
Terrorismoaren biktimekin tratatzeko eta bigarren mailako biktimizazioa saihesteko jardunbide egokien gida orokorra

Zuzendaria:
José Luis de la Cuesta Arzamendi

Egilea:
Gema Varona Martínez

Ikerlariak:
Enrique Echeburúa Odriozola
Virginia Mayordomo Rodrigo



IVAC-KREI



2015eko ekaina

Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza Nagusiaren
enkarguz egina

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA
Bakegintza eta Bizikidetzarako
Idazkaritza Nagusia
Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritza

PRESIDENCIA
Secretaría General para la Paz
y la Convivencia
Dirección de Víctimas y Derechos Humanos

Terrorismoaren biktimekin tratatzeko eta bigarren mailako biktimizazioa saihesteko jardunbide egokien gida orokorra

Zuzendaria:
Jose Luis de la Cuesta Arzamendi

Egilea:
Gema Varona Martínez

Ikerlariak:
Enrique Echeburúa Odriozola
Virginia Mayordomo Rodrigo



IVAC-KREI

Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza Nagusiaren
enkarguz egina

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA
Bakegintza eta Bizikidetzarako
Idazkaritza Nagusia
Bakarmen eta Giza Eskubideen Zuzendaritza

PRESIDENCIA
Secretaría General para la Paz
y la Convivencia
Dirección de Víctimas y Derechos Humanos

Aurkibidea

I. Sarrera	7
1. Helburuak	7
2. Egitura eta metodologia	8
II. Zergatik behar da jardunbide egokien gida orokorra?	10
1. Oinarri biktimologikoa	10
1.1. Zaintza eta giza eskubideen ikuspegi integrala, biktimentzako justizia-forma inklusiboen egungo joeren barruan	10
1.2. Biktimizazio terroristaren eta beste biktimizazio batzuen arteko antzekotasunak eta bereizgarriak	13
2. Arau-oinarria	16
2.1. Biktimei buruzko nazioarteko arautegiak eta horien barne-harrera	16
2.2. Terrorismoaren biktimei buruzko barne arautegia	18
III. Zein dira biktimak eta zer esan nahi du biktima izateak?	21
1. Kontzeptu juridikoa	21
1.1. Biktimei buruzko arautegi orokorraren inklusioak eta eskusioak	21
1.2. Terrorismoaren biktimei buruzko Espainiako eta EAeko arautegien azterketa partikularra	23
2. Kontzeptu biktimologikoa: haien dimentsio objektibo eta subjektiboak integratzea	24
2.1. Gertaera traumatikoa	24
2.2. Biktimizazio zeharkakoa, anizkoitza eta ezkutua eta horren dimentsio objektibo eta subjektiboak	26
2.3. Biktimizazio terroristaren zenbait efektu	29
IV. Zer da bigarren mailako biktimizazioa, zer faktorek eragiten dute horretan eta zergatik prebenitu eta erreparatu behar da?	32
V. Jardunbide egokien zer protokolo daude eta nola funtzionatzen dute delituen biktimekiko, orokorrean eta, terrorismoaren biktimekiko, zehazki?	41
1. Biktimentzako eskubide-gutunen eta haiekin tratatzen duten agentzientzako jardunbide egokien giden arteko desberdintasuna eta zenbait adibide orokor	41
2. Biktimen arretarako jardunbide egokien gida-ereduak	42
3. Biktimei arreta ematen dieten pertsonengan trauma bikarioa saihestea	45
4. Gidak aplikatzearen ebaluazioa	45

VI. Zer ikuspegi dute zenbait profesionalek gai honen inguruan?	47
1. Delituen biktimei buruz, oro har	47
2. Euskal Autonomia Erkidegoko terrorismoaren biktimei buruz	50
2.1. Terrorismoaren biktimen eskubideak betetzeari buruzko ebaluazioa	50
2.2. Bigarren mailako biktimizazioa saihesteko tratu duinari (eraginkorra eta onbera) buruzko ebaluazio espezifiko	55
2.3. Behaketa gehigarria	57
VII. Proposamen orokor, sinplifikatu eta irekia, tratu enpatikoa, indibidualizatua, pertsonalizatua eta ez-bereizkeriazkoa sustatzeko jardunbide egokien gida baterako, biktimen erreparazio eta berreskurapen prozesuetan laguntzeko, eta eragile publiko eta pribatuei zuzendua	59
Erreferentzia bibliografikoak	67
Eranskinak	77

*Eskerrik asko, beren lan anonimoaren eta arduratsuaren bidez,
terrorismoaren biktimen sufrimendua arintzen duten eta gizartea
bidezkoagoa izan dadin laguntzen duten pertsona guztiei.*

«Aitortu beharra daukat gero eta ezerosoago sentitzen naizela, hausnarketa-ingurune desberdinetan, humanizazioa laguntza-harremanetan tratu bero eta abegitsua ematearekin parekatzen dela... Baina humanizazioa aipatzea askoz konprometigarriagoa da: gizaki ororen duintasun intrintsekoa eta horretatik eratortzen diren eskubideak eskatzen ditu» (Bermejo 2014, 11).

«Eskubideak izateko eskubidea —Hannah Arendt-en esaldi bat gogorarazten duen Stefano Rodotàren saiakera garrantzitsu bat ekarri—, hain zuzen ere, merkatuaren hegemoniaren mende geratzen da, pertsonetikiko edozein errespetu-forma desagerrarazteko gero eta arrisku handiagoarekin» (Ordine 2014, 11).

I. Sarrera

1. Helburuak

Ikerketa honen oinarri juridikoa da 2012/29/EB Zuzentarauak¹ biktimei tratu onbera ematea eskatzen duela, batez ere delitu larrietan. Arau horren tituluan *eskubideen* garrantzia ez ezik, *laguntzarena* ere jasotzen da. Horren ondorioz, azterketa hau ikerketa eta ekintza gisa planteatzen da, helburu orokor batekin:

- 1) Terrorismoaren² biktimekin harremanetan dauden pertsonekin lankidetzan jardutea, espezifikoki Euskal Autonomia Erkidegoan (EAE), horiekiko tratuan kontrastatutako jardunbide oneko jarraibideak sistematizatuz.

Helburu orokor hori lortzea lau helburu zehatzagorekin erlazionatzen da:

- 2) Jardunbide egokien nazioarteko estandarrak deskribatzea, indarrean dauden arautegietatik eratorrita, justizia-forma berritzaileak azpimarratuz arau-hauste penalen biktimen arretaren harira.
- 3) Oro har, delituen biktima diren eta, zehazki, terrorismoaren biktima diren pertsonen loturik jardunbide egokien protokoloan dauden eta erabiltzen diren ikuskatzea, esparru konparatuan eta barnean.
- 4) Profesionalen hausnarketak biltzea eta sistematizatzea, batez ere EAEko terrorismoaren biktimekin harremanetan egon direnenak, tratu enpatiko, indibidualizatu eta pertsonalizatua zehazten duten (epe laburrean, ertainean eta luzean) eta biktimen erreparazio eta berreskuratze prozesuan laguntzen duten elementuei buruz.
- 5) Aurreko puntuen emaitzekin, jarduera orokorreko gida bat prestatzea, behar bezala egokituta, terrorismoaren biktimekin harremanetan egoten diren eragile publiko eta pribatuei zuzendu ahal izateko.

Beraz, gida orokorra honako hauetarako abiapuntua izan daiteke:

- 6) Biktimei zuzendutako programa indibidualizatuak prestatzea, jarduera-esparru desberdinak ezarri (osasuna, etxebizitza, hezkuntza, lana, gizarte-prestazioak, komunitate-harremanak, kultura...) administrazio-eskala desberdinetan.
- 7) Ekintzarako, ebaluaziorako eta terrorismoaren biktimekin tratatzen duten profesional eta pertsonen laguntzarako agendak prestatzea.

Testu hau ez dago soilik terrorismoaren biktimen edota indarkeria-delituen biktimen arretan espezializatu-tako zerbitzuei bideratuta, horiek jadanik arloko jardunbide egokiak ezagutzen dituztela jotzen baita, baizik eta, batez ere, zeharka edo puntualki terrorismoaren biktimekin erlazionatzen diren edota, biztanleria osorako jardunak, biktimen ezaugarriak kontuan hartu behar dituzten zerbitzu publiko eta eragile sozialei.

1 2012/29/EB Zuzentzariak, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2012ko urriaren 25ekoa, delituen biktimen eskubideei, laguntzari eta babesari buruzko gutxienezko arauak ezartzen dituena. Zuzentzari horrek Kontseiluaren 2001/220/JAI Esparru Erabakia ordeztzen du.

2 Horien testuingurua desberdina izan arren, terrorismoaren biktimen erreferentzietan ulertu behar da gure esparruan ezagutu diren terrorismo-forma guztien biktimak barne hartzen direla, 1960az geroztik, batez ere ETA, baina baita GAL, BVE, Triple A eta abar. Terrorismoa definitzeko, terrorismoaren aurkako borrokarari buruzko 2002ko ekainaren 13ko Europar Batasunaren Esparru Erabakiaren 1. eta 2. artikuluei jarraituko diegu.

2. Egitura eta metodologia

Diziplina anitzeko esparru teoriko biktimologikoaren barruan, eta ikerketa-ekintzaren orientazio batetik, lana lau ardatz metodologikoren bidez egituratzen eta jorratzen da, aipatutako bi ikuspegiak (giza eskubideak eta zaintza) lanbide arteko bokazioarekin integratuz:

- 1) Dagoen bibliografiaren berrikuspena, batez ere existitzen diren nazioarteko arautegiei eta protokoloiei loturik, orobat prozedura-justiziari eta justizia terapeutikoari, instituzioenganako eta instituzio arteko konfiantzari eta gobernantza onari loturiko azterketa enpirikoak berrikustea. Zuzenbidetik, hemen biktimen estatutuari buruzko azterketak hartuko ditugu kontuan, nahiz eta gure ikuspegiak prozesu penalarren esparrua gaintitzen duen. Gizarte Lanetik eta Psikologiatik, modu panoramikoan hartuko dugu kontuan biktimekiko esku-hartzea, fase desberdinetan, biktimen berreskuratzearen harira (II-V kapituluak).
- 2) EAEko terrorismoaren biktimei egindako elkarrizketen zatiak erabiltzea, jardunbide on edo txarren edota egoeraren pertzepzioaren adibide gisa. Elkarrizketa-zati horiek Kriminologiaren Euskal Institutuak (IVAC-KREI) lehenago egindako ikerketetatik hartu dira; ikerketa horiek 2011 eta 2013³ bitartean egin ziren eta erraz identifikatzen dira, kolore desberdineko tauletan baitaude (II-VI kapituluak).
- 3) Biktimekin tratatzen duten profesionalentzako, adituentzako eta elkarteetako kideentzako galde-tegi labur bat prestatzea, banatzea eta aztertzea, arlo honetarako proposamenak eskatuz (VI. kapitulua).
- 4) Oinarrizko azken dokumentu bat idaztea, eragile publiko eta pribatu⁴ desberdinei egokitu daitekeena (VII. kapitulua).

Lanean zehar, letra lodiz, oinarrian dauden ideia nagusiak nabarmentzen dira. Azkenik, azterketaren amaiera bibliografia eta zenbait eranskin daude, testu nagusiko zenbait alderdi zabaltzen edo argitzen dituztenak.

Jarraian ikerketa-taldeko kideen xehetasunak eta gida hau idazteko jarraitu den kronograma zehazten dira.

3 EAEn bizi diren edota EAEtik alde egin beharra izan zuten terrorismoaren biktimekin egin ziren (de la Cuesta eta beste 2012; de la Cuesta 2013; de la Cuesta 2014); batez ere zeharkakoak dira (hildako pertsonen senideak) eta kasu gehienetan ETArekin biktimak; baina EAEn jardun duten beste talde terrorista batzuen mehatxu, indarkeria eta lesioen biktima zuzen eta zeharkakoak ere jasotzen dira (BVE, Triple A, GAL, identifikatu gabe eta abar). Elkarrizketa-zatiaren jatorria identifikatzen duten laburdurak hauek dira: PR (Proyecto Retorno, in de la Cuesta eta beste, 2012), E 2012 (2012an egindako elkarrizketak, in de la Cuesta 2013) eta RC eta GD (galdetegiko galdera irekien erantzunak eta eztabaida-taldeetako zatiak, 2013an eginak, in de la Cuesta 2014).

4 Ekintza-ikerketa gisa planteatu denez, iradokizunak jasotzea espero da gidaren proposamena hobetzeko; edozein irakurlek bidali ditzake iradokizunak honako helbide honetara: gemma maria.varona@ehu.es.

Ikerketa-taldea

Zuzendaria	José Luis de la Cuesta IVAC-KREI-en zuzendaria
Ikertzailea	Gema Varona Ikertzaile doktore iraunkorra IVAC/KREI
Aholkulariak	Enrique Echeburúa Katedraduna Psikologia Fakultatea Virginia Mayordomo Irakasle agregatua Zuzenbide Fakultatea

Kronograma

1) Gaiaren egoeraren berrikuspena eta landa-lana	2014ko ekaina-abendua
2) Azken txostena idaztea eta entregatzea	2015eko urtarrilaren 31

Inmaculada Iraolari, IVAC/KREIko ohorezko kideari, eskerrak ematen dizkiogu azken txostenean egiten dituen aipamenengatik.

Ikerketa honek Eusko Jaurlaritzaren Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritzaren finantzaketa jaso du.

II. Zergatik behar da jardunbide egokien gida orokorra?

«Biktimek instituzioek guretzat ezarri duten gidoitik urruntzeko eskubidea dugu» (PR 2011)

1. Oinarri biktimologikoa

1.1. Zaintza eta giza eskubideen ikuspegi integrala, biktimentzako justizia-forma inklusiboen egungo joeren barruan

1. 1. 1 Giza eskubideak eta zaintzaren etika

Ebidentzia enpirikoak agertzen du, oraindik bide luzea geratzen den arren, **berriki gertatu den biktimen eskubideen positibizazioa ez dela aski, ez bada aldaketa kulturala gertatzen**, biktima-politika egiazki biktimetan eta horien testuinguruan zentratuta (Wemmers 1996)⁵. Hori ez da posible, beharrezko baliabideak eskaini ezean eta kontzientziazio sozial, politiko eta profesionala egon ezean, biktimekin erlazionatzen diren pertsonen ezagutzak, jarrerak eta ahalmenak nabarmenduz. Hori dela eta, konbinatu egin behar dira **giza eskubideen ikuspegia**, arlo juridikotik (OHCHR 2011, 161-176), eta **zaintzaren etikaren ikuspegia**, Psikologiatik eta Gizarte Lanetik (Eguchi 2010)⁶. Bien amalgamari esker lortuko da bietako bat edukirik gabe ez geratzea.

Zaintzaren etika, XX. mendearen bukaeran feminismotik sustatu zen (Gilligan 1982)⁷, garapen moralari buruzko eztabaidaren barruan; honako hau nabarmentzen du: «giza harremanen, elkarrekiko mende-tasunaren eta bereziki zaurgarriak diren pertsonen arreta berezia eskaintzeko behararen garrantzia» (Eguchi 2010)⁸, horien autonomia gutxietsi gabe. Eztabaida horrekin, justiziaren etika (Kohlberg-en tesiaren harira) zaintzaren etikarekin kontrajarri zen. Azken horretan, ingurune-elementuak kontuan hartzen dira, «beste partikularren ikuspegia onartuz, bere bereizgarriei, ... sentimenduek parte hartzen dute eta epaitzen den egoeraren xehetasun zehatzak kontuan hartzen dira» (Marín 1993), harreman-sarean. Gainerakoekiko ardura ez da oinarritzen norberaren eskubideetan jardutearen mugetan, baizik eta «gainerakoekiko dugun arduran. Horrek esan nahi du omisio-aukerak kezkatu behar gaituela, alegia, lagundu ahal izanda ere, ez laguntzeak. Kontua ez da soilik eraso geldiaraztea, izan ere, ez erantzutea eta ez jardutea, jardun beharko litzatekeenean, ere arazoa da» (Marín 1993). Jotzen dugu bi ikuspegiak, justiziaren etika eta zaintzaren etika, elkarren osagarriak direla, eta ez baztertzailak.

Zaintzaren etikan akonpainamendua gertatzen da (Planella 2008) eta testuinguruarekiko sentikortasuna eta entzutea daude, orobat eragindako pertsonen interesak kontuan hartzen dira. Egoera zaurgarrian dauden pertsonen arreta ematen dieten pertsonen «traumak haien bizitzan zehar izango dituen efektuak ulertu behar dituzte, izan ere, efektu horiek sarritan bereizkeria handiagoa ekartzen dute... traumaren eta estres kronikoaren eraginpean modu jarraituan egoteak harremana du sistema linbikoko (emozioekin eta oroimenarekin erlazionatuta dago) eta kortex prefrontaleko kalteekin (erabakiak hartzearekin eta plangintzarekin erlazionatuta)... Aldaketa biologiko horiekin batera, traumak pertsonaren patroi kognitiboak eta autoirudia ere aldatzen ditu» (Eguchi 2010). SAMHSArekin bat (2004), egoera traumatikoa

5 Ondorio horretara bertara iritsi da gure testuinguruan terrorismoaren biktimei buruzko ikerketa enpirikoetan. IVAC/KREIk azken hamar urteetan egindako ikerketen ildo berean, ikus 2014an argitaratutako txostena (de la Cuesta 2014). Ikerketa horietan EAEn terrorismoaren biktimei egindako inkestetan jaso diren iturri zuzenekin eta zeharkakoekin lan egin da.

6 Nazio Batuen barruan, «giza eskubideetan heztearen triangela» aipatzen da, ezagutza (teorikoa) gaitasun eta jarrerekin (praktikoak) konbinatzen dituen kontzeptu gisa (FRA 2013).

7 Horiek erabiltzea ikuspegi feministaz eta esfera publiko eta pribatua bereizteaz haratago doa. Cfr. Benhabib (1990) eta Fascioli (2010).

8 Cfr. Ted Wachtel-en «zaintza-komunitateak» (2013) adierazpenak arau-hausleen birgizarteratzea eta biktimak leheneratze-ikuspegi batean berreskuratzea aipatzen du.

baten efektuen programa, antolamendu edo sistema kontzienteak horren inpaktuaren helmena eta lehenertzeko litezkeen bideak ulertzea ahalbidetzen du, trauma-egoerak identifikatzen ditu biktima zuzen eta zeharkakoetan, politika, prozedura eta jarduera zehatzekiko ezagutza integratzailearekin erantzuten du eta aktiboki biltzen du birtraumatizazioari erresistitza.

Reich eta Torralba aipatuz, José Carlos Bermejok (2014, 77) zaintza gaitua eta zaintza pertsonala bereizten ditu. Azken horretarako, «zaintza gaituaz gainera, zaintza indibiduala, tratu afektiboa, sentsibilitatea... ordena etikoaren hurbiltasuna eskatzen ditu eta, horretarako, ezagutza psikologiko eta komunikazio-gaitasun handiaz gainera, aldarte moral jakin bat *ethos* profesional bat beharrezkoa da». Zaintzaren etikaren barruan, Teologiaren eraginarekin, zaintza erlazionala aipatzen da (Wada 2014). Biktimologiaren arloan, kontzeptu horrek lotura estua du **arreta integralarekin**, non gainditu egiten baita laguntza paternalista, azalekoa edo zatikatua, koordinaziorik edo jarraitasunik gabea.

1.1.2. Gizartearen betebeharrak eta justiziaren forma inklusiboek biktimei ekartzen dizkieten onurak

«Administrazioarekin izan dudana esperientzia tamalgarria izan da. Egin ditugun ekintza guztiak pertsonalki nire familiak egin duelako gertatu dira. Justizia Administrazioa, Entzutegi Nazionaleko edo poliziako inor ez da inoiz gurekin harremanetan jarri» (E2012).

Oinarri bezala hartuta delitu guztiei aurrea hartzea ezinezkoa dela, eta Zuzenbide Estatu sozial eta demokratiko batean prebentzio-jarduerak hobetzea eragin gabe, **gizarteek delituaren efektuak arintzen laguntzeko betebeharra dute**. Biktimen Zerbitzuen Europako Foroak, eskubide sozialei buruzko deklarazioan, honako hau dio: «Biktimen egoera aintzat hartzea eta hori hobetzen saiatzea, elkartasun-adierazpena baino gehiago..., kontratu sozialarekin batera doan zerbait da» (Hainbat egile, 2008: 2). Nolanahi ere, kapitulu honetako 2. epigrafean aipatzen diren arau-testu gehienetan elkartasun hori aipatzen da.

Gizarteak eta Estatuak biktimekiko dituzten betebeharrak ez dira mugatzen justizia penaleko posizio prozesala hobetzera bakarrik, alegia, biktimei entzutea jasotzen da biktima-politikak diseinatzeko orduan, eragile bat gehiago baitira Zuzenbide Estatu batean justiziaren kontzeptu demokratikoa eraikitzen. Mendeku pribatua kanpo uzteak ez du zerikusirik biktimen partaidetzarekin, horien ikuspegi zehatza gabe ezinezkoa izango baita beren egoera hobetzea, ezin izango direlako ulertu haien egiazko interesak, giza eskubideetan oinarrituta. Hori oinarri hartuta, pasa den mendearen bukaeran eta mende honen hasieran biktimekiko inklusiboagoak diren justizia eredu eta programak sortu dira⁹. Partaidetza ezinbestekoa da Zuzenbide integralak lortu nahi duen humanizazioan, hartara, ikerketa biktimologiko askotan hauteman den eta IV. kapitulan tratatuko dugun bigarren mailako biktimizazioa saihesteko.

Zuzenbide integrala (*comprehensive law*) terminoa Susan Daicoff (Wexler 2012a) irakasle estatubatuarak erabili zuen lehen aldiz. Horren barruan sartzen dira biktimentzako justizia inklusibo forma desberdinak, elkarrekin erlazionatuta daudenak: leheneratzekoa, prozedimentala, terapeutikoa (Wexler, 2010), arazoetara orientatua, komunitarioa edo jasangarria (De Savornin, 2011)¹⁰.

Justizia prozedimentalean (*procedural justice*), justiziaren esanahia prozesu gisa azpimarratzen da. Igartua, Olalde eta Varona-ren (2012) hitzetan:

«Alderdiei emaitza inporta zaie, baina emaitza hobeto onartzen da jotzen badute erabakia hartzeko orduan beren eskubide eta interesak bermatu direla (horien artean daude aktiboki entzun ditzaten eta hartutako erabakiaren oinarria argi jakinaraz diezaieten). Honako hau da adierazpenaren esanahia: “erabakia zintotasunez hartu zen”.

9 Hurrengo paragrafoetan Varonak egindako hausnarketak jasotzen dira (2013b).

10 Ikus Justizia prozedimentalaren, trantsizionalaren eta leheneratzekoaren arteko harremanari buruzko zenbait ekarpen daude Hayden eta van Wormer-en (2013) liburu kolektiboan. Atal honetan, gida honekin harreman handiena izan dezaketen biktimentzako justizia forma inklusiboetan jarriko dugu arretan. Hori dela eta, ez dugu aipatuko leheneratzeko justizia. Nolanahi ere, cfr. Varona eta Soletoren (2014) lana, leheneratzeko justiziari eta biktimizazio terroristari buruzkoa.

Justiziaren profesionaltasunarekin batera, tratu onbera eta adeitsua dago: “zintzotasunez tratatu naute”. Justizia prozedimentalaren edota agintearen jardunbide bidezkoaren pertzepzioak arauetiko, horiek interpretatzen dituzten instituzioekiko eta horien erabakiekiko konfiantza sortzen du. Sistema penalean, berme horiek eta tratu onbera ziurtatu egin behar dira, polizia-erabakiekiko harremanetik hasi eta, hala badagokio, zigorra betearazteraino. Azterketa enpirikoek biktimizazioa murrizteko eta delitugileen birgizarteratzeko orduan efektu positiboak agertzen dituzte, orobat agertzen dute instituzio publikoekiko konfiantza handitu egiten dela. Eragile juridikoentzako, horrek ahaletan handia dakar gaitze teknikoari nahiz adimen erlazional eta emozionaleko kontzientziazio eta prestakuntzari lotuta, baina asebetetze profesional eta pertsonal handiagoa ere ekartzen die».

Justizia prozedimentalak biktimentzako duen esanahiari buruz berriki egindako azterketa batean, testuinguru penal anglosaxoian, azpimarratzen da pertsonen duten justiziaren pertzepzioa honako hauekin erlazionatzen dela: neutraltasun-pertzepzioa, errespetua, ulermena (argitasuna), entzutea eta haien behar eta iritziak kontuan hartzea (Gold eta Bowen, 2014).

Bestalde, **justizia terapeutikoari** dagokion jatorrizko terminoa *therapeutical jurisprudence* da. Zuzenbide substantibo eta prozesalako pertsonen buru orekan eta osasunean duen inpaktuari buruzko ikuspegi psikologiko eta pedagogikoa da. Terminoa Arizonako Unibertsitateko David Wexler irakasleak sortu zuen, Miami Unibertsitateko irakasle Brice Winick-ekin lankidetzan. Biek *Essays in Therapeutic Jurisprudence* izeneko lana argitaratu zuten 1991an.

Justizia terapeutikoan, lehendik dauden arazoak ez larritzeko beharra azpimarratzen da (buruko arazoak, emozionalak, osasun-arazoak, mendetasunak, harreman-arazoak, pobrezia...). Esku-hartze judizialak, edo bestelako esku-hartzeek, horiek murrizten lagundu behar dute ikuspegi integratu batetik, aurka egin gabe eta partaidetza-jarrerarekin, hondoan dauden arazoak definitzeko eta horien trataera edo erantzuna diseinatzeko orduan; hori guztia interes publikoaren zati da prebentzioan.

Arazoetara orientatutako justiziari dagokionez, arazoak ebaztera orientatutako auzitegiek aginte judiziala aldarrikatzen dute, baina ez urrutitik edo ezaxolakeriaz, baizik eta pertsonen konpromisoarekin; hartara, lankidetzaren prozesua egongo da, bermatzeko ez soilik prozesua egokia dela, baizik eta emaitzak ere egokiak direla, ezagutza zientifiko sozialetan oinarrituta (Wiener eta Brank 2013).

Justizia-forma berri horiek guztiek administrazioa gizatiartu nahi dute, Zuzenbideari buruzko esparru kontzeptualen diziplina aniztasunaren bidez. Hartara, esanguratsuak izatearen erronkari egin behar diote aurre, partaidetzaren eta justizia sozialaren harira, orobat kritikoak izan behar dute gerta litezkeen desberdintasunen aurrean.

Kontua ez da kontrajartzea adostasuna *versus* gatazka, terapia *versus* bermeak, edota behar, emozio eta interesak (subjektiboak) *versus* eskubideak (objektiboak eta arrazionaltasunean oinarrituak). Nola-nahi ere, zilegi dirudi dualismo murriztaileak saihesteko eta terrorismoaren biktimekin erlazionatzen diren zerbitzuen egunerokotasuna behatzeko eztabaida modu konplexuan jorratzea. Horretarako, emozio biziak tratatu bidezko, bermatzaile eta gizatiarrarekin kudeatu behar dira.

«Ez da ezer egin nire aitaren kasua ebazteko eta bereizkeria handia dago biktimen artean, oro har» (RC89 2013).

«Biktimen arteko diferentziek kezkatzen naute, lehen mailako eta bigarren mailako biktimak egoteak, eta laguntza berdina eskaintzea» (PC34 2013).

1.1.3. Prestakuntza biktimologikoa: ezagutza teknikoek haratago

Azken batez, hasierako prestakuntzak eta prestakuntza jarraituak, diziplina arteko izaerarekin, bakarrik bermatu dezake ezagutza juridiko, psikologiko, terapeutiko, kriminologikoak, nahiz esku-hartze sozialari loturiko ezagutzak esanguratsuak izango direla tartean dauden profesionalentzako. Hori da profesionalen arteko lankidetzaren oinarria, non adituek beharrezko kultura, tresnak eta lankidetzaren egiturak baita-

tuzte. Gai hori lankidetzazko zuzenbidearen proposamenekin erlazionatuta dago, batez ere pertsonen interesetan zentratutako talde-lanak definitzen duenarekin¹¹.

2012/29/EB Zuzentarauak behartzen duen prestakuntza biktimologikoari dagokionez, (Varona eta beste, 2015), ez ditugu arazo sozialen dimentsio etikoak ahaztu behar. Adela Cortinak (2013, 35) ikasketa-planetan ikasgai berri bat barne hartzeko beharra defendatzen du. Ikasgai horretan, «espazio bat ireki behar da lanbidearen etika ikasteko, horri buruz hausnartzeko eta eztabaidatzeko... profesional bat ez da soilik teknikari bat, baizik eta bere alorreko ezagutzak eta teknikak bere ogibideari zentzua ematen dioten helburuen zerbitzura jartzen duen pertsona bat baizik ... ezagutza onak ez dira jardunbide on bihurtzen, profesionalek ez badute horretarako borondaterik».

Pope eta Vasquez-ek (2011) aipatzen dute nola ikuspegi edo misiorik ez dagoenean, eta frustrazioa, presioa, ezagutza-falta, segurtasun-falta eta/edo nekea dauden kasuetan, biktimekin tratatzen dugun profesionalek gure ardura etikoak gutxiesteko joera izan dezakegula. Horretarako, zenbait estrategia kognitibo erabiltzen ditugu justifikazio gisa, erabakiak protokolo baten¹², nagusiren baten edo instituzio baten babes orokorra duenean, edo berariaz debekatuta ez dagoenean; beste pertsona batzuk ere egiten dutenean; kalterik eragiteko asmorik ez dagoenean edota jotzen bada kaltetutako pertsonak nolabait bilatu zuela egoera hori; onena zelakoan, oker handiago bat eragozten ari ginelakoan jarduten dugunean edota uste dugunean ezin genituela nahigabeko ondorioak aurreikusi; jazoera puntuala bada edo garrantzirik ez duela jotzen bada; inork ez badu protesta egiten; bestelako onurak ekartzen baditu; edo jotzen badugu ez zegoela jarduteko beste modurik. Prestakuntza biktimologiko sendo batean, arrisku horren inguruko kontzientzia sortu behar da eta profesional ororen ardura etikoak azpimarratu behar dira.

1.2. Biktimizazio terroristaren eta beste biktimizazio batzuen arteko antzekotasunak eta bereizgarriak

Aurreko atalean ondorioztatu dugu gizarteak eta Zuzenbide Estatu sozial eta demokratikoak arduratu behar dutela delitu bat jasan izanaren injustiziaren hauskortasun eta zaurgarritasunaz, eta betebeharrak horrek agerikoa dirudi biktimizazio terroristaren kasuan. Nolanahi ere, argitu behar da zein heinetan den desberdina biktimizazio terrorista beste biktimizazio larri batzuekiko, eta zergatik justifikatzen duen trataera berezia.

«Bakerako hezteak haurtzarotik, etxean, eskoletan... Garrantzitsua da egia jakitea, eragindako pertsonen, seme-alabek edota bilobek, gorrotorik sentitu gabe» (GDS1G 2013)

Europako terrorismo-biktimek NAVT (*Network of Associations of Victims of Terrorism*) elkarteak osatzen dute eta, «legedia berezia defendatzen dute eta AAV11M eta Terrorismoaren Biktimen Eskubideen Europako Gutunari babesa ematen diote, ofizialki 2009ko Torinoko Kongresuan aurkeztu zena». Gutun hori Carlos Fernández de Casadevante katedradunak prestatu zuen, Europar Batasunaren finantzaketarekin. Horretan, Europako Kontseiluaren Lerro Zuzentzaileetan terrorismoaren biktimen harira jasotako eskubideez gainera, nazioarteko zuzenbideak eta jurisprudentziak giza eskubideen urratze larrien biktima diren pertsonen aitor-tzen dizkieten bi eskubide jaso ziren, hala nola egia izateko eskubidea eta oroimenerako eskubidea.

Ekimen horren asmoa Europako arautegietan terrorismoaren biktimentzako honako eskubide hauek berariaz jasotzea zen: premiazko laguntza izateko eskubidea; epe luzeko laguntza izateko eskubidea; ikerketa eta pertsekuziorako eskubidea; zuzenbidea eta justizia eraginkortasunez eskuratzeko eskubidea; bizitza pribatua eta familia bizitza babesteko eskubidea; duintasuna eta segurtasuna babesteko eskubidea; informazioarako eskubidea; ekintza terroristen biktimen arretaz arduratzen diren pertsonen prestakuntza espezi-

11 Ikus EAEko elkartearen webgunea hemen: <http://www.derechocolaborativo.es/>. Ikus biktima-politikan profesional desberdinen arteko lankidetzak planifikatzeko eta ebaluatzeko proposamena eranskinean.

12 Cfr. Albert Banduraren deskonexioaren edo deslotura moralaren teoriak tratatu ez-onberaren autojustifikazioa azaltzea ahalbidetzen du, azpimarratuz beste interes batzuei erantzuten diela edo ez dagoela gaitasun edo ardurarik, edo protokolo bati jarraitzen zaiola.

fikoa izan dezaten eskubidea; egiarako eskubidea; oroimenerako eskubidea; eta babes indartua. Terrorismoaren biktimen errekonozimendu eta babes integralari buruzko irailaren 22ko Estatuko 29/2011 Legearen seigarren xedapen gehigarrian, adierazten da Gobernuak Gutun hau babestuko duela eta onar dadin sustatuko duela. Terrorismoaren Biktimak Aitortu eta Osorik Babesteko irailaren 22ko 29/2011 Legearen arautegia onesten duen terrorismoaren biktimen onarpen eta babes integraleko 67/2013 Arautegiko 67. artikularen arabera: «Arautegi hau indarrean sartu zenetik urtebeteko epean, Barne Ministerioak, terrorismoaren biktimen taldeko elkarte esanguratsuenekiko lankidetzan, terrorismoaren biktimen Eskubideen Europako Gutunaren zirriborro bat prestatuko du. Hori Europako Batzordera helaraziko da, Terrorismoaren Biktimen Eskubideen Europako Gutun baten ikerketa eta onarpenerako oinarri gisa balio dezan».

«Ni kezkatzen nau zigorgabetasun historikoak, zer kontatuko den urte batzuk barru, zer irakatsiko den eskoletan. Argi geratu behar du akatsa eta izugarrikeria izan zela eta gizartearen zenbait sektorek eta alderdik arduraren zati bat dutela... » (E 2012).

Hill-en arabera (2009, 125), ikuspegi kliniko batetik, heriotza, lesioak, mehatxua, indarkeria... antzeko jokabidea dira delitu desberdinetan, egilearen motibazioa edota bestelako elementuak edozein izanik ere. Nolanahi ere, adierazten du **helburu politikoak lortze aldera, herritarrak uzurtzeko edo desagerrarazteko indarkeria erabiltzeak sufrimendu gehigarria eragin dezakeela** (Herek et al. 1999; McDevitt eta beste, 2001). Shichor-en ustez (2007), adin txikikoei eta zibilei eragiten dieten eraso bereizi gabeak direnean, beharbada gizarteak biktimei laguntzeko behar handiagoa senti dezake, bereziki zaurgarritzat jotzen dituelako. Nolanahi ere, zaurgarritasun-pertzepzio horrek berak, biktimen bizitza-eskema arruntak hausten dituenak, inpotentzia eta kontrol-falta sentimenduak eragin ditzake, errekuaratzea zailtzen dutenak. Erantsi behar da, EAEren kasuan, biztanleriaren zenbait sektoretan (nahiz eta gutxiengoak izan), adin txikikoak eta zibilak zeharkako kaltetzat hartzen zirela, eta ez egiazko biktimatzat, eta ez dutela begirune bera izan ETaz bestelako biktimekin alderatuta. Azken batez, biktimei arreta ematen dieten pertsonak lagundu egin behar diete erantzuten zergatik norbaitek kausa politiko batengatik hainbeste min eragin dien. Nahiz eta burugabekeria gisa azaldu daitekeen, biktimek bizipen hori beren bizitzetan integratu behar dute, errekuaratu ahal izateko, eta horiei arreta ematen dieten pertsonak sufrututako injustizia errekonozitzen eta gizartearen babesa berretsiz jardun behar dute.

«Omenaldiena kontraesana da. Batetik, eskertzen duzu, baina bestetik, gaizki pasatzen duzu... Seme-alabei aipatzen diedanean, desberdin ikusten dute; esaten didate aitzak hori eta gehiago merezi zuela, eta haien joateko prest daudela. Duela gutxi oso omenaldi politoan egon ginen, bere hirian, humanitate handiz egindako ekitaldi bat» (E 2012).

Terrorismoaren biktimen zaurgarritasunaren jatorria da halako delituak bereziki larriak direla, sistema demokratikoaren aurkako eraso totalitarioak baitira¹³. Esanahi politiko horrek, eraso gertatzen den modalitateekin batera, zenbait premia sorrarazten ditu eta horiek trataera espezifikoak justifikatzen dute, zer trataera mota behar den eztabaidari eragin gabe¹⁴. Nazioarteko eta Estatuko arautegietan ideia hori jaso da, batez ere 9/11ren ondoren, baina berriki baino ez da ikertu horren oinarri enpirikoa (Letschert 2010) eta arau-oinarria (Albrecht eta Kilchling 2010), eta ez da behin betiko ondorioz lortu, nahiz eta azterketa

13 Humanitatearen aurkako krimen gisa kontzeptualizatzea ere helduz (Fernández de Casadevante 2013).

14 Legedia espezifikoak, protokolo desberdina, zerbitzu espezializatuak eta abar. Cfr. Antonio Beristain-en makrobiktimen kontzeptua (2007).

gehienek ondorioztatzen duten premia horietan zentratuago dauden biktima-politikak proposatu behar direla (Lynch eta beste, 2014).

«Nire kasuan, inork ez nau ezertan lagundu atentatua gertatu zenetik, nire senideek eta gertuko lagunek izan ezik. Uste dut EAEn terrorismoaren biktima izateak zure bizitza baldintzatzen duela, gertatutakoa inori ez kontatzeraino eta gizartearen aurrean ia ikusezin egiteraino. Ez dago guretzako errespeturik eta hori egunero ikusten, sentitzen eta bizi dugu manifestazioak, kartelak, iritziak... ikusten dituzunean. » (RC84 2013).

Adierazi dugun moduan, 2. epigrafean modu orokorrean aipatuko dira Nazio Batuen¹⁵, Europako Kontseiluaren eta Europar Batasunaren arauak, terrorismoaren biktimen eta horien senideen sufrimendua eta sortzen den elkartasun-betebeharra aipatzen dituztenak (Albrecht eta Kilchling 2010).

Europar Batasunaren esparruan¹⁶, terrorismoaren aurkako borrokari buruzko 2002ko ekainaren 13ko 2002/475/JAI Erabakian biktima zuzenen eta zeharkakoen kontzeptua jasotzen da (nagusiki senideak). 2002ko Esparru erabakiaren ildoan, delituen biktimen eskubide orokorreari buruzko 2012/29/EB Zuzentarauan terrorismoaren biktimak biktima zaurgarritzat katalogatzen dira eta, ondorioz, babes berezia behar dutela jasotzen da.

Europako Kontseiluak, 2005eko martxoaren 2ko *Ekintza terroristen biktimen babesari buruzko lerro zuzentzaileetan*, premisa gisa jasotzen da plano prozesal, psikologiko eta sozialean arreta espezifikoak eskaintzeko beharra, ondoren, zehazki terrorismoaren biktimak aipatuz, Delituen Biktimen Laguntzari buruzko 8. Gomendioak (2006) egiten duen bezala.

Bestalde, 2005eko maiatzaren 16ko Terrorismoaren Prebentziorako Europako Kontseiluaren 196. Hitzarmenaren hitzaurrean baieztatzen da Europako Kontseiluko kideak jabe direla «terrorismoaren biktimek aurre egin beharreko egoera larria dela» eta, horregatik, «terrorismoaren biktimekin eta horien senideekin elkartasun sakona berresten dutela».

Beraz, nazioarteko arauak (hemengo barne Zuzenbidean ere islatzen dira) jadanik jasotzen dituzte terrorismoaren biktimekin tratatzeko arau espezifikoak. Nolanahi ere, terrorismoaren biktimen trataera espezifikoak justifikatzen duten diferentziak ote dauden gaia biktimen eztabaida publiko eta politikoan dago, bereziki beste delitu larri batzuen biktima-taldeak bereizita sentitzen direla adierazten dutenean. Nolanahi ere, gauza bat terrorismoaren biktimen estatutu prozesala eta estraprozesala espezifikoki arautzea da eta, beste bat, horren betetze-maila eta biktimek berek duten erabilgarritasun-pertzepzioa (Letschert eta Rijken 2013).

