

DEPARTAMENTO DE PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y
TRATAMIENTO PSICOLÓGICOS

DOCTORADO EN PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD



TESIS DOCTORAL

**COMPORTAMIENTO DE QUERULANCIA: ESTUDIO DE SUS
CARACTERÍSTICAS E IMPACTO EN EL ÁMBITO
ADMINISTRATIVO Y JURÍDICO**

PRESENTADA POR:

CRISTINA LÓPEZ LÓPEZ

DIRIGIDA POR:

DR. ENRIQUE JOSÉ CARBONELL VAYÁ

DRA. AMELIA DÍAZ MARTÍNEZ

ENERO, 2023

A mi familia, por su apoyo incondicional e infinita paciencia. A mis abuelas que, aunque no han podido ver el resultado final, han sido un impulso para poder llegar hasta aquí.

Gracias.

Fue él quien le dio su nombre actual, y aquí vivía encerrado día y noche, estudiando esos horribles montones de papeles del pleito, y esperando contra toda esperanza desenredarlo de sus mistificaciones y ponerle fin. Entre tanto, la casa se fue deshaciendo, el viento silbaba por las paredes agrietadas, la lluvia entraba por las goteras del techo y las malas hierbas cerraban la entrada de la puerta, que se iba pudriendo.

Charles Dickens. *La Casa Desolada* (1853)

Nadie ha llegado a ser una persona mejor gracias al pleito.

Charles Dickens. *La Casa Desolada* (1853)

AGRADECIMIENTOS

Mi crecimiento, tanto personal como profesional, ha ido acompañado del desarrollo de esta tesis doctoral. Siento que llego a un punto y aparte que pone fin a una etapa que me ha permitido crecer, ponerme a prueba y luchar contra y con lo que me parece más complejo: conmigo misma. En este momento, echo la vista atrás y puedo ver con nostalgia un largo camino recorrido que me hace sentir feliz.

El inicio de ese camino se encuentra vinculado a la Universidad de Valencia, en especial al Instituto Universitario en Investigación en Criminología y Ciencias Penales, a quien quiero agradecer esa primera oportunidad de dedicarme a la investigación. Recuerdo con gran cariño cada uno de los proyectos y cada una de las personas con las que colaboré. Gracias a las compañeras por cada momento de risas, por soñar juntas, por cada frase de ánimo y cada aprendizaje.

Desde siempre he tenido la inquietud de investigar, y el paso de los años fue transformando esa inquietud en el sueño de poder leer un día mi tesis doctoral. Este sueño no habría sido posible sin mis dos directores de tesis: Enrique Carbonell y Amelia Díaz.

Amelia, gracias por aceptar ser mi tutora y permitirme reiniciar el camino. Agradecerte tu energía positiva en cada contacto, que tras cada conversación las dificultades parecieran más pequeñas, que hayas estado pendiente de que lo tuviera todo listo para este momento de cierre, y ese empujón final para atreverme a terminar.

Quiero agradecerte, Enrique Carbonell, que creyeras en mí, que vieras algo que ni yo misma veía, y me animaras a empezar este viaje; incluso a día de hoy resuenan en mi cabeza frases que me dijiste y me ayudan a avanzar: “déjate ver”, “las ideas no tienen precio”, “hazlo y luego hablamos”... Tus consejos me han

llevado a conseguir retos profesionales que parecían impensables. Gracias por ser, más que mi director de tesis, mi mentor en mi trayectoria profesional. Ya son más de 10 años trabajando juntos, y en cada momento he aprendido; te considero un gran profesional, una de las mentes más brillantes y, además, una estupenda persona. Quiero agradecer también a Cristina Robredo por su tutorización en los inicios de mi etapa profesional como psicóloga jurídica; en un momento de miedo e incertidumbre me enseñaste a no conformarme, a buscar mi estilo, a atreverme a salir de la zona de confort. Gracias Enrique y Cristina por ayudarme a encontrar un camino profesional y unos valores que aún me acompañan hoy.

Cuando parecía que me alejaba de la aventura investigadora aparecieron personas maravillosas que me hicieron volver. Quiero agradecer a la Universidad Internacional de Valencia por su apoyo en este camino, por ver en mí cualidades más allá de la tesis doctoral y por dejarme crecer con ella. Gracias al maravilloso equipo con el que trabajo, por respetarme, valorarme y quererme; sin vosotros mi vida sería más aburrida.

