urbana*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona.
- Finday, M. y Zvekic, A. (1988). *Analysing (In)Formal Mechanism of Crime Control*. Roma: UNSDRI.
- Hentig, H. (1948). *The Criminal and his Victim Studies in the Sociobiology of Crime*. New Haven: Yale University Press.
- Janoff-Bulman, R. y Frieze, I. (1983): A theoretical perspective for understanding reactions to victimization. *Journal of Social Issues*, 39, 1-17.
- Kessler, R. C., Price, R. H. y Wortman, C. B. (1985). Social factors in psychopathology. *Annual Review of Psychology*, 36, 531-572.
- Kidder, L., Boell, J. y Moyer, M. (1983). Rights, consciousness and victimization prevention. Personal defense and assertivity training. *Journal of Social Issues*, 39, 153-168.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Leavitt, H. J. (1972). *Managerial Psychology*. Chicago: University press.
- McKay, M., Davis, M. y Fanning, P. (1985). *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. Barcelona: Martínez Roca.
- Meichenbaum, D. (1977). *Cognitive-Behavior Modification: an Integrative Approach*. New York: Plenum.
- Meichenbaum, D. (1987). *Manual de inoculación del estrés*. Barcelona: Martínez Roca.
- Meichenbaum, D. y Jaremko, M. E. (1987). *Prevención y reducción del estrés*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Moscovici, S. (1985). *Psicología social*. Tomos I y II. Barcelona: Paidós.
- Novaco, R. (1977). A stress inoculation approach to anger management in the training of law enforcement officers. *American Journal of Community Psychology*, 5, 327-346.
- ONU (1985). *VII Congreso de la ONU sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente*. Milán. Ponencias policopiadas.

- Peters, T. (1988). *Consideraciones teóricas sobre la victimología*. Lovaina. Sin publicar.
- Rodríguez, A. (1982). *Psicología social*. México D.C.: Trillas.
- Rodríguez, R. (1989). La víctima del delito. *Guardia Civil*, 544, 30-36.
- Sarason, I., Johnson, J., Berberich, J. y Siegel, J. (1979). Helping police officers to cope with stress: a cognitive-behavioral approach. *American Journal of Community Psychology*, 7, 593-603.
- Serrano, A. (1986). *El costo del delito y sus víctimas en España*. Madrid: UNED.
- Soria, M. A. y cols. (1990). La atención psico-socio-jurídica de las víctimas de los delitos. *Zerbitzuan*, 12-13, 71-78.
- Soria, M. A. (1991). *Las víctimas entre la justicia y la delincuencia*. Barcelona: PPU. Pendiente de publicación.
- Soria, M. A. y cols. (1990). La atención de las víctimas de los delitos en Europa: hacia un modelo integrativo. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 16(4), 84-97.
- Taylor, S., Wood, J. y Lichman, R. (1983). It could be worse: selective evaluation as a response to victimization. *Journal of Social Issues*, 39, 19-40.
- Valdés, M. y Flores, T. (1985). *Psicobiología del estrés*. Barcelona: Martínez Roca.
- Watzlawick, P. (1983). *El lenguaje del cambio*. Barcelona: Herder.
- Wortman, C. (1983). Coping with victimization: conclusions and implications for future research. *Journal of Social Issues*, 39, 195-221.