Arlo akademiko biktimologikoan, zeharkako biktimen kopuru handia eta indarkeria terroristak eragiten duen **bigarren mailako biktimizazio-arrisku handiagoa** adierazten dira. Banakako biktimizazioak edota zenbait pertsonaren biktimizazioak eta masa-biktimizazioak bereizi ohi dira. Irizpide horrek ez ditu nabarmentzen ekintza terroristaren esanahia eta biktimen beharren izaera, (Letschert, Staiger eta Pemberton 2010), baizik eta behar horien ondorioak eta izaera berehalakoagoa eta kolektiboagoa¹⁷.

2008an argitaratutako Europar ikerketa batean, aztertzen da terrorismoaren biktimek zein heinetaraino dituzten beste biktima batzuk baino behar sakonagoak edo behar gehigarriak, estaltzeko ahalegin gehigarriak eskatzen dituztenak. Hartara, lan enpirikoetan identifikatutako terrorismoaren biktimen beharrak (juridikoak

¹⁵ Ikus, zehazki, UNODC (2011).

¹⁶ Esparru honekin hasiko gara, arauen aldarrikapenean irizpide kronologikoa erabiliz.

¹⁷ Ikusten da biktimen zaurgarritasunaren kontzeptualizazioan aurrera egin dela, arau-hauslearen biktimarekiko ikuspegitik; hala, 2012/29/EB Zuzentarauak *berezko* biktimak (hala nola, adin txikikoak) edo biktima potentzialki zaurgarriak (Subijana 2014) bereizten ditu. Azken horietan sartzen dira terrorismoaren biktimak, salerosketaren biktimak, genero-indarkeriaren biktimak eta abar.

eta psikosozialak) gainerako delituen biktimenekin konparatzen dira. Oro har, ondorioztatzen da beharrak delitu larrien biktimetan ere antzekoak direla, baina desberdintasunak hautematen dira behar horiek ezal-tzeko dituzten eskubideetan jarduteko aukeretan, izan ere, terrorismoaren zenbait biktimak zailtasun han-diagoak dituzte (Hainbat egile, 2008, 5)¹⁸.

EAEn zentratzen bagara, terrorismoaren biktimekin egindako ikerketen emaitzei behatuz gero (de la Cuesta 2014), esan daiteke terrorismoaren biktimen beharrak:

- a) desberdinak direla, zehazki, bigarren mailako biktimizazio handiagoa egon delako, jasandako abando-nu sozial eta instituzionala dela eta,
- b) zenbait biktimizazio larriagoak dira, gutxiengo batek terrorismo-delituei ematen dieten babes soziala-rengatik edota biktima-izaera errekonozitzen ez delako, eta
- c) beraz, biktima-politika espezifikoak behar dituzte.

Gainera, terrorismoaren biktimetan oinarritutako ikerketa bat egiteak zentzua du, hain zuzen ere, biktimak eta biktimizazio-prozesuak ahaztu egin direlako terrorismoari buruzko literatura zientifikoan (Lynch eta Ar-gomaniz 2014) eta gai hori argitzea beharrezkoa delako, biktimekiko esku-hartzearen inguruko aurreiritziak eta sinesmen okerrak alde batera uzteko.

«Biktimek ekarpen handiak egin ditzakete etapa terrorista gainditzeko, hitzaldi, ekitaldi eta abarrekin. Hedabideetako zenbait informazio-hutsune osatu behar dira eta giza faktorea gehitu behar da, politikoa baino gehiago» (RC4 2013).

«Erakunde guztiak, bai Estatu mailan eta bai erkidego-mailan, egiten ari diren ekimen guztien oinarrian terrorismoa deslegitimizatzeaz bestelako kontzeptuak daude..., hau da, adiskidetzea, bizikidetzea, bakea, giza eskubideak, indarkeria mota ororen biktimen errekonozimendua/erreparazioa daude oinarrian.» (RC74 2013).

2. Arau-oinarria

2.1. Biktimei buruzko nazioarteko arautegiak eta horien barne-harrera

Gai honetan hiru arau-dokumentu daude oinarrian¹⁹. Nahiz eta biktima mota guztientzako (edozein deliture-nak) izaera orokorra duten, azterketa honetan proposatzen diren helburuetarako esanguratsuagoak dira te-rriorismoaren biktimei buruzko nazioarteko arautegi espezifikoak baino. Hori gertatzen da gehiago zehazten dutelako, horiekin harremanetan dauden zerbitzu guztietarako sortzen diren betebeharretan.

1) Delituen eta aginte-abusuen biktimentzako Oinarrizko Justizia Printzipioei buruzko Deklarazioa, Nazio Batuen Erakundearen Asanblada Nagusiak 40/34 Ebazpenaren Eranskin gisa onartu zuena 1985ean, eta erakunde beraren 1999ko bi Eskuliburutan garatu zena (une honetan, berrikuspenean). De-klarazio hau Hitzarmen bihurtzeko proiektu bat dago, indar loteslearekin, behin Estatuak berretsi ondoren, nahiz eta oraindik ez den lortu hori prestatzeko eta onartzeko beharrezko nazioarteko adostasuna.

¹⁸ Nolanahi ere, ez dago terrorismoaren biktimen beharrak beste delitu larri batzuen biktimen beharrekin konparatu dituen azterketa enpiriko sendorik.

¹⁹ Gida honen oinarri juridikotzat hartzen den nazioarteko arautegi oro eranskinean ikus daiteke; hor, gainera, terrorismoaren biktimei buruzko arau espezifikoak zehazten dira.

Delituen eta botere-abusuaren biktimen eskubideei buruzko arau garrantzitsuena eta osoena da. Nahiz eta Deklarazioa ez den arau juridikoki loteslea, nazioartean eta hemen lege-aurrerapenak inspiratu ditu biktimen eskubideei buruz eta instituzioen betebeharrak buruz.

2) Europako Kontseiluko Ministro Batzordearen Rec (2006) 8 Gomendioa, delitu-biktimei laguntza emateari buruzkoa, 2006ko ekainaren 14an onartu zena. Gomendio horrek Estatu kideei giza eskubideen ikuspegia legedian jasotzea gomendatzen die delituen biktimen esparruan, orobat justizia-administrazioari, osasunari, gizarte-segurantzari, etxebizitzari, hezkuntzari eta enpleguari, besteak beste, loturiko gaiak barne har ditzaten. Orobat, biktimizazioaren efektuei buruzko kontzientziazio soziala eta ikerketa biktimologikoa sustatzeko beharra azpimarratzen ditu.

3) 2012/29/EB Zuzentaraua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2012ko urriaren 25ekoa, delituen biktimen eskubideei, laguntzari eta babesari buruzko gutxieneko arauak ezartzen dituen. Zuzentaru horrek Kontseiluaren 2001/220/JAI Esparru Erabakia ordeztu du. Nahiz eta funtsean prozesu penaletara mugatzen den, behar bezala aplikatzeko arlo prozesualak bestelako alderdiak kontuan hartzea behartzen duten arauak ditu. Zehazki, biktimen tratatu pertsonalizatu eta indibidualizatuaz azpimarratzen du, baita horiekin tratatzen duten pertsona guztien prestakuntza ere. Estatuak Zuzentaru 2015eko azaroaren 16a baino lehen aldatzeko betebeharra dute, eta epe horretan ez badute egiten, herritarrek auzitegiaren aldarrikatu ahal dute.

Biktimen eskubideak eta babesa indartzeko mapa bati buruzko Kontseiluaren Ebazpenak, batez ere prozesu penalei dagokienez (*Budapest roadmap*), Europako beste arau batzuk prestatzea aurreikusten du, Zuzentaruaren aplikazioa errazteko. Ebazpen horrek bigarren mailako biktimizazioa eta biktimizazio errepikatua saihesteko prozedura eta egiturak diseinatzeko beharra azpimarratzen du.

Estévez eta besteren liburuan, (2013, 21) argudiatzen da «eskubideen funtsa ez dela babesa eskaintzen duen ondasuna, baizik eta ondasun hori errespetatzeko edo eskaintzeko gainerako pertsonen dituzten betebeharrak». Hortaz, eskubideek ez dute edukirik, formaltasun hutsa dira, ez badira erlazionatzen eskubide horiek bermatzeko eta testuinguru guztietan exijitzea ahalbidetzeko betebeharrarekin. Dazaren ustez (2014), hau gertatu da 2012/29/EB Zuzentaruarekin: «Kasu gutxi batzuetan izan ezik, eskubideak babesteko neurriak hartzea posible izanik ere, horien galdagarritasuna ez da argia; hau da, eskubide horiek eraginkorrak izan daitezkeen beharrezko bermeak ez daude argi ezarrita (Estatu-botereen betebeharrak), eta askotan botereen erabakiaren mende geratzen dira». Ideia hori Ordineren sarrera-aipamenarekin erlazionatzen da. Ez hainbeste ekonomia- edo finantza-merkatuaren harira, baizik eta, jakina, zenbait eskubideren positibizazioa (zehazki sozialak, ekonomikoak eta kulturalak, titular edo onuradunen helmenari dagokionez eta horien edukiari dagokionez) hein handi batean aurrekontu-egoeraren mende dauden arren, merkatu mediatiko, politiko edo lege-gintzazkoaren harira: hau da, espazio horietako interes ikusgarrien eskaintza eta eskaera.

Biktimaren Estatutuaren Legea, Diputatuen Kongresuaren plenoak 2015eko apirilaren 16an onartutakoa, Estatuko lehen araua da delituen biktimen eskubide prozesualak eta estraprozesualak modu bateratuan jasotzen dituen (Ordeñana 2014; Gómez Colomer 2014). 2012/29/EB Zuzentaru bideratzen duen tresna da²⁰. Dazak (2014) ere kritikatu du, Proiektuaren Zioen Azalpenean, «ez dela aipatzen biktimei entzuteko beharra horien egoera zehatza, delituak eragindako kalteak eta horietatik eratorritako beharrak ebaluatzeko. Pentsa daiteke banakako ebaluazioa biktimak aztertzea, etiketatzea eta erantzunak protokolizatzea dela (baina kritikak ez du esan nahi jarraibide eta protokoloen erabilgarritasun garrantzitsua ukatzea, betiere, aplikatzearen arduradunak hori gauzatzearen beharrezko konbentzitutak badaude eta horretarako beharrezko prestakuntza badute)». Aurrerago, Dazak (2014) aipatzen du: «31. artikulua biktimak babesteko jardura-protokoloak onartzea aurreikusten du. Horiek *Gobernuak onartu behar ditu, Barne Ministerioaren eta Autonomia Erkidegoen bidez*, hau da, goitik. Baina esperientziak esaten ditu edozein protokolo eraginkorra izango bada, implementazioa bideragarria eta efektiboa izango bada, behetiko inplikazioa eta partaidetza beharrezkoak direla protokoloa prestatze, ezagutarazten eta aplikatzen, aplikazio-errealitateen eta arduren ezagutza zuzena duten pertsonak tartean hartuz».

Bestalde, egile horrek aipatzen du **beharrezkoa dela eskubide prozesualen, laguntza ekonomikoaren eta arreata-zerbitzuen edota informazio-laguntza nahiz laguntza psikosozialaren hartzaileak bereiztea**. Gizarte Lanaren ikuspegitik, Caravacak (2015) delituen biktimak eskubideak dituzten subjektu eta esku-hartzeko sozialeko subjektu gisa bereizten ditu. Ikuspegi juridikoago batetik, Dazak (2014) giza eskubideen ikuspegia jorratzen du laguntza-ikuspegia saihesteko, pentsamendu konplexuaren teoria azpimarratuz, globaltasunaren, arduraren eta elkartasunaren pertzepzioa sustatzeko.

²⁰ Ikus 2015ko Zuzentaruaren eta Legean jasotako eskubideei eta betebeharrak buruzko konparazio-taula.

2.1.1. Zenbait ohar konparatu: eskubideen deklarazioak, horien lotura juridikoak eta aplikazio praktikoa

Aurreko eztabaida beste herrialde batzuetan ere gertatu da. Nahiz eta esparru anglosaxoiko *common-law* sistema gurearen desberdina den eta, gainera, Estatuaren kasuan biktimaren prozesu penaleko partaidetzaren arau-aurreikuspen handiagoak ditugun arren, Europako beste sistema prozesal batzuekin konparatuz gero, garrantzitsua iruditzen zaigu aurreko paragrafoen argudioarekin jarraitzea, delitu-biktimen estatutuari buruzko hiru adibide anglosaxoi laburren bidez.

Kanadaren adibidea interesgarria da, Herriaren Defendatzaile edo Ombudsman espezifikoa baitago esparru federalean (<http://www.victimfirst.gc.ca>). Institutuzio horrek *Canadian Statement of Basic Principles of Justice for Victims of Crime* dokumentuan jasotako printzipioak betetzen direla zaintzen du. 1988an, justizia-gaiez arduratzen ziren agente federal eta lurralde-agenteek Biktimei buruzko Kanadako Deklarazioa onartu zuten, Nazio Batuen 1985eko Ebazpenean oinarrituta. Deklarazio hori 2003an aldatu zen. Esparru federalean, 2013an biktimentzako estatutu bat egiteko proposamena kritikatu egin zen, ez zuelako jasotako eskubideak alegatzea ahalbidetzen zuen lotura juridikorik (informazioa, babesa, partaidetza eta erreparazioa) auzitegietan (Perrin, 2014).

Erresuma Batuan Justizia Ministerioaren 2013ko *Code of Practice for Victims of Crime* proposamena aipa daiteke, nahiz eta Erresuma Batuko Ombudsmanak ere kritikatu duen profesionalen arteko ezagutza-falta eta argitasun-falta sortu daitezkeen betebeharren eta erreklamazioak egin ahal izateko prozesuen inguruan²¹.

Estatu Batuetan, *Fiskal Nagusiaren biktimea eta lekukoaren laguntzarako Lerro Zuzentzaileen* lehen orrian (U.S. Department of Justice 2011) adierazten du horietan «behar izango dute» (*shall*) adierazpena erabiltzeak esan nahi duela betebeharra loteslea dela, nahiz eta nolabaiteko diskrezionaltasuna egon zuzentzarauak betetzeko modu onena zein den interpretatzeko orduan. Bestalde, «behar izango lukete» (*should*) adierazpena erabiltzeak esan nahi du deskribatutako zerbitzua eskaintzea espero dela, hori hala izateko arrazoirien bat egon ezean. «Ahal izango dute» (*may*) adierazpena erabiliz gero, zuzentzarau hori jasotzen duten pertsonak erabaki ahal izango dute aplikatzen duten ala ez eta, hala badagokio, nola aplikatuko duten. Azkenik, argitzen da «eskatzen zaie» edo «arrazoizko ahaleginak egin» adierazpenek beren ohiko esanahia gordetzen dutela.

Bestalde, lerro zuzentzaile horietan eskubide eta zerbitzuak bereizi egiten dira; hartara, biktimea batek zenbait zerbitzu eskuragarri izan ditzake, baina ez auzitegietan eska daitezkeen zenbait eskubide. Delituen Biktimen Eskubideen Legea (*Crime Victims' Rights Act* –CVRA- 2006koa, eta 2009an aldatua) biktimei zenbait eskubide aitortzen zaizkie auzitegi federaletan aipa daitezkeen zenbait kasu penaletan. Eskubide horiek biktimentzako zerbitzuetatik bereizi behar dira, Biktimen Eskubide eta Erreparazio Legea jasotzen direnak (*Victims' Rights and Restitution Act* –VRRRA-, 2006koa); horretan, zenbait funtzionario delituen biktimei zerbitzu jakin batzuk eskaintzera behartzen dira, ikerketa penala hasten den unetik. Nolanahi ere, nolabaiteko gainjartzea hautematen da eskubide eta zerbitzuen kontzeptuen artean eta desberdintasunak daude biktimea nor den errekonozimenduan.

2.2. Terrorismoaren biktimei buruzko barne arautegia

Giza eskubideen espezifikazio-prozesuaren barruan eta herrialde bakoitzaren testuinguruaren harira, **Espainian** legedia espezifikoa aurreratua dago terrorismoaren biktimei dagokienez, eta horrek zenbait eskubide eta espektatiba aitortzen dizkie (Varona eta beste, 2009), nahiz eta oraindik bidea egiteko dagoen horien edukiaren egokitzapenari eta aplikazio efektiboari dagokionez. Modu orokorrean, honako hauek aipatu daitezke:

- A) 29/2011 Legea, irailaren 22koa, terrorismoaren biktimak aintzatetsi eta haiei osoko babesa ematekoa.
- B) 671/2013 Errege Dekretua, irailaren 6koa, Terrorismoaren biktimak aintzatesteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen Erregelamendua onartzen duena.

1. artikulua arabera, 29/2011 Legearen xedea hau da: «terrorismoaren biktimak errekonozitzea eta kalte-ordain, laguntza, prestazio, berme eta kondekorazio esparru bat ezartzea, ahal den heinean, ekintza terroristak biktimgan eta haien senideengan, nahiz ekintza terroristaren ondorioz

²¹ Ikus haren ohar eta gomendioak hemen:

http://www.ombudsman.org.uk/_data/assets/pdf_file/0003/20919/2013-05-10-Letter-Victims-Code-Consultation-Improving-the-Code.pdf.

kalteak jasan dituzten pertsonengan, dituen ondorioak errekonozitzeko eta arintzeko». Legearen balio eta helburuei dagokienez, 2. artikuluan honako hau dio:

«1. Lege honek oroimenaren, duintasunaren, justiziaren eta egiaren balioak ditu oinarri. Oroimena, biktimei egin zaien aitorten soziala eta politikoa babesteko eta bizirik eutsiarazteko. Duintasuna, biktimengan Zuzenbide Estatu demokratikoaren defentsa sinbolizatuz mehatxu terroristari aurre egiteko. Justizia, biktimei kalte-ordaina emateko, babesgabetasun-egoerak saihesteko eta terroristak kondenatzeko. Egia, ekintza-terroristek eragiten duten giza eskubideen urraketa agerian jartzeko.

2. Balio horiek beteko badira, Legeak zenbait neurri egituratzen ditu, Estatuko Administrazio Nagusiak eta Administrazio Publiko Eskudunek sustatu eta ezarri beharrekoak, honako helburu hauek lortze aldera: a) Terrorismoaren biktimen duintasuna eta oroimena errekonozitzea eta sustatzea, eta biktimekiko erreparazio efektiboa eta justizia bermatzea. b) Terrorismoaren biktimei babes integrala eskaintzea. c) Biktimei ordaina eskaintzea, Legean jasotako kalte-ordainen eta laguntzen bidez, ekintza terroristaren ondorioz izan dituzten kalte pertsonal eta materialengatik. d) Terrorismoaren biktimen arretarako neurriak sendotzea, botere publikoei tresna eraginkorrak eskainiz babes sozialaren, zerbitzu sozialen eta osasun-zerbitzuen esparruan. e) Terrorismoaren biktimen eskubideak errekonozitzea, Administrazio Publikoen aurrean eskatu daitezkeenak, eta hartara ezarritako zerbitzuak modu bizkor, garden eta eraginkorrean eskuratuko direla ziurtatzea. f) Legean jasota dauden kalte-ordain, laguntza eta prestazioak lortzeko beharrezko administrazio-izapideak malgutzeko eta koordinatzeko mekanismoak ezartzea. g) Biktimen trataera prozesalean esparru espezifiko bat ezartzea, batez ere zati diren prozesuetan. Gizarte zibiletik terrorismoaren aurka diharduten elkarte, erakunde eta entitateen lankidetzeta eta partaidetzeta sustatzea. h) Talde terroristen eta horien ingurunearen mehatxu eta indarkeriaren xede diren pertsonak errekonozitzea eta laguntzea».

Bere aldetik, **EAEn**, honako arau nagusi hauek aipatzekoak dira:

- C) 4/2008 Legea, ekainaren 19koa, terrorismoaren biktimei aitortpena eta erreparazioa egitekoa.
- D) 290/2010 Dekretua, azaroaren 9koa, terrorismoaren biktimei laguntza integrala emateko sistema garatzen duena.

4/2008 Legearen helburua hau da: «terrorismoaren biktimak errekonozitzea eta ekintza terrorista jasan duten pertsonen babes- eta laguntza-sistema bat ezartzea, ekintza horri loturiko orotariko kalteak erreparatzeko eta arintze aldera» (1. artikulua).

3. artikuluan eta hurrengoetan, terrorismoaren biktimen lau eskubide jasotzen dira:

- a) justizia,
- b) duintasuna,
- c) erreparazioa, eta
- d) partaidetzeta.

7. artikulua eta hurrengoak biktimen eta gizartearen eskubideak dira:

- e) egia jakiteko eskubidea, eta
- f) oroimenerako eskubidea.

Azkenik, 9. artikuluan EAEko herritarren eskubide gisa jasotzen dira bakea, askatasuna eta bizikidetzeta izateko eskubidea.

10. artikuluan eta hurrengoetan «laguntza-sistema integrala» arautzen da, erreparaziorako administrazio-prestazio eta -neurri gisa. Horiek guztiak «bateragarriak dira interesdunek beste administrazio batzuetatik jaso ditzaketen laguntzekin, betiere, guztien baturak ez bada gainditzen kaltearen zenbatekoa, ez bada jardura neurritz gaindi finantzatzen edota ez bada ematen den laguntza-modalitate zehatzaren edukia bikoizten» (10. 2 artikulua).

Terrorismoaren biktimei laguntza integrala emateko sistema garatzen duen azaroaren 9ko 290/2010 Dekretuaren 2. artikuluan honako jardura-printzipio hauek jasotzen dira:

1. *Laguntza-sistema integrala aplikatzean, modu lehenetsian, honako printzipio eta xede hauek jorratuko dira, ekainaren 19ko 4/2008 Legearen 5.2. artikuluekin bat:*

-
- a. Ahal den heinean, biktima kaltea eragin aurretiko egoerara itzularaz dadin saiatzeara.
 - b. Biktimaren askatasuna, identitatea, familia-bizitza, bizitza soziala eta politikoa berrezar dadin erraztea.
 - c. Biktima bere ohiko egoitzara itzul dadin eta bere enplegua baldintza egokietan itzul dadin sustatzea edo, hala badagokio, egoitza aldatzea eta laneratzea errazteko politika sustatzea.
 - d. Babes- eta laguntza-sistemako prestazioak biktimaren egoerak eskatzen duen bizkortasun maximoarekin eskuratzen direla bermatzea.
 - e. Biktimaren eguneroko bizitzan eragiten duten arloak artatzea, ekintza terroristak esparru horietan eragindako kalteak arintzen dituzten ongizate-baldintzak sortze aldera.

2. Prozedurak zuzentzeko eta ebatzeko orduan, honako printzipio hauek nagusituko dira:

- f. Biktimen aldeko tratua printzipioa, haien zaurgarritasun- eta desberdintasun-egoera berezia kontuan hartuz, saiaturik prozedurak ez dituela prozesu traumatiko berriak eragiten.
- g. Bizkortasunaren printzipioa, laguntza edo prestazioak errekonozitzea zailtzen edo luzatzen duten izapide formalak saihestuz. Ildo horretan, interesdunari ez zaio eskatuko ageriko jazoerak edo baldintzak egiaztatzen dituzten dokumentuak ekartzea, jazoera horiek jarduten duen administrazioaren artxibo edo aurrekarietan badaude.
- h. Hurrentasun-printzipioa; horretarako, Terrorismoaren Biktimen Arretarako Zuzendaritza biktimekiko harreman zuzenerako, eskaerak aurkezteko eta prestazio eta laguntza desberdinak kudeatzen dituzten instituzioekiko bitartekaritzarako bide lehenetsia izan dadin saiatu behar da, Dekretu honetan jasotzen den moduan.
- i. Erakunde arteko lankidetzaren eta leialtasun instituzionalaren printzipioa.

Bai Estatuko eta bai EAEko arautegietan, aurreko azterketa batean nabarmendu zen bezala (de la Cuesta, 2014), terrorismoaren biktimekin tratatzen duten administrazioetan partaidetzazko tratua pertsonalizatu eta/edo indibidualizatu eskaintzeko beharra jasotzen da.

«Adoretu egiten naute instituzioen aldetik izan ditudan maitasun eta esker on erakustaldiek, eta nire semearen heriotza ahazten ez dela jakiteak» (RC95 2013).

Azken batez, kapitulu honetan azaldutako argudioetatik (bai biktimologikoak eta bai arautegiei lotuak), ondoriozta daiteke terrorismoaren biktimekin tratatzeko jardunbide egokien gida bat prestatzea egokia dela. Horren helburua bigarren mailako biktimizazioa saihestea eta biktimizazio terroristaren berezitasunei arreta ematea da.

III. Zein dira biktimak eta zer esan nahi du biktima izateak?

«Biktimak ezin dira inolaz ere bere sufrimendua besterik ez bailitzan tratatu» (Arias 2012, 29)

Terrorismoaren biktimak terrorismoaren delitua jasan duten pertsonak dira²². Biktimaren kontzeptua balorazio-termino bihurtu da, eta ez da soilik deskribatzailea. Beharbada ezin du bere jatorri etimologikotik libratu (Tamarit 2013). Nolanahi ere, ikuspegi zientifiko batetik, termino hori errealitate konplexu baten ezagutza eta azalpena sistematizatzeko erabiltzen da, oinarrian hartuta biktima izatea ez dela gizakien arteko barrera bat, baizik eta, bestalde, guztiok banatzen dugun humanitateari eragiten diola, baita ukatzen dutenei ere²³.

«Ez gintuzten bost urte igaro arte errekonozitu, eta horrek are gehiago biktimizatu gintuen» (GDH 2013).

1. Kontzeptu juridikoa

1.1. Biktimei buruzko arautegi orokorraren inklusioak eta eskusioak

Tradizionalki, Zuzenbide penalean biktima honela definitzen da: ekintza kriminal bat jasaten duen subjektu pasiboa edo pertsona, edota ekintza horren ondorio kaltegarriak bere buruarengan, bere ondasunetan edo eskubideetan sufritzen dituena. Biktima mota desberdinei buruzko arautegi espezifikoan biktima-egoera errekonozitzeko ezartzen diren baldintzak ezartzen dira, zenbait eskubide eta/edo prestazioren titular izateari dagokionez.

Esparru penal eta prozesalean, biktimaren «berpizkunde» prozesua aipatzen da justizia penalaren arloan. Zenbait egilek hemen biktimen eta arau-hausleen eskubideek talka egin dezaten arriskua ikusten dute, baina eskubide arteko talkak biktimen esku-hartzea edozein izanik ere gertatzen dira eta ohikoak dira esparru sozial eta juridikoan; horiek ebatzi egin behar dira, Zuzenbide Estatu demokratiko baten arau eta kulturarekin bat.

Jarraian testuak jasotzen da gai horretan esanguratsuenak diren nazioarteko arau-testuetan eta Biktimaren Estatutuaren Espainiako Legean jasotzen den biktimaren definizioa.

NAZIO BATUEN ERAKUNDEAREN ASANBLADA NAGUSIAREN 1985EKO 40/34 EBAZPENA, delituen eta botere-abusuaren biktimentzako oinarritzko justizia-printzipioei buruzko Deklarazioa onartzen duena:

A. Delitu-biktimak

1. «Biktimatzat» hartuko dira estatu kideetan indarrean dagoen zigor-legeria —botere-abusua galarazten duena barne— urratzen duten egite edo ez-egiteen ondorioz, banaka edo taldeka, kalteak (lesio fisiko edo mentalak barne), sufrimendu emozionala, galera finantzarioa edo oinarritzko eskubideen galera nabarmena jasan dituztenak...

2. Delitugilea identifikatu, atxilotu, auzipetu edo zigortu egin ote duten alde batera utzita, eta delitugilearen eta biktimaren arteko familia-lotura edozein delarik ere, pertsona bat biktimatzat hartu ahal izango da, Adierazpen honen arabera. Era berean, biktima adierazpenaren barruan daude, hala dagokionean, bai biktimarekin harreman hurbila duten senitartekoak eta haren ardurapean dauden pertsonak, bai eta arriskuan zegoen biktimari laguntzean edo biktimizazioari aurre egitean kalteak jasan dituzten pertsonak ere.

²² Ikus lan honen bigarren oin-oharra.

²³ Atal honetan Antonio Beristain Omentzeko egin zen IV. Topaketaren barruan egindako zenbait hausnarketa jasotzen da; topaketa hori IVAC/KREIk antolatu zuen 2014ko azaroaren 27an (Varona 2014).

3. Adierazpen honetako xedapenak pertsona guztiei aplikatu ahal izango zaizkie, arrazagatik, koloreagatik, sexuagatik, adinagatik, hizkuntzagatik, erlijioagatik, herritartasunagatik, politika arloko edo bestelako iritziengatik, iritzi edo ohitura kulturalengatik, egoera ekonomikoagatik, jaiotzagatik edo familiaren egoeragatik, jatorri etniko edo sozialagatik edota eragozpen fisikoengatik inolako bereizketarik egin gabe.

2012/29/EB ZUZENTARAUA, URRIAREN 25EKOA, delituen biktimen eskubideei, laguntzari eta babesari buruzko gutxieneko arauak ezartzen dituen:

1. Zuzentarau honi begira, honako definizio hauek hartuko dira kontuan:

a) «biktima»,

i) kalteak jasan dituen pertsona fisikoa, batez ere lesio fisikoak edo burukoak, kalte emozionalak edo kalte ekonomikoak, zuzenean arau-hauste penal batek eraginda,

ii) heriotza delitu batek zuzenean eragin dion, edota pertsona horren heriotzaren ondorioz kalteak jasan dituen pertsona baten senideak;

b) «senideak», bikotea, biktimarekin bizi den pertsona eta harekin harreman estua eta konprometitua duen pertsona, egoitza komunean eta modu egonkor eta jarraituan, lerro zuzeneko senideak, anai-arrebak eta biktimaren karguko pertsonak;

2. Estatu kideek prozedurak ezarri ahal izango dituzte:

a) Zuzentarau honetan ezartzen diren eskubideak erabil ditzaketen senideen kopurua mugatzeko, kasu bakoitzeko baldintza espezifikoak kontuan hartuz, eta

b) 1. atalean, a) letran, ii) tartekian aipatzen denari loturik, zehazteko zer senidek duten lehentasuna Zuzentarau honetan ezarritako eskubideak erabiltzeko.

Zuzentarau honetan salatzen duten biktimentzako eskubideak zehatzen diren arren, 8. 5 artikuluaaren arabera:

Estatu kideek bermatuko dute biktimei laguntzeko zerbitzuak ez egotea biktimak arau-hauste penal baten salaketa formal bat aginte eskudun baten aurrean aurkeztearen mende.

Biktimaren Estatutuaren Legea, 2015eko apirilaren 16an Kongresuak onartutakoa, 2012/29/EB Zuzentaraua ordezkatzeko duena:

2. artikulua: Lege horren xedapenak aplikagarriak dira:

a) Biktima zuzen gisa, bere pertsona edo ondarean kalte bat jasan duen pertsona fisiko orori, batez ere lesio fisiko edo psikikoak, kalte emozionalak edo kalte ekonomikoak direnean, zuzenean delitu bat egi-teak eraginda.

b) Zeharkako biktima gisa, delitu baten ondorioz gertatu den pertsona baten heriotza edo desagertzea denean, jazoeren arduradunak badira salbu:

1. Legez bananduta ez dagoen bikotekidea eta legez bananduta ez dagoen bikotekidearen edo biktimaren seme-alabak, edota biktimaren heriotzaren edo desagertzearen unean haiekin bizi ziren pertsonak; heriotza edo desagertzearen unera arte biktimarekin erlazionatuta zegoen pertsona, harreman afektibo baten bidez, eta horren seme-alabak haiekin bizi zen biktimaren heriotza edo desagertzea gertatu arte; haren guraso eta senideak lerro zuzenean edo zeharka, bere zaintzapean dauden hirugarren graduaren barruan, haren tutoretzaren mendeko pertsonak edo haren familian hartuta zeudenak.

2. Aurrekotik egon ezear, lerro zuzeneko gainerako senideak eta seme-alabak, modu lehenetsian, horien artean, biktimaren ordezkaritza legala duena.

Lege honen xedapenak ezin zaizkie aplikatu delitutik eratorritako kalteak jasan dituzten hirugarrenei.

Biktima-izaera errekonozitzean ez du eraginik pertsonaren herritartasunak edo administrazio-estatutuak. Dena den, legea kritikatu da, besteak beste, hilketak edo bahiketak ez diren bestelako delituen zeharkako biktimak kanpo utzi dituelako, terrorismoaren biktimei buruzko legedia espezifikoak aldekoagoa izateari eragin gabe.

1.2. Terrorismoaren biktimei buruzko Espainiako eta EAeko arautegien azterketa partikularra

1.2.1. Estatuko arauak

Espainiako arautegian, hartzaile orokorrak (29/2011 Legearen 3. artikulua)²⁴ y eskubide eta prestazioen **titularrak** bereizten dira, legeak arautzen dituen artean (4. art.); Lege horren 14. artikuluan zenbait arlo mugatzen dira. 5. artikuluan, pertsona mehatxatuak «arreta berezia eskatzen duten objektu» gisa aipatzen dira²⁵.

Barne Ministerioaren webgunean zehazten den bezala²⁶, ohiko laguntzak eta prestazioak errekonozitzeko bete beharreko baldintzak eta ezohiko laguntzei buruzko arautegiak desberdindu egin behar dira. Halaber, gida honetarako bereziki interesgarria izateagatik, etxex etxeko arreta-programa aipatuko dugu.

1) Laguntza eta prestazio arruntak onartzeko baldintzak:

Lege honetan jasotako egitateengatik eta kalteengatik erantzukizun zibil gisa kalte-ordaina jasotzeko eskubidea epai irmo bidez aitortuta daukaten pertsonak.

Halako epairik izan gabe, delituak epaitzeko dagozkion eginbide judizialak egin direnean edo zigor-prozesuak abian daudenean. Kasu horietan, Estatuko Administrazio Orokorraren eskumeneko organoaren aurrean, zuzenbidean onargarria den edozein frogabidez egiaztatuko dira biktima edo eskubideduna dela, jasandako kalteak zer-nolakoak izan diren, ekintza eta gertaera eragileak nolakoak izan diren eta lege eskatutako gainerako betekizunak betetzen direla.

2) Pertsona mehatxatuei zuzendutako ezohiko laguntzak ohiko laguntzekiko bateragarriak dira:

Barne Ministerioak ezin izango ditu ezohiko laguntzak eman ohiko laguntza eta kalte-ordain erregimenek behar bezala estaltzen ez dituzten pertsonen edo familien behar-egoerak arintzeko, honako kasu hauetan:

Kalte pertsonalen kasuan, laguntzek behar sozialak, osasun-beharrak, behar psikologikoak eta hezkuntza-beharrek estali ahalko dituzte.

Kalte materialen kasuan, berriz, etxebizitza egokitze edo aldatzeko gastuak ordaintzeko izan daitezke laguntzak, atentatu terroristak eragindako ondorioengatik beharrezkoa dela ikusten bada, bai eta ekintza terroristaren ondorioz izan daitezkeen beste behar pertsonal edo familiak batzuk ordaintzeko ere.

Biktimek edo haiekin bizi diren senideek eskatu ahalko dituzte, edota Barne Ministerioak ofizioz sustatu ahalko ditu, hautemandako beharra artatzeko.

Erakunde terroristen mehatxuak edo indarkeria zuzena eta errepikatua jasan izana ziurtatzen duten pertsonak ezohiko laguntzak jasotzeko eskubidea izango dute, udalerria aldatzeko, etxebizitza uzteko, eskolaratze-gastuetarako eta egoera horrekin harremana duten bestelako gastuetarako.

3) Azkenik, terrorismoaren biktimen etxex etxeko arreta-programaren onuradun gisa, Barne Ministerioaren informazio-liburukiak honako hau dio:

Programaren hartzailea terrorismoaren biktima eta haien senideak dira. Bisitetan lehentasunak ezartze aldera, zenbait irizpide hartuko dira kontuan, hala nola pertsonak duen baliaezintasun iraunkorra edota banakoaren behar ekonomikoa, soziala edo familiarra. Hartara, esku-hartzean honako talde hauek lehenetsiko dira:

24 Artikulu horretan terroristotzat zer hartzen den definitzen da. 3. artikulua Hartzaileak (4/2008 euskal legearen 2. art.).

Lege hau aplikagarria izango da ekintza terrorista bat jasaten duten pertsonen kasuan, ekintza terrorista honela definituta: konstituzio-ordena iraultzea edo bake publikoa larriki asaldatzeko helburua duten erakunde edo talde kriminaletako kide diren pertsonak gauzatutako ekintzak. Halaber, aurreko paragrafoan adierazitako helburuak lortzera zuzendutako ekintzen biktimei ere aplikatu ahal izango zaie, baita arduradunak erakunde edo talde kriminaletan integratutako pertsonak ez direnean ere.

3 bis artikulua. Legean xedatutako laguntzak eta prestazioak jasotzeko baldintzak. (Irailaren 17ko 17/2012 Legeak aldatzen duen 2/2012 Legeak, uztailearen 9koak erantsia)

1. Ondorengo egoera hauetakoren batean daudenean jasoko dituzte lege honetan araututako laguntzak eta prestazioak:

2. Lege honetan aitortutako laguntzak eta prestazioak emateko garaian, indarkeriazko delituen biktimei kalte-ordainak emateari buruzko Europako Hitzarmenean finkatutako printzipioak beteko dira.

Azken klausula horren interpretazioak polemika eragin du, izan ere, erakunde terroristekin berekin erlazionatutako pertsonen senideak biktima gisa errekonozitzeko aukera kanpo uztea ahalbidetu du.

25 Ikus, baita, 671/2013 Dekretua, laguntza, ordain, kalte-ordain eta kondekorazioen hartzaileak aipatzen dituen (3. artikulua eta, mehatxatuei dagokienez, 5. artikulua); 6. artikuluan eta hurrengoetan titularrak aipatzen dira.

26 Bid. <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/ayudas/a-victimas-de-actos-terroristas/requisitos>.

* Hildakoen senideak.

* Ezindu handiak edo baliaezintasun iraunkorra duten pertsonak.

* Bestelako biktima zuzenak eta senideak, behar sozial edo ekonomikoa nahiz familia-beharra edo bestelako behar berezia dutenak, esku-hartze soziala justifikatzeko.

Horretan, barne hartuko dira aurreko kasuetan jasotzen diren biktimak eta senideak eta beste instituzioren baten deribatu dituenak.

1.2.2. Euskal araudia

4/2008 Legearen 2. artikuluan, aplikazio-esparruari dagokionean, honako hau adierazten da berariaz: «Lege honetan aitortzen diren eskubide eta prestazioak ekintza terroristen biktima zuzenengana eta horien senide edo hurbileko pertsonengana heltzen dira, kasuan kasu adierazten diren baldintzetan».

Arautegitik kanpo, interesgarriak dira kanpotik epe ertainean eta epe luzean ebaluatu beharreko programa espezifikoak. Horrela, 2014ko maiatzean, Gertu Programa onartu zen (*Biktimen arreta pertsonalizatua eta partaidetza indartzea*), Eusko Jaurlaritzaren Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza Nagusia Bakegintza eta Bizikidetzarako 2013-2016 Planaren barruan, hildako pertsonen senideei zuzenduta; azalpen-dokumentuan adierazten den moduan, bi ardatzetan oinarritzen da:

- a) arreta (entzutea, identifikatzea eta erantzutea ahalbidetzeko).
- b) partaidetza (haien testigantza etorkizuneko Oroimen eta Bizikidetzarako Institutuaren barruan oroimena eraikitzearen zati gisa grabatzea ahalbidetzeko).

Hauek dira hiru helburu nagusiak:

- a) biktimen, instituzioen eta gizartearen arteko hurbiltasuna sustatzea;
- b) estali gabeko beharrei erantzutea;
- c) eta biktimen ahalduntzea sustatzea.

2. Kontzeptu biktimologikoa: haien dimentsio objektibo eta subjektiboak integratzea

2.1. Gertaera traumatikoa

Lan honetan, biktimaren arau-kontzeptuaz haratago joan nahi dugu. Adiera zabalean, Biktimologiaren zenbait teoriarik, hala nola Dussich-ek besteak beste, defenditzen dute -diziplinaren autonomiaren ildo berean- biktimak direla izaera fisiko, material edo emozionala duen eraso bidegabe baten (nahita edo nahi gabe) ondorioengatik edo jazoera traumatiko batengatik ondorez emozionala sufritzen duten pertsonak²⁷. Gertaera traumatikoak hau esan nahi du:

- a) ongizate fisiko eta/edo psikologikoan kalte larria eta/edo mehatxua den jazoera edo jazoerak;
- b) botere-desorekaren aurreko esperientzia traumatikoa, iraina, erruduntasuna, lotsa, traizioa, konfiantza-falta, isiltasuna, segurtasun-falta... eragiten dituen, pertsonaren balioen, adinaren, laguntzen eta abarren arabera; eta
- c) aurkako efektuak edo ondorioak (neurritz gairik gabeko zaintza, antsietatea, saihestea, depresioa...). Ildo horretan, Echeburúa irakasleak azaltzen duen moduan, trauma batean oinarritutako «iraina, babesgabe sentitzea eta segurtasun-sentsazioa haustea» da, intentsitate handiz eta kontrolrik gabe edo ezustekoan, batez ere pertsona batek beste pertsona baten aurka nahita egindako zerbait denean.