Gracias a mi equipo por cada risa, cada reflexión, dificultad superada y la confianza en mí, por soñar juntos. Albert, Amparo, Ana, Arely, Ariadna, Cristina, Ignacio, Jesús, Joan, Laura, Lola, Nathalie, Patrick, Pau, Rafa, Sales, Vicent, sois grandes profesionales e increíbles personas. Gracias a los jefes con los que he tenido la suerte de trabajar por ayudarme a pensar a lo grande, y a mis compañeros por ayudarme a no tirar la toalla. Gracias en especial a Javi y a Juanfran, por ilusionarme cada día con la investigación y por transmitirme serenidad entre el caos, y a Diego, Marta, Nuria e Inma, por vuestro cariño y amistad; ahora sí se puede planchar la camisa. Gracias a los profesores (compañeros y amigos) y a mis estudiantes por cada momento único. Gracias a todos los que habéis participado en este proyecto, por vuestro tiempo, generosidad y honestidad; sois el cuerpo de esta tesis doctoral.

Finalmente, como no podía ser de otra manera, quiero dar las gracias a mi familia y amigos. Personas a las que adoro y que son los que más han sufrido la decisión de aventurarme en esta increíble locura. No existe nada en el mundo que os pueda decir y sea suficiente. Gracias a mis amigos por acompañarme en este proceso, por tener paciencia y seguir a mi lado en cada “no puedo, tengo que hacer tesis”; aunque no he podido estar con vosotros todo lo que me hubiera gustado os he sentido cerca y habéis estado a mi lado en cada momento. Gracias en especial a Teresa Mayordomo, por volver a activar mi pasión por la investigación con aquellas primeras recogidas de datos en nuestra empresa; por entenderme y estar siempre. Gracias a mis maquinistas, por hacerme ver la vida desde otra perspectiva, y enseñarme que las distancias no importan; por las comidas largas y las reflexiones profundas.

Gracias a Ana Marquina; empezamos esta aventura juntas y a día de hoy sigo teniendo aquel sentimiento de amistad y confianza. Gracias, Petit, por entender mis tiempos y por seguir estando ahí, por cada mensaje de ánimo y por un lenguaje propio.

Gracias a Jesús, mi compañero de investigación, por ser una de las personas que ha hecho posible este momento; no existen palabras para describir lo que ha significado tu apoyo en este proceso. Por ser el lugar al que regresar, por imaginar dragones y ayudarme a vencerlos, por esa chispa que me ha servido de salvavidas en los momentos difíciles; ¡dattebayo! Gracias por enseñarme que el valor supera al miedo y la aventura a las dudas.

A mis padres, gracias por inculcarme el espíritu de lucha y sacrificio; no sé cuántas veces habré oído en mi cabeza en momentos difíciles “quien quiere, puede”. Gracias por enseñarme a no rendirme. Gracias a mi hermano por decir lo que necesitaba oír en el momento justo, por ser mi confidente y mis ojos cuando todo se oscurecía. A Rosa y Maxi por su cariño, por su paciencia y por entender

aquellos momentos en los que no podía estar. A José David y Elena por ayudarme a cambiar el enfoque, por intentar entenderme cuando hablaba de temas raros, por cada risa. Gracias a toda la familia, por cada frase de ánimo y por creer siempre en mí.

Gracias a Óscar, mi querido lego, que ya eres más experto que yo. Gracias por estar a mi lado en cada paso, por ser la practicidad, por saber qué decir o hacer en cada momento para ayudarme a avanzar. Por tantas horas sentado a mi lado, por ser la estructura de esta tesis al igual que lo eres de mi vida, por tus sinónimos. Gracias por tanta paciencia; eres esa persona que sin pretenderlo se hace necesaria para quien te conoce.

Llego al punto y aparte de un viaje que ha tenido momentos duros, complicados e incluso amargos, pero que ha merecido la pena, que me ha hecho superarme, conocerme y sentir la riqueza que suponen las personas que me rodean. Gracias a todos los que de alguna manera han participado en mi crecimiento educativo y en esta tesis doctoral; estáis en estas páginas.

ÍNDICE

PRIMERA PARTE. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	5
1. Antecedentes del estudio	5
1.1. Siglo XIX	6
1.2. Siglo XX	6
1.3. Siglo XXI	8
2. La Querulancia a través del Diagnóstico Clínico.....	12
2.1. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales.....	12
2.1.1. DSM-IV-TR	13
2.1.2. DSM-5.....	13
2.2. Clasificación Internacional de Enfermedades.....	14
2.2.1. CIE-10.....	15
3. La Querulancia a través del Sistema de Justicia	16
3.1. La persona querulante en su ámbito de actuación: justicia	16
3.2. Factores psicológicos en el ámbito del Derecho	17
4. La persona querulante como víctima y victimario	25
4.1. Víctima.....	26
4.2. Victimario	28
SEGUNDA PARTE. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y OBJETIVOS GENERALES.....	35
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA GENERAL.....	37
1. Objetivos de la investigación.....	37
1.1. Objetivos generales.....	37
1.2. Objetivos específicos	38
2. Hipótesis.....	39
3. Diseño general	39
TERCERA PARTE. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS: CREACIÓN DE CONSTRUCTO	43
CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL	43