²⁷ Kontzeptu honen egokitzapena Echeburúa irakasleak erabiltzen du EHUren Esperientzia Traumatikoen Biktimei buruzko Gradu osteko eskolatan. Gaur egun, ikuspegi filosofiko batetik, Ikerketa Zientifikoen Goi-mailako Zentroa ikerketa-proiektu bat egiten ari da biktimaren kontzeptuari eta sufrimenduari buruz; José Antonio Zamora Zaragoza eta Manuel Reyes Mate Rupérez ikertzaileak ari dira hori zuzentzen eta IVAC/KREI parte hartzen ari da.

«Nire aitak biziaz ordaindu zuen atentatu terrorista bizitzearen esperientzia erabat suntsitzailea izan zen. Nire kasuan, nahiz eta terroristen helburua zela jakin... (gainera urte haietan hilketak sarri gertatzen ziren, ia egunero) inoiz ez da gertatzen denean bezain izugarria. Bizitzan inflexio-puntua da. Ezer ez da berdin, eta ez da inoiz izango. Zure bizitzaren gainerako alderdiak tristura-orban batekin lausotuta geratzen dira eta egunero ahalegintzen zara borrokatzen eta aurrera egiten. Urteak pasatzen dira eta etsipenaren aurka borrokatzen jarraitzen duzu; bizitzak jarraitu egiten du baina bidegabekeria izugarria, zentzugabekeria, gertatu direlako pertzepzioa eta bakardadea beti dituzu lagun. Nik beti imajinatzen dut nire bihotzaren hondoan itxita dudan ate bat eta, noizean behin, ireki egiten da lastura agerian utziz; gero burugogor saiatzen naiz atea berriro ixten, bizitzen jarraitu ahal izateko» (E 2012).

Biktimologiak agerian utzi du delituen biktimen instrumentalizazio eta ikusezintasunetik haien behar, eskubide eta protagonismoa aldarrikatzeraino egon den eboluzioa. Eboluzio hori, zati batean, Holokaustoaren oroimenak eta biktimen mugimenduen aktibismoak azaltzen du. Nolanahi ere, gaur egun aipatzen den protagonismoa, erreala baino, erretorikoa delako ebidentzia dago. Hori gerta daiteke nolabaiteko manipulazioa dagoelako, sufrimenduaren erabilera politikoa protagonismo gisa mozorrotzen delako.

Biktimologiatik, «biktima» terminoaren egokitzapena ere jorratu da, zati batean biktimen zenbait kolektibok zalantzan jarri dutelako. Termino juridikoek ez dute erabat asebetetzen horietako batzuk adierazi nahi duten errealitatea (esparru juridikoan erabiltzen direnak alde batera utzita: subjektu pasiboa, kaltetua, kaltearena edo samindua). Egungo Kriminologian erabiltzen den «kriminaltasunaren diana edo xede» terminoa ere ez da egokia. Zenbait biktima-elkarte eta ikertzailek «bizirik irten dena» nahiago dute. Batetik, bizirik irten diren pertsonak hildako pertsonen zeharkako biktima gisa aipatzen dira, baina baita biktima terminoaren ordeztatzeko termino gisa ere, ez delako hain pasiboa eta estatikoa biktimizazio-fenomenoarekiko. Ildo horretan, zenbait adituk nolabaiteko errehabilitazioa lortzearekin erlazionatzen dute. Era berean, bizirik irten diren pertsona adierazpena erabiltzea politikoki zuzena izateagatik kritikatu da, gertatzen zaigunaren aurrean jarrera aldatzea gakoa dela esaten digun kultura batean; hartara, nolabait, biktimak erruduntzen dira berriz eta ez da ikuspegia bidegabekeria sozialetan eta konpromiso sozial eta politiko baten premian jartzen.

Ildo horretan, saihestu egin behar da bai biktimak erruduntzea eta bai haien idealizazioa ere, gizarteko gainerako pertsonen erabat desberdinak balira bezala. Tamarit-ek (2013), besteak beste, ohartarazten du arriskutsua direla biktimaren egoera patologia gisa ikustea, dikotomia-ikuspegia izatea eta politizazioaren eta bereiztearen aurkako efektuak.

Horregatik guztiatik interesatzen zaizkigu Biktimologiak eskaintzen dituen biktima terminoaren adiera zabalagoak. Beharrezkoak dira, biktimizazioa delituaz eta prozesu penalaz haratago doalako. Gainera, batez ere biktimizazio terroristetan, jazoera asko ez dira epaitzen edo zigortzen (jazoerak ez dira argitzen, iraungi egiten dira, ez da egile arduraduna identifikatzen eta abar). Hori guztia, biktimetan espektatiba faltsuak ez sortzeari eragin gabe eta biktimatzat hartzeko bete beharreko baldintzak argitzeari eragin gabe, laguntza onartzen dieten edo eskubideak bermatzen dizkieten arauetan (inoiz ez dute erabat asebetetzen biktima potentzialen kolektiboa, bere izaera orokorra dela eta ezin dituelako kasu posible guztiak jaso).

José Antonio Zamorak eta Manuel Reyes Matek azpimarratzen duten bezala, biktimaren kontsiderazio soziala izateko bi errekonozimenduk egon behar dute:

- a) sufrimendu baten errekonozimendua, beharbada ez dagoena distantzia baldin badago (fisikoa edo enpatikoa);

b) izaera toleraezinaren errekonozimendua. Biktimak injustizia ikusgai egiten du, justifikaziorik ez dagoenean, eta humanitate banatuan errekonozimendua eskatzen du, ez soilik bere sufrimenduaren bizipenean (Arias 2012).

«Kideek gertatzen zaizunaz erruduntzen zaituzte edo zuhurtziarik gabe jarduten duzula uste dute... beren burua justifikatu behar dutelako; honi gertatzen zaio eta niri ez...» (PR 2011).

«Gero familiari gerta dakiokeenaz erruduntzen zara» (PR 2011).

«Zenbait senide, bizilagun edo lagunek ere, batzuetan, mehatxuaz erruduntzen zaituzte edo esaten dizute zuhurtziarik gabe edo ausarkeriaz jokatzeko ari zarela» (PR 2011).

2.2. Biktimizazio zeharkakoa, anizkoitza eta ezkutua eta horren dimentsio objektibo eta subjektiboak

Aurreko orrietan biktima zuzen edo zeharkakoei buruz aritu gara. Horrela aitortzen du aipatutako arautegiak, nahiz eta izaera murriztailearekin. Jarraian, kontzeptu hori eta biktimizazio-prozesuetan eta horien efektuetan garrantzitsuak izan daitezkeen beste kontzeptu batzuk argituko ditugu.

Zeharkako biktimizazioa²⁸: zeharkako biktimizazioa biktima zuzenarekin harreman estua duten pertsonena da, hau da, lotura batek egon behar du; senidea izan daiteke, edo afinitatearen edo lanaren ondorioz kaltetutako pertsonari lotutako pertsona bat. Oro har, legeek zeharkako biktimizatzen ezartzen dituzte, biktima zuzena hiltzen den kasuen erreparazio zibilerako, biktima zuzenaren bikotekideak, seme-alabak eta gurasoak. Biktimei arreta ematen dieten pertsonak ere (osasun- eta larrialdi-langileak, polizia, biktimen arreterako zerbitzuetako kideak eta abar) zeharkako biktimizazioa jasan dezakete eta, terrorismo-delituetan eta antzekoetan, gizarte osoa har daiteke zeharkako biktimizatzen biktimizazio lauso gisa deritzen prozesuetan.

«Gai tabua zen, beharbada babesteko... inoiz ez dugu jakin sentitu ahal izan duen mina ... bakoitzak bere erara bizi izan du, ez dakit zergatik, beharbada bakoitzaren indarrarengatik; anai-arreba guztietatik, bakarrak izan zituen arazo larriak..., hilago zegoen bizirik baino... Buru bakoitza mundu bat da... Ez genuen psikologo batengana joateko aukerarik izan eta askotan ez zenuen ezer esaten, kalte gehiago ez eragiteko... Urteen ondoren, gauzak ateratzen dira... adituek zenbait hilabeteko epea aipatzen dutenean errekuperatzeko, ez dut uste hala denik» (GD3J 2013).

28 Termino horiek, orobat bigarren mailako biktimizazioa, EHUren Kriminologia graduko Biktimologia ikasgaiko ikasleek landu dituzte 2014-2015 ikasturtean, Gema Varona irakaslearen zuzendaritzapean, eta eraikitze-prozesuan den Biktimologiaren Euskal Sozietatearen webguneko online Hiztegian jasota daude (<http://www.sociedadvascavictimologia.org>).

Biktimizazio anizkoitz eta kronikoa: Biktimizazio anizkoitza (edo polibiktimizazioa) dagoenean, subjektu bat jadanik arau-hauste penal baten biktima izan da behin baino gehiagotan, bai arau-hauste berarena edo beste batean, aldi zehatz batean edo bizitzan zehar. Biktimizazio kronikoa (edo biktimizazio errepikatua edo birbiktimizazioa) biktimizazio anizkoitza da, oro har arau-hauste mota berarena edo erlazionatutako arau-hausteen, denbora-tarte luze batean. Hori zenbait hilabetez edo urtez mehatxupean egon den biktima baten kasua litzateke. Ikerketek agerian uzten dute biktimizazio anizkoitzaren forma desberdinek eragin nabarmena dutela (batez ere biztanleriaren zenbait segmentutan), eta hori biktima-kontzentrazioaren kontzeptuarekin erlazionatuta dago.

Biktimizazio ezkutua: biktimizazio ezkutuari Kriminologian «landa ilun», «zifra beltz edo gris», «kriminalitate sorra» edo «delitu ikusezin' deritzo'. Salatzen ez diren, argituta ez dauden edo estatistiketan zenbait arrazoiengatik erregistratuta geratzen ez diren biktimizazio-prozesuak dira; halakoek eragin handiagoa izan dezakete terrorismo-delituen kasuan, homizidioetatik eta zauri larrietatik kanpo. Beraz, errealtate estatistikoko kriminal eta biktimalaren azterketa bat egitekotan, jazoera hori hartu behar da oinarri gisa, egiaztatzeko alderdien baturak inoiz ez digula guztizkoa emango. Zifra beltz hori aldatu egiten da biktimizazioan eragiten duten faktore eta testuinguruen arabera eta biktimizazioaren aurreko erreakzioaren arabera; dena den, errealtate bat izanik ere, terrorismoaren biktimekin lan egiten duten pertsonak saiatu behar dute beren ekin-tzak hain ikusgaiak ez diren biktimetara ere irits daitezen.

Biktimizazioaren errealtateko zenbait zona ezagutza juridiko eta biktimologikotik kanpo geratzen dira. Dimentsio subjektiboa ere ezagutza da eta jabe izan behar dugu emozio eta sentimenduak, batez ere horietako batzuk, jazoera eta definizio juridikoak baino manipulagarriagoak direla, azken haiek ere interpretazioetara irekita dauden arren.

Biktimologian **dimentsio** objektibo eta subjektiboak bereiztea interesatzen zaigu. Lehenen artean, biktima gisa errekonozitzeko legezko baldintzak aipatzen dira; baina ez hori bakarrik, alegia, baita deliturik gabeko biktimak (ez daudelako biktimatzat tipifikatuta legedia horretan) edota arau-hauslerik gabeko biktimak ere (ezin izan direlako identifikatu, atxilotu, epaitu eta/edo zigortu). Dimentsio subjektiboei dagokienez, egiaztapen enpirikoen oinarrian, baieztza dezakegu gertaera traumatiko askok ez dutela traumarik sortzen edo horiek gainditu egiten direla, edota biktima askok bere burua ez dutela halakotzat hartzen. Horren harira, Biktimologian ezinbestekoa da biktimaren kontzeptuaren dimentsio sozialak ikertzea, hau da, kulturalki nola eraikitzen den delituen aurreko sufrimenduaren injustizia-nozioa eta giza zaurgarritasun, ahulezia eta estutasun desberdinen aurreko elkartasunezko erantzuna.

Biktimaren egungo kontzeptua konplexuagoa eta aberatsagoa da Biktimologia jaio zenean baino, baina zalantzan jartzen da, biktima izateak zer esan nahi duen eta nola erantzun behar den galdetzen denean. Kontzeptuaren eboluzioak agerian uzten du ez dugula naturaltzat jo behar sufrimenduaren eta horren izaera toleraezinen errekonozimendua, baizik eta etengabeko hezkuntza eta berrespena beharrezkoak direla. Giza eskubideen historian bezala, gero eta gauza gehiago barne hartzen diren arren, gauza asko ahazten dira edo nahita kanpo uzten dira.

Biktimaren kontzeptua ez da mundua zintzo eta zitaletan bereizteko kategoria ontologiko bat, baizik eta injustiziak eta deshumanizazioa errekonozitzeko, erreparatzeko eta prebenitzeko tresna bat; injustizia ez justifikatzeko balio du, orobat beste modu batean jardun zezaketen eta erreparatzeko gaitasuna edo bete-beharra duten pertsonen ardura ez ukatzeko.

«Ez dut nahi nire alaba niri egin didatenak baldintzatuta bizi dadin; zer gertatu zen eta bere aitona nolakoa zen, bizitzaz gozatzen zuen pertsona bat zela, jakin ditzan nahi dut. Uste dut 18 urte betetzen dituenean gauzak askoz hobeto egongo direla, edo hori espero dut. Gurea baino hobea den gazteria ikusten dut... Ikasgeletara joatea asko kostatu zitzaidan, baina oso hunkigarria izan zen; irakasle eta ikasleak ere hunkitu egin ziren. Kaltea ikusi zuten, orobat ez nintzela pertsona mendekatia» (E 2012).

Hezkuntzaren eta herritartasunaren harira, Martha Nussbaum-en (2001, 29) honako hau ohartarazten digu: «Humanitatea lantzen duten herritar demokratiko arduratsuek gai izan behar dute eskualde edo talde bateko herritar gisa soilik ez ikusteko beren burua, baizik eta, batez ere, gainerako pertsonen errekonozimendua- ren eta zaintzaren bidez loturiko gizaki gisa (*concern*) ... Baina gizakiek ezin dute ondo hausnartu jazoeren errekonozimendua oinarri hutsarekin». Nussbaumek irudimen narratibo deritzona ere garrantzitsua da, alegia, «beste pertsonaren tokian egotea nolakoa litzatekeen pentsatzeko eta hark izan litzakeen emozio, desio eta nahiak ulertzeko gaitasuna».

«Nire seme-alabek ez dute gaiari buruz gehiegi hitz egiten. Hor daukate. Hain dira burugogorak, ezen gaia ez aipatuz babestu nahi bainaute. Zaila egiten zaie beren seme-alabekin ere horretaz hitz egitea, baina niri kalte gehiago egiten dit ez hitz egiteak. Ez dakit haiek nola dauden, baina susmoak ditut, haien ama naiz azken batez. Orain zain daude. Aita hil eta egun gutxira, batek esan zidan: “egia da, bizitza suntsitu digute; ezkontzen naizen egunean, gaizki pasako dut eta nire semea edo alaba dudan egunean, ikaragarria izango da; baina guk bizitza aurretik daukagu..., nahiz eta ez dugun hau gainetik inoiz kenduko. Baina bizitza egiazki erdibitu dioten pertsona zeu zara”. Hala da. Bakarrik geratu naiz. Bilobek poz izugarria ematen didate, oso harreman berezia dut haiekin, baina batzuetan oso gaizki pasatzen dut... pentsatzen dut: aitonak zergatik galdu du biloben esperientzia? Hain zen pertsona positiboa, maitekorra, berezia... zenbat barre egingo zukeen bilobekin! lurrera botako litzateke jolasteko eta barre egiteko...» (E 2012).

Interesgarria da, halaber, biktimen «beharren» kontzeptua (González 1989; Larrauri 1993) eta, zehazki, terrorismoaren biktimena (Pemberton 2010). Lehen adierazi dugun moduan, behar horietako gehienak programetan hein batean edo bestean ageri diren eskubideetan jaso direla dirudi. Simmonds-en iritziz (2009), biktimen beharrei arreta emateko eskaera arazoa izan daiteke aurrekontu-mugak dituzten politika sozialen barruan.

«Alderdi eta instituzio bakoitzaren barruan dagoen laguntza topatzen duzun pertsonaren arabera da» (PR 2011).

Biktimizazio-esperientzien aniztasuna kontuan hartuta, haien dimentsio objektibo eta subjektiboetan, terrorismoaren biktimekin esku hartzen duten pertsonen ebaluatu behar dute ea behar dituzten be- rehalako esku-hartzea, laguntza judiziala, materiala edo soziala, epe laburreko laguntza emozionala, informazioa, bizipen hori beren bizitzan integratzeko laguntza edota dolu- edo galera-prozesuan la- guntza (Hill 2009, 139). Integrazioak biktimak gertatu zaionari buruzko narrazio bat eraiki ahal izatea esan nahi du, bizipen horri esanahia emateko eta emozioak modu irekian adierazi ahal izateko. Te- rrorismoaren biktima diren adin txikikoen kasuan, garapen-unea eta zaintzailearen rola funtsezkoak

dira. Hill-ek azpimarratzen du biktimen aurretiazko historia oso garrantzitsua dela; izan ere, beste egoera traumatiko edo arazo batzuen bizipenak eragina izan dezake biktimizazioaren aurrean (2009). Ildo horretan, biktimekin lan egiten duten pertsonak lagundu egin behar diete egoerari aurre egitea erraztuko dieten elementuak identifikatzen eta biktimaren laguntza-sareari informazioa eta laguntza eskaini behar dizkiote.

«Biktimak gaizki geratzen dira, jadanik badira 33 urte eta oraindik haren irudia etortzen zait (alaba da) esku-ohean, izugarri gaizki pasa dut, insomnioarekin, eta oraindik insomnioa badaukat; beti geratzen da orban bat familian, ospitaleko irudiak ez du alde egiten»
(1KREI-I 2013).

2.3. Biktimizazio terroristaren zenbait efektu

«Min psikikoak gaixotasun fisikoak eragin ditu senide askorengan»
(GD3J 2013).

Nahiz eta alor horretako testu sendoak aipatzen ditugun (Zapardiel eta Balanzat 2009), Hill-en harira (2009)²⁹, ikuspegi panoramikoa eskaini nahi dugu, eta hori zabaldu egin behar da terrorismoaren biktimekin lan egiten duten pertsonentzako prestakuntza espezifikoarekin.

Lehenik eta behin, errepikatu behar da pertsona bakoitzak biktimizazioa desberdin esperimentatzen duela eta horrek denboran izan ditzakeen efektuak askotarikoak eta etenak izan daitezke (Danieli eta beste, 2004), baita familia beraren barruan ere. Hill-ek (2009, 125) aipatzen duen moduan, terrorismoaren biktima askok hasieran estutasun handia senti dezakete (Lahad 2005; Schlenger 2004), arazo psikologiko handiak garatu gabe (Fredrickson eta beste, 2003; Friedman 2005; Galili-Weisstub eta Benarroch 2004). Edozelan ere, arazoen jabe ez diren pertsona asko daude, baita norengana jo ez dakitenak edo inorengana jo nahi ez dutenak, uste dutelako beren baliabideekin gainditzeko gai izango direla (Vardi 2005).

«*Denbora askoan ezin izan dut hitz egin; orain bai*» (GD3J 2013).

2.3.1. Antsietatea, segurtasun-falta eta estresa

Hill-ek (2009, 126) adierazten duenaren arabera, biktimizazio terroristan gehien ikertutako efektua estres-sintomak dira; horiek arinak edo oso larriak izan daitezke (estres akutuen nahasmendua eta traumaz osteko estresa) (Amsel eta beste, 2005; Courtois 2004; Friedman 2005; Hall eta beste, 2004; Jehel eta Brunet 2004; Khaled 2004; Neria eta beste, 2006; Office for Victims of Crime 2005; Ohtani eta beste, 2004; Pat-Horenczyk 2004; Pfefferbaum, eta beste, 2004; Silver eta beste, 2004; SAMHSA 2004; Somasundaram 2004). Estres akutua garatzen duten pertsonen trauma osteko estresaren nahasmendua izateko aukera gehiago dute, nahiz eta terrorismoaren biktima gehienek, azterketa ugariaren arabera, ez duten izango (Kutz eta Dekel 2006); dena den, aukera gehiago daude honako kasu hauetan:

29 Horien interesa dela eta, egile horrek erabiltzen dituen aipamenak errepikatzen ditugu.

a) terrorismoa denboran luzatzen da (Jehel eta Brunet 2004; Khaled 2004),

b) biktimizazioak biziki eragiten du eguneroko bizitzan (erasoa zuzenean jasan badute edota etxebizitza edo lantokia kaltetuta badaude, edota bizi diren komunitateak ez baditu biktima gisa errekonozitzen) (Neria and Litz 2004)

c) ez dago laguntza-baliabiderik (zenbait emakume, bikoterik edo familiarik gabeko pertsonak, pertsona etorriak, langabeak, osasun-arazoak dituztenak eta abar) (Neria eta beste, 2006; Muldoon eta Downes 2007).

Biktimekin lan egiten duten pertsonak identifikatu ahal izan behar dute noiz den beharrezkoa alderdi horietan biktimei lagundu diezaieketen zerbitzuetara bideratzea.

«Duela urte batzuk biktimak bakarrik geunden; oso baztertuta egon gara. Nire senidea istripu batean hil zela esateraino iritsi naiz. Nire lagunaren artean inork ez zekien ezer. Nire alabek helduak zirenean jakin dute, ulertu ahal izan dezaten eta arazorik eragin ez ziezaien. Nire izaerari esker, pixkanaka irten naiz, baina nire ahizpa oraindik minduta dago, nahiz eta denbora asko pasa den...» (GDS1J 2013).

2.3.2. Pena eta depresioa

Antsietateaz, estutasun-sentimenduaz eta segurtasun-faltaz gainera, terrorismoaren biktimen mina, batez ere senide bat galdu duten zeharkako biktimei buruz ari garenean, bereziki bizia da galera horri aurre egin behar zaionean, jakinik norbaitek nahita egindako zerbait izan dela edota nolabaiteko esanahia ematen diotela (Freyd, 2002; Malkinson eta beste, 2005; Neria eta beste, 2007; Pivar eta Prigerson 2004; Raphael eta beste, 2004; SAMHSA 2004; Sofka 2004; Malkinson eta beste, 2005).

Biktimek sumindura esperimenta dezakete (Lebel and Ronel 2005) eta, Hill-en harira (2009, 128), horrek erlazio handiagoa du jazoeren egileek bidegabekeriaren ardura onar dezaten desioarekin, mendeku-desioarekin baino (Lebel eta Ronel 2005). Mendekua, nahiz eta beste latitude batzuetan gertatzen den –batez ere zuzenean eragin ez zaien pertsonen aldetik- (Volpe eta Strobl 2005), ez da kasua gure testuinguruan. Nolanahi ere, posible da pertsona batzuk (zeharkako biktimak eta biktima lausoak barne), desio horiek inoiz gauzatzen ez dituzten arren, horiek minimizatzeko laguntza behar izatea; argi geratu behar da, erabat ulergarriak diren arren, biktimari berari baino ez diotela kalte egiten (Dalenberg 2004). Jakina, hemen justiziaren eta mendekuaren arteko diferentzia landu behar da.

Era berean, min psikikoa tratatzean, kontuan hartu behar dira biktima bakoitzaren testuinguru kultural, erlijioso eta espiritualak (Nordanger 2007; Delaplane eta Delaplane s.f.). Zenbait ikerketak adierazten dute depresioa eta suizidio-pentsamenduak izateko arrisku gehiago dutela hilketen biktima zuzenek (Engdahl 2004; Gabriel eta beste 2007; Khaled 2004; Miller eta Heldring 2004; Neria eta beste, 2006; Neria eta beste, 2007; SAMHSA 2004; Schlenger 2004), eta badirudi hori txikiagoa dela nerabeen eta haurren kasuan (Pat- Horenczyk 2004; Pfefferbaum eta beste, 2004); orobat, erasoa izan eta sei hilabete ingurura arte atzeratu ohi da.

«Inork ez nau laguntzen, inork ez dit esaten zer egin daitekeen nire kasuarekin... hementxe hilko naiz antsiolitikoak eta antidepressiboak hartzen, eta min fisikoekin depresioaren ondorioz... Gero eta okerrago nago.» (GDS1J 2013).

2.3.3. Bizirik irten direnen erruduntasun-sentimenduak

Efektu hori jadanik ikertu beste testuinguru batzuetan, hala nola Holokaustoan edo bestelako masa-biktimizazioetan. Gertatutakoaren zentzua eraikitze prozesuaren barruan identifikatu da eta galde-tzen da zergatik irten diren bizirik erasotik, beste batzuk (batzuetan seme-alabak edo beste senide batzuk) hil egin zirenean edo larriki zauritu zirenean (Danieli eta beste, 2004; Courtois 2004; SAMHSA 2004; Thielman 2004).

EAEren kasuan, senideak ere nolabait errua beren buruari egozten diote, alde egiteko ez konbentzitzea-gatik edo erasoaren eguneko ohiko mugimenduak aldatzen ez saiatzeagatik, hala, erasoaren eragoztearen beren esku zegoela sinetsiz.

2.3.4. Zehazki: behaketa baten efektuak

Bahitutako pertsonen shocka, ezintasuna, etsipena, nahasmendua eta heriotzari edo torturari beldurra izan diezaiokete, edota pentsamendu eta sentimendu distorsionatuak izan (Hillman 1983; Turner 1985; Wilson 2003; Yam eta Trujano 2014; Fundación País Libre 2011)³⁰. Etorkizunerako itxaropenaren kontzientzia ezinbestekoa da bizirauteko eta errehabilitatzeko (Frankl 1963). Gainera, Stockholmeko Sindromea edo bahitzailearekiko identifikazio-sindromea minimizatu egiten da, bahitzailearen indarkeria erabili ohi duenean. Era berean, zeharkako biktimizaziotzat kontuan hartu behar da kasu horietan eta senideei arretoa eman behar zaie (Navia 2008).

2.3.5. Zehazki: adin txikiko biktimak

Zenbait ikerketa daude adin txikikoek terrorismoaren delituak aurre egiten dieten moduei buruz, biktima zuzen, zeharkako edo lauso gisa izan (Campbell eta beste, 2004; Courtois 2004; Galili-Weisstub eta Benarroch 2004; Joshi eta O'Donnell 2003; Kaplan eta beste, 2005; Nielsen eta beste, 2006; Pat-Horenzyk 2004; Pfefferbaum, eta beste, 2004). Zenbait egilek adierazten dute jokaera-arazoak eta buruko osasuneko arazoak garatu ditzaketela, eskola- edo hezkuntza-bizitzan eragiten dutenak. Helduek bezala, adin txikikoek isolamendu- edo saiheste-estrategiak izan ditzakete, gertatu zaienari buruz ez pentsatzeko. Haiekin lan egiten duten pertsonen gertatzen zaiena jakinarazteko izan ditzaketen zailtasunak ezagutu behar dituzte.

«Pertsona horiek gizartea interpelaturik sentitu gabe joan dira... ez da soilik giroa... norbait eskoltarekin ikusteak laguntza soziala eta elkartasuna eragin behar zituen, eta pentsarazi onartezina dela zu atentatu terroristaren hipotetikoaren helburua izatea... jendeak ezer ez balitz bezala bizitzen jarraitu zuen, beste herritar, bizilagun edo lankide batzuk mehatxuak jasotzen zituzten bitartean edota haiek hiltzen saiatzen zirenean, ideia desberdinak izateagatik edota segurtasun-kidegoetakoak izateagatik» (PR 2011).

«Alde egin behar duzu, ez soilik espazio fisikotik; erlazioak, bizitza... alde batera uzten dituzu. Lanean aukeratzen zenuen toki batera joateko erraztasunak izanik ere... zerotik hasi behar duzu... horrek hutsune pertsonala uzten dizu... seme-alabei azaltzen diezu egun batean alde egin gure pertsona batzuk hil egin nahi gintuztelako... instituzioek ezin zutela gure babesa bermatu» (PR 2011).

³⁰ Biktimologiatik, atentzioa ematen du bahiketen biktima zuzen eta zeharkakoen errehabilitazioari buruzko barne-ikerketarik ez egoteak. Bestalde, Mexiko eta, zehazki, Kolonbia, biktimizazio mota hau gehien ikertzen ari den Latinoamerikako herrialdeak dira, alpatutako bibliografian ikus daitezkeen bezala.

IV. Zer da bigarren mailako biktimizazioa, zer faktorek eragiten dute horretan eta zergatik prebenitu eta erreparatu behar da?

«Biktima bakoitza mundu bat da eta bakoitzak bere bidea hartzen du... Argi dagoena da manipulazio politikoak mundu guztia nekatzen duela, baita terrorismoaren biktimak ere» (GD3J 2013).

Delitu-biktimei laguntza emateari buruzko Europako Kontseiluko Ministro Batzordearen Rec (2006) 8 Gomendioak, 2006ko ekainaren 14an onartu zenak, honako definizio hau jasotzen du bigarren mailako biktimizazioarako: «delituaren emaitza zuzen gisa gertatzen ez den biktimizazioa, **baizik eta instituzio eta partikularrek biktimari ematen dioten erantzunaren ondorioz gertatzen dena**».

Lehen mailako biktimizazioa delituak eragindakoa da eta horren ardura, nagusiki, delituaren egileari egozten zaio. Bigarren mailako biktimizazioan, kalteak askotarikoak dira eta, oro har, ez dira nahita eragin; kalte horiek biktimekin beren biktimizazio- eta errekupeazio-prozesuan erlazionatzen diren gizarte-eragile eta eragile instituzionalen esku-hartzeak eragiten dituzte (ezagunek, bizilagunek, herritarrek, hedabideek, poliziak, gizarte-zerbitzuek, osasun-zerbitzuak -publiko nahiz pribatuak-, auzitegiko medikuek, fiskalek, epailek, udalek, gobernuek, biktimen arretarako zerbitzuek, eskolek, Unibertsitateak eta abarrek).

«Udalaren aldetik, oso gaizki, oso minduta nago... kale bat ere ez... amari negar eginarazi diote... gurasoengatik, ez omenaldirik, inoiz ezertxo ere ez... Herriko jendea koldarra da, esaten dute zurekin daudela... nor egongo da ba zurekin? ...» (GD3J 2013).

Bigarren mailako biktimizazioan ez dira lehen mailako biktimizazioaren sufrimendua, inpaktua eta ondorioak ulertzen, eta hori zenbait jarrera edo jokabideren bidez gertatzen da agerian. Lehen mailako biktimizazioaren ostean gertatzen den kalte erantsia da. Kaltea, nagusiki, gertatzen da jarrera zabarra edo humanitate-falta egon direlako eta, horren ondorioz, biktimak zalantzan jartzen dutela sentitzen delako, nahastuta edo izapidetekin itota sentitzen delako, edota behar izan gabe sufritutako jazoera traumatikoa berriro bizitzera behartzen delako. Bakardadea, ulermen-falta, laguntza-falta eta instituzioekiko konfiantza-falta eragiten ditu, eta lehen mailako biktimizazioaren efektuak sakontzen edo denboran luzatzen ditu.

«Nire familiak egoitza aldatu behar izan zuen hilketaren ondoren gertatu zen hutsune sozialarengatik, eta sei seme-alabaz arduratu behar izan nuen, baliabide ekonomiko gutxirekin, ez baitzegoen inolako laguntza instituzionalik» (GDH 2013).

Terrorismoaren kasuan, eta justizia penalaren harira, beste azterketa batean nabarmendu dugun bezala (De la Cuesta 2014), Baca-k bigarren mailako biktimizazioaren bereizgarriak zehatzen ditu ETaren terrorismoaren kasuan, eta horiek baldintza jakin batzuetan beste talde terroristak batzuetara hedatu daitezke. Delitua-ren egileak ekintzari buruz egiten duen justifikazioa aipatzen du, harro edo pozik agertzeraino: «Jarrera hori, oro har, haren aldekoek babestu egiten dute eta biktimak ez du modu argi eta zehatzean hautematen gainerako delituekin batera gertatzen den gaitzespen soziala, adibidez, delitu sexualen kasuan beti gertatzen den moduan. Hori dela eta, bigarren biktimizazio “klasiko” horretan, terrorismoaren biktimen kasuan, beste faktore bat dago jokoan: erasotzaileak ez du bere burua erruduntzat jotzen eta biktimak argi hautematen du iritzi hori beste pertsona askok banatzen dutela ... Biktimarentzako, horretaz jabetzeak (eta hori askotan behin eta berriz igartzen du erasotzailearen epaiketan) nahasmendua eragiten du eta abandonu-sentsazioa eta gizarte-babesaren falta areagotzen ditu; ikusiko dugun moduan, hori babeserako faktore garrantzitsuetako bat da atentatu baten efektu psikologikoen aurrean» (2006, 198).

«Jasanezina egiten zitzaidan han bizitzen jarraitzea ... Bizilagunekin oso ondo, baina jendea kalean ez zen begiratzera ausartzen. Oso ezerosoa zen. Batzuk ausartzen ziren eta besarkada bat ematen zizuten... Nire seme-alabak ados zeuden alde egitearekin, nahiz eta lagun-taldea hemen zuten... Haientzat ere gogorra izan zen pentsatzen zutenean zelatan zebilena eta jarraitzen zuena gertu bizi zela... Begiratzeko duzu eta diozu: “hau izan ote da, edo beste hura; eromena zen”. Hirian hobeto nago, auzoko jendeak ezagutzen zaitu –urteurrena denean egunkarietan ateratzen zara-, baina bestelakoa da» (E 2012).

Bigarren mailako biktimizazioaren kontzeptua honako hauekin erlazionatu daiteke: desbiktimizazioa, erre-kuperazioa eta erresilientzia, Biktimologia positibo deritzon sakontasunean aztertu direnak (Ronel eta Toren 2012, 175). Horretan, biktimen inguruko ikuspegi berria aldarrikatzen da: haien arrisku eta zaurgarritasunak azpimarratu ordez, biktimen potentzialtasunak hauteman nahi dira eta hazkunde pertsonaleko aukeretan lagundu, inpaktuaren larritasunari eta delituaren ondorioei aurrea hartuz, horiek arinkeriez tratatu gabe eta testuingurutik atera gabe.

«Hemen gaudenok egin behar zela uste genuena egin dugu, kostuak alde batera utzita... Gertatu zaiguna zoritxarrekoa izan da, baina harrotasuna ere badago, egin behar genuela uste genuena egin dugulako, herritar gisa dugun betebeharrak eskatzen ziguna» (PR 2011).

«Gakoa min handi hori kontzientzia bihurtzea da...» (PR 2011).

Errekuperazio edo erresilientzia prozesuetarako, Biktimologiako ikuspegi analitiko konduktual batetik (Dillenburger 2007), honako hauen garrantzia nabarmentzen da: biktimizazio mota, historia pertsonala eta biktimak dauden testuingurua edo aurre egin beharreko jazoerak, orobat, besteak beste, laguntza-sareak. Hortaz, bigarren mailako biktimizazioa minimizatzeko, erre-kuperazio-testuinguruari bide eman behar zaio.

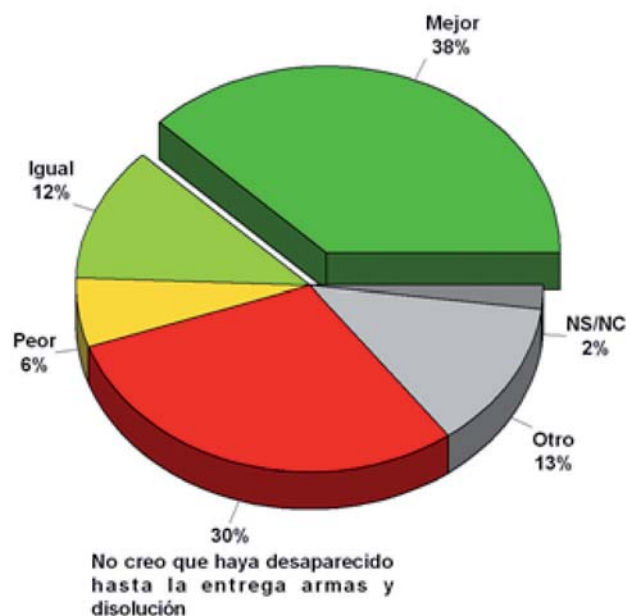
Termino terapeutikoetan, errekupearatzek albat bizitza arruntena egitea esan nahi du, orobat ezintasun, etsipen eta autoestimu baxua gairiditzea edo kontrolatzea, beren bizitzaren gairanean kontrola duten pertsona autonomoak izatea; horretarako, ezinbestekoa da jasandako injustiziaren errekonozimendu sozial eta instituzionala. Ildo horretan, Cárdenas eta Albertín-ek (2004) biktimen subjektibotasun eta egunerokotasunarekin egiten den lana azpimarratzen dute, bigarren mailako biktimizazioa saihesteko.

«Biktima batzuk mesfidati agertzen dira haien testigantza erabiliko den moduari buruz, edo uste dute ez duela ezertarako balioko.

Biktima batzuentzako oso mingarria da gogoratzea eta beste batzuk aurrera jarraitu nahi dute... Modu batean, lan handia eman diegu. Biktimak izan dira eta orain oroimenaren mugarri izateko eskatzen diegu... Biktima batzuk esan digute biktima izatea tragikoa izan dela haien bizitzan, baina ez dela haien esentzia, biziki egoera mingarria baizik» (PR 2011).

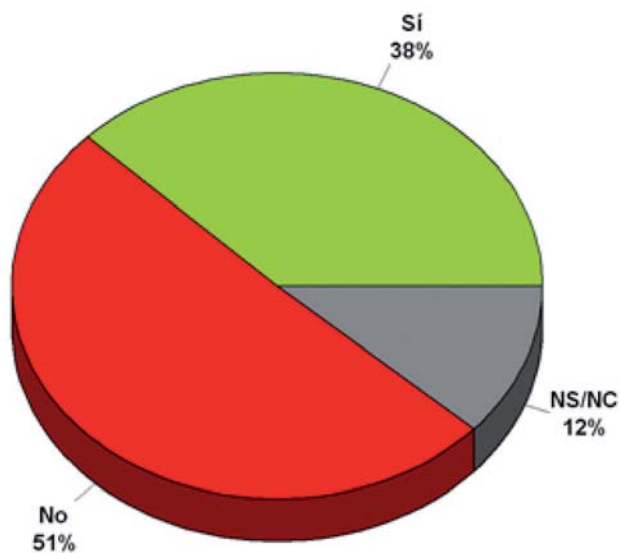
Nahiz eta nolabaiteko hobekuntza egon den, EAEko terrorismoaren biktimek errekonozimendu-falta agertzen duten adierazpen eta keinu ugari markatuta dituzte, baita laguntza desegokia, ulermen-falta, sentikortasun-falta, indiferentzia eta/edo gaitzespena ere. Horixe egiaztatu ahal izan zen 2013an, EAEn talde terroristek (batez ere ETak) hildako pertsonen 154 senideri egindako galdetegietan oinarritutako azterketa batean (de la Cuesta, 2014); zenbait eragilek sortutako bigarren mailako biktimizazioa adierazten duten ondorengo grafiko hauek azterketa hartakoak dira.

P.14: Nola sentitzen zara terrorismoaren indarkeria desagertu zenetik?



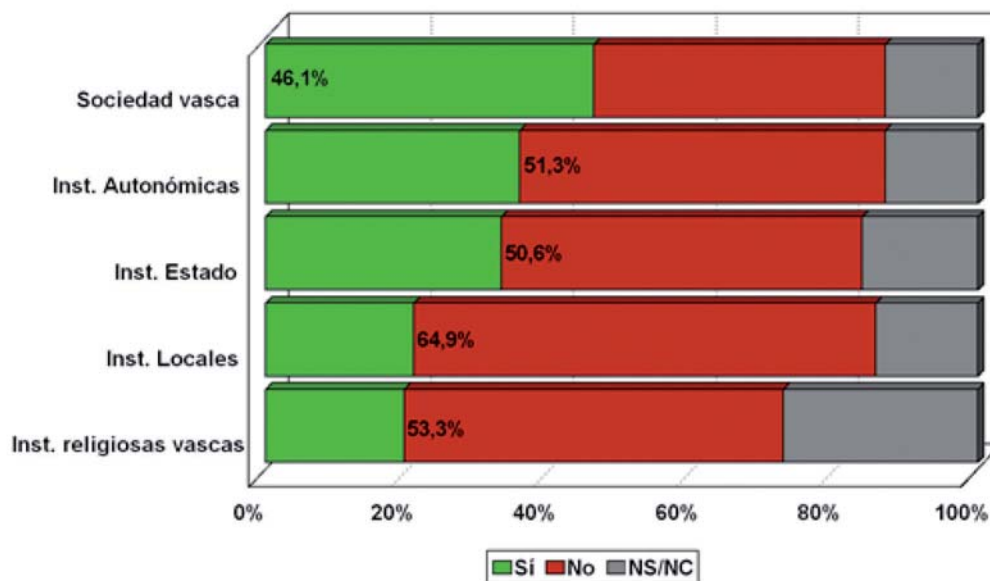
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.15: Terrorismoaren biktima zaren neurrian, erakundeen aldetik ondo tratatuasentitzen al zara gaur egun?



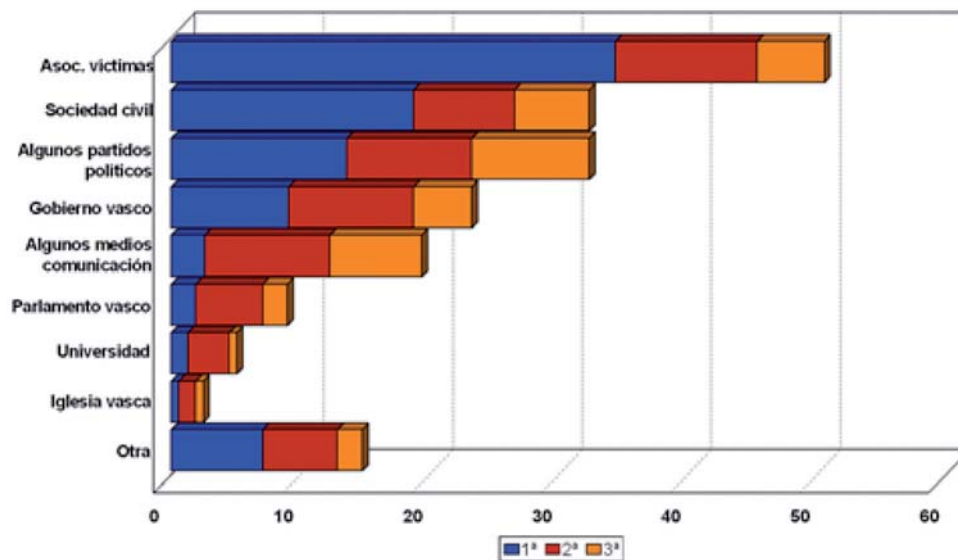
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.16: Zure ustez, erailketa gertatu zenetik, ondorengo erakundeen eta gizartearen aldetik hoberako aldaketa eman al da?



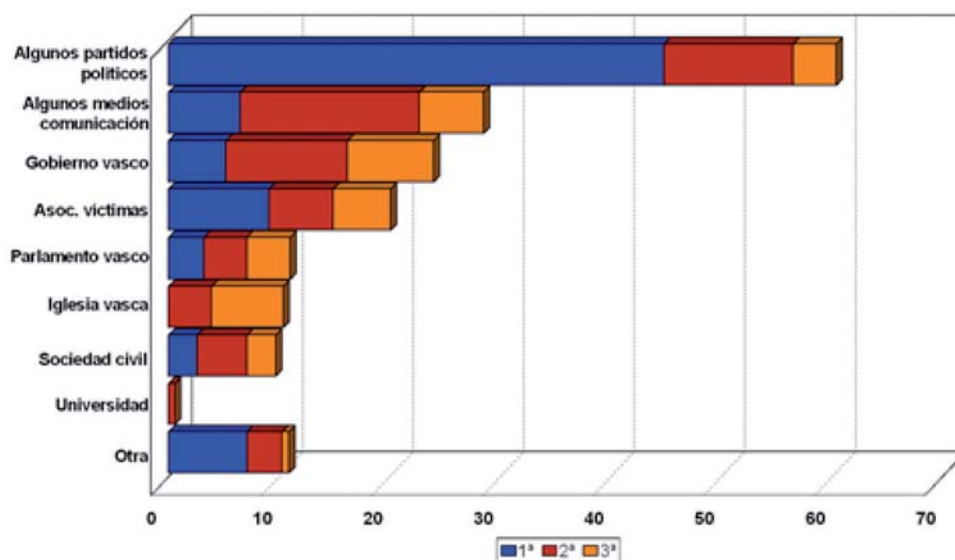
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

**P.17: Zure ustez, zein erakunde ari da hobekien terrorismoaren amaierak biktimei min gehiago eragin ez diezaien?
(Erantzun anitzen batura)***



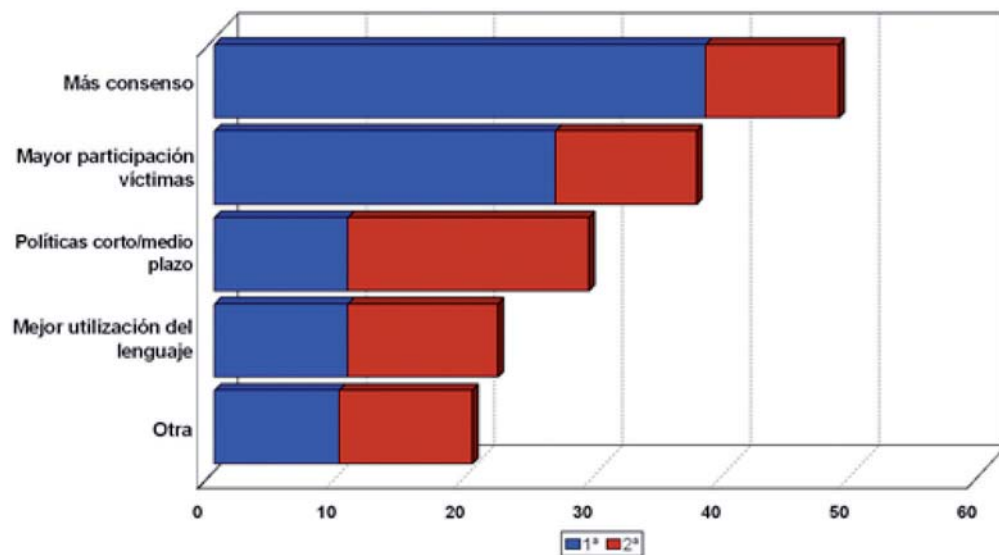
* Sólo se presentan los datos de las respuestas, no se tienen en cuenta los NS/NC
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

**P.18: Zure ustez, zein erakunde ari da okerren terrorismoaren amaierak biktimei min gehiago eragin ez diezaien?
(Erantzun anitzen batura)***



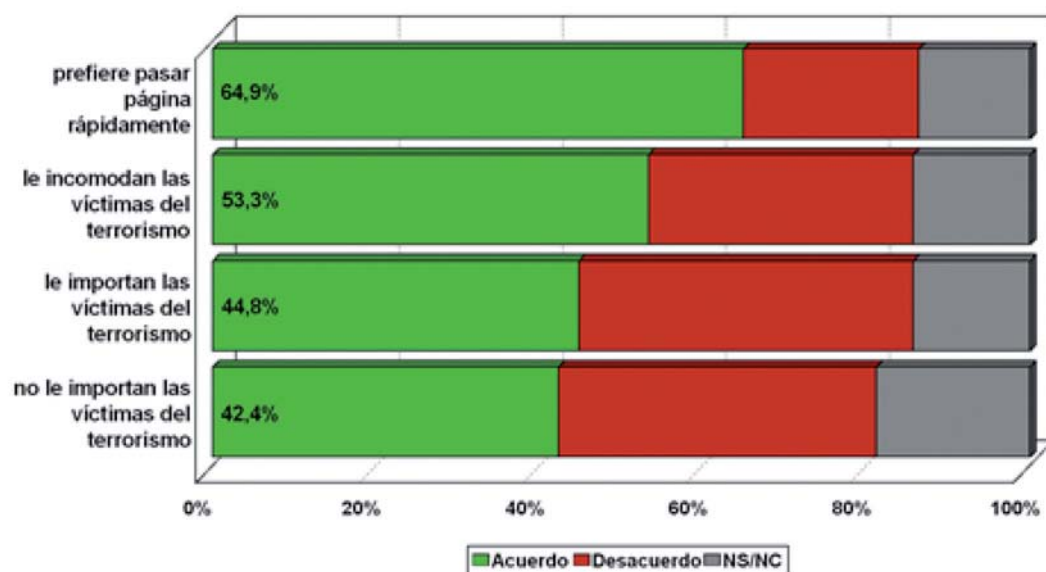
* Sólo se presentan los datos de las respuestas, no se tienen en cuenta los NS/NC
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.19: Zer eskatuko zenieke erakunde politikoei gai hauetan?



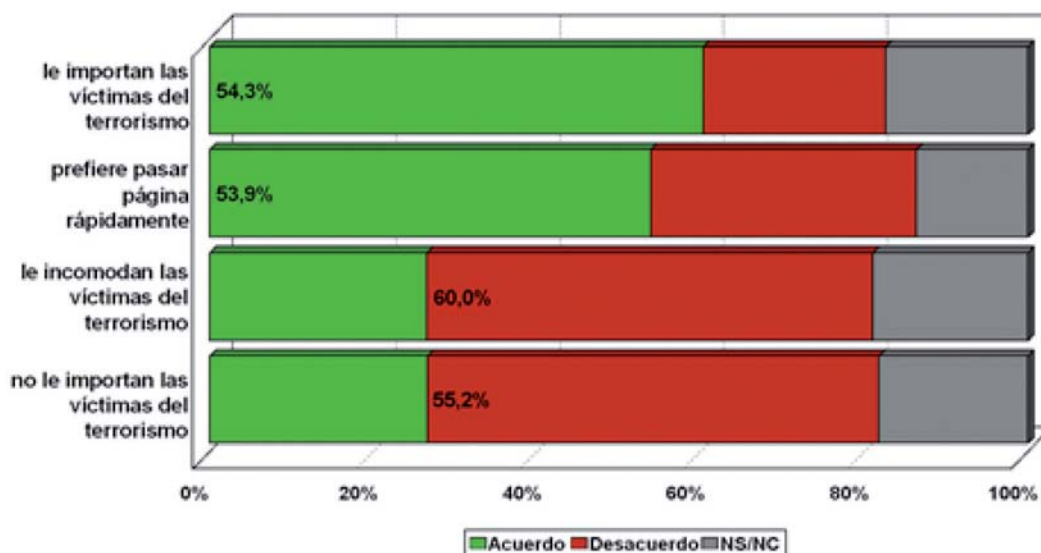
* Sólo se presentan los datos de las respuestas, no se tienen en cuenta los NS/NC
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.20: Ondorengo esaldiak baloratu itzazu, mesedez: Euskal gizarteari orokorrean...



Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

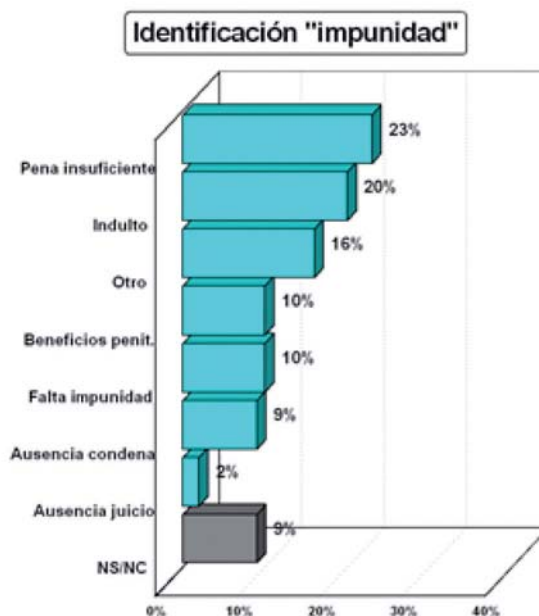
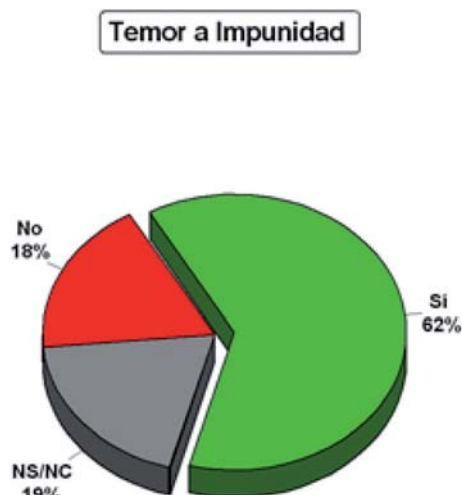
P.21: Ondorengo esaldiak baloratu itzazu, mesedez: Nire auzokideei/lagunei/lankideei/ezagunei/...



Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

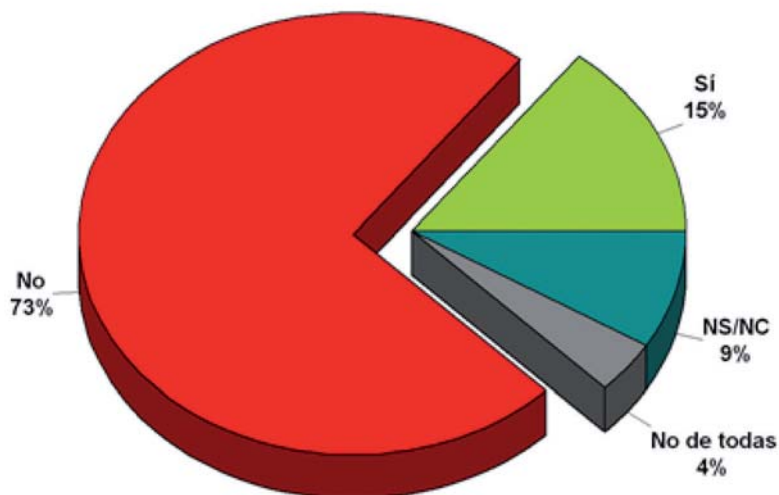
P.23: Terrorismoaren amaieran inpunitatea egon daitekeela beldur zara?
eta

P.24: Zerekin lotzen duzu inpunitate hitza?



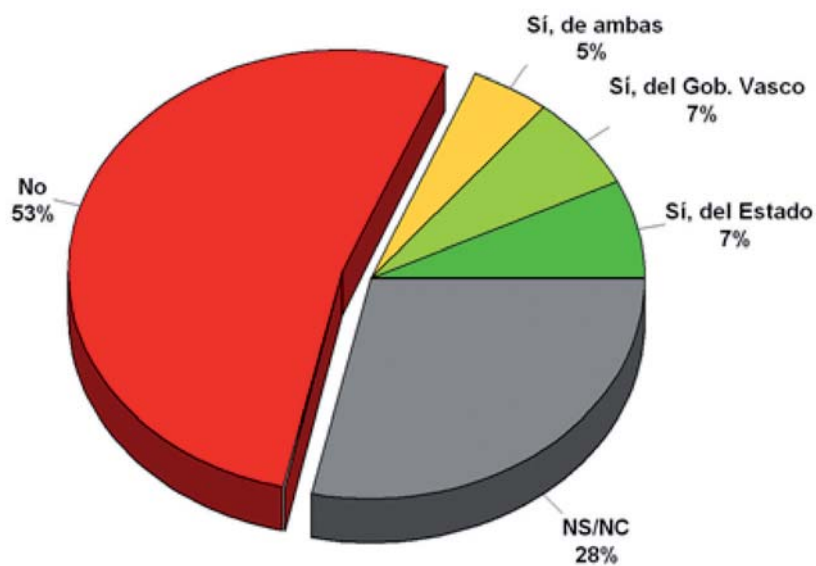
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.27: Erailketagatik zabaldutako auziagatik dagokion Epaitegiak hartutako neurrien edota erabakien berri jaso al du biktimaren familiak?



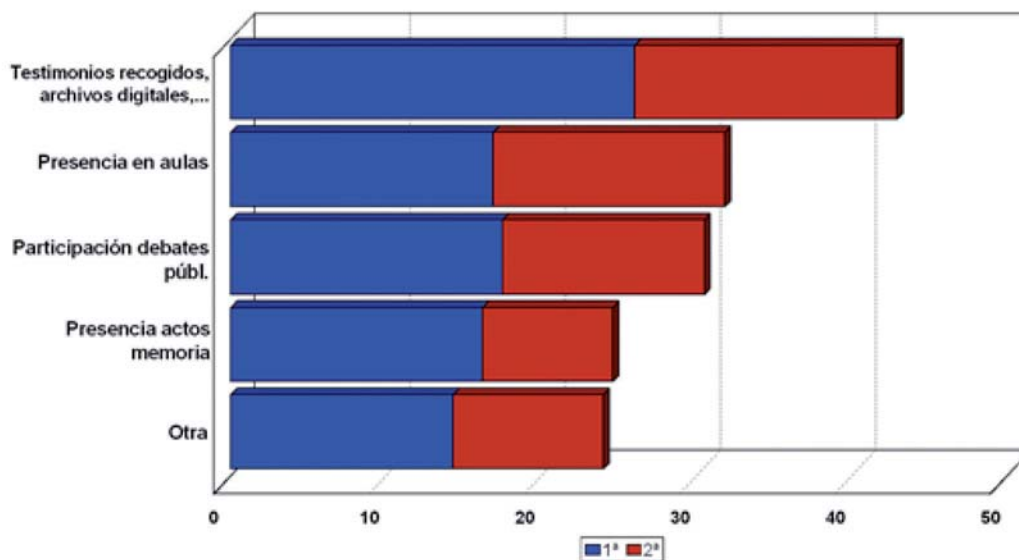
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.29: Auzitegi Nazionalaren epai-jarduerak iraun duten bitartean, biktimaren familiak jaso al zuen erakundeen laguntzarik Estatutik edo Eusko Jaurlaritzatik?



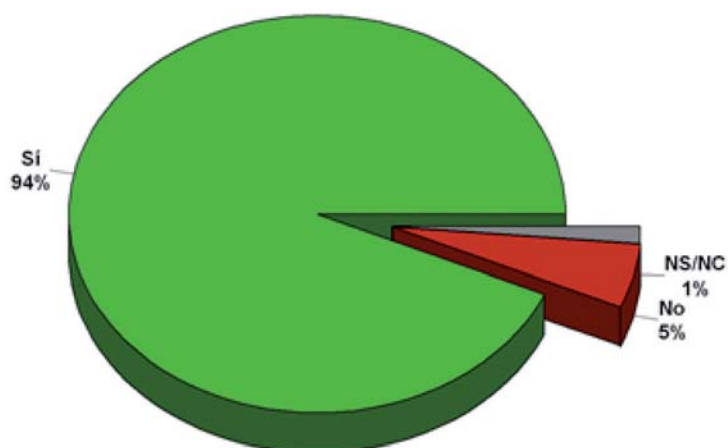
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

**P.37: Zure ustez, zein da biktimen ekarpenik hoberena terrorismoaren amaieran?
(1. eta 2. erantzunen batura)**



* Sólo se presentan los datos de las respuestas, no se tienen en cuenta los NS/NC
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.41. Biktima gisa iritzia jasotzeko EHUren lehen harremana



Azken grafiko horretan, eragiten digun bigarren mailako biktimizazio-forma gisa azpimarratu nahi dugu ez dagoela biktimen partaidetza-printzipioa diseinuan eta prestakuntzan jasota duten unibertsitate-ikerketarik.

V. Jardunbide egokien zer protokolo daude eta nola funtzionatzen dute delituen biktimekiko, orokorrean eta, terrorismoaren biktimekiko, zehazki?

1. Biktimentzako eskubide-gutunen eta haiekin tratatzen duten agenzientzako jardunbide egokien giden arteko desberdintasuna eta zenbait adibide orokor

«Badakizu norbait dagoela laguntzeko, modu pertsonalizatuan eta interesarekin laguntzeko...» (GD3J 2013).

Beharbada genero-indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren esparruan egon dira aurrerapen handienak, nazioartean eta Estatuan, eta zenbait arlotan³¹, biktimizazio-prozesuetan esku hartzeko eta halakoei aurrea hartzeko jardunbide egokien protokoloak baitaude. Horrela, Estatuan, zenbait protokolo daude babes-agindua ezartzeko, aginte jurisdikzional penala eta zibila koordinatzeko, segurtasun-kidegoak, organo judizialak, auzitegi-medikuak, epaileak, fiskalak, gizarte-zerbitzuak eta abar koordinatzeko³².

Justizia Administrazioaren webgunean adierazten den moduan, Biktimen Arretarako Bulegoek protokolizatuta dute genero-indarkeriaren eta/edo etxeko indarkeriaren aurrean, zirkulazio-biktimekin (Justizia Ministerioa), jaioberrien lapurreta-kasuek eragindako pertsonekin eta biktima anitz duten jazoeren aurrean izan beharreko jarduerak³³. Barne Ministeriotik, Europar Batasunaren arautegiei jarraituz, 2014an gorroto-delituen biktimen arretarako protokoloak egin dira, eta informazio-liburuki bat jasotzen da. Aipatutako jarduerak-protokoloak, batez ere, biktimaren laguntza psikologikoan eta profesionalen arteko koordinazioan zentratzen dira.

Delituen biktimen arretaren esfera pribatutik sortutako beste dokumentu batzuk ere aipa daitezke, hala nola Haur eta Nerabeen Tratu txar Institutuzionalen Prebentziorako Dekalogoak, Tratu txarrak jasaten dituzten Haurrei Laguntzeko Euskal Elkartearena. Horrek adin txikikoekin tratatzen duten pertsonen prebentzioan duten ardura pertsonala azpimarratzen da eta, zati batean, horiei gertatzen zaiena bigarren mailako biktimizazio-tzat sailkatzen da (osasuna, justizia, hedabideak eta abar). Dekalogo horretan honako hau dio: «*Politikariak, teknikari eta laguntzaileak, mediku eta erizainak, administrazio eta zerbitzuak langileak, epaileak, fiskal eta abokatuak, kazetariak eta GKEetako kideak... guztiek izan behar dute jabe tratu txar instituzionalen prebentzioan, lehen ardura-maila erabat pertsonala dela*».

31 Hedabideen esparruan, ikus Irrati eta Telebista Institutu Ofiziala (2002). Cfr. RTVEren 2005/1 Ebazpena. Terrorismoaren biktimen eraikuntza mediatikoari buruz, ikus Sánchez Duarte (2013). Ikus baita Delituen Biktimentzako Baliabideen Kanadako Zentroaren ekimena, hemen eskuragarri dagoena: <http://crcvc.ca/publications/if-the-media-calls/>; horretan, «Hedabideek deitzen badute» izeneko gida bat dago. 2013an, Txileko Barne eta Segurtasun Publikoko Ministerioko Biktimei Laguntzeko Programak Nazioarteko Mintegi bat antolatu zuen, «Bigarren mailako biktimizazioa eta hedabideak» izenburupean. Ikuspegi teknikoago batetik, ikus Krisi Terroristen Komunikazioaren Kudeaketari buruzko 2011 SAFE-COMMS Eskuliburua, 7PM «SAFE-COMMS» proiektuaren emaitza dena, Europar Batasunak finantzatua Zazpigarren Esparru Programan (7PM) (<http://www.safe-comms.eu>).

32 Euskal esparruan, besteak beste, honako hauek aipa daitezke: Ertzaintzaren jarduerak-protokoloa genero-indarkeriarako, Segurtasun Sailaren Kalitatearen Kudeaketarako politikaren barruan; eta Eusko Jaurlaritzaren genero-indarkeriaren aurkako Jarduera Plana, biktimei arretea ematen, arretera-zerbitzuak koordinatzen eta herritarrek sentsibilizatzen zentratzen dena.

33 Ikus hemen: https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/para_ti/victimas/protocolos_de_actuacion/lut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gzT1dTz6BgExNjA0szA08vgwBjc0NnAwsM6B8JLJ8qluJgadxWJhrglevqYGJATG6DXAAR0K6w0Guxa3CxRy_fIAxujyq670N8cuDfAeSx-N-P4_83FT9gtzQCINMzywTR0VFAPsqSjs/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfQutSQkhOSExPNUtRNDBJvKEzSTZGSTMwODA/#cont_print. Cfr. urtarilaren 16ko 32/2009 Errege Dekretua, biktima anitzeko jazoeren aurrean, giza hondarren trataerari eta hildakoei buruzko informazioari buruz, auzitegi-medikuen eta polizia zientifikoaren jarduerarako Estatu protokoloa onartzen duena. Justizia Administrazioaren atarian familientzako laguntzari buruzko informazioa aurki daiteke.

«Ni umore txarreko jartzen nintzen omenaldietan, ezin delako diferentziarik egon biktimen artean, lehen mailako hildakoak eta bigarren mailakoak, haien karguaren edo ogibidearen arabera. Horrek sutan jartzen nau» (E 2012).

Azkenik, beste protokolo batzuk berrikusi ditugu, nahiz eta delituen biktimekin zerikusirik ez izan, axolagabekeria, hoztasuna, arinkeria eta ezagutza-falta saihestea nabarmentzen dutenak, zenbait adierazpen erabiltzea desegokia dela azpimarratuz (Umamanita Elkartea, s. f.).

Jardunbide onen gidak, eskuliburuak edo protokoloak aipatzen ditugunean, biktimen eskubide-gutunez edo estatutuez bestelako testuez ari gara. Lehenetan, nazioarteko jarduera-estandarrak eta biktimekin erlazio-natzen diren instituzio eta eragileen betebeharrak (FRA 2014) nabarmentzen dira, besteak beste, haien jarrera eta gaitasunak; bigarrenen kasuan, berriz, hartzaile nagusiak biktimak dira, hartara, beren eskubideen jabe izan daitezzen eta dagozkien instituzioetan eskatu ahal izan ditzaten³⁴. Modu batean, giden xedea ezinezkoa da: profesionalen eredugarritasuna kodetzea, hau da, norberarekiko eta besteekiko errespetua kodetzea lan- edo jarduera-esparruan; hori dela eta, ez du ezertarako balio, lehenago ez badago ohitura pertsonal eta antolamenduzkoa sozietate demokratiko baten barruan (Gomá 2009).

Aurreko paragrafoan adierazitako diferentzia agerian uzten du, estatutu edo gutun gisa, NAVT-en (Network of Associations of Victims of Terrorism) Terrorismoaren Biktimen Eskubideen Europako Gutunak, II. kapituluan aipatu dugunak. Arretarako jardunbide onen protokolo gisa, NAVT erakundeak bere webgunean argitaratzen dituen gidak ditugu (larrialdi-zerbitzuetarako, biktimen arreta psikosozialerako, gurasoentzako, eskoletarako, hedabideetarako, biktimen informaziorako eta abar); horiek kontuan hartu ditugu VII. kapitulu gure proposamenerako.

2. Biktimen arretarako jardunbide egokien gida-ereduak

«Biktimei ematen zaizkien laguntzetan urritasun bat ikusten dut, alegia, ez daudela indibidualizatuta... Terrorismoaren biktima izaki, itsutzat hartzen zaituzte eta laguntzakitsu bazeunde bezala diseinatzen dituzte, baina ni herren nago ... pertsona bakoitzaren beharretara doitu behar dira baliabide eskuragarriak ... Dikotomia bat dago; laguntzak daude, baina ez dute balio edo ezin dituzu eskuratu ... eta jendeak ez du ulertzen» (GD3G 2013).

NAVT-ren webgunean eskuragarri dauden jarduera-gidez eta martxoaren 11ko biktimekin garatutako eskuliburuaz gainera, nagusiki berehalako esku-hartzeetarako (Zapardiel eta Balanzat 2009), **jardunbide egokien honako lau eredu hauek** aipa daitezke, delitu orokorren biktimen harira. Biktimetan zentratutako ikuspegia eta izaera integrala direla eta, jotzen dugu adibide horiek jardunbide egokien ereduak direla, horiek prestatzeko eragindako biktimen beren partaidetza eduki delako.

³⁴ Terrorismoaren biktimen kasu zehatzean, ikus Lynch eta beste, (2014); horiek Espainiako eta beste herrialde batzuetako terrorismoaren biktimekin egindako lan enpiriko baten ondorioak jasotzen dituzte.

- 1) **Delitu eta botere-abusuen biktimentzako oinarritzko justizia-printzipioak erabiltzeko eta aplikatzeko Justizia Eskuliburua**, Nazio Batuen Erakundeak 1999an prestatu zuena³⁵ eta gaur egun berrikuspen-prozesuan dagoena.
- 2) **Delituaren biktimen gizarte-eskubideak**, Biktimentzako Zerbitzuen Europako Foroak 1990ean prestatu zituenak, gaur egun, *European Forum for Victim Services*.

Foroaren dokumentuaren oinarria gizartearen aldeko errekonozimendu-beharra da: «Delitua herritarren ukatze gisa esperimendu daiteke; hortaz, eskaintzen den laguntza orok erraztu behar du biktima banako gisa eta gizarteko kide gisa errekonozitzea» (4. or.). Adin txikikoen beharrak kontuan hartzea jasotzen da (eta beste batzuk ere gehitu behar dira, adibidez dibertsitate funtzionala duten pertsonak). Eskubideak arlo desberdinen arabera desberdintzen ditu (osasuna, hezkuntza, enplegua, etxebizitza, erreparazio ekonomikoa, pribatutasuna, laguntza psikologiko eta sozialeko zerbitzuak, gizarte-arloa eta abar -gure proposamenerako VII. kapituluaren hartzen dira kontuan-).

«Hortik hasi behar da ... nik, distantziatik, argi daukat ... Gazte askok uste badute indarkeria justifikatuta dagoela, egoera ez da aldatu. Premiazko lana da...» (PR 2011).

3) Legedia eta jardunbide onak delituen Europako biktimei aplikatzeko eskuliburua, *Victim Support Europe (2013)*³⁶. *Victim Support Europe* Europako zenbait herrialdetako biktimen laguntzarako erakundeen sare bat da. Horren helburua delituen Europako biktimei ahotsa ematea da, haien zerbitzu eta eskubideak indartuz, haien egoitza-tokia edo delitu-jazoera edozein izanik ere eta salaketa edozein izanik ere (Victim Support). Kalitatezko zerbitzuak sortzea eskatzen dute³⁷:

- a) doakoak,
- b) konfidentzialak,
- c) biktimetan zentratuta, alegia, helburu nagusitzat biktimaren ongizatea izan behar dute,
- d) independenteak,
- e) eskuragarriak Europa osoan³⁸,
- f) biktimen behar espezifikoak artatzeko diseinatuak, eta
- g) langile prestatu eta kualifikatuak artatzen ditu.

Biktimen eskubideen harira, honako hauek aldarrikatzen dituzte:

- a) eskubide sendoak delituen biktima guztientzako,
- b) berdintasuna eskubideak eskuratzeko orduan Europa guztian,

35 Gaztelaniazko itzulpena hemen deskargatu daiteke: <http://www.pgjdf.gob.mx/temas/4-6-1/fuentes/12-A-4.pdf>. 2013ko abenduaren hasieran, adituen bilera bat egon zen, gai honekin: «*Review of the UNODC Draft Handbook and Training Modules on Justice for Victims*» Nazio Batuen Erakundearen Vienako nazioarteko zentroan, Nazio Batuek 1985eko Deklarazioaren aplikazioari buruz duen eskuliburua berrikuste aldera. 2014 amaierarako, eskuliburu erabat berria egitea aurreikusten da, prestakuntza-unitateekin, ezagutza biktimologikoaren egoera islatzeko eta herrialde guztien jardunbide onenez onuratzeara ahalbidetzeko. Lanaren zirriborroa Marlene Youngek idatzi zuen, Estatu Batuetako NOVA erakundearen lehendakari ohiak. Eskuliburuan azalduko da zergatik gertatzen diren krisi- eta trauma-egoerak biktimizazioaren ondorioz, orobat biktimen eskubideak azalduko dira sistema penalean, biktimei laguntzeko sistemak aipatuko dira sistema horren barruan eta horretatik kanpo, eta hezkuntza- eta osasun-sistemak, nahiz instituzio erlijiosoen, duten rola azalduko da. Kalte-ordainak eta erreparazioa, prebentzioa, leheneratzeko justizia, nazioarteko lankidetzak eta zeharkako biktimizazioa jorratuko ditu, besteak beste.

36 Ingeleseko bertsioa hemen dago eskuragarri: http://victimsupporteurope.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1385974688NewVersionVSEHandbookforImplementation.pdf.

37 Horretarako, informazioa, esperientziak eta jardunbide onak trukatzeara sustatzen dute Europako 23 herrialderen artean. Europar Batasunaren Justizia Penaleko Programaren finantzaketa du eta askotariko delituen biktimentzako 30 laguntza-erakundetik gora dira horretako kide. Haien ekarpenak 2012/29/EB Zuzentaraua prestatzean kontuan hartu dira eta, gaur egun, Europar Batasunean delituen biktimei loturiko gai guztiak ikuskatzeko organismo espezifiko bat sortzea aldarrikatzen du.

38 Europar Batasuneko herrialde bakoitzeko biktimen eskubideak kontsultatzeko, ikus Europar Batasunaren ataria: **e-justice portal – victims rights in Member States**.

c) Estatu arteko lankidetzak, eskubideak eskuragarri daudela bermatzeko, eta

d) estandar eta ziurtapen ebaluagarriak txertatzea eta biktimen eskubideak betetzen direla kontrolatzea.

Erakunde honetarako, Nazio Batuen Ebazpenari jarraikiz, biktimaren kontzeptua salaketarekiko, prozesamenduarekiko edo arau-hauslearen zigorrarekiko independentea da, orobat biktimak harekin zuen erlazioarekiko independentea, eta senideak eta mendeko pertsonak barne hartzen ditu. Era berean, jotzen du beharrezkoa dela biktimari lagundu dioten, delituaren prebentzioan esku hartu duten edo lekuko gisa diharduten pertsonen ere arreta ematea. 2014-2019, *Hacia una Unión de libertad, seguridad y justicia para las víctimas de los delitos* Manifestuan, besteak beste, honako hauek aldarrikatzen dira: 2012/29/EB Zuzentaraua aplikatzea; laguntza-zerbitzuen eskuragarritasun eraginkorra, deribazio-akordioen birtatez³⁹; erakunde publikoen eta elkarten arteko lankidetzak, biktimen beharrak leheneste aldera; haien beharren banakako ebaluazioa⁴⁰; eta Europako biktimizazio-inkesten garapen jarraitua.

4) AEBetako biktimen laguntza-programetako estandarrak (DeHart 2013) eta biktimentzako AEBetako zerbitzuen transformazioari buruzko azken txostena (U. S. Department of Justice 2013).

Dokumentu horien arabera, sei balorek gidatzen duten biktimen arreta:

- a) Gaitasuna.
- b) Osotasuna.
- c) Ardura profesionala.
- d) Errespetua eskubide eta duintasunarekiko.
- e) Gainerakoen ongizatearekiko kezka.
- f) Gizarte-erantzukizuna.

Balio horiek, azaltzen denaren arabera, ez dira biktimei arreta ematen dieten zerbitzuen eksklusiboak. Kode deontologiko profesional ugaritan aurki daitezke⁴¹, baina berezia da biktimekiko eguneroko jardueran aplikatzen diren modua.

Gaitasuna aditu gisa dituzten ahalmen, espezializazio eta mugen errekonozimenduari dagokio, eta soilik prestakuntza eta esperientziaren bidez kualifikatuta dauden zerbitzuetarako eskaintzen dira. Prestakuntza eta esperientzia hori, gainera, eguneratu egin behar dira. Zenbait gaitan jarduera-protokolorik edo jardunbide egokiak gidarik ez dagoenez, arreta handiz jokatu behar da biktimei kalte gehiago ez eragiteko, biktimei jokatzeko moduaren arazoak jakinaraziz. Gai izateak, halaber, esan nahi du baliabideak behar bezala erabiltzen direla eta beharrezko neurriak hartzen direla trauma bikarioa eragozteko.

Prestakuntzan, ezinbestekoa da jakintza desberdinak erlazionatzea (Olalde 2015):

- a) oinarritzko jakintza (gaitasun kognitiboak),
- b) egiten jakitea (prozedura- eta metodologia-gaitasunak, non komunikazioa eta konfiantza ezinbestekoak baitira), eta
- c) izaten jakitea (jarrera-gaitasunak, gaitasun axiologikoak eta arauak, norberaren mugak ezagutzea barne hartuta).

Zuzentasuna lehenago aipatutako justizia prozedimentalaren kontzeptuarekin erlazionatuta dago. Jokabideak objektiboak izan behar du eta, aldi berean, bidezkoa, zintzoa eta adeitsu⁴². Ez da eskaini behar ondo kontratatuta ez dauden datu edo informaziorik eta norberaren aurreiritziak kontrolatu egin behar dira.

Ardura profesionalak esan nahi du beren jardueretan ardura hartu behar dutela beren gain, estandar

39 Interpretatu daiteke 2012/29/EB Zuzentarauak biktimekin harremanetan dauden instituzio guztiak lehenbailehen eta eraginkortasunez laguntza-zerbitzuetara bideratzera behartzen dituela.

40 *Victim Support*-ek biktimen beharrak banaka ebaluatzeko Europako eredu bat garatzeko egiten du lan. Ikus Terrorismoaren biktimen Europako Egunean, 2015eko martxoaren 11n, emandako manifestu espezifikoaren hemen: <http://victimsupporteurope.eu/news/european-day-of-remembrance-for-victims-of-terrorism-remember-support-act/>.

41 Zehazki, Psikologoaren AEBetako Elkartearen jokabide-kodearen eta printzipio etikoen (1992) egokitzapenetik ateratzen dira.

42 Cfr. Administrazioaren jardunbide egokiak Europako kodea, Europako Parlamentuak 2001ean onartu zuena, Europako instituzioei zuzenduta dagoena. Tratu zintzo eta duin horren beharra jasotzen du. Cfr. Espainiako administrazio desberdinek (besteak beste, justizia-administrazioak) prestatutako zerbitzu-gutunak. Informazio-eskubidearekin espezifiki loturik, administrazio guztietarako Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioaren webgunean modu orokorrean azaltzen den moduan: «Zerbitzu-gutunaren bidez, Estatuako Administrazio Orokorreko erakunde, organismo eta entitate guztiak herritar eta erabiltzaileei jakinarazten dizkiete egozten zaizkien zerbitzuak, dituzten eskubideak eta horiek eskaintzeko kalitate-konpromisoak. Zerbitzu-gutunaren dokumentuak honako hauek izango ditu, gutxienez:

-*Lorpen-maila neurtzeko definitu diren adierazleak eta erakundeak bere gain hartzen duen zerbitzuko kalitate-konpromisoak.*

-*Konpromisoak betetzen ez diren kasuetarako ezarritako konponketa-, ordainketa- edo erreparazio-neurriak.*

-*Dibulgazio-dokumentuaren bidez, erakundeak erabiltzaileei Zerbitzuen Gutuneko informazio esanguratsu eta garrantzitsua jakinarazten die».*

etiko profesionalen barruan, eta biktimen behar desberdinetara egokitu behar dituztela, kontsulta-, deribazio- eta koordinazio-lanak eginez beste profesional batzuekin.

Biktimekin tratatzen duten pertsonak eskubideak errekonozitzen dituzten eta haien duintasuna errespetatzen dute. Pertsonaren berezko autonomia balioztatzen dute, orobat emandako zerbitzuen konfidentzialtasun-betebeharrak ulertzen dituzte. Biktimen ezaugarrien jabe dira haien eskubideetan jarduten dutenean eta litezkeen aurreiritziak kontrolatzen dituzte. Talde zaurgarrienekin konpromisoa dute. Maltxatasunez, berrikuntzaz eta konstantziaz jarduteko gai dira, zerbitzuaren onurak eta bidezko erabilera sustatzeko, litezkeen etsipen edo barrera motibazional edo praktikoei aurre eginez.

Zerbitzuen azken misioa artatutako pertsonen eta eragindako bestelako pertsonen ongizatean laguntzea da. Biktimen beharrak ulertzeko, enpatia, ulermenerako beste teknika batzuk eta pertsona arteko harremana erabiltzen dituzte. Pertsonaren ikuspegi integrala dute bere testuinguruan eta beste agentzia batzuekin lan egiten dute. Gatazkarik egonez gero, arduraz erantzuten dute, kaltea saihestuz edo arinduz. Botere-diferentzien jabe dira, aginte edo aditu gisa eurek ere duten boterea barne.