1. Resumen	45
2. Objetivos de la investigación.....	45
2.1. Objetivos generales	45
2.2. Objetivos específicos	45
3. Hipótesis.....	46
4. Metodología y plan de trabajo	47
4.1. Diseño	47
4.2. Materiales	48
4.3. Procedimientos	51
5. Análisis de datos y resultados.....	57
5.1. Diagrama de flujo PRISMA y gráfico general.....	62
5.2. Análisis de resultados por base de datos	65
5.3. Análisis de resultados por idioma	66
5.4. Análisis de resultados por tipo de documento	70
5.5. Análisis de resultados por término.....	71
5.6. Conclusión resultados revisión sistemática	73
6. Discusión del concepto de Querulancia.....	75
6.1. La Querulancia a través de sus factores psicológicos	76
6.1.1. Dimensiones básicas de la Querulancia	76
6.1.2. Investigaciones y tipologías	96
6.1.3. Diagnóstico diferencial	104
6.2. La Querulancia a través de sus variables	108
6.2.1. Análisis de variables en la Querulancia	109
6.2.2. Perfil tipo de la persona querulante	116
CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS	119
1. Resumen	119
2. Objetivos de la investigación.....	120
2.1. Objetivos generales	120
2.2. Objetivos específicos	120
3. Hipótesis.....	121
4. Metodología y plan de trabajo	122
4.1. Diseño	122
4.2. Materiales	123

4.3.Procedimientos	132
5.Análisis de datos y resultados.....	135
5.1.Diagrama de flujo PRISMA y gráficos derivados.....	136
5.2.Análisis de la Querulancia en el ámbito jurídico	140
5.2.1. Presencia de la persona querulante a nivel judicial	140
5.2.2. Rol de la persona querulante en la acción judicial	142
5.2.3. Tratamiento administrado por el sistema de justicia a la persona querulante	146
5.3.Análisis de la Querulancia desde el ámbito psicológico	148
5.3.1. Análisis psicológico cuantitativo.....	149
5.3.2. Análisis psicológico cualitativo.....	153
6.Discusión tratamiento jurídico de la persona querulante.....	161
CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES	165
1.Resumen	165
2.Objetivos de la investigación.....	165
2.1.Objetivos generales.....	165
2.2.Objetivos específicos	166
3.Hipótesis.....	166
4.Metodología y plan de trabajo	167
4.1.Diseño	167
4.2.Participantes	176
4.3.Materiales y procedimiento	177
5.Análisis de datos	180
6.Análisis de resultados	183
6.1.Aspectos derivados en la persona querulante	183
6.1.1. Susplicacia	183
6.1.2. Manipulación.....	186
6.1.3. Desajuste en la comunicación.....	188
6.1.4. Afrontamiento e intervención.....	191
6.2.Aspectos derivados en el agente	198
6.2.1. Afectación: alteración transitoria de estados emocionales	198
6.2.2. Victimización primaria – Hostigamiento profesional	200
6.2.3. Victimización secundaria	202
6.2.4. Victimización terciaria profesional.....	204

6.3.Aspectos derivados en la institución.....	205
7.Discusión análisis de agentes	207
CUARTA PARTE. CONCLUSIÓN Y PROPUESTA DE SCREENING	213
CONCLUSIÓN	215
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS	231
ANEXOS	263
ANEXO 1. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL	265
ANEXO 2. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: TRATAMIENTO JURÍDICO	269
ANEXO 3. PLANTILLA REGISTRO ANÁLISIS DE SENTENCIAS.....	273
ANEXO 4. COMPROMISO ACEPTACIÓN PARTICIPACIÓN TESIS	279
ANEXO 5. PLANTILLA ENTREVISTA.....	280