Jabe dira komunitatearekiko gizarte-ardura dutela, eta justizia sozialaren eta ongizate komunaren alde lan egiten dutela. Biktimei buruzko ezagutza aplikatzen eta ezagutarazten dute, biktimizazioa arintze aldera. Biktimen eta, oro har, gizartearen interesetan laguntzen duten arauak eta gizarte-politikak garatzea sustatzen dute.

3. Biktimei arreta ematen dieten pertsonengan trauma bikarioa saihestea

Dussich-ek azaltzen duen moduan, delitu orokorren biktimen arretarako zerbitzuak 1970eko hamarkadan sortu ziren esparru anglosaxoian. Biktimentzako arreta biktimizazioaren ezagutza zabaltzera zuzendutako ikerketa- eta praktika-arlo gisa definitzen da, non ezagutza hori pertsonen eta gizartearen egoera hobetzeko erabiltzen baita. Biktimekin lan egiten duten profesionalak ikuskatzeko aukera izan behar dute, hausnarke-tazko jarduera profesionalarekin eta trauma bikarioa edota lanak eragindako higadura emozionala arintzeko laguntzarekin batera. Lewis-ek azaltzen duen moduan (2013, 53), ironikoa da enpatiak, hain zuzen zaurgarritasun-egoerak lan egiten duten profesionalak eraginkorrago bihurtzen dituen ezaugarriak, langileak berak zaurgarriago bihurtzen dituela; izan ere, enpatia da trauma modu bikarioan transmititzen den bidea.

4. Gidak aplikatzearen ebaluazioa

Biktimentzako zerbitzuak ebaluatzeko orduan, kontuan hartu behar dira haien helburuak. Horiek, oro har, honako hauek egiten dituzte: informazioa eta laguntza eskaintzea; askotariko administrazio-erakundeei eskuratzen laguntzea (batez ere zailtasun gehien izan ditzaketen pertsonen); haien partaidetza sustatzea; lankide-prestakuntza; kontzientziazio soziala; eta biktima-politika koordinatuagoak eta giza eskubideekin erlazionatuagoak proposatzea.

Egon daitezkeen jardunbide egokien gidak aldian behin ebaluatu beharreko tresnak dira. Ildo horretan, garrantzitsua da *Right to Quality Services for Victims of Crime* (2012-2014) proiektua, Biktimei Laguntzeko Portugalgo Elkarteak sustatua eta Europako Batzordeak Justizia Penaleko Programaren barruan finantzatua. Proiektu horrek Eskozian *Victim Support* erakundearen lankidetzat izan zuen, Alemanian, *Weisser Ring* erakundearena, Herbeheretan, *INTERVICT* erakundearena eta Frantzian INAVEMena (*Institut d'Aide aux Victimes et de Médiation*). Proiektu horren oinarria da asebetetze-inkesta estandarretan ez direla jasotzen kalitatezko zerbitzu baten esperientzia subjektiboari erlazionatutako oinarrizko alderdiak; hori dela eta, ulertu behar da egiazki zerbitzuek biktimen beharrak artatzen al dituzten. Proiektuaren helburu nagusia artatzen dituzten zerbitzu edo administrazioen inguruan biktimek duten pertzepzioa neurtzeko tresna bat garatzea eta aplikatzea izan zen. Hori, behar bezala egokituta, interesgarria izan daiteke gure testuinguruan.

Portugalgo Elkarte horrek IVOR proiektua ere («Europar Batasuneko delitu-biktimei orientatutako justizia penaleko sistema bat sustatzea») (2014-2016) gauzatu zuen, Europako Batzordearen finantzaketa jaso zuena besteak beste eta Tilburgeko eta Lovainako Unibertsitateen laguntza izan zuena. Horren oinarrian, Estatu kideetako biktimen arretarako ereduak aztertu ziren, testuinguru soziala, biktimologikoa, ekonomikoa eta abar kontuan hartuta.

Aurreko paragrafoen harira, «muturreko efizientziaren» kontzeptua erabilgarria izan daiteke testuinguru honetan, zerbitzuak hobetzea ekartzen badu, baina baita pertsona hartzaileentzako emaitza hobeak dituzten zerbitzu desberdinak sortzen lagunduko badu, esparru anglosaxoian egindako zenbait ikerketak azpimarratzen duten moduan (NESTA 2010). Eraginkortasun itzela sortzen duten pentsamendu-moduak eta testuinguruak sustatu egin daitezke.

Oinarrizko ikuspegia terrorismoaren biktimen bizi-kalitatea hobetzea da. Entzute aktiboa eta harbera sustatzen ditu, biktimek egiazki zer behar edo eskatzen duten ulertzeko, edo kasuan kasu eskaintzen den zerbitzuan zer baloratzen duten jakiteko. Ikuspegi desberdina eskaini nahi da, orotariko ezagutza-iturriekin, zerbitzuaren misioari buruzko eta pertsona hartzaileei buruzko hausnarketarekin (pertsona/familia/gizartea). Lankidetzarako atea irekita uzten du, pertsona egokiak zerbitzuak eskaintzeko eta tresna berriak edo behar baino gutxiago erabiltzen diren tresnak erabiliz. Bigarren mailako biktimizazioari eta hori saihesteko, arintzeko eta/edo erreparatzeko aukerei buruzko ikuspegi berria da. Horregatik, biktimentzako programa guztietan, honako galdera hauek egin behar ditugu (NESTA 2010, 9):

- Zer neurritan edo zergatik da eskaintzen den ikuspegia oraingoaren desberdina? Berrikuntzaren eta kon-terbazioaren arteko oreka batean, kontuan hartu behar da biktimen ahotsa, ezagutza-sortzaile gisa, orobat tartean dauden beste eragile batzuenak.
- Zer elementu positibo ekartzen ditu?
- Nola da posible hori aplikatzea unean dauden baliabide ekonomikoekin?

Esparru anglosaxoian, biktimei arreta ematen dieten zerbitzuen erronka haien behar askotariko eta al-dakorrei erantzutea dela azpimarratzen da. Zaintza mailakatuaren ikuspegian, arreta honela hornitzen da: berehalako larrialdiko arreta, litezkeen beharren identifikazioa, epe ertain eta luzeko laguntza, gizar-te-laguntza sustatzea eta esku hartzea eta baliabideak eskaintzea arazo espezifikoak dituzten biktimei (hainbat egile, 2008, 6).

VI. Zer ikuspegi dute zenbait profesionalek gai honen inguruan?

Kapitulua honen helburua informazioa eskaintzea da eta ez da adierazgarria.

1. Delituen biktimei buruz, oro har

Jarraian, Stokholmeko 2012ko Kriminologia Sinposioan parte hartu zuten nazioarteko adituek biktimologiaren harira egindako zortzi proposamen aipatzen ditugu (Eriksson 2012, 16)⁴³:

- A. **Ez dira pertsona guztiak modu estandarizatuan tratatu behar.** Biktimen premiak aldatu egiten dira. Kontziente izan behar dugu hedabideetan gehien agertzen diren biktimak ez direla zertan gainerako biktimen adierazgarri izan.
- B. **Justizia-sistemako langileei biktimen beharrei loturiko prestakuntza eskaini behar zaie.** Horri esker, biktimen asebetetze-maila handiagoa izango da jasotako tratamenduari eta onartutako neurriei buruz⁴⁴.
- C. **Biktimen eskubideei buruzko legeak prestatu behar dira,** epaitegien aurrean balioa izan dezaten.
- D. **Prozesu legal bati bide eman behar zaio,** biktimei arretea emateko, nahiz eta delitugilea ez identifikatu.
- E. **Delitugile identifikatua eta biktima badaude, pertsona fisikoak, berreskuratze-justiziari bide eman behar zaio,** biktimen emozio negatiboak murrizteko eta justiziarekiko asebetetze-maila handitzeko. Jakina, alderdiek nahi izan behar dute eta nazioarteko estandarrak bete behar dira. Delitu larrien kasuan, sententziaren exekuzio-fasean egin daiteke.
- F. **Aurrekontu bat hornitu behar da biktimen errehabilitazio edo tratamendu terapeutikorako (biktima zuzenak eta zeharkakoak), eta laguntza soziala hornitu behar da epe laburrean, ertainean eta luzean.** Horri esker, errehabilitazioa eta berreskuratzea sustatzen dira eta trauma osteko estresa duten kasu klinikoan kopurua murrizten da.
- G. **Biktimei beren kasua justizia-sistemaren bidez jarraitzeko aukera eman behar zaie.** Segimendu-sistema batek eta harremanetarako pertsona batek egon behar dute.
- H. **Kasu askotan, biktimek beren kabuz hartu behar dituzte neurriak, bigarren mailako biktimizazioa arintzeko.** Adibidez, egoitza aldatu edo gizarte-harremanak murriztu. Neurri sozialak hartu behar dira halako kasuak murrizteko.

EAEren esparruan, interesgarria iruditzen zaigu Biktimologiaren Euskal Sozietatearen Lanbide arteko I. Topaketan tratatutako ideia nagusiak laburbiltzea⁴⁵; topaketa hori IVAC/KREIrekin lankidetzan antolatu zen eta «Biktimek zer espero dute justizia-administrazioaren aldetik?» izenburua izan zuen. Donostian antolatu zen 2014ko ekainaren 13an.

Diziplina eta lan-arlo desberdinetako 21 pertsonak hartu zuten parte: biktimologoek, kriminologoek, penalistek, kazetariak, psikologoek, soziologoek, terapeutek, gizarte-langileek, bitartekariak, Biktimen Arretarako Zerbitzuko langileak, Arartekoaren/EAEko Herriarren Defendatzailearen langileak, udaltzaingoeak, Polizia Nazionaleko langileak, ertzainak, fiskalek, epaileak eta idazkari judizialek⁴⁶.

Debatea lau galdera generikoren hariari jarraituz eraiki zen. Galdera horiek jarraian azalduko ditugu, baita zenbait erantzun edo aipamen ere⁴⁷.

43 Hemen itzuli eta egokitu egin ditugu, biktimizazio terroristaren bereizgarriak kontuan hartuta.

44 Cfr. Daly (2014), biktimologia-ikerketetan «asebetetze» eta «eskubide» terminoen erabilerearen egokitasuna zalantzan jartzeari buruz, delitu larrietan eta, zehazki, izaera sexuarekiko delituetan.

45 Biktimologiaren Euskal Sozietatearen helburu nagusia biktimologia-egaztuta ingurune profesional eta sozial desberdinetan zabaltzea da. Ikus <http://www.sociedadvascavictimologia.org>.

46 Eztabaidak lau ordu iraun zuen IVAC/KREIren egoitza den Carlos Santamaria Zentroan. Debate informala erdi-egituratuta zegoen eta honako prezio gidoi honen bidez egituratu zen: http://prezi.com/g8b5ufxqbns/?utm_campaign=share&utm_medium=copy. Diferentziak eta arlo komunak identifikatu nahi ziren, orobat delitu orokorren biktimekin tratatzen duten profesionalen arteko lankidetzarako bide posibleak.

47 Laburpenen formatu horri eustea nahiago izan dugu, erantzunen pluralitatea agerian geratu dadin. Bukaeran, Topaketaren ondorio orokor bat ageri da.

1) Zer espero dute biktimak justizia-administrazioaren aldetik eta 1985etik nazioarteko arautegietan jasota dauden itxaropen eta interes horiek nola eramaten dira eguneroko jarduerara?

- «Ezin da orokortu; delitu eta testuinguru mota asko daude eta **biktima bakoitza mundu bat da**».
- «Biktimei zer nahi duten galdetzen zaienean, askotan lehen erantzuna hau izaten da: “arrazoia eman diezaguten”».
- «Biktima gisa **errekonoiztea**, sententzia bati itxaron gabe».
- «Baina horrek zailtasun juridiko eta praktikoak ekartzen ditu».
- «**Justizia** nahi dute, baina zer da justizia?»
- «Biktima askok **babesa** behar dute, baita **tratu onbera** ere; baina hori ez da nahikoa, delitua argitu nahi dute era berean; zaila da berreskuratzen aurrera egitea ez bada jakiten **nor den arduraduna** edo frogarik ez badago».
- «Horien espektatibak zapuztu egiten dira justiziaren **luzabideak** direla eta».
- «Luzabide bidegabeen gaia berriro pentsatu behar da, izan ere, biktimak nolabait konpentsatu behar dira».
- «... Gero zauria irekitzea, urte asko pasa ondoren, zaila da».
- «Biktimak, batez ere adin txikikoak, gertatu zaiena gogoratzera behartzea profesional desberdinen aurrean, nork bere jarduera-logikarekin, **bigarren mailako biktimizazioa** da».
- «**Akonpainamendu- edo erreferentzia-irudia** garrantzitsua litzateke, bere istorioa pertsona desberdinen aurrean behin eta berriro kontatzea saihesteko. Biktima kontatu behar duen bakoitzean berriro ere biktima izanaren errekonozimendua eskatuko balu bezala sentitzen da. Adibidez, Frantzia irudi hori existitzen da adin txikiko edo emakumezko biktimentzako eta pertsona horrek erreferentziazko segimendua egiten du urteetan zehar».
- «**Zeharkako biktimak** ere errekonozitu behar dira, ikusezinak diruditenak».
- «Biktimek **erreparazioa** nahi dute, baina hori lortzeko modu asko daude».
- «... badirudi konpentsazio-formak nolabaiteko gizagabetasuna ekartzen duela, guztia diruarekin konpentsatu daitekeelako ustea».
- «Pertsona batzuk ez daude pozik sententzia judizialekin, zigorgabetasunaren beldur dira... Eta luzabideez kexu dira; norbaitek gertatu zaienaren **ardura** hartzea eskatzen dute».
- «Muinean, justizia penaltaren sistemak **arau-hausle posiblearen inguruko berme-logikarekin** eraikita egoten jarraitzen du eta biktimek hori hauteman egiten dute. Askotan kexatzen dira, tratuan, harreman soilik prozedimentalak ezartzen direla, logika horren inguruan antolatuta, eta haien biktima-izaera zalantzan jartzen dela».
- «Baina, juridikoki nola definitzen da nor den biktima? Sententzia judiziala beharrezkoa da? Nazioarteko arautegiak ez dira argiak gai horretan».
- «Uste dut biktimek, nagusiki, hiru gauza eskatzen dituztela: **informazioa, errespetua eta autonomia**. Lehen bi eskakizunetan aurrerapenak egin dituzte gure ingurunean zenbait profesionalen».
- «Gainera, ahalegin handiagoak egin behar dira ardura zibilaren bidez erreparazio ekonomikoa eragozten duen kaudimen-gabezia ziurtatzeko».
- «Beste erreparazio-forma batzuk pentsatu behar dira, adibidez berreskuratze-justizia egituratuz, Kode Penaleko 112. artikularen aukerak berriro pentsatuz».
- «Uste dut biktimek, nagusiki, **entzun ditzaten** behar dutela, baina ez edozein moduz. Delitu larrietan, entzuteaz gainera, **akonpainamenduak** egon behar du».
- «Adibidez, terrorismoaren biktimen kasuan, biktimekiko politika hobeak ikusi dugu Entzutegi Nazionalen epaiketetan akonpainamendua izan dutenean».
- «Biktimak justizia eskatzen du eta hori soilik entzutetik gauzatu daiteke. Ildo horretan, egungo giroa, izugarri produktibista dena, justizia-administrazioa heltzen da eta, adibidez, ikusezin bihurtzen du **entzute horren denbora eta espazioen garrantzia**, arau-aurreikuspenak edozein izanik ere. Justiziaren denborak eta biktimen denborak desberdinak dira».
- «Biktimak elkarriketatuta ditugunean, esaten digute haiek nahi dutena ez errepikatzeko bermea dela, haiek

eta bere familiak pasatakoa beste batzuei ez gertatzea; bestela esanda, **prebentzioan interes legitimoa dute**. Hori birgizartzeratzean duten rolaekin erlaziona daiteke».

-«Biktimek **bigarren mailako biktimizazioa ez jasatea** eskatzen dute, delituaren ostean haiekin erlazionatzen diren pertsonen aldetik».

-«**Hedabideek** errespetatu egin behar dituzte biktimen pribatutasuna eta intimitatea».

-«Hedabideen artean bereizketak egin behar dira, baita espazio edo programen artean ere. Uste dut hedabide batzuk beste batzuk baino adeitsuagoak direla. Halaber, gertatzen da erredakzioetako errespetu- eta hausnarketa-lan guztia ez dela azkenean ikusten».

-«Adibide tamalgarrien ostean, uste dut eboluzio positiboa ikus daitekeela terrorismoaren, genero-indarkeriaren edo sexu-indarkeriaren biktimen trataerarekiko hedabideetan».

-«Lehen, biktima horietako asko ikusezinak ziren hedabideentzako».

-«Baina oraindik ere bigarren mailako biktimizazioa gertatzen da hedabideetan eta ez da posible tratua gaia jorratzen ari den telebista-katearen edo profesionalaren arabera izatea».

-«Ez dago kode deontologiko espezifikorik gertaera zehatzetarako».

-«Behar bada, EAEn izandako terrorismoa dela eta, kazetari askok tratu onberagoa izan dezaten eragin du. Pertsona horien eta familien sufrimendua ezagutu dute eta errespetuz idazten dute. Eta behar bada hori beste biktima batzuei helarazi zaie».

2) Nola baloratu daiteke barne-errealitatea, bereziki izapidetzen ari diren erreforma penalekin (Kode Penal eta Biktimaren Estatutuaren proiektua)?

-«Erreforma penal etengabeen joera zigor handiagoak ezartzea edo zigorra betearazteko baldintzak gogortzea da, baina azterketa enpirikoek adierazten dute horrek ez dela **nahitaez biktimen onurarako**».

-«Aukerak bilatzen laguntzen ez duten arau-ereduak daude».

-«Gainera, gogortze horrek **desberdintasunak** azpimarratzen ditu eta pertsona-talde jakin batzuekin girtatzen da».

-«Estatutuaren Aurreproiektua aurrerapena da, izan ere, biktimen eskubideei buruzko 2012ko Europar Batasunaren Zuzentaraua aldatu du. Arazoa da **paperak guztia pairatzen duela, baina eguneroko errealitateak ez**».

-«**Baliabideak falta dira**».

-«Genero-indarkeriari loturiko epaitegi askok urteak daramatzate kolapsatuta. Gainera, ikusten dugu biktimiek zer baldintzatan itxaron behar dute, askotan haurrekin, egokiak ez diren aretoetan».

-«**Zergatik ez gara gelditzen jarduteko moduak pentsatzera?** Kexatze hutsagatik kexatzeak ez digu lagunduko. Horregatik da garrantzitsua koordinatzea, **baliabideak optimizatzeko**».

-«Nolanahi ere, ez da beti hala gertatzen egungo zenbait kasu zehatzetan; baina legeak, asmo ona izanik ere, ez ditu berezitasunak baimentzen. **Ezin da guztia erantzun bat aurkitu**».

-«Aurreproiektuarekin ere, justizia penala eraikitzean biktimak neutralizatu dira, helburuekiko arrotzak diren figura gisa, eta logika horrek oraindik iraun egiten du. **Ikuspegia eta lehentasunak** aldatu egin behar dira, biktimekin erlazionatzen diren profesionalen jarduteko moduan».

3) Zer zerikusi dute biktimek populismo zigortzailearekin? Zer beste gizarte-eragile dira garrantzitsuak arlo horretan eta nola jarduten dute elkarreraginean?

-«Gero eta zigor handiagoek indarkeria gehiago dakarte».

-«Hein batean, indarrean dagoen Zuzenbide penala gaizki bideratuta dago».

-«Fenomeno hori enpirikoki gutxi aztertu da baina, aztertu denean, ikusi da **gizartea eta biktimak ez direla uste bezain zigortzailek, eta beste aukera batzuen alde daudela**».

-«Epe labur, ertain eta luzeko errekupeziarako baliabideak hornitzean interesa dute, eta ez soilik legea paper gainean aldatzean (gainera, batzuetan, jakinik hori ez dela aplikatzera ere helduko, zenbait arrazoi direla eta)».

-«**Legeak aldatzen dira aurretik aurrekontu-azterketak eta azterketa enpirikoak egin gabe** (biktimologikoak/kriminologikoak)».

-«Arazoa da zenbait emozioen eta herritarren desinformazioaren **erabilera politikoa eta mediatikoa** egiten dela».

-«Zenbait elkartetako ordezkariak gehiago ikusten dira eztabaida publikoan eta eragin handiagoa dute lege-gintza-prozesuetan. Ardura hartu behar dugu eta horiengan eragin behar dugu, tratatzen diren gaien konplexutasuna saihesten duten manipulazio-diskurtsoak hausteko».

-«**Giza eskubideen egiazko kultura** beharrezkoa da, eskolatik hasita».

-«Esku hartzeko eredu desberdinak beharrezkoak dira, biktimekin eta haien testuinguruekin lan egiteko. **Possible da esku hartzea, ez logika zigortzaile batetik, baizik eta berreraikitze-logika batetik**».

4) Aurrekoarekin guztiarekin, lankidetzaz-jarduerarako zer proposamen egin daitezke epe laburrean, ertainean eta luzean?

-«Logika aldatzeko, **gehiago elkartu behar dugu, gehiago entzun behar diogu elkarri eta gehiago pres-tatu behar dugu hezkuntza sistemikoan, diziplina artekoan eta lanbide artekoan**».

-«**Komunikazio- eta koordinazio-bideak** beharrezkoak dira zenbait arlotan, eragile desberdinei zuzendu-tako **protokoloen bidez**, bereziki **biktima zaurgarrienekin lan egiteari loturik**. Zehazki, esparru terapeutikoa eta judiziala konektatu behar dira».

-«Garrantzitsuena orain **urrats txikiak** ematea da, urte batzuk barru edo urte asko barru emaitzak eman ditzaten».

-«Gainera, **aipatzen ez diren biktimizazioak ikusgai egiteko** lan egin behar da, adibidez, ... gizarteak baztertzen dituen biktimak».

Ondorio orokor gisa, esan dezakegu egungo gizartean biktimen kontzeptuari buruz hausnartzen jarraitzea beharrezkoa dela, orobat hausnartu behar dela orotariko biktimizazio-prozesuen arrisku, inpaktu eta erantzunei buruz. Azken batez, biktimekin egindako lana giza eskubideen kulturaren barruan kontzeptualizatu behar da, harekin lotuta eta elkarren mende, ikuspegi esentzialistak eta/edo paternalistak erabili gabe, bai-zik eta beti zalantzan jartzera eta lankidetzara irekita.

2. Euskal Autonomia Erkidegoko terrorismoaren biktimei buruz

2014ko ekaina eta 2015eko urtarila bitartean, galdetegi erdi-ireki bat bidali zaie EAEn terrorismoaren biktimekin lan egiten duten, edo lan egin duten, zenbait adituri, izaera anonimoarekin⁴⁸. Guztira, arlo publiko eta pribatuetakoa hamabi adituk jaso zuten, nahiz eta batzuk parte hartzeari uko egin zioten, ez zutelako bere burua egiten ziren galdera zehatzei erantzuteko aditutzat hartzen; beste batzuk, azkenean, ez dute erantzun. Guztira zazpi erantzun lortu ditugu eta horiek jarraian laburbiltzen dira⁴⁹. Bihotz-bihotzez eskertzen ditugu azterketa honetan parte hartu duten pertsonen hausnarketak.

2. 1 Terrorismoaren biktimen eskubideak betetzeari buruzko ebaluazioa

2. 1. 1 Terrorismoaren biktimen eskubideak praktikan betetzen al diren balorazioari buruz, biktimak bizi diren testuinguruen eta baliabide eskuragarrien harira.

A. Biktima-izaeraren errekonozimendua izateko eskubidea (Zuzentarauaren 1. artikulua)⁵⁰, zeharkako biktimizazioa edo senideena barne (Zuzentzarauko 1. a. ii) eta b); 2; 8. 1; 7. 8; 18-19; eta 21 artikulua).

48 Ikus eranskina. Pertsona adituetako batzuk ere terrorismoaren biktimak dira. Jatorri-arloak Psikologia klinikoa, Gizarte Lana eta terrorismoaren biktimen elkarrekin izan ziren.

49 Lortutako erantzunetako batean bi pertsonak parte hartu zuten; horiek, iritzi desberdina izanez gero, agerian utzi zuten eta hala jasotzen da emaitzen aurkezpenean.

50 Ikus terrorismoaren biktimak aintzatesteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legea aldatzea. Errekonozitutako eskubideen titulartasunari dagokionez, ikus Lege horren 4. eta 5. artikulua eta Terrorismoaren biktimei aitorpena eta erreparazioa egiteko 2/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 2. artikulua.

«Uste dut biktimatzat senarra eta semea bakarrik hartu dituztela, baina ez hildako pertsonaren gurasoak eta anai-arrebak; izan ere, guk ez dugu inolako kontaktu edo harremanik izan instituzio edo elkarteekin. Inoiz ez zait laguntzarik eskaini, ez laguntza ekonomikoa, ez psikologikoa eta ez ezer. Hala ere, ... harrotasun osoz aipatzen dituzte biktimen laguntza eta hurbiltasuna...» (RC75 2013).

Hemen bi iritzi-mutur aurki daitezke, betetze-mailaren balorazio altutik balorazio baxuraino, batez ere elkartegintzaren aldetik eta pertzepzio pertsonaletik, kasu honetan, biktima gisa. Baina bi poloetan identifikatzen dira hobekuntzarako bide posibleak.

-«Zenbait biktimaren errekonozimendu efektiboa falta da, hala nola “jazarpenaren” biktimena; eta horri biktima ez dena biktimatzat hartzearen akatsa gehitu behar zaio..., halaber, biktimizatutako polizien “Iparraldeko sindrome” deritzona ez da kontuan hartzen. 1. artikulua osoa, orobat Zuzentarauko atal gehiago, zehaztapenetan islatu beharko litzateke, beharbada “katalogo” moduko bat eginez, “definizioak” “kasuekin” erlazionatzetik abiatuta, egiten den harremana irekita utziz interpretazio eta errealtate desberdinen aurrean».

-«Beste gauza bat zeharkako biktimen errekonozimendua da, oraindik ere hobetu daitekeena ... Euskal gizartearen dagoen (baina Espainiako gizartearen ez) beste arazo bat terrorismoaren biktimak beste biktima mota batzuekin (tortura...) nahasteko joera da. Horrek biktimetan ondoeza eragiten du edo badirudi terrorismoa justifikatzen dela, ebatzi gabeko gatazka politiko baten ondorioz».

-«Legeak terrorismoaren biktimen eskubideak errekonozitzeak ez du esan nahi politikoki horiek ulertzea edo horiek beharrezko kontzientziazko eta eraginkortasunez aplikatzea. Kontuan hartu behar da, adibidez, terrorismoaren biktimen eskubideak 1990eko hamarkadatik aurrera baino ez direla aipatu. Eta, batez ere, zenbait biktima taldek egindako presioari esker».

-«Azken aldian errekonozimendua asko kostatzen ari da. Ez dago baterako irizpiderik».

-«Gure kasuan, errekonozimendu hori arazorik gabe eman zaigu. Baina badakigu beste kasu batzuetan zailtasun handiagoak egon direla».

-«Garrantzitsua eta beharrezkoa da administrazio publiko guztiek lankidetzan aritzea, baliabide guztiak biktimen zerbitzura jartzeko. Ezinbestekoa da arreta pertsonalizatua izan dezaten, eskubide guztiak gauzatuko badira».

B. Informaziorako eskubidea (ulertzeko eta uler gaitzaten) (Zuzentarauko 3-7. artikulua).

Inkesta egin duten pertsonen eskubide horren betetze-mailari buruz egiten duten balorazio nagusia er-taina-baxua da, eta honako ohar hauek egin dituzte puntualizazioak egin dituzten pertsonen

-«Ez dago ekintzarik informazio formalaz haratago (arauegia ezagutarazi eta abar). Biktima “jakin batzuekin” bakarrik daude ekintza aipagarriak (eta propaganda). “Hitz egitearen” jarraitasuna falta da, eten-gabe, ulertzeko eta uler gaitzaten».

-«Biktima asko ziur daude politikari gehienek eta, oro har, gizarteak (batez ere euskal gizarteak) ez dutela ulertzen terrorismoaren biktimen esanahia. Gaur egun, 2014an, zenbait biktimak ez dute jaso informaziorik, azalpenik edo laguntza burokratikorik instituzioen aldetik».

-«Kasu askotan, informazioa partziala da eta ez da argia. Adibidez, kasualitatez jakin dugu mehatxatuen errekonozimenduari buruzko arauetgia aldatuko dutela. Logikoa jakinaraztea izango litzateke. Ez da hala izan, ordea».

-«Ez da biktimen eskubide guztien informazio osoa modu sistematikoan jasotzen. Biktima askori informazio hori ez zaie heltzen. Eta askok ez dute planteatu ere egiten eskubide horietako asko dituztenik. Informazioa eskuratzea ezinbestekoa da eskubideak modu eraginkorrean erabili izateko. Kontuan hartu behar da biktima asko ez direla elkarteetako kide, eta isolatuta daudela. Guztiengana heltzeko ahalegina egin behar da».

C. Laguntza-zerbitzuak eskuratzeko eskubidea (psikologikoa, juridikoa, soziala, osasuna eta abar), **salaketa penala egon ala ez** (Zuzendarauko 8-9. artikulua).

Eskubide horren betetze-mailaren balorazioa ertaina-altua da, eta osasun-zerbitzuen doakotasuna azpimarratzen da, nahiz eta aditu batzuen ustez:

-«Balorazioa “altua” izan daiteke, baina laguntzaren kantitate eta denboretan dauden mugek balorazioa jaitsarazten dute. Biktima batzuk laguntza garestiagoak behar dituzte, eta beste batzuk, denbora gehiago irauten dutenak. Azken batez, malgutasuna behar da baldintzetan eta baliabide eskuragarriak areagotu behar dira. Beste gai bat zerbitzuak eskaintzeko baldintzak dira, jotzen baita biktima kalifikatzeko egiaztapen “formal” bat beharrezkoa dela. Ez bada salaketa baten bidez, behintzat “espediente” objektibo batek egon behar du».

-«Jazoera traumatikoaren eta auzien arteko denbora-tartea, maiz zenbait urtekoa izaten dena, kontuan hartu beharreko faktore negatiboa da».

-«Urritasun handiak ikusten ditugu Gizarte Segurantzari. Trauma osteko estresa duten gaixoei ez diete sinesten. Alfer eta aprobetxategitza hartzen dituzte. Gauza bera gertatzen da Gizarte arloko Epaitegietan; txosten mediko guztiak alde batera utzi eta, gure ustez, ausaz erabakitzen da adituen iritzia erabakia, baita Osasungintza Publikoko adituen iritzia ere. Egiazko arazoak ditugu trauma osteko estresa duten gaixoei».

-«Guri laguntza psikologikoko zerbitzua eskaini zitzagun. Beste maila batzuetan (juridikoa, soziala, osasuna) ez dut laguntza espezifikorik gogoratzen, arreta-sistema normalizatuan eskaintzen direnez haratago».

D. Justiziarako eskubidea⁵¹ eta prozesu penalean parte hartzeko eskubidea, erreparazio materiala eta ekonomikoa⁵² eta berreskuratzeko justizia barne (Zuzendarauko 10-17. artikulua).

Lortutako balorazio guztiekin, eskubide horren betetze-mailaren balorazioa ertain/baxua da eta honako ohar hauek egiten dira:

-«Berreskuratzeko justiziarik ez dago. Biktimen prozesu penalean duten partaidetza minimoa da eta hein handiegian dago beren ekimenen (partikularrak edo elkarleen bidez) mende. Berezki aipatzekoa da arlo honetan poliziaren funtzioa “eragile juridiko” gisa, batez ere prozesuaren hasieran (salaketa eta hasierako ikerketak), edo polizia judizialaren funtzioak, agenteek urritasun handiak baitituzte (boluntarismoaz haratago) eta ez baitute protokolo espezifikorik».

-«(Ikus daiteke) ebazpena berandu heltzen dela; informazio polizial eta judizialaren erabateko falta, konpromiso politikorik eza; ebatzi gabe dauden ETaren 300 hilketatik gora ebazteko interes-falta; berreskuratzeko justiziaren erabateko falta; erreparazio materiala eta ekonomikoa oztopatzen dituzten administrazio- eta burokrasia-arazoak; erreparazio ekonomiko berantegia (kasu batzuetan hogeitazko atzerapena baino gehiago)».

-«Gizarte-arloetako epaitegietan, ... biktimak erdeinuz eta, batzuetan, hezibide txarrez, tratatzen dira, batzuetan gezurretan dabilzala iradokiz. Jarrera horiek egiten duten gauza bakarra biktimen osasunak txarrera egitea eta arazo gehiago sortzea da».

E. Babes-eskubidea (berririko biktimizatzea eta errepresaliak saihestea, arau-hauslearekiko kontaktua eragozteko, intimitatea babestea eta abar), behar espezifikoaren errekonozimendua barne (adin txikikoak eta abar) (Zuzendarauko 18-24. artikulua)⁵³.

Inkesta egin duten pertsonen aho batez baloratzen dute babes-eskubidearen betetze-maila ertain/baxu gisa.

-«Biktimak bakarrik geratzen dira. Elkarrekin batean sartzen badira laguntza gehiago izan dezakete, “aurkako” tokietan bizitzeari uzten badiote haien bizitzak hobera egin dezake... Beren burua baino ez dute, eta beharrezkoa da oreka aurkitzea haien autonomiaren eta haien laguntzeko ardura instituzionalaren artean. Bestalde, jardueraren instituzionala nagusiki “erreaktiboa” da, eta ez da ari “proaktiboa” izateko eboluzionatzen. Biktimizazio-ekintzen eta biktimen laguntzaren gaineko prospektiba falta da. Instituzioek biktimen eskaeren ondoren jarduten dute; gainera, ez dago inolako berrikuntzarik, besteak beste, errealtate biktimologikoa gutxi ikertzen delako. Behar espezifikoak “eskaeren” ondorioz erantzuten dira, desiragarria litzatekeen proposamen-jarduerarik gabe».

51 Ikus Terrorismoaren biktimei aitortzea eta erreparazioa egiteko 4/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 3. artikulua.

52 Ikus Terrorismoaren biktimei aitortzea eta erreparazioa egiteko 4/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 5. artikulua, eta III. titulua eta garapen-arauegia. Ikus, halaber, terrorismoaren biktimak aintzatezteko eta haien osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen Bigarren eta Laugarren Titulu bitartekoak.

53 Ikus terrorismoaren biktimak aintzatezteko eta haien osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen Bosgarren Titulua.

-«Biktimek bizitzen jarraitzen duten ingurunean terroristak goratu, lagundu eta babestu egiten dituzten zenbait instituzioek ... eta sozialki laguntza handiak dituzte. Instituzioak ez dira kezkatzen terroristak terrorismoaren biktimengana egiazki hurbil daitezen. Gaur egun, zenbait biktimak egunero jasaten dute beren senideen hiltzaileen hurbiltasuna».

-«Oraindik arazoak daude horri loturik. Esan dudan bezala, oraindik bigarren biktimizazioa eragiten duten jarrera asko daude. Zaila da deskribatzea biktimak nola sentitzen diren halako jarreraren aurrean».

-«Hezkuntza-arloan programa pedagogiko bat sortzen dugu. Horretan, geletan biktimekin sartu aurretik, gazteak gaiarekin sentsibilizatuta daude; hartara, babes-eskubidea sustatzen da, berriro biktimizatzea eragiten duen aipamenik egon ez dadin».

-«Guk ez dugu babes berezirik behar izan, baina ez dugu informaziorik izan arlo horretako neurri espe-
zifikoei buruz ere».

F. Tratu profesionala izateko eskubidea(biktimen beharrei buruzko prestakuntza egokiarekin eta kontzientziazioarekin); adeitsua, sentikorra, inpartziala, enpatikoa, indibidualizatua (Zuzentarauko 1., 25. eta 61. artikulua)⁵⁴, koordinatua (Zuzentarauko 26. artikulua) eta ebaluazioan eta ikerketan oinarritua (Zuzentarauko 28. eta 29. artikulua).

Hemen, eskubide horren betetze-mailaren balorazioa ertaina-baxua da, eta honako gai hauek aipatzen dira:

-«Urritasun profesional handiak inplikazio pertsonalarekin eta banako eta taldeen sentsibilizazioarekin konpentsatzen dira. Adibidez, polizian ez dago ia prestakuntza biktimologikorik, baina elkartasun handia dago biktima gehienekin ... Enpatia eta begirunea agente bakoitzaren arabera da, dinamika instituzionalaren arabera da; eta bereizi egiten dira deklarazio politikoak, "jarraibide" formalak ematea, jarduera profesional zehatzetik (azpikultura profesionala). Instituzio arteko eta instituzio bakoitzaren barruko egiazko koordinazioak huts egiten du (adibidez, hiru "polizia" desberdin eta arlo judiziala hartu zituen biktima baten kasua). "Lankidetzak" aipatu beharko genuke gehiago, baina hori amets egitea da, are gehiago orain. Ebaluazioko eta ikerketako urritasunak itzelak dira. Batez ere beldur instituzional izugarria dagoelako, instituzioen ezjakintasunarekin batera».

-«Terroristaren irudia, batez ere EAEn eta Espainiako gizarteko zenbait sektore ideologikotan, oraindik biktimen irudiaren gainean nagusitzen da».

-«Arazo handiena Gizarte Segurantzaren ikusten dugu. Ez dugu interesik ikusten. Ez gaituzte laguntzen ... Nik inori opa ez diodan esperientzia bat bizi izan dut ... Trauma osteko estresa duen gaixo bat ezin da oldarkortzat kalifikatu. Ustezko profesionalak diotenarekin geratu behar dugu, nahiz eta sindrome hori zer den arrastorik ez izan? ...Ez dugu zer eginik».

G. Prebentzio-eskubidea, lehen mailako eta bigarren mailako biktimizazioan (Zuzentarauko 26. artikulua).

Prebentziorako eskubidearen betetze-maila baxu gisa baloratzen da:

-«Aipatutako baldintzak eta ikerketa- eta prestakuntza-falta direla eta, ondorio logikoa urritasun larri hau da. Baina are larriagoa da puntu honen garrantziaren kontzientziarik ez dagoela. Diskurtso "zuzenez" haratago, ez da islatzen ekintza zehatzetan edo horretarako aurrekontuetan».

-«Ez da inolako prebentziorik egon; pertsona batzuei bizkartzaina jartzea ez da delitu terroristari aurrea hartzea. Prebentzioa da politikoki konbentzitututa egotea Zuzenbide Estatu honetan terrorismoa desagerarazi behar dela, hori manipulatu gabe...».

-«Ez dugu ezagutzen biktimizazio hori saihesteko neurri zehatzik».

«Hortik hasi behar da ... nik, distantziatik, argi daukat ... Gazte askok uste badute indarkeria justifikatuta dagoela, egoera ez da aldatu. Premiazko lana da...» (PR 2011).

54 Ikus Terrorismoaren biktimei aitortpena eta erreparazioa egiteko 4/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 4. artikulua. Ikus terrorismoaren biktimak aintzatesteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen Zazpigarren Titulua eta 2.2.d)-f).

H. Egia eta oroimena izateko eskubidea⁵⁵.

Eskubide horren betetze-mailaren balorazioa ertaina-baxua da:

-«Hemen polemika handia dago, ideologia-karga handikoa, eta hori baterako hausnarketaren eta sozializazioaren bidez gainditu behar dugu».

-«Eskubide hori hobetu daiteke; izan ere, argitu gabeko terrorismo-kasu asko daude eta horrek biktimengan ondoeza eragiten du, ahaztu dituztela sentitzen baitute».

-«Arazoa da, batzuetan, isildu egiten direla. Prozesuren batean badaude, errepresalien beldur dira».

-«Biktimak terrorismoaren oroimenaren ahotsa dira. Ezin da bake-prozesua haiek gabe eraiki. Biktimek gertatu zenaren oroimen-testigantza emateko betebeharrak morala dute, berriz ere gerta ez dadin».

-«Batzuetan sentitzen dugu biktimek egin behar dugula tira, egiazko oroimena eraikitzeko. Instituzioek argiago zuzendu beharko lukete lan hori».

H. Egia eta oroimena izateko eskubidea⁵.

Eskubide horren betetze-mailaren balorazioa ertaina-baxua da:

-«Hemen polemika handia dago, ideologia-karga handikoa, eta hori baterako hausnarketaren eta sozializazioaren bidez gainditu behar dugu».

-«Eskubide hori hobetu daiteke; izan ere, argitu gabeko terrorismo-kasu asko daude eta horrek biktimengan ondoeza eragiten du, ahaztu dituztela sentitzen baitute».

-«Arazoa da, batzuetan, isildu egiten direla. Prozesuren batean badaude, errepresalien beldur dira».

-«Biktimak terrorismoaren oroimenaren ahotsa dira. Ezin da bake-prozesua haiek gabe eraiki. Biktimek gertatu zenaren oroimen-testigantza emateko betebeharrak morala dute, berriz ere gerta ez dadin».

-«Batzuetan sentitzen dugu biktimek egin behar dugula tira, egiazko oroimena eraikitzeko. Instituzioek argiago zuzendu beharko lukete lan hori».

I. Biktimia-politiketan parte hartzeko eskubidea⁵⁶:

Zuzenbide horren betetze-mailaren baterako balorazioa ertaina-altua da, nahiz eta pertsonaren batek baxua dela jotzen duen eta, beste batzuk, eraginkortasun txikikoa dela jotzen duten. Nolanahi ere, honako aipamen hauek eranstean dira:

-«Partaidetza altua izan da; ikusiko dugu etorkizunean. Batzuetan politikarien beren orotariko manipulazioagatik. Batzuetan, beren interesei jarraitzen dieten politikari profesionalak gorabehera».

-«Biktimek ikusten dute beren eskubideak biktimia-politiketan errekonozitzen direla, baina ez da ahaztu behar delitu-egileen tratua ardura Justiziarena dela».

-«Ez dago erabat sinbolikoa edo itxurakeriazkoa ez den partaidetzarik. Ez dago sektore politiko eta instituzionalen egiazko entzuterik».

-«Hemen ez dugu ezer aurka, nahiz eta ez gauden biktimek biktimia-politiketan parte har dezaten alde».

-«Terrorismoaren biktimen partaidetzarako Euskal Kontseilu deritzon bide bat dago, urtean bizpahiru aldiz elkartzen dena eta biktimen partaidetza bideratzeko helburua duena. Biktimia-politiketan parte hartzeari dagokionez, zehaztuko nuke elkarteek administrazio publikoei politika zehatzak abian jartzea proposatzeko aukera dutela».

-«Biktimei loturiko politiketan parte hartzeko ezagutzen eta erabiltzen ditugun bideak hauek dira: biktimei buruzko legea sortzeko unean zuzenketak planteatzeko aukera eta Biktimen Kontseiluan parte hartzea. Ez dira gure partaidetza bermatzeko bide malgu eta efektiboak».

55 Ikus Terrorismoaren biktimei aitortpena eta erreparazioa egiteko 8/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 7. eta 8. artikulua. Ikus terrorismoaren biktimak aintzatesteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen Seigarren Titulua.

56 Terrorismoaren Biktimei Aitortpena eta Erreparazioa egiteko EAEko 4/2004 Legearen 6. artikulua. Ikusi Terrorismoaren biktimak aintzatesteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen zazpigarren titulua eta lege hori garatzen duen Erregelamendua.

2.1.2. Uste baduzu terrorismoaren biktimek beste interes edo behar bat dutela, edozein arlotan, aurreko eskubide-katalogoan islatuta ez dagoenik, mesedez, adierazi jarraian:

Galdera ireki horren harira, honako hau adierazi da:

-«Gakoa kontzeptuen interpretazioan dago ..., izan ere, “prebentzioa”, “egia eta oroimena” edo “berreskuratzeko justizia” terminoen barruan biktimen “interes eta behar” asko bil daitezke, antagonismoak eta kontraesanak barne. Hortaz, hortaz, kontzeptuak eta edukiak zehazten saiatuko nintzateke, ondoren baliabidez behar bezala hornitzeko eta errealtateetan islatzeko».

-«Egokia litzateke protokolo bat egotea biktimen arreta integralerako. Horretan, eskubide horiei guztiei buruzko informazioa jaso beharko litzateke, baita zenbait arlotan aholkularitza jasotzeko aukera ere: adibidez, lan-arloan. Gure kasu zehatzean ... informazio-faltak ... ondorio erabakigarri eta oso negatiboak izan zituen ... Biktimen legeak ez du jasotzen terrorismo-arrazoiengatik eszedentzia berriro izateko aukera, amatasun-eszedentzien kasuan gertatzen den moduan. Gure esperientzian, informazioa falta izan zitzaigun beste adibide bat ... unibertsitatea izan zen: antza denez, biktima izateagatik tasen murrizketa izateko eskubidea nuen. Nik ez nekien, eta doktore-tza egin nuenean ohiko matrikula eta tasak ordaindu nituen. Eskubide hori ezagutzen ez nuenez, ezin izan nuen erabili...».

-«Ni kezkatzen nauena da segimendu psikologiko sakonagoa ez egitea, prebentzioaren aldetik, hildako (edo larriki zauritutako) helduen seme-alabekin, haien oreka emozionala hautemateko eta emozio negatiboak aurre egiteko (gorrotoa, mendeku desioak, enpatizatzeko zailtasunak eta abar), edota arazo psikopatologikoei aurrea hartzeko (alkohol-abusua, depresioa eta abar). Uste dut hori betetzeke dagoen erroka eta biktimekiko betebeharra dela».

-«(Azipimarratu egin behar da) krimenak zigorrak gabe gera ez daitezen eskubidea, justiziarako eskubidea».

-«Gure ustez, beharrezkoa da biktimak soilik biktimez, haien beharrez eta urritasunez arduratzea. Helburu politikoetarako erabiltzen jarraitzen diren bitartean, ez dute izango gehienek merezi duten gizartearen errekonozimendua».

2.1.3. Uste duzu eskubideen katalogoan, 1. galderan jasotzen den bezala, itxaropen faltsuak sortu daitezkeela terrorismoaren biktimengan? Hala bada, nola saihestu daitezke?

Honako galdera hauek jaso ditugu:

-«Ez dakit baloratzeko itxaropen faltsuak sortzen al diren ... Ziurrenik ... egiazki ditugun eskubideetako asko ez ditut ezagutzen. Iruditzen zait informazio asko falta dela. Oso ona litzateke jardunbide egokien gida horretaz gainera, biktimentzako beste gida bat prestatzea, biktimei laguntzeko eskuragarri dauden neurri guztien zerrenda jasotzeko (hau da, eskubideak eta, orobat, eskubide horiek zer neurritan zehazten diren) eta ezagutarazteko».

-«Eszeptizismo handia da “biktimen” artean (diferentziak dituen oro gisa), ezer “sinesteko” ere. Hainbeste deklarazio nola zehaztuko diren zain daude (gaude). Ikusiko dugu; izan ere, beste aukera, alegia “ikusteaz” gainera proposamenak egitea, ez da aplikatzen ari. Biktimen itxaropena pizteko eta etsipen gehiago saihesteko, Zuzentarauaren aplikazioko eduki errealek behar bezala jakinarazi behar dira, eta... garapenean etengabeko lankidetzak behar da».

-«Eskubideen katalogoa oso zabala eta pixka bat anbigua izaki, oso modu generikoan taxututa egoteagatik, biktimengan itxaropen faltsuak sor daitezke. Horiek operatibo bihurtu nahi dira, edukia behar bezala azaldu eta kontzeptuen helmena zehaztu, formulazioan pixka bat erretrorikoak izan baitaitezke».

-«Legeak dioena egiazki betez. Ez dago Legea bete dadin borondate politiko eta instituzionalik».

-«Informazio gehiagorekin».

-«Itxaropen faltsuak ez sortzeko, honako hauek dira beharrezkoak:

Koordinazio ona biktimei arreta ematen dieten eragileen artean.

Informazio egiazkoa.

Segimendu egokia».

2.2. Bigarren mailako biktimizazioa saihesteko tratu duinari (eraginkorra eta onbera) buruzko ebaluazio espezifiko

2.2.1. Arauetan aurreikusitakoa gorabehera, -nolanahi ere, tratu duina jasotzeko eskubidea jadanik jasota dago-, instituzio publiko eta pribatuak egunero ematen duten tratuan zentratzen bagara, epe labur, ertain eta luzea bereiziz, zein dira elementu erabakigarriak eta lehentasunak tratu hori «profesionala (prestakuntza egokiarekin eta biktimen beharrei buruzko kontzientziarekin), adeitsua, inpartziala, enpatikoa, indibidualizatua, koordinatua eta ebaluazio eta ikerketan oinarritua» izan dadin?

-«Lehenik eta behin, politikaria eta alderdikaria saihestu behar dira. Horrek ez du biktimak edo instituzioak ideologiarik gabe uztea esan nahi, ez eta arlo horretan nolabaiteko teknokrazia aplikatzea ere, bai zik eta biktimen duintasuna sustatzea, berez eta beren kabuz, beren aniztasunean eta denbora guztian (epe labur, ertain edo luzean). Etengabe mantendu beharreko lan bat da, ez soilik une puntualetan, hala nola Zuzentaraua bera agertzean. Beharbada, neurri ona litzateke prestigiozko eta onarpen handiko «mandatari» (persona batek zuzendutako erakundea) bat eratzea. Bigarrenik, behar bezalako aurrekontu-hornidura aurreikusi beharko litzateke, deklarazioak baliabide errealean islatzeko. Hirugarrenik, etengabeko harremanean dauden lan-taldeak ezarri beharko lirateke, betiere biktimen presentziarekin, kontzeptu eta ohar formalak errealitatean islatzeko. Laugarrenik, Unibertsitate, Institutu eta Fundazioek hitzarmenak egin beharko lirateke, aurrera egiten lagunduko diguten ebaluazio, ikerketa eta hausnarketetarako, urte anitzeko indarraldiarekin eta hornidurekin».

-«Uste dut arreta jarri behar zaiela biktimen elkarteetan eskaerei (batez ere banakako biktimenak, ez baitira beti elkarrekin islatzen), artatu daitekeen orori erantzuteko eta artatu ezin dena azaltzeko, dagozkion arazoekin, modu enpatiko eta indibidualizatuan».

-«Uste dut ezinbestekoa dela giza baliabideetan gehiago inbertitzea, biktimen laguntza/asistentzia/akopainamendu psikosoziala zabaltzeko langile espezializatuekin. Talde gehiago, baliabide gehiago eta profesional gehiago».

-«Profesionalen prestakuntza etikoa, ez soilik teknikoa. Eta, jakina, gizarte-errekonozimendua. Adibidez, instituzioek behar bezala funtzionatzen dute tratu txarren biktimen arretan, biktimak direlako gizarte-errekonozimendua baitago. Ez da gauza bera gertatzen terrorismoaren biktimekin, ez baitago errekonozimendu sozial hori, batez ere EAEn».

-«Borondate politiko hutsarekin. Aipatu dut zer gertatzen den Gizarte Segurantzaren eta Gizarte-arloko Epaitegiaren... Zer egiten dugu? Gehienok, isildu eta pairatu».

-«Uste dut ezinbestekoa dela terrorismoaren biktimekin tratatzeaz arduratzen diren pertsonen prestakuntza espezifiko izatea».

-«Tratu profesionala bermatzeko elementu erabakigarriak eta lehentasunak hauek dira:

- Tratu onbera, biktima-izaeraz haratago ikustea.
- Aurreiritziak alde batera uztea.
- Giza eskubideen urraketa jasan duten pertsonen berdintasun-tratuaren printzipioa.
- Biktimekin eraikitzea, eta ez hainbeste biktimentzako eraikitzea.
- Modu enpatikoan entzutea.
- Biktimek erantzunak izateko eta tratu duinerako dituzten behar aldakorretara egokitzea.
- Adeitsua izatea».

2.2.2. Nola uste duzu egituratu edo orekatu daitekeela esku-hartze proaktiboa eta ahalduztzearen aldekoa, biktimen autonomia onartzen duena eta haien baliabideak sustatzen dituen, esku-hartze babesle eta asistentzialarekin?

-«Oreka hori posible da, informazio osoa eta egokia bermatzen dituen esku-hartzearen bitartez, errespetatuz pertsona hori izango dela ondoren bere bizitzari buruzko erabakiak hartuko dituen. Informazioa eta aholkularitza profesionalen esku geratzen dira. Biktimak erabaki informatuak hartzea».

-«Harreman dinamikoa eta konplexua da, desorekatzeko joera duena eta nagusitasun instituzionalari laguntzen diona (izan ere, nagusiki, horiek «dauzkate» baliabideak). Baliabideak «banatzen» dituen «go-

bernu ireki" baterako aldaketa da aukera onena, baina ez da gertatuko. Beraz, instituzio "babesle eta asistentzialetatik" "prestazionalerako" urratsa sustatu behar da (Fernando Fantova), espazio komunak eraikitzean oinarrituta (antolamendu "komisionatuaren" inguruan), orobat elkarrizketa erraza eta konstantea mantentzea maila gorenean».

-«Edozein esku-hartze psikologikok zuzentzailea izan behar du lehen uneetan (edo biktimak eskatzen duenean) eta biktimaren autonomia eta indarguneak sustatzera orientatuta egon behar du. Esku-hartze luze edo paternalistek biktimak mendeko bihurtu daitezke laguntzen dute, eta biktimaren estatusa iraunarazten».

-«Instituzioek eraikiko dituzten etorkizuneko Oroimenaren Institutuetan edo Biktimen Zentroetan ahotsa, espazioa eta tokia eman. Zuzendaritza, kudeaketa... organoetan egon behar dute, eta erabakitze-organoren ehuneko bat biktimen zuzendaritzako gorde behar da. Eta lankidetzarako bide eta protokolo periodikoak ezarri behar dira Espainia osoan ordezkariak duten biktimen elkarte guztiekin».

-«Guztiaren oinarrian terrorismoaren biktimak biktimatzaile hartzeari dago. Hau da, inolaz ere justifikatu ezin daitezkeen bidegabekeria izugarria jasaten duten pertsonak. Gaur egun oraindik, pertsona batzuk, eta baita zenbait erakunde ere, haien borroketan duten ardura bera duten gatazkaren zati gisa hartzen dituzte».

-«Nire esperientziak esaten dit guztia biktima bakoitzaren arabera dela. Batzuk inoiz ez dute organismoengana jotzen edo laguntzarik eskatzen. Beste batzuk egunero deitzen dute. Beharrezkoa da adimen politikoa, zuzenbidea eta informazio on eta argia erabiltzea».

-«Segurtasunerako espazio pedagogiko babesleak sortzea; gaitasunetan konfiantza sortzea; gertu egoera eta hurbiltasuna agertzea; adeitsuak izatea».

2.2.3. Zer txertatu behar da nahitaez terrorismoaren biktimekin jarduten duten profesional eta/edo boluntarioentzako jardunbide egokien Gida edo Protokolo batean?

Honako erantzun hauek jasoko dira:

-«Argitasuna eta soiltasuna azalpenetan, errealitatearen eta erabilgarritasunaren barruan. Hizkuntza "hurbila" erabiltzea, arau-erreferentziak baino gehiago (horiek alaitasun gehien murriztu behar dira). Egingarriak Gidaren edo Protokoloaren arloan, prestigio ezaguna duten pertsonen mezuek azaltzea, baita erlazioetatik biktimenak ere; jakina, egin beharrek lanean laguntzea, esleitutako funtzioa indartuz. Gidaren edo Protokoloaren zati garrantzitsu bat helburuarekin loturikoa da, adibide onekin, esaterako UNODC. "Ezinbestekoa da" edukiek "errealitateak" aipatzea, hots, azaltzen dena errealitatean islatzea, zenbat eta modu zehatzagoan hobeto, betiere, dagokion arloko profesionalen bermearekin. Lanerako edo esku-hartzeetan sakontzeko erabilgarriak izan daitezkeen kontaktu eta erreferentzien "zerrenda" bat izatea».

-«Biktimekin lan egiten duen edozein profesional edo boluntariok emozionalki orekatua, enpatikoa eta biktimekiko tratuan joera ideologikorik gabekoa izan behar du eta prestakuntza profesional egokia izan behar du lan egiteko duen esparruaren arabera».

-«Biktimen beren entzute- eta partaidetza-mekanismoak gida hauetan, izaera iraunkorreko prestakuntza espezializatua, profesionalentzako ikuskaritza».

-«Terrorismoaren biktima bat sufritzen ari den pertsona bat dela jabe izatea, bere ideologia politikoa, ogibidea, sinesmen erlijiosoak eta abar edozein izanik ere. Horrek orokorrean onartzen den zerbait dela dirudien arren, ez da hala, terrorismoaren biktima askoren istorioaren arabera».

-«Biktima bakoitzari buruzko informazioa behar bezala jasotzea. Egoera eta baldintzak sakontasunean ezagutzea. Ahal dela, beti profesional beraren laguntza izatea. Ez du zentzurik Gizarte Segurantzara berrikuspen baterako doazen bakoitzean bizitza beste pertsona bati berriro kontatu behar izatea. Konfiantza eta sinesgarritasuna ematea. Ez da hain zaila profesional on baten laguntza jendea gezurretan noiz ari den hautematea. Biktimari norbaitekin joan dadin uztea. Biktimaren buru-egoera aprobetxatuz, beren arloa eramateko zitaleria egin dutenak ikusi ditugu atsekabe handiz. Hemen biktimak babesik gabe daude eta ez dugu borondate politikorik ikusten ... Biktima askori lagundu diot berrikuspenetara eta esan beharra daukat larritasun handiz bizi dituztela. Familiei galdetuz gero, esango dizute guzti-guztiak berriro erortzen direla. Eta horrek zentzua du gaizkile eta gezurri gisa tratatzen dituztenean».

«Arloa kontrolatzea; indarkeria deslegitimizatzea; neutraltasun-jarrera profesionalean eta/edo boluntarioen aldetik».

2.3. Behaketa gehigarriak

Galdetegiko erantzun edo aipamenen batean sakontzeari dagokionez jorratu ez den alderdiren bati buruz, honako ohar hauek jaso ditugu:

-«*Terrorismoa desagertzearekin, baldintzak hobezinak dira terrorismoaren biktimen zaurien odol-isuria geldiarazteko. Ahal den heinean, biktimekiko tratuak diskretua izan behar du eta alderdikeria politikotik urrundu. Biktimen elkarteek protagonismo handiegia dute hedabideetan eta, batzuetan, interes politikoan zerbitzura daude. Biktimek tratu indibidualizatua behar dute haien behar espezifikoak erantzuteko, biktimismoan ez instalatzeko*».

-«*Ez dira terrorismoaren biktimak torturaren biktimekin, frankismoaren biktimekin eta gerra zibileko biktimekin nahastu behar. Ez bada hala egiten, bigarren mailako biktimizazioa eragiten da*».

-«*Ez dago biktima guztientzako soluzio orokorrik. Adibidez, berreskuratzeko topaketak soluzio egokia izan daitezke biktima batzuentzako, baina ez gehienentzako. Aztertu behar da biktima bakoitzarentzako soluzio egokiena zein den; eta kontuan izan behar da biktima batzuk ez dutela soluziorik behar, ez dutelako arazo espezifikorik. Nolanahi ere, guztia diskrezioz egin behar da (baina ez sekretismoz)*».

-«*(Azpimarratzen dut,) biktimen tratua Gizarte Segurantzaren eta Gizarte-arloko Auzitegiaren. Soluzioa erraza da. Uste dut badela garaia*».

-«*Garrantzitsua iruditzen zaidan gai bat da "edukiontzia" zaintzea, alegia, dokumentuen aurkezpena eta estetika. Koloreak, letra-tipoak, infografia, maketazioa eta abar, ezinbestekoak dira. Zenbait "gida" profesional prestatzen parte hartu dut eta esan beharra daukat "eduki" on batzuk balioa galdu dutela, eta erdipurdiko zenbait eduki, berriz, goratu egin direla. Biktimen kasuan, egiazko "adreiluak" aurkitu izan ditugu*».

-«*"Motibazio politikoko indarkeriaren biktima" deritzenak 2011ren ondoren hartzen dira kontuan; hirugarren mailako biktimizazioa, alegia, biktimek ikusten dutenean gizartearen zati batzuk delitu-egileak babesten dituela eta gizarteak hoztasunez tratatzen duela haien biktima-zaera; barkamenaren rola biktimen ongizate emozionalean*».

VII. Proposamen orokor, sinplifikatu eta irekia, tratu enpatikoa, indibidualizatua, pertsonalizatua eta ez-bereizkeriazkoa sustatzeko jardunbide egokien gida baterako, biktimen erreparazio eta berreskurapen prozesuetan laguntzeko, eta eragile publiko eta pribatuei zuzendua

«Laguntza eskaintzen duten instituzioen konfiantza eta sinesgarritasuna irabazteko lana egin behar da» (GD3G 2013).

Aurreko orrietan gertaera bat egiaztatu dugu: arau, protokolo, gida eta abar ugari daude, biktimologiaren aldetik delituen biktimentzako eta, zehazki, terrorismoaren biktimentzako egokia den tratuari buruz. Baina biktimek bigarren mailako biktimizazioari buruz duten pertzepzioa kontatzen jarraitzen dute. Jakina, testu horiek eragin juridikoa dutela eta epaitegien aurrean alegatu daitezkeen eskubide gisa aplika daitezkeela alde batera utzita, zerbait huts egiten ari da. Testuetan aldarrikatzen edo gomendatzen denaren eta biktimek bizi dutenaren arteko arrakalak, zati handi batean, biktimak bigarren mailako eragiletzat hartzen dituen kultura profesional edo antolamenduzkoaren ondorio dira. Halaber, biktimen eskubide sinbolikoen erabilera politikoa nabarmendu daiteke, terrorismoaren biktimen interes legitimoei erantzuten ez diena eta uneko errealitatearekin kezkatuago dagoena, biktimizazio terroristaren bizipen konplexu eta jarraituarekin baino. Horrekin guztiarekin, beste eragile pribatu batzuk eta gizarteak berak sortutako bigarren mailako biktimizazioa dugu.

Hurrengo lerroetan zenbait proposamen jasotzen dira, laburpen orokor gisa eta lehen aipatutako eredu onenak berriro aipatuz; baina, jakina, kultura eta ikuspegia aldatu gabe, ez dute inolako baliorik izango. Horiek ez dira jarraibideak, arau eta azterketetan oinarritutako printzipio orokorrak baizik, eta horiek instituzio bakoitzaren testuingurura egokitu daitezke⁵⁷. Esku artean duguna ez da biktimen arreta psikologikorako jardunbide egokien gida bat⁵⁸, baizik eta antolamendu-arloan eta arlo profesionalen kontuan hartzeko gida orokorrago bat. Ez da, halaber, protokolo bat, biktimekiko lehen kontaktuaren ondoren jarraitu beharreko urratsen sekuentziazio estandarizatu eta ebaluatu gisa. Beharbada harreman handiagoa du, biktimekiko tratuari loturiko gai espezifikoetan, elkargo profesional desberdinen kode deontologikoekin.

Asmoa ez da terrorismoaren biktimen eskubide prozesal, laguntza psikologiko edo erreparazio ekonomiko mota guztiak kontu handiz biltzea, baizik eta haiekin erlazionatzen diren instituzioen eta agentzien betebeharrak jasotzea, arreta onbera eta adeitsua izan dadin, esparru nagusiki etiko batean, baina arauetan eta azterketa enpirikoetan oinarrituta, aurreko kapituluetan xehakatu dugun bezala⁵⁹. Gainera, ez da delituaren unera mugatzen, alegia, luzetarako dimentsioa du, onartzen baitu biktimizazioa denboran luzatzen dela, nahiz eta biktimek instituzioekin duten lehen harremana ezinbestekoa den konfiantza edo kon-

57 Cfr. Nesta (2010, 27). Polizia-arloari dagokionez, zehazki EAEn, eta biktimizazio mota desberdinen ikuspegi psikologiko orokorraren harira, ikus Navarro; ikuspegi kriminologikotik, ikus Regidor (2014), genero-indarkeriaren biktimei buruz; eta, ikuspegi biktimologikotik, Holgado (2014). Ikus, besteak beste, biktimekiko tratuaen harira, Legea aplikatzeaz arduratzen diren pertsonentzako giza eskubideen bigarren oinarritzko estandarra (Amnesty International, 2009). Justizia penal orokorraren arloan, kontuan hartzekoak dira *Good Practices for Protecting Victims in and outside the criminal justice process* Europako proiektuan sortutako dokumentuak. Sevillako unibertsitatea ere, beste batzuen artean, proiektu horren onuradun izan zen, Europako Batzordearen ISEC 2007-2013 *Prevention of and against Crime* programaren esparruan, zeina Milango Unibertsitateak koordinatzen baitu (www.protectingvictims.eu). Berreskurapen Justiziak biktimen gainean duen ikuspegiari buruz, ikus Umbreit eta Greenwood (2000).

58 Martxoaren 11ko terrorismoaren biktimei buruz, masa-biktimizazioaren bereizgarritasunarekin, ikus Zapardiel eta Balanzat (2009). Beste biktima mota batzuetarako, halako giden adibide on bat aurki daiteke sexu-abusuen adin txikiko biktimen arloan esfera judizialean, Echeburúa eta Subijánaren (2008) lanean. Familia-esparruan genero-indarkeriaren biktima diren adin txikikoei buruz, ikus Orjuela eta Horno. Orokorrean indarkeria-delitu guztien eta, zehazki, heldu eta adin txikikoei loturik, biktimen arretari buruz, justizia-administrazioaren barruan eta horretatik kanpo, ikus Valparaíso Eskualdeko Laguntza Judizialeko Korporazioa (2007).

59 Ildo horretan, Biktimentzako Zerbitzuen Europako Foroak (European Forum for Victim Services) «biktimen eskubide sozial» deitu duen kontzeptuarekin bat dator, eskubide prozesalekin bereizteko, nahiz eta esparru horretan eskubide zibilak eta politikoak jaso, hala nola intimitate eta pribatasun eskubidea edo justizia eskuratzeko eskubidea.

fiantza-falta eragiteko eta errekupeazio-prozesuan laguntzeko. Ikuspegi horrek konpromiso handiagoa dakar baina, era berean, egokiagoa da epe ertainean eta epe luzean terrorismoaren biktimekin harremanetan dauden eragileentzako berentzako ere; izan ere, haien azken helburua biktimen bizi-kalitatean laguntzea da. Nolanahi ere, zenbait ezagutza zehatz eta jarrera etiko eta afektiboa eskatzen ditu.

Lehen proposamen gisa, testu honek biktimekin berekin lan egiteko balio izan behar du, haien ekarpenak txertatzeko eta, hala, haien partaidetzari bide emateko. Gainera, ezin du estatikoa izan; izan ere, eguneratu egin behar da eta etorkizuneko eta orotariko testuinguruetara egokitu behar da. Biktimengan itxaropen faltsuak ez sortzea zaindu dugu eta, aldi berean, biktimekiko paternalismotik urrundu gara. Bi gai horiek posible dira, azpimarratzen dugulako biktimek dutela beren errekupeaziorako giltza. Baina hori inoiz ez da posible izango -ez eta bidezkoa ere justizia sozialaren aldetik; izan ere, biktima guztiek ez dituzte baliabide material, pertsonal eta emozional berdinak- ez badaude laguntza-zerbitzu publikoak, testuetan jasotako oinarrizko eskubideak osatzeko eta gero eta hobe den errealitate ikusgai bihurtzeko.

1. Terrorismoaren biktimen eskubideei buruz

1. Nazioarteko eta Estatuko arautegiekin bat, terrorismoaren biktimak honako eskubide hauek dituzte:

Biktima-izaeraren errekonozimendua izateko eskubidea, zeharkako biktimizazioa edo senideena barne.

Informaziorako eskubidea (ulertzeko eta uler ditzaten).

Laguntza-zerbitzuak eskuratzeko eskubidea (psikologikoa, juridikoa, soziala, osasuna eta abar), salaketa penala egon ala ez.

Justiziarako eskubidea eta prozesu penalean parte hartzeko eskubidea, erreparazio materiala eta ekonomikoa eta berreskuratzeko justizia barne.

Babes-eskubidea (berriro biktimizatzea eta errepresaliak saihestea, arau-hauslearekiko kontaktua eragozte, intimitatea babestea eta abar), behar espezifikoaren errekonozimendua barne (adin txikikoak, adin handiko pertsonak, dibertsitate funtzionala duten pertsonak, atzerritarrak, bazterkeria sozialeko egoeran dauden pertsonak eta abar).

Tratu profesionala izateko eskubidea(biktimen beharrei buruzko prestakuntza egokiarekin eta kontzientziazioarekin); adeitsua, sentikorra, inpartziala, enpatikoa, indibidualizatua, koordinatua eta ebaluazioan eta ikerketan oinarritua.

Prebentzio-eskubidea, lehen mailako eta bigarren mailako biktimizazioan.

Egia eta oroimena izateko eskubidea.

Biktima-politikan parte hartzeko eskubidea.

2. Biktimen eskubideak giza eskubideak dira. Horrek ez du esan nahi aurkakotza edo gatazka ikuspegia dagoenik salatutako/prozesatutako/kondenatutako pertsonekin.

3. Eskubide horietan jardutean, biktimek norbait izan dezakete haiekin, laguntza handiagoa izateko.

2. Biktimizazio- eta berreskurapen-prozesuei buruz

1. Terrorismoaren biktimak askotarikoak eta ugariak dira. Interes eta behar desberdinak dituzte, baita familia beraren barruan ere, eta horiek aldatu egiten dira denborarekin eta egoera aldatzearekin. Haiekin lan egiten duten profesionalak kontzienteak izan behar dute eta errealitatearekin bat ez datozen aurreiritzi edo este-reotipo posibleak kontrolatu behar dituzte.

2. Biktimizazio-prozesuak ez dira amaitzen delituaren subjektu pasibo deritzonarekin; alegia, zuzeneko eta zeharkako biktimengana luzatzen dira (senideak, lagun eta lankideak, biktimei laguntzen dieten pertsonak, gizartea eta abar), eta hori bizitzako esparru desberdinetan gertatzen da (pertsonala, familia, lana, hezkuntza, gizartea...), inpaktu eta efektu desberdinekin epe laburrean, ertainean eta luzean.

3. Biktimak ez dira errudunak eta ez dute biktimizazioan eragin. Ildo horretan egiten diren baieztapenek kulturalki biktimizazioa legitimizatzen dute.

4. Biktimizazio-arriskua eta errekupeatzeko aukerak ez daude berdintasunez banatuta.

5. Biktimizazioaren errekonozimenduak eta oroimenak errekupeazioa errazten du, betiere testuinguru egokian eta biktimen denborak errespetatuz egiten bada.

6. Biktimek tratu gaitua, adeitsua, duina, onbera eta behar espezifikoekiko sentikorra izateko eskubidea dute.

Profesionalek terrorismoak biktimetan -zuzenak eta zeharkakoak- duen eragina ulertu behar dute, eta haien berehalako, epe ertaineko eta epe luzeko beharrak ulertu behar dituzte, bizitzako arlo desberdinetan (osasuna, hezkuntza, enplegua, etxebizitza...).

7. Terrorismoaren biktimak ez dira arazo gisa tratatu behar, baizik eta haien bizi-kalitatea hobetzeko konpromisoa egokitu zaigun herritar gisa, haien ikuspegiak osotasunean kontuan hartuta, eta ez sektoreka zatituta (etxebizitza, lana, osasuna eta abar).

8. Biktimek ezin dituzte beren beharrak, eskubideak edo interesak beti ondo adierazi hitzetan. Egoera traumatikoari, ezagutza-falta gehitu behar zaio. Nolanahi ere, egoera hori terrorismoak eragindako bidegabeke-riaren ondorioa da eta kontuan hartu beharreko esperientzia erreala da, biktimak ulertuko, errekonozituko eta lagunduko badira haien errekupeazio eta erreparazioan.

3. Eragile publiko eta pribatuen prozesu horietan dituzten erantzunei buruz

Estatu demokratikoek delituen biktimen egoera hobetzeko konpromisoa hartu behar dute, zehazki, terrorismoaren biktimen kasuan, eta gaitzetsi egin behar dute aspirazio politikoak defenditzeko indarkeria sustatzen duen kultura.

3.1. Erakundeen eta gizarte-eragileen betebeharrak

1. Eskuragarri dauden baliabideei buruzko eta horiek lortzeko prozedurei buruzko informazioa eskaintzea.

2. Justiziaren eskuragarritasuna erraztea (penala, zibila, lanekoa, administrazioarekiko auzietarako), biktimentzako forma inklusiboak barne hartuz, hala nola berreskurapen-justizia, justizia prozedimentala eta terapeutikoa, nazioarteko estandarrak errespetatuz.

3. Berrito biktimizatzearen, delitu-egilearen edo beren ingurunearen errepresalien aurrean babestea, orobat beste pertsona edo instituzioen bigarren mailako biktimizazioaren aurrean babestea. Babesa ez dagokio soilik biktimaren osotasun fisikoari eta askatasunari, baizik eta baita haren duintasunari, bizitza pribatuari eta familia-bizitzari ere.

4. Larrialdiko doako arreta eta arreta jarraitua bermatzea. Arretak kontuan hartu behar ditu alderdi materialak, ekonomikoak, psikologikoak, sozialak, osasun-alderdiak, legalak eta, hala badagokio, erlijiosoak edo espiritualak. Prozedura sinplifikatu eta arinak aurreikusi behar dira, eta aldi berean behin ebaluatu behar dituzte behar bezala prestatuta dauden eta baliabide egokiak dituzten profesionalek. Espezifikoak kontuan hartu behar dira talde zurgarrien beharrak, hala dagokionean, arreta-zerbitzu espezializatuak sustatuz.

5. Biktimen partaidetzari bide ematea eragiten dieten arau eta zerbitzuak prestatzeko orduan, bai arazoaren definizioan eta bai horien maneiatze eta prebentzioa egituztean. Gainera, ekintza publiko guztietan agintza publiko eta pribatuen arteko koordinazio-printzipioak nagusitu behar du, diziplina anitzeko eta lanbide arteko ikuspegiarekin.

Partaidetza hori, funtsean, elkarrekin bidez gauzatzen da, baina kontuan hartu behar da beti egongo direla biktimak elkarrekin kanpo, eta horiek ere eragile publiko eta sozialek entzun ditzaten eskubidea dute.

Gobernuek elkarrekin ekintzari laguntzeko konpromisoa hartu behar dute eta kontzientziazio publikoa sustatu behar dute halako biktimizazioen inguruan.

6. Erreparazio ekonomiko, sozial eta sinbolikoan laguntzea. Erreparazio ekonomikoari dagokionez, Estatu mailan konpentsazio-eskemak aurreikusi behar dira, elkartasun- eta subsidiarotasun-printzipioetan oinarrituta. Erreparazio ekonomikoa garrantzitsua da, jasandako bidegabeke-ria errekonozitzeko eta elkartasuna adierazteko modu bat baita, baina hori kalkulatzeko ezinezkoa da kaltearen konplexutasun osoa eta etorkizuneko errekupeazio-beharrak barne hartzea. Erreparazio ekonomikoak ez du zentzurik, beste errekonozimendu- eta laguntza-formarik gabe.

Erreparazio sozial eta sinbolikoa egongo bada, oroimen inklusiboaren alde lan egin behar da, oroimen -tresna esanguratsuak erabiliz etorkizuneko belaunaldietarako, analisi zientifikoan sakontasuna galdu gabe. Behar bezala prestatuta, biktimek erreparazio sozial eta sinbolikoan lankidetzan jardun dezakete, haien testigantzak eskainiz orotariko gizarte-, kultura- eta hezkuntza-testuingurutan.

7. Lehen, bigarren eta hirugarren mailako prebentzio-politikak diseinatzea, egikaritzea eta ebaluatzea, faktore desberdinetan zentratuta, jazoerak errepikatzea zailduko dutenak. Biktima-politika guztiak azken biktimologia-ikerketa espezifiko eta sendoetan oinarrituta egon behar dute, eta egoera berrikusi egin behar da nazioartean eta Estatuan.

Prebentzioak egia ezagutzea dakar. Horretarako, halako biktimizazioei buruzko artxiboak eta idatzizko eta ikus-entzunezko dokumentazioa eskuragarri jarri behar dira, eta horiei buruzko ikerketa independenteak sustatu behar dira.

Biktimek ez dute barkamenaren eta adiskidetzearen karga eramateko betebeharra izan behar. Gai horiek oso konplexuak dira eta arlo pertsonal eta sozialak, nahiz zenbait eragile, ukitzen dituzte. Ildo horretan programak susta daitezke, baina instrumentalizatu gabe eta baliozkotasun zientifikoarekin biktimen errekupe-razioan dituzten efektu positiboen inguruan eta haien eskubideen errespetuan.

8. Tratu duina. Biktimen eskubideen aldeko arautegiari buruzko ikerketa biktimologikoek agerian uzten dute, legegintza-aurreikuspenak eta zerbitzu-sorkuntza onak izan arren, praktikan horiek ongi funtzionatzea ez dagoela soilik baliabide materialen mende, baizik eta biktimak egunerokotasunean erlazonatuko diren per-sonen prestakuntza espezifikoaren eta, batez ere, jarreraren mende. Nazioarteko arautegiek profesionalek ikuskatutako boluntario prestatuen rola sustatzen du. Biek, boluntarioek eta profesionalek:

- 8.1. Komunikazio-teknikak garatu behar dituzte, entzuteari, enpatiari eta asertibitateari buruzko ezagutzeekin eta praktikarekin. Entzute aktibo eta harkorrerako denbora eta espazio egokiak behar dira.
- 8.2. Uneoro biktimen testuingurua kontuan hartuta, jarrera ez-paternalista sustatu behar da, ahalduntze-jarrera baizik; hartara, biktimek autonomia garatuko dute eta beren bizitzarekin jarraitu ahal izango dute al bait gehien eta beharrezko laguntza guztiekin.
- 8.3. Ikuspegi osoarekin jardun behar dute, beren aukeren barruan. Terrorismoaren biktimekin lan egiten duten pertsonak biktimen bizitzan eragiten dute eta, hortaz, ezagutu egin behar dute biktimak bizi diren testuingurua (familia-, bizilagun-, gizarte-harremanen garrantzia eta abar), hori esanguratsua bada haien kasuan.
- 8.4. Zuzendaritzako profesionalek eta kargu instituzionalek biktimekin zuzenean tratatzen duten profesionalei entzun behar diete eta laguntza eskaini behar diete.
- 8.5. Eskainitako zerbitzuak biktimek berek ebaluatu behar dituzte prozesu sinple baten bidez. Horretan, ez dira soilik galdera itxiak egin behar, eta galdetu ez diren beste gai batzuei bide eman behar zaie; halaber, biktimen hobekuntza- edo aldaketa-proposamenak jaso behar dira. Barne eta kanpo ebaluazioan, kontuan hartu behar da, ez soilik ageriko elementuen neurketa (tratatutako kasuen kopurua eta abar), baizik eta baita ikusten ez diren elementuenak ere (konfiantza, ulermena eta ahalduntzea ahalbidetzen duten kalitatezko harremanak garatzen emandako denbora).
- 8.6. Unibertsitatearekiko (prestakuntzaren, ikerketaren, kanpo ebaluazioaren, praktiken eta abarren bidez) eta beste gizarte-eragile batzuekiko lankidetzat sustatu behar da.
- 8.7. Biktimei eta profesionalei entzutea eta hausnarketa errazten duten erakunde-egiturak diseinatu behar dira, gizarte guztiari eskainitako zerbitzua hobetuko bada. Azken batez, terrorismoaren biktimekin erlazioa duten zerbitzu edo proiektuek ardura sozial handia dute erakunde gisa. Instituzioaren beharretan zentratuta dauden, eta biktimenak alde batera uzten dituzten, protokoloak, jarduera instituzionalak eta balioak saihestu egin behar dira.

3.2. Zehazki biktimen arretarako zerbitzu espezifikoaren betebeharrei buruz

1. Independentek izan behar dute eta bereizkeria saihestu behar dute.
2. Nahikoa baliabide izan behar dute beren funtzioetan jarduteko, profesional eta boluntarioen prestakuntza barne.
3. Plangintza jarraitua izan behar dute, ez aldi behingoa.
4. Informazio fidagarri eta konparagarria jasotzeko moduan diseinatu behar da, denboran modu jarraituan, ebaluatu ahal izateko.