ÍNDICE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. <i>Características de la Querulancia según distintos autores</i>	10
Tabla 2. <i>Terminología referente a la Psicología Jurídica por autor</i>	18
Tabla 3. <i>Tipos de vínculo entre Psicología y Derecho</i>	23
Tabla 4. <i>Lista de términos y bases de datos utilizadas</i>	53
Tabla 5. <i>Criterios de elegibilidad de documentos sobre Querulancia</i>	54
Tabla 6. <i>Resumen de estudios con criterios de selección</i>	58
Tabla 7. <i>Terminología empleada según idioma</i>	69
Tabla 8. <i>Correspondencia idiomática de los términos utilizados</i>	70
Tabla 9. <i>Cuadro resumen diagnóstico diferencial</i>	107
Tabla 10. <i>Criterios de elegibilidad de sentencias</i>	133
Tabla 11. <i>Características de la persona querulante según apariciones en sentencias</i>	155
Tabla 12. <i>Características de la persona querulante por áreas de la Psicología</i>	158
Tabla 13. <i>Codificación abierta</i>	181
Tabla 14. <i>Teoría Fundamentada de la investigación</i>	181
Tabla 15. <i>Comparativa de la persona querulante en sus roles de víctima y victimario</i>	211
Figura 1. <i>Diagrama de flujo de la búsqueda sistemática PRISMA</i>	62
Figura 2. <i>Distribución de términos por base de datos</i>	65
Figura 3. <i>Resultados válidos por base de datos</i>	66
Figura 4. <i>Distribución de resultados por idioma</i>	68
Figura 5. <i>Porcentaje de resultados en los que aparece cada término</i>	72
Figura 6. <i>Aspectos cognitivos de la Querulancia</i>	86
Figura 7. <i>Diagrama de flujo del análisis de sentencias PRISMA</i>	136
Figura 8. <i>Presencia de la persona querulante según el órgano judicial</i>	140
Figura 9. <i>Presencia de la persona querulante según el tipo de procedimiento</i>	141
Figura 10. <i>Presencia de la persona querulante según la Comunidad Autónoma</i>	142
Figura 11. <i>Rol de la persona querulante en la acción legal</i>	143

Figura 12. <i>Partes actoras en la acción legal sobre la persona querulante</i>	144
Figura 13. <i>Partes actoras en la acción legal de la persona querulante</i>	145
Figura 14. <i>Tipo de circunstancias modificativas aplicadas a la persona querulante</i>	146
Figura 15. <i>Tipo de incapacidad en sentencias</i>	147
Figura 16. <i>Fallo en sentencias</i>	148
Figura 17. <i>Tipo de informe pericial en sentencias</i>	149
Figura 18. <i>Tipo de comorbilidad</i>	150
Figura 19. <i>Diagnóstico diferencial de la persona querulante en sentencias</i> ..	151
Figura 20. <i>Tipo de tratamiento indicado a la persona querulante en sentencias</i>	152
Figura 21. <i>Concepto utilizado para nombrar a la persona querulante en sentencias</i>	153
Figura 22. <i>Resumen de la aplicación de la Teoría Fundamentada</i>	176

LISTA DE ABREVIATURAS

AN	Audiencia Nacional
AP	Audiencia Provincial
APA	Asociación Americana de Psiquiatría
CC	Código Civil
Cendoj	Centro de Documentación Judicial
CGPJ	Consejo General del Poder Judicial
CIE	Clasificación Internacional de Enfermedades
CIJE	Current Index to Journals in Education
CP	Código Penal
CSIC	Consejo Superior de Investigaciones Científicas
DSM	Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales
EBSCO	Elton B. Stephens Company
EE. UU.	Estados Unidos de América
ERIC	Educational Resources Information Center
FOS	Servicio Defensor Financiero
IBM	International Business Machines Corporation
ICEE	Indicador de Calidad de Editoriales
MCC	Método de Comparación Constante
MF	Ministerio Fiscal
OMS	Organización Mundial de la Salud
PICOS	Población - Intervenciones - Grupo de comparación - Criterio de valoración - Diseño de estudio elegido

PRISMA	Preferred Reporting of Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis
RAE	Real Academia Española
RIE	Resources in Education
SPI	Scholarly Publishers Indicators
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TLC	Escala de Trastornos del Pensamiento, el Lenguaje y la Comunicación
TS	Tribunal Supremo
TSJ	Tribunal Superior de Justicia

**PRIMERA PARTE. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y
MARCO TEÓRICO**

INTRODUCCIÓN

Existe un tipo de personas con unas características conductuales, cognitivas y emocionales que crean un patrón diferenciador de otras personas. Se ha detectado un creciente número de individuos que, debido tanto a sus quejas y reclamaciones como al modo en que las defienden, dificultan la labor de los profesionales con los que interactúan en diferentes ámbitos de trabajo. Concorre la circunstancia de que dichos profesionales perciben sufrimiento en este tipo de personas, lo que las convierte en víctimas y victimarios a un tiempo.