5. Ikerketa biktimologikoan oinarrituta diseinatu behar dira, behar aldakorrek, zenbait biktimaren eskuragarritasuna eta haien eskubide eta itxaropenen lege-aurreikuspenak zein heinetaraino betetzen diren ezagutuz.
6. Behar berriak hautemateko gai izan behar dute.
6. Beste zerbitzu publiko nahiz pribatuekin koordinatu ahal izan behar dute lurralde eta, hala badagokio, herrialde desberdinetan, kasuak behar bezala bideratzeko edo tratatzeko.
7. Biktima-politikak diseinatzeko esku hartu ahal izan behar dute.
8. Zerbitzu elektronikoak osagarria dira biktimen arretan, eta ezin dute inoiz tratu pertsonala ordezkatu.
9. Zerbitzu desberdinen arteko koordinazioarako agentzia batek egon behar du, aurreko ekintzak bermatzeko, kontzientziak, prestakuntza, ikerketa eta esku-hartze ekimenak sustatzeko eta ezagutza zabaltzeko -ikastegiekin eta ikerketa-zentroekin erlazionatuta-.
10. Biktimek koordinazio-agentzia horrengan eta zerbitzu espezifikoengan duten konfiantza sustatu behar da, haien kritika eta proposamenak entzunez eta kontuan hartuz; orobat, administrazio arteko eta lanbide arteko konfiantza sustatu behar da. Lanbide arteko bilerek ez dute soilik kasu zehatz bat eztabaidatzeko balio behar, baizik eta baita dagozkion instituzio guztien jardura eta trataera eztabaidatzeko ere. Hori dela eta, beharrezkoak dira biktimologia-mapa kontzeptualak, baterako prestakuntza, jardura-protokolo banatuak eta informazio-transferentziarako mekanismo eraginkorrak.

3.3. Justizia administrazioa

1. Jardura-esparru desberdinetan, justizia-administrazioarekin lan egiten duten profesionalek biktimak eta lekukoak babestu behar dituzte eta biktimizazioei aurrea hartu behar diete, oinarritzko giza eskubideen estandarrei jarraituz.
2. Justizia-administrazioaren eraikinetako espazioaren diseinuak berak eragindako bigarren mailako biktimizazioa saihestu behar da.
3. Lehenbailehen eskaini behar da eskubideei, arretari eta prozedurei buruzko informazioa, eta horrek modu sinple, ulergarri eta osoan diseinaturik egon behar du. Horrek auzitegien ebazpen desberdinak barne hartzen ditu, beharrezkoa bada, ebazpen horien esanahi eta oinarriari buruzko informazioa modu pertsonalean ezagutaraztea barne.
4. Biktimek norbait izan ahalko dute haiekin justizia-administrazioarekiko izapideetan.
5. Erreparazio ekonomikoa ezin da murriztu edo ukatu, argudiatuz biktima biktimizazioarekin erlazionatuta ez zegoen delitu batengatik kondenatu dela.
6. Berreskuratzeko justizia-programak eta biktimizazio justizia inklusiboko beste forma berritzaile batzuk sustatu behar dira, nazioarteko estandarrei jarraituz.
7. Poliziak, auzitegi-medikuek, epaileek eta justizia-administrazio langileek, orokorrean, (espetxe-administrazioarekin barne) jabe izan behar dute bigarren mailako biktimizazioa eragin dezaketela zenbait erabilera edo prozedura, jokabide, jarrera edo biktimizazio terroristako prozesuen ezagutza-faltaren bidez; horrek eragin negatiboa du biktimen errehabilitazio-prozesuan eta biktimek instituzioetan duten konfiantza urratzen dute. Hori dela eta, ezagutza biktimologikoan behar bezala prestatuta egon behar dute. Haien iritzia kontuan hartu behar da arlo horretan duten jardura diseinatzeko, eta ebaluazioak erraztu behar dira. Laguntza-zerbitzuak izan behar dituzte, hala dagokionean, trauma bikarioa saihesteko.
8. Herrialde arteko lankidetzak eta koordinazioa sustatu behar dira, biktimen eta justizien intereserako.

3.4. Buruko osasuneko eta osasun fisikoko zerbitzuak

1. Terrorismoaren biktimen arretan nagusitu egin behar dira biktimizazioaren efektuen ezagutza eta biktimen duintasunaren errespetua, bigarren biktimizazioa saihesteko bada.
2. Protokoloak ezarri behar dira hasierako arretarako eta arreta jarraiturako, eta zerbitzuak ebaluatzea ahalbidetzen duen informazioa jaso behar da.
3. Osasun-zerbitzuak dohainik jarri behar dira eskuragarri, tratamenduaren kostuak aurreratu behar izan ez dituzten.

-
4. Biktimek norbait izan ahalko dute haiekin, izapide edo jarduera jakin batzuen aurrean seguruago sentitzeko.
 5. Osasun-administrazioak informazioa eskainiko du laguntzei eta izapidetarako buruz, modu sinple eta arinean.
 6. Osasun-zerbitzuetako profesionalak behar adina prestakuntza izan behar dute, biktimizazioaren efektuak eta beharrak identifikatzeko.
 7. Behar psikosozialak behar fisikoak bezain garrantzitsuak dira. Osasun osoaren ikuspegia izan behar da eta instituzio arteko eta lanbide arteko lankidetzaren sareak ezarri behar dira, biktimizazioaren arreta espezifikoaren zerbitzu publiko eta pribatuak barne, beharrezkoak ez diren eta biktimizazioaren gogaikarriak diren izapideak errepikatzea saihesteko.
 8. Biktimen datuen konfidentzialtasuna eta pribatasuna errespetatu egin behar dira.
 9. Laguntza-sistemak ezarri behar dira, biktimei arreta ematen dieten osasun arloko profesionalak jasan dezaketen trauma bikoitza saihesteko.

3.5. Hezkuntza

1. Garapenaren biktimologiak agerian utzi du biktimizazio larriak haurrengan duen inpaktua. Eskoletan, unibertsitateetan eta beste edozein prestakuntza-zentrotan adin txikikoek eta gazteek seguru eta lagunduta sentitu behar dute eta, nahi izanez gero, biktima gisa duten ikuspuntua adierazi ahal izan behar dute; errehabilitazio-prozesuetan laguntza eskaini behar zaie, hala badagokio, biktimen arretarako zerbitzu espezifikoekin lanean.
2. Ikastegi, eskola, Unibertsitate eta abarretan lan egiten duten pertsonak biktimen aurkako edozein estigmatizazio mota, errespetu-falta edo indarkeria eragotzi behar dituzte.
3. Ikastegietan lan egiten duten pertsonak edozein indarkeria eta erradikalizazio motari aurrea hartzeko betebeharra dute, giza eskubideetan heziz eta terrorismoaren biktimen testigantza entzutea ahalbidetuz hezkuntza-programen barruan.
4. Unibertsitateek eta ikerketa-zentroek zientifikoki jorratu behar dute biktimizazio terroristak, hori ikertzeko Estatuan eta nazioartean sortutako ezagutza ezagutarazi eta eztabaidatzeko.
5. Unibertsitateek eta beste ikastegi batzuek terrorismoaren inguruko ezagutza biktimologikoari buruzko prestakuntza sustatu behar dute.

3.6. Lana eta gizarte segurantzak

1. Biktimizazio-arrisku handiko lanetan, biktimizazio terroristaren prebentziorako, esku hartzeko eta erreparatzeko planak bultzatu behar dira.
2. Biktimizazioak lan-bizitzan eragin dezake, aldi batean edo modu iraunkorrean, eta terrorismoaren biktimak enplegatzen dituzten erakundeek haiek errehabilitatzeko eta egokitzeko erraztasunak eman behar dituzte.
3. Instituzio publikoek haien enplegua erraztu behar dute eta elkartasun-oinarriari buruz sentsibilizatu behar da iritzia publikoa.
4. Zehazki, biktimizazioa lantokian gertatu denean, erakundeak errehabilitaziora agertu behar du, biktimei lagundu behar die eta langileak biktimizazioaren efektuen eta biktimen beharren inguruan kontzientziatu behar ditu.
5. Gizarte Segurantzak, edo pentsio edo laguntzak onartu behar dituzten, biktimak artatu behar dituzten edo biktimen espedienteak izapidetu behar dituzten instituzioek, behar bezala ezagutu behar dituzte biktimizazioaren efektuak eta, hala badagokio, traumaren efektuak. Hala, behar bezala eta profesionaltasunez baloratu ahal izango dute, biktimaren bizipen subjektiboa inoiz epaitu gabe eta bestelako zerbitzuetara erraz bideratuz.
6. Lengoia burokratiko, protokolaria eta nahasgarria saihestu behar da, eta informazio argi, pertsonal eta adeitsua eman behar da eskuragarri dauden baliabideei, baldintzei, izapideei eta ebazpenei buruz.

3.7. Etxebizitza eta gizarte-zerbitzuak

1. Biktimei arreta ematen dieten eta laguntza eta izapideei buruzko informazioa eskaintzen duten pertsonak prestakuntza espezifikoak izan behar dute eta barneratuta izan behar dute segurtasun fisiko eta menta-laren pertzepzioa ezinbestekoa dela biktimak errekuuperatuko badira; orobat, inoiz ez dute sentitu behar zalantzan jartzen dituztela edo epaitzen dituztela.
2. Entzute aktiboa eskaini behar dute, terrorismoaren biktimekin beharrak identifikatzeko eta horiei egiazki lagundu ahal izateko; hala dagokionean, beste instituzio batzuetara bideratu behar dira, bizkor eta eraginkortasunez.
3. Biktima bakoitzaren beharretara eta testuingurura egokitutako zerbitzuak eskaini behar dira: etxez etxe-ko zerbitzuak, etxebizitza konpontzeko eta aldatzeko laguntzak eta abar.
4. Informazioa bildu behar da, zerbitzu horiek terrorismoaren biktimekin duten jarduera ebaluatu ahal izateko.

3.8. Elkargo profesionalak eta elkarte profesionalak

Biktimologiari buruzko prestakuntza eta difusioa sustatu behar dira, baita jardunbide egokien estandarrak eta atal espezifikoak ere kode deontologikoetan eta jarduera-protokoloetan; hala dagokionean, gainera, webguneetan ikusgai jarri behar dira, betetze-mailari buruzko kanpo-ebaluazioak barne.

3.9. Komunikabideak

1. Gizarteari informazioa eskaintzeko eta iritziak kontratatzen dituen sen kritikoa ahalbidetzeko lan garrantzitsuarekin batera, ulertu behar da terrorismo-delitu bakoitzaren atzean sufritzen ari diren biktimak daudela.
2. Hedabideek bigarren mailako biktimizazioa saihestu behar dute. Bigarren mailako biktimizazioa hainbat egoeratan gertatzen da, hala nola informazio partziala edo esterotipatua ematen denean, delitua egin duen pertsona goratzen denean edo delitua justifikatzen denean, biktimak (ondorioak jakinarazi gabe) berriaren protagonista galkor bihurtzen direnean, biktimekin eskubideak errespetatzen ez direnean (batez ere duintasuna, intimitatea, bizitza pribatua eta familia-bizitza izateko eskubidea), informazioak kontrastatzen ez direnean, biktimak arriskuan jartzen direnean, lengoaia jakin bat erabiltzen denean edota izaera morbosoa edo alarmista duten irudiak errepikatzen direnean (eta horiek espazio birtualean irauten dutenean).
3. Kode deontologikoek, jarduteko gida edo eskuliburuak, kontrol eta prestakuntzak eta kazetariak kultura digitalean egun duten rola inguruan duten kontzientziario biktimologikoak efektu horiek arindu di-tzakete. Aurreko ohar horiek kazetari-etikarekin erlazionatuta daude, orobat sufrimenduaren erabilera komertzialari eta errudunak eraikitzeari loturiko alarma sozial faltsuak ez sortzeko ardurarekin.

3.10. Esparru erlijioso eta espiritualak

Biktimizazio terroristak inpaktu izan dezake sinesmen erlijiosoetan, biktimek bizitzari buruz duten kosmobi-sioan eta pertsonen buruz duten ikuspegian. Ordezkarierlijiosoek eta laguntza espiritualean jarduten duten pertsonak terrorismoaren biktimekin beharren kontziente izan behar dute eta horretarako prestatu behar dute. Sentikor agertu behar dute biktimek akonpainamendua eskatzen dutenean edo kezka adierazten dituztenean eta eskuragarri dauden baliabideei buruzko informazioa eskaini dezakete, komunitateko beste kide batzuen borondatezko laguntza barne.

3.11. Tokiko instituzioak

1. Udaletxeetako zerbitzu desberdinek Biktimologian eta, zehazki, biktimizazio terroristaren efektu eta erre-parazioan, prestatutako profesionalak izan behar dituzte.
2. Laguntza eta izapideei buruzko informazioa eman ahal izan behar dute.
3. Biktimekin errekonozimendu soziala sustatu behar dute, hala dagokionean, oroimen-ekitaldi parte-hartzaileekin, nazioarteko estandarrei jarraituz.
4. Terrorismoa, hau da, indarkeria helburu politikoekin eta modu antolatuan erabiltzea, gaitzetsi behar dute.

-
5. Biktimak euren interes politikoaren alde erabiltzea saihestu behar dute. Biktimekiko esku-hartzeen helburu nagusia humanizazioa da, eta ez instrumentalizazioa. Horretarako, beharrezkoa da entzute aktiboa (entzutea noiz, nola eta non gertatzen den oso garrantzitsua da), epaitu gabe, eta gaitasuna, segurtasuna, interesa eta konfiantza jakinaraziz edo transmitituz.
 6. Arlo horretan dituzten politikak ebaluatzea ahalbidetzen duen informazioa jaso behar dute.

3.12. Gizartea, oro har

1. Terrorismoaren biktimak pertsonak eta herritarrak dira, bidegabeko mina jasaten dutenak eta gizartearen babesa merezi dutenak.
2. Biktimek modu bidegabean jasan duten kaltea errekonozitzeko, biktimizazioa jasan duten herritar gisa dituzten ikuspegiak kontuan hartu behar dira.
3. Biktimak ezin dira baztertu.
4. Ikusgai jarri behar dira eta gizartean bertan, balore demokratiko eta etikoen aldetik, eragin den kaltea baloratu behar da.
5. Gizarteak biktimen errekonozimendu eta erreparazio sozial nahiz sinbolikorako kontzientzia hartu behar du, orobat terrorismoaren prebentziorako eta etorkizuneko adiskidetzarako kontzientziatu behar du.

Erreferentzia bibliografikoak

- Adams, M. L., J. D. Ford eta W. F. Dailey. 2004. Predictors of help seeking among Connecticut adults after September 11, 2001, *American Journal of Public Health* 94, 9: 1596-1602.
- Addington, L. A. 2003. Students' fear after Columbine: Findings from a randomized experiment, *Journal of Quantitative Criminology* 19, 4: 367-387.
- Adessky, R. S. eta S. A. Freedman. 2005. Treating survivors of adversity while adversity continues, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 443-454.
- Aguirre Munarraiz, María. 2014. La victimización secundaria a lo largo del proceso penal: La necesidad de un cambio cultural. Esperientzia traumatikoen biktimen arretarako Gradu Ostekoan aurkeztutako azken lana. EHU.
- Ahern, J., S. Galea, H. Resnick eta D. Vlahov. 2004. Television watching and mental health in the general population of New York City after September 11, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 109-124.
- Albrecht, H.-J. eta Kilchling, M. 2010. Victims of Terrorism Policies – Should Victims of Terrorism be Treated Differently? In: *A War on Terror? The European Stance on a New Threat, Changing Laws and Human Rights Implications*; editoreak: M. Wade eta A. Maljević. Dordrecht: Springer.
- Aller Maisonnave, Germán. 2010. Paradigmas de la Criminología contemporánea. Argentinaren Berrehun-garren Urteurrenaren Zuzenbide Penalarri buruzko Biltzarrean aurkeztutako hitzaldia. Buenos Airesko Unibertsitateko Zuzenbide Fakultatua, abuztuaren 23tik 25era; online eskuragarri.
- Amnesty International. 2009. *International police standards. 10 basic human rights standards for law enforcement officials*. Geneva: Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF).
- Amsel, L. V., Y. Neria, R. D. Marshall eta E. Jung Suh. 2005. Training therapists to treat the psychological consequences of terrorism: Disseminating psychotherapy research and researching psychotherapy dissemination, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 633-647.
- Arias Marín, Alán. 2012. Teoría crítica y derechos humanos: Hacia un concepto crítico de víctima, *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* 34, 4: 1-30.
- Asociación Umamanitas, s. f. Heriotza perinatal eta neonatal kasuen arretarako gida, hemen eskuragarri: http://www.elpartoesnuestro.es/sites/default/files/recursos/documents/epen_y_umamanita_-_guia_para_la_atencion_a_la_muerte_perinatal_y_neonatal.pdf.
- Baca, E., Cabanas, M. L. eta Baca-García, E. 2003. El proyecto Fénix: un estudio sobre las víctimas del terrorismo en España. Resultados preliminares. In *Las víctimas de la violencia*, E. Baca eta M. L. Cabanas-ek editatua. Madril: Triacastela.
- Baca, E., E. Baca-García, M. M. Pérez-Rodríguez eta M. L. Cabanas. 2004. Short- and long-term effects of terrorist attacks in Spain, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 157-170.
- Baca, Enrique, Echeburúa, Enrique eta Tamarit, Josep M. 2006. *Manual de Victimología*. Valentzia: Tirant lo Blanch.
- Ben-Gershon, B., A. Grinshpoon eta A. M. Ponizovsky. 2005. Mental health services preparing for the psychological consequences of terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 743-753.
- Benhabib, Seyla. El otro generalizado y el otro concreto: La controversia Kohlberg-Gilligan y la teoría feminista. In: *Teoría feminista, teoría crítica*, Seyla Benhabib eta Cornella Drucilla-k editatua. Valentzia: Alfons el Magnànim.
- Berger, R. 2005. An ecological community-based approach for dealing with traumatic stress: A case of terror attack on a kibbutz, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 513-526.
- Beristain Ipiña, Antonio. 2000. *Victimología. Nueve palabras clave*. Valentzia: Tirant lo Blanch.
- Beristain Ipiña, Antonio. 2004. *Protagonismo de las víctimas de hoy y mañana (Evolución en el campo jurídico penal, prisional y ético)*. Valentzia: Tirant lo Blanch.

-
- Beristain Ipiña, Antonio. 2007. *Víctimas del terrorismo. Nueva justicia, sanción y ética*. Valentzia: Tirant lo Blanch.
- Bermejo, José Carlos. 2014. *Humanizar la asistencia sanitaria*. Bilbo: Desclée de Brouwer.
- Brom, D. 2005. Voice: Right after the bomb went off, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 741-742.
- Campbell, A., E. Cairns eta J. Mallett. 2004. Northern Ireland: The psychological impact of «The Troubles», *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 175-184.
- Caravaca Llamas, Carmen. 2015. Medios de asistencia y ayuda a las víctimas del delito en el ordenamiento español. Un nuevo enfoque de la Victimología desde la perspectiva de la política social. Murtziako Unibertsitateko Gizarte Laneko Fakultatean aurkeztutako doktoretza-tesia. Soziologia eta Gizarte Politika Saila.
- Cárdenas, M.I eta P. Albertín. 2004. *Les dones amb les dones podem. Una proposta de prevenció de la violència de gènere des de l'experiència, subjectivitat i relació entre dones. Informe d'investigació*. Barcelona: Institut Català de les Dones.
- Cario, Robert. 2013. Approche victimologique des droits des victimes d'infraction, *Cahiers de la sécurité* 23: 14-24.
- Carreras Espallardo, Juan Antonio, koord. 2011. *Víctimas y medios de comunicación: reflexiones sobre el tratamiento de la violencia*. Talavera de la Reina: Editorial de Estudios Victimales.
- Cassell, Paul G. eta Steven Joffee. 2001. The crime victim's expanding role in a system of public prosecution: A response to the critics of the Crime Victims' Act, *Northwestern University Law Review* 105, eskuragarri hemen: <http://www.law.northwestern.edu/lawreview/colloquy/2011/1/LRColl2011n1Cassell&Joffee.pdf>.
- Chemtob, C. M. 2005. Finding the gift in the horror: Toward developing a national psychosocial security policy, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 721-727.
- Colarossi, L., J. Heyman eta M. Phillips. 2005. Social workers' experiences of the World Trade Center disaster: Stressors and their relationship to symptom types, *Community Mental Health Journal* 41, 2: 185-198.
- Convery, Alison, s. f. No victims, no oppression: Feminist theory and the denial of victimhood. Australasian Political Studies Association-en Konferentzia aurkeztutako komunikazioa, Newcastle-go Unibertsitatea.
- Valparaíso Eskualdeko Laguntza Judizialeko Korporazioa. 2007. *Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007)*. Villa del Mar, Txile: Valparaíso Eskualdeko Laguntza Judizialeko Korporazioa.
- Cortina, Adela. 2013a. ¿Qué es ser ético? *El País*, 15 de diciembre, 35. or. 2013b. ¿Para qué sirve realmente la ética? Barcelona: Paidós.
- Courtois, C. A. 2004. Complex trauma, complex reactions: assessment and treatment, *Psychotherapy: Theory, Research, Practice*,
- Cuevas, Carlos A., David Finkelhor, Anne Shattuck, Heather Turner eta Sherry Hamby. 2013. Children's exposure to violence and the intersection between delinquency and victimization, *Juvenile Justice Bulletin* October: 1-9.
- Dalenberg, C. J. 2004. Maintaining the safe and effective therapeutic relationship in the context of distrust and anger: Countertransference and complex trauma, *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training* 41, 4: 438-447.
- Daly, Kathleen. 2014. Reconceptualizing sexual victimization and justice. In *The International Handbook of Victimology*, Inge Vanfraechem, Antony Pemberton eta Felix Ndahinda-k editatua. Londres: Routledge.
- Danieli, Y. 2004. Guide: Some principles of self-care, *Journal of Aggression Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 663-665.
- Danieli, Y., D. Brom eta J. Sills. 2004. The Trauma of Terrorism: Contextual Considerations, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 1-17.
- Davidowitz-Farkas, Z. eta J. Hutchison-Hall. 2005. Religious care in coping with terrorism. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 565-576.
- Daza Bonachela, María del Mar. 2014a. Victimología hoy, derecho victimal europeo y español y atención a las víctimas de delitos en España. Granadako Unibertsitateko Zuzenbide Fakultatean aurkeztutako doktoretza-tesia.
-

Daza Bonachela, María del Mar. 2014b. Delituen Biktimen Estatutuari buruzko Lege Proiektuari buruz egin-dako aipamena, *Noticias jurídicas*, abendua; eskuragarri hemen: <http://noticias.juridicas.com>.

De la Cuesta Arzamendi, José Luis, Gema Varona Martínez, Virginia Victoria Mayordomo eta César San Juan. 2012. *Estudio exploratorio sobre la Propuesta de un diseño de un programa público de reparación que facilite el retorno de los familiares de personas asesinadas y heridas por la organización terrorista ETA, así como de las personas secuestradas, agredidas, coaccionadas, amenazadas y/o que hayan sufrido daños causados por dicha organización, que manifiesten la voluntad de regresar a Euskadi*. Donostia: EHU.

De la Cuesta Arzamendi, José Luis, zuz. 2013. *Terrorismo e impunidad*. Madril: Dilex.

De la Cuesta Arzamendi, José Luis, zuz. 2014. *Víctimas del terrorismo en la CAPV: Desazón y esperanza en víctimas indirectas de asesinatos. Año 2013*. Donostia: UPV/EHU.

De la Cuesta, José Luis eta Gema Varona. 2015. Kriminologian Biktimen Estatutuari loturiko prestakuntza duten pertsonen ekarpen profesionalak. In *Libro homenaje al Profesor Marcus Felson*. Madril: Dykinson.

DeHart, D. 2011. *Achieving excellence: Model standards for serving victims and survivors of crime*. Washington, DC: United States Department of Justice Office for Victims of Crime, eskuragarri hemen: https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/clergy/welcome.html.

Delahanty, D. E. 2007. Are we prepared to handle the mental health consequences of terrorism? *The American Journal of Psychiatry* 164, 2: 189-191.

Delaplane, David eta Anne Delaplane, s. f. *Victims of child abuse, domestic violence, elder abuse, rape, robbery, assault, and violent death. A manual for clergy and congregations. Special edition for military chaplains. The spiritual dimension in victim services*. U. S. Department of Justice, eskuragarri hemen: https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/clergy/welcome.html.

Department for Children, Schools and Families. 2009. *Learning together to be safe. A toolkit to help colleges contribute to the prevention of violent extremism*. Londres: Department for Children, Schools and Families, Association of Colleges eta Department for Business, Innovation & Skills, eskuragarri hemen: www.bis.gov.uk.

De Savornin Lohman, Alexander F. 2011. Sustainable Justice. Justice as Support Agent to Sustainability of Society. Bitartekaritza Judizialari buruzko Kanadako Konferentzia aurkeztutako komunikazioa, 2011ko ekainaren 11, Montreal, eskuragarri hemen: <http://ssrn.com/abstract=1869488>.

Dillenburg, Karola. 2007. A Behavior Analytic Perspective on Victimology, *International Journal of Behavioral Consultation and Therapy* 3, 3: 433-448.

Durodié, B. eta S. Wessely. 2002. Resilience or panic? The public and terrorist attack, *Lancet* 360, 9349: 1901-1902.

Echeburúa, Enrique. 2004. *Superar un trauma. Tratamiento de las víctimas de delitos violentos*. Madril: Pirámide.

Echeburúa, Enrique. 2007. Treatment guidelines for victims of terrorism: A comprehensive approach. In *The integration and management of traumatized people after terrorist attacks*, Begeç-ek editatua. Amsterdam: IOS Press (Nato Science Series).

Echeburúa, Enrique eta Ignacio Subijana. 2008. Guía de buena práctica psicológica en el tratamiento judicial de los niños abusados sexualmente, *International Journal of Clinical and Health Psychology* 8, 3: 733-749.

Eguchi, Leya. 2010. Homelessness, Human Rights and the Ethics of Care, eskuragarri linean.

Engdahl, B. 2004. International findings on the impact of terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 265-276.

Eriksson, Susanne. 2012. *The Stockholm Criminology Symposium. 2012. The Victimology Issue. A Summary 2012*, eskuragarri hemen: <http://www.criminologysymposium.com/download/18.22a7170813a0d141d21800037/Stockholm+Criminology+Symposium+2012+Summary.pdf>.

Estévez Araujo, José A., ed. 2013. *El libro de los deberes. Las debilidades e insuficiencias de la estrategia de los derechos*. Madril: Trotta.

European Forum for Victim Services, s.f. *The social rights of victims of crime*. European Forum for Victim Services.

Fascioli, Ana. 2010. Ética del cuidado y ética de la justicia en la teoría moral de Carol Gilligan, *Revista Actio* 2: 41-57.

-
- Fernández de Casadevante, Carlos. 2013. *El estatuto jurídico de las víctimas del terrorismo en Europa*. Madrid: Terrorismoaren Biktimen Fundazioa & Dilex.
- Fernández de Casadevante, Carlos eta Virginia Mayordomo Rodrigo, ed. 2011. *Código de normas internacionales relativas a las víctimas*. Madrid: Tecnos.
- FRA (European Union Agency for Fundamental Rights). 2013. *Fundamental rights-based police training. A manual for police trainers*. Viena: FRA.
- FRA (European Union Agency for Fundamental Rights). 2014. *Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims*. Viena: FRA.
- Fraidlin, N. J. eta B. J. Rabin. 2006. Social workers confront terrorist victims: The interventions and the difficulties, *Social Work in Health Care* 43, 2: 115-130.
- Frankl, V. 1963. *Man's search for meaning: An introduction of logotherapy*. New York: Washington Square Press.
- Fredrickson, B. L., M. M. Tugade, C.E. Waugh eta G. R. Larkin. 2003. What good are positive emotions in crises? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11th 2001, *Journal of Personality and Social Psychology* 84, 2: 365-376.
- Freyd, J. J. 2002. In the wake of terrorist attack, hatred may mask fear, *Analysis of Social Issues and Public Policy* 5-8.
- Friedman, M. J. 2005. Toward a public mental health approach for survivors of terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 527-539.
- Fundación País Libre. 2011. *Fenomenología del secuestro en Colombia. Estadísticas y principales obstáculos jurídicos y emocionales en las víctimas. La experiencia de los dos últimos años*. Bogotá: Fundación País Libre.
- Gabriel, R., L. Ferrando, E. S. Corton, eta beste. 2007. Psychopathological consequences after a terrorist attack: An epidemiological study among victims, the general population, and police officers, *European Psychiatry* 22: 339-346.
- Galili-Weisstub, E. eta F. Benarroch. 2004. The immediate psychological consequences of terror attacks in children, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 323-334.
- Gallardo, Miguel Ángel. 2006. Ética y deontología policial, policiología y metapolicología. Madrid: Zuzenbidearen Filosofia, Moral eta Politika Saila II Etika eta Soziologia, Madrigo Complutense Unibertsitateko Filosofia Fakultatea.
- Gallego Sánchez, Gemma. 2014. Proyecto de Ley del Estatuto de la víctima del delito, su participación en el proceso penal, *El Derecho*, 20.10.2014.
- Gannon, M. eta K. Mihorean. 2005. *Criminal Victimization in Canada 2004*. Statistics Canada – no. 85-002-XPE, Vol. 25, no. 7. Ottawa.
- Ganor, B. 2004. Terrorism as a strategy of psychological warfare, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 33-43.
- Gilligan, Carol. 1982. *In a different voice. Psychological theory and women's development*. Cambridge: Harvard University Press.
- Gold Lagratta, Emily eta Phil Bowen. 2014. *To be fair. Procedural fairness in courts*. Criminal Justice Alliance, eskuragarri hemen <http://www.justiceinnovation.org/sites/default/files/attached/To%20Be%20Fair%20Procedural%20Fairness%20in%20Courts.pdf>.
- Gomá, Javier. 2009. *Ejemplaridad pública*. Madrid: Taurus.
- Gómez Colomer, Juan Luis, zuz. 2014. *Estatuto jurídico de la víctima del delito*. Cizur: Aranzadi.
- González Vidosa, Fely. 1989. Derechos humanos y la víctima, *Eguzkilore. Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología* 3: 107-114.
- Green, B. L. 1993. Identifying survivors at risk: Trauma and stressors across events. In: *International handbook of traumatic stress syndrome*, J. P. Wilson eta B. Raphael-ek editatua, 135-143. New York: Plenum.
- Groenhuijsen MS eta Letschert RM. 2006. Reflections on the development and legal status of victims' rights instruments. In: *Compilation of international victims' rights instruments*, M.S. Groenhuijsen eta R.M. Letschert. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.
-

- Hall, M. J., A.E. Norwood, C. S. Fullerton, R. Gifford eta R. J. Ursano. 2004. The psychological burden of bioterrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 293-304.
- Heber, Anita. 2013. Good versus bad? Victims, offenders and victim-offenders in Swedish crime policy, *European Journal of Criminology* 11, 4: 410-428.
- Heldring, M. eta H. Kudler. 2005. The primary care health system as a core resource in response to terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 541-552.
- Herek, G. M., J. R. Gillis eta J. C. Cogan. 1999. Psychological sequelae of hate-crime victimization among lesbian, gay and bisexual adults, *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 67, 6: 945-951.
- Herek, G. M., J. R. Gillis, J. C. Cogan eta E. K. Glunt. 1997. Hate crime victimization among lesbian, gay and bisexual adults: Prevalence, psychological correlates and methodological issues, *Journal of Interpersonal Violence* 12, 2: 195-215.
- Herrera Moreno, Myriam. 1996. *La hora de la víctima. Compendio de Victimología*. Madril: Edersa.
- Hill, James K. 2009. *Working with victims of crime: A manual applying research to clinical practice*, 2. ed. Kanadako Justizia Saila.
- Hillman, R. 1983. The psychopathology of being held hostage. In: *Perspectives on terrorism*, L. Freedman eta Y. Alexander. Wilmington, DE: Scholarly Resources Inc.
- Holgado Arin, Marta. 2014. Avanzando hacia un trato profesional y humano con las víctimas por parte del personal de la Ertzaintza: Una propuesta de formación adaptada a la directiva 29/2012/UE. Esperientzia traumatikoen biktimen arretarako Gradu Ostekoan aurkeztutako azken lana. EHU.
- Horan, D. A. 2006. *A review of resources for Canadian victims of terrorism (Internal report)*. Ottawa: Research and Statistics Division, Department of Justice Canada.
- Irrati eta Telebista Institutu Ofiziala. RTVE. 2002. *Mujer, violencia y medios de comunicación*. Madril: Lan eta Gizarte Gaietarako Ministerioa eta RTVE.
- Jehel, L. eta A. Brunet 2004. The long-term effects of terrorism in France, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 193-200.
- Jordan, K. 2002. Providing crisis counseling to New Yorkers after the terrorist attack on the World Trade Center, *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families* 10, 2: 139-144.
- Joshi, P. T. eta D. A. O'Donnell. 2003. Consequences of child exposure to war and terrorism. *Clinical Child and Family, Psychology Review* 6, 4: 275-292.
- Kaplan, S. J., D. Pelcovitz eta V. Fornari. 2005. The treatment of children impacted by the World Trade Center attack, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 455-466.
- Khaled, N. 2004. Psychological effects of terrorist attacks in Algeria, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 201-212.
- Kinzie, J. D. 2004. Some of the effects of terrorism on refugees, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 411-420.
- Kutz, I. eta A. Bleich. 2005. Mental health interventions in a general hospital following terrorist attacks: The Israeli experience, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 425-437.
- Kutz, I. eta R. Dekel. 2006. Follow-up of victims of one terrorist attack in Israel: ASD, PTSD and the perceived threat of Iraqi missile attacks, *Personality and Individual Differences* 40, 8: 1579-1589.
- Lahad, M. 2005. Terrorism: The community perspective, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 667-679.
- Laor, N., Z. Wiener, S. Spirman eta L. Wolmer. 2005. Community mental health in emergencies and mass disasters: The Tel-Aviv model, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 681-694.
- Larrauri Pijoan, Elena. 1993. Victimología: ¿Quiénes son las víctimas? ¿Cuáles sus derechos? ¿Cuáles sus necesidades? In: *Victimología: Presente y futuro. Hacia un sistema penal de alternativas*, Juan Bustos eta Elena Larrauri. Bartzelona: PPU.
- Lebel, U. eta N. Ronel. 2005. Parental discourse and activism as a response to bereavement of fallen sons and civilian terrorist victims, *Journal of Loss and Trauma* 10, 4: 383-405.

-
- Letschert, R. M., I. Staiger eta A. Pemberton, ed. 2010. *Assisting victims of terrorism: Towards a European standard of justice*. Dordrecht: Springer.
- Letschert, Rianne eta C. R. J. J. Rijken. 2013. Rights of victims of crime: Tensions between an integrated approach and a limited legal basis for harmonization, *New Journal of European Criminal Law* 4, 3: 226-255.
- Levanon, T., E. Flamm-Oren eta G. Kahn-Hoffmann. 2005. The need for a continuum of traumas: Who feeds the birds? *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 729-740.
- Lewis, Kirsten. 2013. Secondary trauma: The personal impact of working with criminal offenders, *Perspectives. American Probation and Parole Association*: 50-63.
- Leymann, H eta J. Lindell. 1992. Social support after armed robbery in the workplace. In *The Victimology handbook: Research findings, treatment, and public policy*, E. Viano-k editatua, 285-304. New York: Garland Publishing Inc.
- Lynch, O., J. Argomaniz, A. Serrano, J. Carmel eta R. Alonso. 2014. Best practice recommendations for supporting victims of terrorism. In: *Victims of terrorism: A comparative and interdisciplinary study*, O. Lynch eta J. Argomaniz-ek editatua. Londres: Routledge.
- Malkinson, R., S. S. Rubin eta E. Witztum. 2005. Terror, trauma, and bereavement: implications for theory and therapy, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 467-477.
- Marín, Gloria. 1993. Ética de la justicia, ética del cuidado, Asamblea de Dones d'Elx, eskuragarri linean.
- Marsella, A. J. eta F. M. Moghaddam. 2004. The origins and nature of terrorism: Foundations and issues, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 19-31.
- McDevitt, J., J. Balboni, L. Garcia eta J. Gu. 2001. Consequences for victims A comparison of bias- and non-bias-motivated assaults. In *Crimes of Hate: Selected Readings*, P. Gerstenfeld eta D. Grant-ek editatua. Londres: Sage.
- Mercader García, Emilio José eta beste. 2013. *Victimología e intervención policial con víctimas de delitos: VII Jornadas Nacionales de Victimología*. Murtzia: Iuris Universal.
- Mikulincer, M., V. Florian eta A. Weller. 1993. Attachment styles, coping strategies, and post-traumatic psychological distress: The impact of the Gulf War in Israel, *Journal of Personality and Social Psychology* 64, 5: 817-826.
- Miller, A.M. eta M. Heldring. 2004. Mental health and primary care in a time of terrorism: Psychological impact of terrorist attacks, *Families, Systems, and Health* 22, 1: 7-30.
- Ministerio de Justicia, s. f. Guía para la atención a las víctimas de tráfico. Madril: Justizia Ministerioa.
- Morillas, David Lorenzo, Patró, Rosa María eta Aguilar Marta María. 2011. *Victimología: Un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización*. Madril: Dykinson.
- Muldoon, Orla T. eta Ciara Downes. 2007. Social identification and post-traumatic stress symptoms in post-conflict Northern Ireland, *British Journal of Psychiatry* 191: 146-149.
- Nazio Batuk. 1999. *Manual de Justicia sobre el uso y aplicación de los principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder*. New York: Nazio Batuk.
- Nader, K. eta Y. Danieli. 2004. Cultural issues in terrorism and in response to terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 399-410.
- Navarro Olasagasti, Naiara. 2007. *Aspectos psicológicos básicos de la atención a las víctimas por parte de los Cuerpos de Seguridad*. Bilbo: Arco.
- Navarro, José Ramón. 2014. La posición procesal de la víctima del delito en el Proyecto de Ley que regula su estatuto, *Fundación Víctimas del Terrorismo* 48: 22-25.
- Navia, C. E. 2008. Afrontamiento familiar en situaciones de secuestro extorsivo económico, *Revista Latinoamericana de Psicología* 40, 1: 59-72.
- Neria, Y. 2005. Mental health in the wake of terrorism: Making sense of mass casualty trauma. In *9/11: Mental health in the wake of a terrorist attack*, Y. Neria, R. Marshall eta E. Susser. New York: Cambridge University Press.
- Neria, Y. eta B. T. Litz. 2004. Bereavement by traumatic means: The complex synergy of trauma and grief, *Journal of Loss and Trauma* 9, 1: 73-87.
-

- Neria, Y., R. Gross, B. Litz eta beste. 2007. Prevalence and psychological correlates of complicated grief among bereaved adults 2.5-3.5 Years after 9/11 Attacks, *Journal of Traumatic Stress* 20, 3: 251-262.
- Neria, Y., R. Gross, M. Olfson eta beste. 2006. Post-traumatic stress disorder in primary care one year after the 9/11 attacks, *General Hospital Psychiatry* 28, 3: 213-222
- NESTA. 2010. *Practical guide. Radical efficiency. Different, better, lower cost public services*. Londres: NESTA.
- Nielsen, T. A., P. Stenstrom eta R. Levin. 2006. Nightmare frequency as a function of age, gender, and September 11 2001: Findings from an Internet questionnaire, *Dreaming* 16, 3: 145-158.
- Nolen-Hoeksema, S. eta C. G. Davis. 1999. "Thanks for sharing that": Ruminators and their social support networks, *Journal of Personality and Social Psychology* 77, 4: 801-814.
- Nordanger, D. 2007. Coping with loss and bereavement in post-war Tigray, Ethiopia, *Transcultural Psychiatry* (Dec): 545-565.
- Nussbaum, Martha. 2001. *El cultivo de la humanidad*. Bartzelona: Andrés Bello.
- Office for Victims of Crime. 2000. *Responding to terrorism victims: Oklahoma city and beyond*. Washington, DC: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs.
- Office for Victims of Crime. 2001. *OVC handbook for coping after terrorism: A guide to healing and recovery*. Washington, DC: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs.
- Office for Victims of Crime. 2004. *Antiterrorism and emergence assistance program: responding to victims of terrorism and mass violence crimes*. Washington, DC: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs.
- Office for Victims of Crime. 2005. *Responding to September 11 victims: Lessons learned from the States*. Washington, DC: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs.
- Drogei eta Delinkuentziari buruzko Nazio Batuen Bulegoa. 2011. *The criminal justice response to support victims of acts of terrorism*. New York: UNODC.
- OHCHR (Office of the High Commissioner for Human Rights in cooperation with the International Bar Association). 2011. *Professional training n° 9. Human rights in the administration of justice: A manual on human rights for judges, prosecutors and lawyers*. New York: Nazio Batuak.
- Ohtani, T., A. Iwanami, K. Kasai eta beste. 2004. Post-traumatic stress disorder symptoms in victims of Tokyo subway attack: A 5-year follow-up study, *Psychiatry and Clinical Neurosciences* 58, 6: 624-629.
- Olalde Altarejos, Alberto. 2015. Estudio multidimensional de algunas prácticas de justicia restaurativa en el País Vasco con lentes de trabajo social (2007 – 2012). Murtziako Unibertsitateko Gizarte Laneko Fakultatean aurkeztutako tesia.
- Ordeñana Gezuraga, Ixusko. 2014. *El estatuto jurídico de la víctima en el derecho jurisdiccional penal español. Análisis de lege data y lege ferenda a partir de la normativa europea en la materia*. Oñati: IVAP.
- Ordine, Nuccio. 2013. *La utilidad de lo inútil. Manifiesto*. Bartzelona: Acantilado.
- Orjuela López, Liliana eta Pepa Horno Goicoechea, coords., s f. *Manual de atención a niños y niñas víctimas de violencia de género en el ámbito familiar*. Madril: Save the Children.
- Pat-Horenczyk, R. 2004. Post-traumatic distress in Israeli adolescents exposed to ongoing terrorism: selected findings from school-based screenings in Jerusalem and nearby settlements, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 335-347.
- Pease, Ken eta Gloria Laycock. 1999. *Revictimisation: Reducing the heat on hot victims*. Australian Institute of Criminology Trends & issues in Crime and Criminal Justice System. Canberra: Australia.
- Pemberton, Antony. 2010. Needs of victims of terrorism. In: *Assisting victims of terrorism: Towards a European standard of justice*, R. M., Letschert, I. Staiger eta A. Pemberton-ek editatua. Dordrecht: Springer.
- Pereda, Noemí eta Tamarit, Josep M. 2013. *Victimologia teórica y aplicada*. Bartzelona: Huydens.
- Pérez Rivas, Natalia. 2013. La víctima y el sistema de ejecución penal en España: referencia a su papel en la ejecución de la pena privativa de libertad. Doktoretza-tesia. 2014. Los derechos de las víctimas en la Unión Europea. Análisis de la Directiva 2012/29/UE, *Boletín CeDe UsC*, linean eskuragarri.
- Perrin, Benjamin. 2014. More than words. Enhancing the proposed Canadian Victims Bill of Rights (Bill-C32),

True North in Canadian Public Policy, eskuragarri hemen: <http://www.macdonaldlaurier.ca/files/pdf/Pe-rinCommentary0619.pdf>.

Pivar, I. L. eta H. G. Prigerson 2004. Traumatic loss, complicated grief, and terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 277-288.

Pfefferbaum, B. J., E. R. DeVoe, J. Stuber, M. Schiff, T. P. Kleinand eta G. Fairbrother. 2004. Psychological impact of terrorism on children and families in the United States, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 305-317.

Planella, Jordi. 2008. Educación social, acompañamiento y vulnerabilidad: hacia una antropología de la convivencia, *Revista Iberoamericana de Educación* 46, 5: 1-14.

Pope, Kenneth S. eta Melba J. T Vasquez. 2011. Ethics & critical thinking. In: *Ethics in psychotherapy and counseling: A practical guide*, 4. ed. San Francisco: John Wiley & Sons. Raphael, B., J. Dunsmore eta S. Wooding. 2004. Terror and trauma in Bali: Australia's mental health disaster response, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 245-256.

Regidor Mendiola, Aranzazu. 2014. Protocolo de actuación policial con víctimas de violencia doméstica y de género: Aplicando la Directiva Europea 2012/29. Segurtasun eta Larrialdien Kudeaketako Graduan aurkeztutako gradu-amaierako lana. EHU.

Reissman, D. B., S. Spencer, T. L. Tanielian eta B. D. Stein. 2005. Integrating behavioral aspects into community preparedness and response systems, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 707-720.

Reyes, G. eta J. D. Elhai. 2004. Psychosocial interventions in the early phases of disasters, *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training* 41, 4: 399-411.

Ronel, Natti eta Tyra Ya'ara Toren. 2012. Positive Victimology –An Innovation or “more of the same”? *TEMIDA*: 171-180.

Ronen, T., G. Rahav eta N. Appel. 2003. Adolescent stress responses to a single acute stress and to continuous external stress: Terrorist attacks, *Journal of Loss and Trauma* 8, 4: 261-282.

Rorie, Melissa, Bethany Backes eta Jaspreet Chahal. 2014. Services por IPV victims: Encouraging stronger research methods to produce more valid results, *NIJ Journal* 274, linean eskuragarri.

Ross, G. 2004. Guide: Media Guidelines: From the “Trauma Vortex” to the “Healing Vortex”, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 391-394.

Rubio Lara, Pedro Ángel. 2008. *La víctima en la función policial*. Talavera de la Reina: Editorial de Estudios Victimales.

SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration). 2004. *Mental health response to mass violence and terrorism: A training manual*. Rockville, MD: U.S. Department of Health and Human Services.

SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration). 2014. *SAMHSA's concept of trauma and guidance for a trauma-informed approach*. Rockville, MD: SAMHSA.

Sánchez Duarte, José Manuel. 2014. La construcción mediática de las víctimas del terrorismo El caso español. Doktoretza-tesia. Komunikazio Zientzien Fakultatea. Komunikazio Zientzien Saila.

Sanz-Díez, Marina. 2004. La víctima ante el Derecho. La regulación de la posición jurídica de la víctima en el Derecho internacional, en el Derecho europeo y en el Derecho positivo español, *ADPCP LVII*: 219-308.

Schlenger, W. E. 2004. Psychological impact of the September 11 2001 terrorist attacks: Summary of empirical findings in adults, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 97-108.

Sederer, L. I., K. L. Ryan, K. B. Gill eta J. F. Rubin. 2005. Challenges of urban mental health disaster planning, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 10, 3-4: 695-706.

Shamai, M. 2005. Personal experience in professional narratives: The role of helpers' families in their work with terror victims, *Family Process* 44, 2: 203-215.

Shichor, D. 2007. Thinking about terrorism and its victims, *Victims and Offenders* 2, 3: 269-287.

Silver, R. C., M. Poulin, E. A. Holman, D. N. McIntosh, V. Gil-Rivas eta J. Pizarro. 2004. Exploring the myths of coping with a national trauma: A longitudinal study of responses to the September 11th terrorist attacks, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 129-141.

- Simmonds, L. 2009. What victims want! Victim support, an objective or relative approach to victims needs, *Social & Public Policy Review* 3, 2: 11-29.
- Slote, Michael. 2007. *The ethics of care and empathy*. Londres: Routledge.
- Sofka, C. J. 2004. Assessing loss reactions among older adults: Strategies to evaluate the impact of September 11 2001, *Journal of Mental Health Counseling* 26, 3: 260-281.
- Somasundaram, D. 2004. Short- and long-term effects on the victims of terror in Sri Lanka. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 215-228.
- Subijana, Iñaki. La interdisciplinariedad de la Victimología respecto de la relación entre víctimas y victimarios: el concepto de víctima en el siglo XXI. Antonio Beristain doktorearen omenezko IV. topaketan aurkeztutako hitzaldia. «Debates victimológicos. Relecturas de los diferentes marcos de análisis y su impacto en las estrategias preventivas del siglo XXI», IVAC/KREI, Donostia, 2014ko azaroaren 27a.
- Tamarit Sumalla, Josep M. 2013. Paradojas y patologías en la construcción social, política y jurídica de la victimidad, *InDret*, eskuragarri linean.
- Thielman, S. B. 2004. Observations on the impact on Kenyans of the August 7, 1998, bombing of the United States embassy in Nairobi, *Journal of Aggression*,
- Turner, J. T. 1985. Factors influencing the development of Hostage Identification Syndrome, *Political Psychology* 6, 4: 705-711.
- US Department of Justice. 2011. Attorney General *Guidelines of Victim and Witness Assistance*. Washington: US Department of Justice. 2013. Vision 21. *Transforming victim services. Final report*. Washington: US Department of Justice.
- Umbreit, Mark S. eta Jean Greenwood. 2000. *Guidelines for victim-sensitive victim-offender mediation: Restorative justice through dialogue*. Washington: US Department of Justice.
- Vardi, M. 2005. Identification and follow-up by primary care doctors of children with PTSD after terrorist attacks, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 553-564.
- Varona Martínez, Gema. 2001. *Estudio sobre las víctimas de las infracciones penales contra las personas* (2000ko azaroa-2001eko abendua). Donostia: Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Saila. Varona Martínez, Gema eta beste. 2009. *Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi*. Gasteiz: Arartekoa.
- Varona Martínez, Gema. 2013a. Auditoría local de seguridad y políticas preventivas: Evaluación y propuestas criminológicas en el municipio de Irun (Gipuzkoa). Donostia: Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Varona Martínez, Gema. 2013b. Víctimas y nuevas formas de justicia en la Unión Europea. In *Armonización penal en Europa*, J. L. de la Cuesta, A. I. Pérez eta J. I. Ugartemendiak zuzendua. Bilbo: IVAP.
- Varona Martínez, Gema. 2015. La interdisciplinariedad de la Victimología respecto de la relación entre víctimas y victimarios: el concepto de víctima en el siglo XXI. Antonio Beristain doktorearen omenezko IV. topaketan aurkeztutako hitzaldia. «Debates victimológicos. Relecturas de los diferentes marcos de análisis y su impacto en las estrategias preventivas del siglo XXI», IVAC/KREI, Donostia, 2014ko azaroaren 27a.
- Varona Martínez, Gema, José Luis de la Cuesta Arzamendi, Virginia Mayordomo Rodrigo eta Ana Isabel Pérez Machío. 2015 (prentsan). *Victimología: Un acercamiento a través de sus conceptos fundamentales como herramientas de comprensión e intervención. Unidades didácticas para el grado en Criminología y cursos de especialización*. Donostia: EHU.
- Varona Martínez, Gema eta Helena Soleto Muñoz. 2014. Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications: Introduction (Justicia Restaurativa en el Caso de Victimizaciones Terroristas: Implicaciones Comparativas: Introducción), *Oñati Socio-Legal Series*, 4, 3, eskuragarri hemen: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2462903.
- Victim Support Europe, s. f. *Victim support Europe strategy 2012-2015*. Victim Support Europe.
- Victim Support Europe. 2013. *Handbook for Implementation of legislation and Best Practice for Victims of Crime in Europe*. Brusela: Victim Support Europe.
- Victim Support Europe. 2014. *Victim Support Europe Manifesto 2014-2019. Towards a Union of freedom, security and justice for victims of crime*. Victim Support Europe.
- Volpe M. R. eta S. Strobl. 2005. Restorative justice responses to post-September 11 hate crimes: Potential and challenges, *Conflict*

-
- Hainbat egile. 2008. Victims of Terrorism: Towards European Standards for Assistance. Executive Summary of the Literature Review. European Forum for Restorative Justice, International Victimology Institute Tilburg, Catholic University of Leuven, Centre for the Study of Terrorism and Political Violence y Victim Support the Netherlands, eskuragarri hemen: <http://www.euforumrj.org/assets/upload/DesVictExecSummary.pdf>.
- Wachtel, Ted. 2013. Defining restorative, eskuragarri hemen: <http://www.iirp.edu/pdf/Defining-Restorative.pdf>.
- Waizer, J., A. Dorin, E. Stoller eta R. Laird. 2004. Community-based interventions in New York City after 9/11: A provider's perspective, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 499-512.
- Weimann, G. 2004. The theatre of terror: The psychology of terrorism and the mass media, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 379-390. Wessely, S. 2005. Don't panic! Short- and long-term psychological reactions to the new terrorism: The role of information and the authorities, *Journal of Mental Health (UK)* 14, 1: 1-6.
- Wemmers, Jo-Anne. 1996. *Victims in the criminal justice system. A study into the treatment of victims and its effects on their attitudes and behaviour*. Amsterdam: WODC eta Kugler.
2012. Victims' rights are human rights: The importance of recognizing victims as persons, *TEMIDA*: 71-84.
- Wexler, David B. 2010. Therapeutic Jurisprudence and its Application to Criminal Justice Research and Development, *Arizona Legal Studies Discussion Paper* 10-20: 94-107.
- Wexler, David B. 2012a. Foreword. An Unshackled Law Review and its Ground-breaking Annual Issue on Therapeutic Jurisprudence and Comprehensive law, *Phoenix Law Review* 5, 4: 671-673.
- Wexler, David. 2012b. New Wine in New Bottles: The Need to Sketch a Therapeutic Jurisprudence "Code" of Proposed Criminal Processes and Practices, *Arizona Legal Studies Discussion Paper* 12-16 zk.a, eskuragarri hemen: <http://ssrn.com/abstract=2065454>.
- Wiener, Richard L. eta Eve M. BRANK, ed. 2013. *Problem Solving Courts: Social Science and Legal Perspectives*. New York: Springer.
- Wilson, M. 2003. The psychology of hostage taking. In: *Terrorists, victims and society: Psychological perspectives on terrorism and its consequences*, A. Silke-k editatua. Hoboken, NJ: Wiley.
- Yam, H. & Trujano, P. 2014. Secuestro extorsivo económico: significados contruidos por una pareja sobreviviente, *Psicologia & Sociedade* 26, 3: 779-791, eskuragarri hemen: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v26n3/a26v26n3.pdf>.
- Yeh, C. J., A. C. Inman, A. B. Kim eta Y. Okubo. 2006. Asian American families' collectivistic coping strategies in response to 9/11, *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology* 12, 1: 134-148.
- Zapardiel Fernández, Ana eta Syra Balanzat Alonso. 2009. *Manual de intervención psicológica y social en víctimas de terrorismo: 11-m*. Madril: Asociación de Ayuda a las Víctimas del 11-M.

Eranskinak

I. 2012/29/EB ZUZENTARAUA ETA DELITU OROKORREN BIKTIMEI BURUZKO BIKTIMAREN ESTATUTUAREN 2015EKO ESPAINIAKO LEGEAREN ARTEKO KONPARAZIO-TAULA⁶⁰

2012/29/EB ZUZENTARAUA	BIKTIMAREN ESTATUTUAREN ESPAINIAKO LEGEA
1) Eskubideak Biktima-izaeraren errekonozimendua izateko eskubidea (Zuzentarauaren 1. artikulua), zeharkako biktimizazioa edo senideena barne (Zuzentarauko 1. a) ii) eta b); 2; 8. 1; 7. 8; 18-19; eta 21 artikulua). Informaziorako eskubidea (ulertzeko eta uler gaitzaten) (Zuzentarauko 3-7. artikulua). Laguntza-zerbitzuak eskuratzeko eskubidea (psikologikoa, juridikoa, soziala, osasuna eta abar), salaketa penala egon ala ez (Zuzentarauko 8-9. artikulua). Justiziarako eskubidea eta prozesu penalean parte hartzeko eskubidea, erreparazio materiala eta ekonomikoa eta berreskuratzeko justizia barne (Zuzentarauko 10-17. artikulua). Babes-eskubidea (berriro biktimizatzea eta errepresaliak saihestea, arau-hauslearekiko kontaktua eragozte, intimitatea babestea eta abar), behar espezifikoaren errekonozimendua barne (adin txikikoak eta abar) (Zuzentarauko 18-24. artikulua). Tratu profesionala izateko eskubidea(biktimen beharrei buruzko prestakuntza egokiarekin eta kontzientziazioarekin); adeitsua, sentikorra, inpartziala, enpatikoa, indibidualizatua (Zuzentarauko 1., 25. eta 61. artikulua), koordinatua (Zuzentarauko 26. artikulua) eta ebaluazioan eta ikerketan oinarritua (Zuzentarauko 28. eta 29. artikulua). Prebentzio-eskubidea, lehen mailako eta bigarren mailako biktimizazioan (Zuzentarauaren 26. artikulua).	1) Eskubideak «Babesa, informazioa, laguntza, asistentzia eta arreta, nahiz prozesu penalean partaidetza aktiboa, izateko eskubidea; era berean, agintearen lehen kontaktutik hasita, biktimen asistentziarako eta laguntzarako zerbitzuen eta berreskuratze-justiziako zerbitzuen jardueran tratu adeitsu, profesional, indibidualizatua eta ez-baztertzaila izateko eskubidea, prozesu penal guztiak dirauen bitartean eta bukatu ondoren ere, dagokion denbora-tartean, delitu-egilearen identitatea ezagutu ala ez eta prozesuaren emaitza edozein izanik ere» (3. artikulua). 5. Artikulua <i>Aginte eskudunekin lehen kontaktutik informazioa izateko eskubidea.</i> 1. Biktima orok du, aginte eskudunekin eta funtzionarioekin duen lehen kontaktutik, informazioa izateko eskubidea, baita salaketa aurkeztu baino lehen ere eta beharrezkoak ez diren atzerapenik gabe. informazio horrek egindako delituaren izaeraren eta baldintza eta egoera pertsonalen araberakoa izan behar du, orobat jasandako kalte eta galeren araberakoa, honako kasu hauetan: k) Berreskurapen-justiziako zerbitzu eskuragarriak, legez posible den kasuetan.

60 Lan honen edukiaren barruan behar bezala interpretatzeko, taula hau nazioarteko, Estatuko eta EAEko terrorismoaren biktimei buruzko arautegi espezifikoekin osatu behar da.

2) Prestakuntza- eta lankidetza-betebeharrak:

25. artikulua eta kontuan hartuz (61):

«Prozesu penaletan esku hartzen duten eta biktimekin kontaktu pertsonala izan dezaketen funtzionario guztiek prestakuntza egokia edukitzeko aukera izan behar dute, bai hasierako prestakuntza eta bai iraunkorra, biktimekin duten kontaktuaren arabera. Hartara, biktimak identifikatu ahal izango dituzte, haien beharrak zehaztu ahaliko dituzte eta biktimak errespetuz, profesionaltasunez eta enpatiaz artatu ahaliko dituzte, bereizkeriarik gabe. Biktimen babes-behar bereziak edota babes berezirako neurrien beharra zehazteko banakako ebaluazioan parte hartzeko aukerak dituzten pertsonak prestakuntza espezifiko jaso beharko dute ebaluazio horiek egiteko moduari buruz. Estatu kideek prestakuntza hori bermatu behar dute polizian eta arlo judizialeko langileengan. Era berean, abokatu, fiskal eta epaileei zuzendutako prestakuntza sustatu behar da, orobat biktimei laguntza eskaintzen dieten profesionalak edota berreskuratze-justiziako zerbitzuetako langileei zuzendutakoa. Betekizun horretan, biktimak bideratzen diren laguntza bereziko zerbitzuen prestakuntza edota prestakuntza espezializatua ere jaso behar dira, jarduerak behar bereziak dituzten biktimen gainean proiektatzen direnean; era berean, prestakuntza psikologikoa barne hartu behar da, komeni denean. Hala dagokionean, prestakuntza horretan kontuan hartu behar da genero-ikuspegia. Estatu kideen ekintzak osatu egin behar dira orientazio, gomendio eta jardunbide egokien trukeekin, Budapesteko lan-planarekin bat» (61. oharra).

2) Prestakuntza- eta lankidetza-betebeharrak:

30. Artikulua Biktimak babestearen printzipioetan prestatzea.

«1. Justizia Ministerioak, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak, Estatuko Fiskaltza Nagusiak eta Autonomia Erkidegoek, dagozkien eskumenetan jardutean, prestakuntza orokor eta espezifiko bermatuko dute prozesu penalean biktimak babesteari buruz. Horiek Epaile eta Magistratuak, Fiskalak, Idazkari Judizialak, Segurtasun Kidegoak, Auzitegi Medikuak, Justizia Administrazioaren zerbitzuko langileak, Biktimen Arretarako Bulegoetako langileak eta, hala dagokionean, Estatuko (edo arlo horretan funtzioak betetzen dituzten autonomia-erkidegoetako) Administrazio Orokorreko funtzionarioen prestakuntza-ikastaroen bidez egingo da.

Prestakuntza-ikastaro horietan arreta berezia jarriko zaie babes berezia behar duten biktimei.

2. Abokatuen eta Prokuradoreen Elkaragoek prestakuntza eta sentsibilizazioa sustatuko dituzte kideen artean, Lege honetan jasotzen diren biktimen babeserako printzipioetan.

31. Artikulua Jarduera-protokoloak. Gobernuak eta autonomia-erkidegoek, beren eskumenetan jardutean, biktimen babesa eta Lege honetan errekonozitutako eskubideak eraginkortasun handiagoz babeste aldera, biktimak babesteko beharrezkoak diren Protokoloak onartuko dituzte.

Era berean, jarduera profesionalean delituen biktimekin erlazionatzen diren eta haiei zerbitzuak eskaintzen dizkieten Elkargo profesionalak jarduera Protokoloak bultzatuko dituzte, jarduera biktimen babeserantz orientatzeko.

32. Artikulua Profesionalekin lankidetzan aritzea eta biktimen arreta ebaluatzea. Botere publikoek biktimen tratua, arreta eta babesean espezializatutako profesional-taldeekiko lankidetza sustatuko dute. Kolektibo horiek arau, neurri eta biktimen babes eta arretarako onartzen diren gainerako tresnen funtzionamendua ebaluatze-ko sistemetan parte hartzea sustatuko da.

II. DELITU OROKORREN BIKTIMEN ETA, ZEHAZKI, TERRORISMOAREN BIKTIMEN ESKUBIDEEI BURUZKO NAZIOARTEKO ARAUTEGIEN ETA DOKUMENTUEN ZERRENDA⁶¹

A. NAZIO BATUEN ERAKUNDEA

- Delituen eta Botere Abusuen Biktimentzako Oinarrizko Justizia Printzipioen Deklarazioa (1985).
- Biktimentzako Justizia Eskuliburua: Delituen eta Botere Abusuen Biktimentzako Oinarrizko Justizia Printzipioen Deklarazioa nola erabili eta aplikatu (1999).
- Delituen eta Botere Abusuen Biktimentzako Oinarrizko Justizia Printzipioen Deklarazioa aplikatzeko Aginteentzako Gida (1999).
- Delituen eta Botere Abusuen Biktimentzako Justizia eta Laguntzari buruzko Hitzarmen Proiektua (2006).
- Gai penaletan berreskurapen-justiziako programak erabiltzeko buruzko oinarrizko printzipioak (2002).
- Berreskurapen-justiziako programen eskuliburua (2006).
- Delituen Biktima eta Lekuko diren Haurrentzako Justizia Jarraibideak.
- Giza Eskubideen Nazioarteko Arauen Urratze Nabarmenen Biktimen eta Errekurtsoak jartzeko eta Erreparazioak Eskuratzeko Nazioarteko Zuzenbide Humanitarioaren Urratze Larrien Biktimen Eskubideei buruzko oinarrizko Printzipio eta Jarraibideak, Nazio Batuen Asanblada Orokorraren 60/147 Ebazpenaren bidez onartu zirenak 2005eko abenduaren 16an.
- Nazioarteko Auzitegi Penalaren 1999ko Erromako Estatutua.
- Egia izateko eskubideari buruzko azterketa, Giza Eskubideentzako Nazio Batuen Goi Mandatariaren Bulegoaren Txostena, (E/CN.4/2006/91, 2006ko urtarrilaren 9a).
- Nazio Batuen Idazkari Nagusiaren Zigorgabetasunari buruzko txostena (E/CN.4/2006/89, 2006ko otsailaren 15a).
- 2002ko irailaren 9ko Nazioarteko Zigor Auzitegiaren prozedura- eta proba-arauak (Kanpo gaietarako eta Lankidetzarako Ministerioaren Idazkaritza Tekniko Nagusiaren 2011ko irailaren 19ko ebazpenaren bidez argitaratuak)⁶².
- Justizia penalaren erantzuna terrorismo-ekintzen biktimei laguntzeko. New York: Drogei eta Delinkuentziari buruzko Nazio Batuen Bulegoa (2011).

B. IBEROAMERIKA

- Pertsona zaurgarriek justizia eskuratzeko buruzko Brasiliako Arauak, 2008ko martxoko Iberoamerikako Goi-bilera Judizialean onartuak.
- Biktimak eta lekukoak babesteko buruzko Santiagoko Gidak; 2008ko uztailean Ministerio Publikoen Iberoamerikako Elkartearen XVI. Ohiko Asanblada Nagusian onartutako dokumentua.

C. EUROPAKO KONTSEILUA⁶³

• Hitzarmenak

- Indarkeria-delituen biktimen konpentsazioari buruzko 116. Hitzarmena.
- Terrorismoaren Prebentzioari buruzko 196. Hitzarmena (2005).

61 Ikus Nazio Batuen Erakundearen Drogaren eta Delituen aurkako Bulegoaren webgunea (<http://www.unodc.org>) eta Europar Batasunaren webgune baliokidea (http://ec.europa.eu/justice/criminal/victims/rights/index_en.htm).

62 Bereziki esanguratsuak dira 85. eta 86. arauak.

85. araua. Biktima terminoaren definizioa.

Estatuturako eta Prozedura eta Frogen Arauetarako:

Biktimak Gortearen eskumeneko krimenen baten ondorioz kalteak jasan dituzten pertsona naturalak dira;

Biktimatzat hartu daitezke, halaber, ondasunetan kalte zuzenak izan dituzten erakunde edo instituzioak, erlijioan, irakaskuntzan, arteetan, zientzietan edo ongintzan jarduten dutenak; baita haien monumentu historikoetan, ospitaleetan eta xede humanitarioak dituzten bestelako toki eta objektuetan izandako kalteen kasuan ere.

Aurrerago, adieraziko dugu Funtz Fiduziarioaren erreparazioak gobernuak kanpoko erakundeei egin ahalko zaizkiela.

86. araua. Printzipio orokorra.

Aretoek (jarraibide bat edo agindu bat ematean) eta Auzitegiko gainerako organoek (haien funtzioetan jardutean Estatutuarekin edo Arauekin bat) kontuan hartu behar dituzte biktima eta lekuko guztien beharrak, 68. artikuluekin bat, batez ere haurren, adindunen, ezintasuna duten pertsonen eta sexu- edo genero-indarkeriaren biktimen kasuan.

63 Ikus dokumentu guztiak Europako Kontseiluaren webgunean (<http://www.coe.int>).

- **Ministro Batzordearen Gomendio eta Jarraibideak**

- Justiziarekin lankidetzan diharduten pertsonen eta lekukoen babesari buruzko 9. Gomendioa (2005).
- Gai penaletako bitartekaritzari buruzko 19. Gomendioa (99).
- Biktimei arretea emateari eta biktimizazioari aurrea hartzeari buruzko 21. Gomendioa (87).
- Zuzenbide penalarren eta prozesalaren esparruan biktimek duten posizioari buruzko 11. Gomendioa (85).
- Politika kriminaleko partaidetza publikoari buruzko 7. Gomendioa (83).
- Ekintza terroristen biktimen babeserako Jarraibideak (2005).
- Delituen biktimen asistentziari buruzko Ministro Batzordearen 8. Gomendioa (2006).
- Europako Kontseiluko Ministro Batzordeak 1. Gomendioa, *Probation Arauei* buruzkoa.
- Europako Kontseiluaren Ministro Batzordearen Jarraibideak, Giza Eskubideen Urratze Larrien kasuan zigorgabetasuna desagerrarazteari buruzkoak (2011).

- **Ministerio Ebazpenak**

- Europar eguneroko indarkeriari aurrea hartzeari buruzko ebazpena (2004).
- Justizia penalarren misio sozialari buruzko 2. ebazpena –berreskurapen-justizia- (2005).

- **D. EUOPAR BATASUNA**

- Delituen Biktimei buruzko Europar Batasunaren estandarrak eta ekintza.
- 2002ko ekainaren 13ko 2002/475/JAI esparru-erabakia, terrorismoaren aurkako borrokari buruzkoa.
- Phare Horizontal Programme on Justice and Home Affairs. 2002. *Reinforcement of the Rule of Law: Final Report on the First Part of the Project*. Brusela: Europako Batzordea.
- Esparru-erabakiaren betetze-mailari buruzko 2004ko Txostena (2001).
- Elkarren errekonozimendu-printzipioa aplikatzeari buruzko Kontseiluaren Esparru-erabakia (2005).
- Delitu-biktimen konpentsazioari buruzko 2004ko apirilaren 29ko Kontseiluaren Zuzentaraua.
- Terrorismoaren biktimen arretari buruzko Deklarazioa, Terrorismoaren Biktimentzako Estandarrei buruzko Konferentzia onartua, 2008ko martxoaren 11n.
- Stockholmeko Programa - Herritarrei zerbitzu ematen dien eta babesten dituen Europa irekia, Europako Kontseiluak 2009ko abenduaren 10eko eta 11ko saioetan onartu zuena.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2011ko apirilaren 5eko 2011/36/EB Zuzentaraua, gizakien salerosketaren prebentzioari eta borrokari eta biktimen babesari buruzkoa, 2002/629/JAI esparru-erabakia ordezkatzeko duena.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2011ko abenduaren 13ko 2011/93/EB Zuzentaraua, adin txikikoen sexu-abusuen eta sexu-esplotazioaren eta haur-pornografiaren aurkako borrokari buruzkoa.
- 2012/29/EB Zuzentaraua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2012ko urriaren 25ekoa, delituen biktimen eskubideei, laguntzari eta babesari buruzko gutxieneko arauak ezartzen dituen. Zuzentzarau horrek Kontseiluaren 2001/220/JAI Esparru Erabakia ordeztu du.

- **E. BIKTIMENTZAKO ZERBITZUEN EUOPAKO FOROA (VICTIM SUPPORT EUROPE)⁶⁴**

- Biktimek Prozesu Penalean dituzten Eskubideen Deklarazioa.
- Delituen Biktimen Eskubide Sozialen Deklarazioa.
- Biktimek Zerbitzu Estandarrak izateko dituzten Eskubideen Deklarazioa.
- 2014-2019 Manifestua.

64 Ikus <http://victimsupporteurope.eu/>.

<

III. BIGARREN MAILAKO BIKTIMIZAZIOA ARINTZEN DUEN TERRORISMOAREN BIKTIMEN TRATUARI BURUZKO ADITUENTZAKO GALDETEGIA, 2012/29/EB ZUZENTARAUAREN HARIRA. HORREN BIDEZ, DELITUEN BIKTIMEN ESKUBIDE, BABES ETA LAGUNTZARI BURUZKO ARAU MINIMOAK EZARTZEN DIRA ETA KONTSEILUAREN 2001/220/JAI ESPARRU-ERABAKIA ORDEZKATZEN DA⁶⁵

SARRERA

Kriminologiaren Euskal Institutua (EHU) ikerketa bat egiten ari da eta horren emaitza gisa (2015eko urtarri-laren amaierarako aurreikusten da), *Terrorismoaren biktimekin tratatzeko jardunbide egokien Gida* bat prestatuko da. Hori, ondoren, jardura-esparru desberdinetara egokitu ahal izango da (osasuna, etxebizitza, hezkuntza, lana, gizarte-prestazioak, komunitate-harremanak, kultura, hedabideak...), administrazio-eskala desberdinetan. *Gida* horren helburua bigarren mailako biktimizazioa arintzea da.

Erabilitako metodologiaren barruan, barne-esparruan nahiz konparatuan antzeko proiektuak berrikustez eta aztertzeaz gainera, terrorismoaren biktimekin tratatu duten pertsonen (profesionalak eta/edo boluntarioak) hausnarketak bildu eta sistematizatu nahi ditugu.

Gure konpromisoa da egiten den *Gida* (triptiko gisa) gure galdetegiari erantzun dioten pertsonen bidaltzea, dagozkien ekarpenak edo azken oharrak egin ahal izan ditzaten eta, epe ertain eta luzean, gida eguneratzen eta hobetzen lan egiteko.

Galdetegi honek zazpi galdera ditu, hiru ataletan banatuta. Haien esperientzia (handia edo mugatua izan) eta hausnarketak interesatzen zaizkigu, betiere, ulertuz gure ikerketaren oinarria biktimizazio terroristen aniztasuna, konplexutasuna eta dinamismoa dela. Hori dela eta, parte hartzen duten adituen iritziak konparatzeak errealitatera hobeto hurbiltzen lagunduko digu.

Beste behin, Kriminologiaren Euskal Institutua bihotz-bihotzez eskertzen dizu zure lankidetzat. Zure iritziak banaka, modu anonimoan eta konfidentzialtasunez tratatuko dira. Edozein zalantza izanez gero, Gema Varona Martínez ikertzailearekin jar zaitezke harremanetan (gemmamaria.varona@ehu.es//610 418544), eta helbide elektroniko horretara bidal ditzakezu zure erantzunak.

⁶⁵ Zuzentzara justizia-administrazioan zentratzen den arren, artikulua beste arlo batzuetan aplikatu daitezke eta, oro har, biktimen (terrorismoaren edo bestelako delituen) zuzendutako zerbitzu publiko nahiz pribatu guztietan.

GALDETEGIA

I. TERRORISMOAREN BIKTIMEN ESKUBIDEEN BETETZE-MAILARI BURUZKO EBALUAZIOA

1. Markatu, mesedez, X batekin **terrorismoaren biktimen eskubideak praktikan betetzen al diren balorazioa** hobekien definitzen duen laukia, biktimak bizi diren testuinguruen eta baliabide eskuragarrien harira.

	OSO ALTUA	ALTUA	ERTAINA	BAXUA	OSO BAXUA	OHARRAK/ ZEHAZTAPENAK/ ADIBIDEAK
Biktima-izaeraren errekonozimendua izateko eskubidea (Zuzentarauko 1. artikulua) ⁶⁶ , zeharkako biktimizazioa edo senideena barne (Zuzentarauko 1. a. ii) eta b) eta 2; 8. 1; 7. 8; 18-19. eta 21. artikulua).						
Informaziorako eskubidea (ulertzeko eta uler gaitzaten) (Zuzentarauko 3-7. artikulua).						
Laguntza-zerbitzuak eskuratzeko eskubidea (psikologikoa, juridikoa, soziala, osasuna eta abar), salaketa penala egon alaez (Zuzentarauko 8-9. artikulua).						
Justiziarako eskubidea ⁶⁷ eta prozesu penalean parte hartzeko eskubidea, erreparazio materiala eta ekonomikoa ⁶⁸ eta berreskuratzeko justizia barne (Zuzentarauko 10-17. artikulua).						

66 Ikus terrorismoaren biktimak aintzatesteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legea aldatzea. Errekonoizitutako eskubideen titulartasunari dagokionez, ikus Lege horren 4. eta 5. artikulua eta Terrorismoaren biktimei aitortpena eta erreparazioa egiteko 2/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 2. artikulua.

67 Ikus Terrorismoaren biktimei aitortpena eta erreparazioa egiteko 3/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 4. artikulua.

68 Ikus Terrorismoaren biktimei aitortpena eta erreparazioa egiteko 4/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 5. artikulua, eta III. titulua eta garapen-arauegia. Ikus, halaber, terrorismoaren biktimak aintzatesteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen Bigarren eta Laugarren Titulu bitartekoak.

Babes-eskubidea (berriro biktimizatzea eta errepresaliak saihestea, arau-hauslearekiko kontak-tua eragozte, intimitatea babestea eta abar), behar espezifikoaren errekonozi-mendua barne (adin txiki-koak eta abar) (Zuzentara-ko 18-24 artikulua) ⁶⁹ .						
Tratu profesionala izate-ko eskubidea (biktimen beharrei buruzko presta-kuntza egokiarekin eta kon-tzientziazioarekin); adei-tsua, sentikorra, inpartziala, enpatikoa, indibidualizatua (Zuzentara-ko 1., 25. eta 61. artikulua) ⁷⁰ , koordi-natua (Zuzentara-ko 26. artikulua) eta ebaluazioan eta ikerketan oinarritua (Zuzentara-ko 28. eta 29. artikulua).						
Prebentzio-eskubidea , lehen mailako eta bigarren mailako biktimizazioan (Zu-zentara-ko 26. artikulua).						
Egia eta oroimena izateko eskubidea ⁷¹						
Biktima-politiketan parte hartzeko eskubidea ⁷²						

69 Ikus terrorismoaren biktimak aintzatezteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen Bosgarren Titulua.

70 Ikus Terrorismoaren biktimei aitorpena eta erreparazioa egitekoa 4/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 4. artikulua. Ikus Terrorismoaren biktimak aintzatezteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen zazpigarren titulua eta 2.2.d)-f).

71 Ikus Terrorismoaren biktimei aitorpena eta erreparazioa egitekoa 8/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 7. eta 8. artikulua. Ikus terrorismoaren biktimak aintzatezteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen Seigarren Titulua.

72 Ikus Terrorismoaren biktimei aitorpena eta erreparazioa egitekoa 6/2008 Legearen, ekainaren 19koaren, 4. artikulua. Ikus terrorismoaren biktimak aintzatezteko eta haiei osoko babesa emateko irailaren 22ko 29/2011 Legearen Zazpigarren Titulua.

2. Uste baduzu **terrorismoaren biktimek beste interes edo behar bat dutela**, edozein arlotan, aurreko eskubide-katalogoan islatuta ez dagoenik, mesedez, adierazi jarraian:

3. Uste duzu eskubideen katalogoan, 1. galderan jasotzen den bezala, **itxaropen faltsuak** sortu daitezkeela terrorismoaren biktimengan? Hala bada, nola saihestu daitezke?

II. BIGARREN MAILAKO BIKTIMIZAZIOA SAIHESTEKO TRATU DUINARI (ERAGINKORRA ETA ONBERA) BURUZKO EBALUAZIO ESPEZIFIKOA

4. Arauetan aurreikusitakoa gorabehera, -nolanahi ere, tratu duina jasotzeko eskubidea jadanik jasota dago, instituzio publiko eta pribatuek egunero ematen duten tratuan zentratzen bagara, epe labur, ertain eta luzea bereiziz, zein dira **elementu erabakigarriak eta lehentasunak** tratu hori «profesionala (prestakuntza egokiarekin eta biktimen beharrei buruzko kontzientziarekin), adeitsua, inpartziala, enpatikoa, indibidualizatua, koordinatua eta ebaluazio eta ikerketan oinarritua» izan dadin?

5. Nola uste duzu egituratu edo **orekatu** daitekeela esku-hartze proaktiboa eta ahalduntzearen aldekoa, biktimen autonomia onartzen duena eta haien baliabideak sustatzen dituena, esku-hartze babesle eta asistentzialarekin?

6. Zer txertatu behar da nahitaez terrorismoaren biktimekin jarduten duten profesional eta/edo boluntarioentzako **jardunbide egokien Gida edo Protokolo batean**?

III. OHAR GEHIGARRIAK

7. Jarraian, **libreki adierazteko aukera duzu**. Galdetegiko erantzunen bat sakondu dezakezu edo tratatu ez den beste edozein alderdi aipatu.

IV. Biktimentzako politiketan agentzia anitzeko lankidetzarako planifikatzea eta ebaluatzea

Faseak	Funtsa	Ekintzak	Prestaketa-prozesuan	Ez aktiboa	Osa-tuta
1. Helburu argiak garatzea	Tartean dauden eragileek prebentzio-politikak hobetzeko duten konpromisoa, helburu banatuen eta epe labur, ertain eta luzean lortu daitezkeen xedeen bidez	• Eragile eta adituak identifikatzea • Talde-lana, helburu komun eta espezifikoak ezarriz (adibidez: bigarren mailako biktimizazioaren zenbait alderdi murriztea) • Erakunde edo agentzia bakoitzaren berezko helburuak identifikatzea, gaizkiulertuak edo diferentziak argitzeko • Lan-plan bat garatzea, lan-taldearen barruan funtzioak adierazteko • Ziurtatzea sistemako arduradunak eta aldatetaren eragileak tartean daudela, informazioa dutela eta lankidetzahaleginak babesten dituztela			
2. Sistema edo agentziako arduradunen laguntza lortzea	Lankidetzahaleginetan, eskala eta lurralde desberdinetan tartean dauden agentzia eta instituzioetako arduradun desberdinen laguntza izan behar da	• Komunikazio-mekanismoak garatzea ardura-dun desberdinen artean, laguntza handitzeko eta mantentzeko • Mekanismoak garatzea arloan parte hartzen duten eragile esanguratsuen ikuspegiak integratzeko (kudeatzaile publikoak, teknikariak, biktimak, polizia, epaileak, fiskalak, espetxe-instituzioak, gizarte-zerbitzuak, osasun-zerbitzuak, etxebizitza-zerbitzuak, hezkuntza-zerbitzuak, hedabideak...)			
3. Tartean dauden gizarte-eragileak identifikatzea eta konprometitzea	Gai horietan interesa duten komunitateko pertsonak kontuan hartzea	• Eragindako pertsonak eta haien senideak parte hartzera animatzea			
4. Eskuragarri dauden zerbitzuak eta laguntzak eta urritasunak identifikatzea	Biktimizazioaren (lehen eta bigarren mailakoak) prebentzioari loturik zerbitzu eta baliabide eskuragarri dauden ulertzea	• Eskaintzen diren zerbitzuei buruzko azterketa espezifiko bat gauzatzea, programa eta jarreraren eskuragarritasuna eta eskuragarritasun fisikoa kontuan hartuta • Banakoek zerbitzuak nola eskuratzen dituzten azaltzeko mapa edo ibilbide bat garatzea • Beharrezkoak diren eta ez dauden, edota urritasunak dituzten, zerbitzu, jarduera eta programak identifikatzea			