En la presente investigación se denomina persona querulante al individuo que posee estas características. La Querulancia es una alteración que ha interesado a los profesionales de la Psicología, la Psiquiatría y el Derecho a lo largo de toda la Historia, y que ha tenido repercusión a nivel mundial, llegando a provocar incluso cambios legislativos en algunos países. Se puede entender como aquel patrón de comportamiento caracterizado por la búsqueda persistente por parte de la persona, encaminada a conseguir el resarcimiento personal frente a su percepción de haber sufrido un agravio; esta búsqueda se basará en su propia idea de justicia. Presenta la idea sobrevalorada de haber sido tratado injustamente, y dicha idea domina la mayoría de los ámbitos de su vida, lo que puede provocar un deterioro significativo de sus diferentes esferas vitales. Lleva a cabo acciones encaminadas a la consecución de justicia, sin importarle las consecuencias o el coste. La persona querulante no tiene conciencia de alteración psicológica.

Este estudio tiene como objeto delimitar el concepto de Querulancia y conocer la realidad social de la persona querulante. Para ello, se hace necesaria una investigación que recoja información desde tres enfoques que se complementan entre sí. Primeramente, se hace un recorrido a lo largo de la evolución histórica del concepto, desde las primeras manifestaciones científicas

INTRODUCCIÓN

reconocidas hasta las publicaciones más recientes, en el que destaca la escasez de investigaciones específicas sobre ella. Las investigaciones encontradas estudian la Querulancia desde diferentes perspectivas graduales, considerándola desde un rasgo de comportamiento hasta una enfermedad mental. Los investigadores que históricamente han estudiado sobre este asunto han encontrado dificultades para concretar el concepto y realizar una clasificación de los sujetos. En este marco, se aprecia indefinición, así como dispersión con conceptos similares.

Puesto que la persona querulante persigue su resarcimiento de una injusticia subjetiva, busca principalmente las instituciones del sistema de justicia como lugares de actuación. Por tanto, una vez analizadas las investigaciones y vistas las dificultades para definir el concepto de Querulancia, se hace necesario investigar el tratamiento que dispensa a estas personas el sistema jurídico, que actúa como una de las fuentes primarias de información.

La Querulancia supone un elevado coste material y personal tanto para la sociedad como para el propio individuo. Dada la carencia de herramientas especializadas para abordar esta problemática, se hace necesario continuar la investigación mediante un estudio enfocado a conocer las experiencias y emociones que el contacto con la persona querulante genera en profesionales de diferentes ámbitos.

La consecución del estudio desde los tres enfoques mencionados permite generar el constructo de la Querulancia. La definición del constructo posibilita la construcción de herramientas y la confección de protocolos preventivos y de actuación, que doten a los profesionales de las habilidades necesarias para intervenir de forma eficiente en los casos en los que se detecte la presencia de personas querulantes. Dichas herramientas permitirían conocer los comportamientos, cogniciones y emociones de este tipo de personas.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes del estudio

La Querulancia ha despertado el interés de profesionales de la Psicología, la Psiquiatría y el Derecho desde los inicios de estas disciplinas. Este concepto se ha trabajado desde diferentes perspectivas graduales y desde múltiples esferas profesionales, siendo considerado desde un rasgo de comportamiento hasta una enfermedad mental, con vinculaciones en ambos casos con el ámbito judicial. Por ello, la investigación de este término ha de abordarse desde el paradigma psicológico, y concretamente a través de la Psicología Clínica y Jurídica, adentrándose en el mundo del Derecho y la Criminología.

Los investigadores han utilizado históricamente diferentes términos para referirse a la Querulancia, dependiendo principalmente de la disciplina a la que pertenecieran. Las investigaciones enmarcadas en el ámbito jurídico se han centrado en el estudio del litigante temerario (Rowlands, 1988), mientras que el discurso psiquiátrico utiliza fundamentalmente la paranoia querulante (Rowlands, 1988; Mullen y Lester, 2006).

La evolución del concepto de Querulancia va unida a los diversos momentos sociológicos por los que han pasado la Psicología y la Psiquiatría. Los periodos de auge de ambas ciencias conllevaron grandes avances en la investigación; por el contrario, cuando estas disciplinas atravesaban etapas en las que eran criticadas, sobre todo aduciendo a un utilitarismo del diagnóstico con la finalidad de etiquetar a los individuos, la investigación disminuía notablemente. El concepto de Querulancia y sus términos afines se han ido viendo afectados por estas fluctuaciones, combinando épocas de avances con otras en las que quedaban estancados. En la presente investigación se realiza un examen de la evolución del concepto de Querulancia asociado a su terminología afín.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Siglo XIX

A lo largo del siglo XIX se producen grandes debates entre los profesionales de la salud mental en la creación de los diversos sistemas de clasificación psiquiátrica y psicológica. En este contexto surgen las primeras investigaciones sobre la persona querulante (Mullen y Lester, 2006).

Desde el ámbito psiquiátrico, los textos sobre Querulancia se ligan en las primeras investigaciones a la monomanía y la paranoia (von Krafft-Ebbing, 1905). Se entiende que la Querulancia está subordinada a los trastornos mentales que dan lugar al comportamiento querulante. La mayoría de la literatura psiquiátrica y psicológica clasifica el comportamiento querulante como una manifestación de la paranoia o del trastorno delirante (Johanson, 1964; Winokur, 1977; Refsum, 1983; Astrup, 1984; Rowlands, 1988; Ungvari, 1995; Pang et al., 1996; Munro, 1999). A pesar de ello, una parte de la Psiquiatría clásica reconoce que la persona querulante no es necesariamente un enfermo mental (Kraepelin, 1904; Jaspers, 1923).

1.2. Siglo XX

A lo largo del siglo XX, a consecuencia de diferentes hitos sociales, se observa una disminución del interés que genera la Querulancia.

En las décadas de 1960 y 1970 se produce un aumento del movimiento antipsiquiátrico. Un representante de este movimiento fue el psiquiatra Thomas Szasz (1974), que adquiere notoriedad por manifestar que los trastornos psiquiátricos no existen; defiende la idea del diagnóstico como etiqueta del individuo (control social más que avance científico). Se mantiene que, etiquetando a la persona a través de un diagnóstico, se establece una forma de control y encasillamiento en unas características esperables, dificultando actuaciones divergentes de esa línea. Además, se extiende un sentimiento de

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

desconfianza ante el concepto de paranoia (Kolle, 1931; Schneider, 1958; Stålström, 1980), al que se suma la escasa probabilidad de que las personas paranoides consideren que tienen un problema psiquiátrico y consientan acceder a los servicios de salud mental. En este contexto, se hace difícil su detección, quedando limitada a los casos en que son remitidos por un juez. Otra dificultad a la hora de investigar sobre la Querulancia consiste en la ausencia de un grupo de individuos con características homogéneas que permita definir una categoría vinculada a un diagnóstico.

La aparente desaparición de la investigación sobre la persona querulante coincide con un periodo de proliferación de denuncias como mecanismo de resolución de conflictos. Desde el ámbito jurídico aparece una “Cultura del Derecho” en la que los sistemas judiciales alientan a los individuos a denunciar. Denuncias y procedimientos judiciales emergen como mecanismo de resolución de conflictos en un sistema social cada vez más basado en la legitimidad de una ideología de derechos individuales. También se crean organismos públicos y privados, a disposición de los individuos, a través de los que presentar sus reclamaciones (Oficina del Consumidor, Defensor del Pueblo, Oficina de Atención a Víctimas, Servicio de Atención e Información al Paciente, etc.), que se encargan de proporcionar información al usuario y de la tramitación de sus quejas. En este momento de cambios positivos para la población no se prevé la existencia de individuos que se perciban como víctimas sin serlo, u otros que busquen un resarcimiento exagerado en comparación con el agravio sufrido.

En ese contexto social no es de extrañar que plantear la existencia de personas querulantes no fuera viable, lo que obstaculizaba la continuidad de las investigaciones sobre esta problemática. La sociedad atravesaba un momento en que un gran número de personas se sentían apoyadas por el sistema y acudían a los diferentes organismos para presentar sus quejas por primera vez, frente a otro

grupo que hacía un uso abusivo de los recursos disponibles para su propia búsqueda de justicia.

1.3. Siglo XXI

En los inicios del siglo XXI se continúa con la inversión en recursos sociales que facilitan el contacto entre el individuo y el sistema, que se concreta en la creación de diversos organismos destinados a una adecuada atención a individuos que han sufrido algún agravio. Cobra especial relevancia la Justicia Restaurativa, en la que la víctima pasa a ser parte activa del sistema de justicia. En este marco se produce una reactivación de la investigación del fenómeno de la Querulancia por parte de diferentes profesionales.

Durante el final de la primera década y el inicio de la segunda se atraviesa un periodo de recesión económica y cambios sociales, en el que desaparece una gran cantidad de recursos destinados a los procedimientos de resolución de conflictos. Ello se traduce en un aumento de la indignación en las personas querulantes, que provocará una creciente necesidad de detección y posterior tratamiento de ellas.

Al hilo de lo anterior, la aplicación en España de la Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, tiene un efecto crispante en estas personas. Al agravio percibido se sumará un sentimiento de injusticia social que puede provocar una mayor presencia y agresividad, llegando incluso a convertirse en líderes de represalias. Es esperable que las personas querulantes dirijan sus quejas a instituciones cuyos servicios estén libres de coste, como son Oficinas del Consumidor, servicios de Atención al Cliente, Servicios de Atención e Información al Paciente y similares, colapsando estos recursos y a los profesionales que en ellos trabajan.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

Aunque estos cambios han sido positivos para la mayoría de los individuos se ha comprobado cómo, en casos en que se ven involucradas personas querulantes, sus comportamientos desadaptativos se intensifican en vez de atenuarse, lo que trae consigo el sufrimiento de la propia persona y una gran inversión de los operadores sociales tanto en recursos materiales como de tiempo y personal (Mullen y Lester, 2006).

La Querulancia es un fenómeno que tiene repercusión a nivel mundial y que está presente en la sociedad desde hace más de 150 años (Mullen y Lester, 2006). Una vez asentados los cambios antes mencionados, se observaron las consecuencias que tenían estas personas tanto para la sociedad como para ellas mismas, y se retomó la investigación en este campo. Algunos de los autores más relevantes son Paul Mullen y Grant Lester (2006), que examinaron el comportamiento querulante en litigantes temerarios, querellantes y reclamantes anormalmente persistentes.

Por otro lado, comienzan a surgir en diferentes países proyectos desde el ámbito del Derecho que consideran la necesidad de una reforma legislativa en aras de prevenir la Querulancia e intervenir en ella.

En Escocia, tras observar la gran cantidad de recursos que se invertían en las personas querulantes y su ineficacia para alcanzar soluciones aceptadas por ellas, se crean unidades especializadas en la atención a estas personas dentro del FOS. En Victoria (Australia), en el año 2008, se plantea una reforma legislativa basada en una investigación sobre los efectos que los litigantes vejatorios tienen en el sistema de justicia y con qué agencias interactúan en sus quejas. En Nueva Zelanda, en el año 2010, los tribunales buscan soluciones al problema de la Querulancia; una persona podrá ser declarada querulante o litigante vejatorio por un juez del tribunal superior, por lo que en adelante necesitará el permiso del juez para iniciar cualquier acción judicial.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

En el histórico de investigaciones sobre la Querulancia se puede observar cómo el término ha estado presente de forma constante en el ámbito de la Psicología, manteniendo su interés y unas características generales definitorias. Su presencia ha aumentado o disminuido en función del momento social y de las variaciones asociadas al concepto de paranoia. Los distintos autores han encontrado históricamente diferencias y dificultades a la hora de definir y clasificar esta afección, debidas principalmente a su asociación tanto a rasgos de personalidad como a trastornos mentales (disposición psicopática, esquizofrenia...):

Tabla 1

Características de la Querulancia según distintos autores

Autor	Terminología	Características
Kraepelin	Querulous paranoia	Aparición: por suceso. Trastorno: disposición psicopática. Paranoia: querulante, diferente de la común. Ideas sobrevaloradas: sí.
Kolle	Neurotic quarrellers	Aparición: indeterminada. Trastorno: no. Paranoia: no. Ideas sobrevaloradas: sí.
Krafft-Ebbing	Paranoia querulantium	Aparición: innata. Trastorno: psicosis orgánica. Paranoia: sí. Ideas sobrevaloradas: sí.
Kretschmer	Querulous paranoia	Aparición: evolución personalidades psicopáticas. Trastorno: esquizofrenia. Paranoia: sí. Ideas sobrevaloradas: No, ideas obsesivas.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

Autor	Terminología	Características
Von der Heydt	Querulatorische	<p>Aparición: personalidad premórbida e influencias en la niñez.</p> <p>Trastorno: va de la normalidad al trastorno.</p> <p>Paranoia: sí.</p> <p>Ideas sobrevaloradas: sí.</p> <p>Clasificación: normal, oportunista, justicia, conyugal, personalidad irritable, secundario a psicosis.</p>
Von Dietrich	Querulant	<p>Aparición: personalidad premórbida y suceso desencadenante.</p> <p>Trastorno: va de la normalidad al trastorno.</p> <p>Paranoia: ideas paranoides.</p> <p>Ideas sobrevaloradas: sí.</p> <p>Clasificación: normal, oportunista, justicia, conyugal, personalidad irritable, secundario a psicosis.</p>
Caduff	Querulanz	<p>Aparición: personalidad premórbida.</p> <p>Trastorno: va de la normalidad al trastorno.</p> <p>Paranoia: sí.</p> <p>Ideas sobrevaloradas: sí.</p> <p>Clasificación: normal, oportunista, justicia, conyugal, personalidad irritable, secundario a psicosis.</p>
Rowlands	<p>Vexatious litigant Querulous paranoid state Querulous syndrome</p>	<p>Aparición: suceso desencadenante.</p> <p>Trastorno: paranoia querulante, paranoia, personalidad paranoide, esquizofrenia.</p> <p>Paranoia: sí.</p> <p>Ideas sobrevaloradas: dificultad para separar de los delirios.</p>

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

Autor	Terminología	Características
Mullen y Lester	Querulous	Aparición: suceso desencadenante. Trastorno: la tipología secundaria. Paranoia: no. Ideas sobrevaloradas: sí. Clasificación: primario y secundario.

Nota. Kraepelin (1910). Kollé (1931). Krafft-Ebbing (1905). Kretschmer (1974). Von der Heydt (1952). Von Dietrich (1968). Caduff (1995). Rowlands (1988). Mullen y Lester (2006).

2. La Querulancia a través del Diagnóstico Clínico

Se encuentran referencias a la Querulancia en los manuales diagnósticos reconocidos tanto por la Organización Mundial de la Salud (OMS), con su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE), como por la Asociación Americana de Psiquiatría (APA), y su Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM). El comportamiento querulante queda recogido en la paranoia querulante de la CIE-10 (10th ed.; CIE-10; Organización Mundial de la Salud, 2019) y presenta criterios en varios trastornos del DSM-IV-TR y DSM-5.

2.1. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales

El DSM es una clasificación estadística de los pacientes mentales institucionalizados que describe las características esenciales de los trastornos mentales (DSM-5, 2014). El comportamiento querulante se ha recogido en sus sucesivas versiones, detallándose a continuación la presencia en las dos últimas:

2.1.1. DSM-IV-TR

- Trastorno delirante

Es concretamente el de tipo persecutorio el que se asocia a la persona querulante, ya que se refiere a ideas delirantes de que la persona (o alguien próximo a ella) está siendo perjudicada de alguna forma. Pequeñas trivialidades pueden ser exageradas y convertidas en el núcleo de un sistema delirante. Frecuentemente, el núcleo de la idea delirante es alguna injusticia que debe ser remediada mediante una acción legal (“paranoia querulante”), y la persona afectada puede enzarzarse en repetidos intentos por obtener una satisfacción apelando a los tribunales y otras instituciones gubernamentales.

- Trastorno paranoide de la personalidad

Coincide con la persona querulante en la desconfianza y suspicacia general, interpretando las intenciones de los demás como maliciosas. Su suspicacia y hostilidad excesivas pueden expresarse mediante protestas directas o quejas recurrentes. Puesto que está excesivamente atento a las amenazas, puede comportarse de una forma tortuosa. Su naturaleza combativa y suspicaz puede provocar en los demás una respuesta hostil que, a su vez, sirve para confirmar a la persona sus expectativas iniciales. Debido a su rapidez para contraatacar en respuesta a las amenazas que percibe a su alrededor, puede ser litigante y frecuentemente se ve envuelto en pleitos legales.

2.1.2. DSM-5

- Trastorno delirante tipo persecutorio (5th ed.; DSM-5; American Psychiatric Association, 2014)

Este tipo de delirio implica “la creencia del individuo de que están conspirando en su contra o de que lo engañan, lo espían, lo siguen, lo envenenan, lo difaman, lo acosan o impiden que consiga objetivos a largo

plazo” (p. 90). Concretamente, el DSM-5 indica que este tipo de individuo “puede dedicarse de manera repetida a intentar desquitarse mediante acciones legales o legislativas. El individuo con delirios persecutorios a menudo se muestra resentido y enfadado, y puede recurrir a la violencia hacia aquellos que cree que le están haciendo daño” (p. 92).

- Trastorno de personalidad paranoide (5th ed.; DSM-5; American Psychiatric Association, 2014)

Este tipo de individuo es generalmente difícil de llevar y con frecuencia tiene problemas en sus relaciones cercanas. Su suspicacia y hostilidad excesivas se pueden expresar discutiendo todo abiertamente, mediante quejas recurrentes y con actitud distante y aparentemente hostil. Debido a su rapidez para el contraataque, respondiendo a las amenazas que percibe a su alrededor, puede ser litigioso y con frecuencia se involucra en disputas legales (pp. 650-651).

2.2. Clasificación Internacional de Enfermedades

Se define como el instrumento fundamental para identificar tendencias y estadísticas de salud, codificando los diferentes diagnósticos y clasificando las enfermedades y problemas relacionados, y tomar decisiones administrativas y epidemiológicas a partir de los datos diligenciados por los profesionales de salud (Gómez-Rivadeneira, 2015). Proporciona un lenguaje común que permite a los profesionales de la salud compartir información sanitaria en todo el mundo. Dentro de la clasificación CIE-10 existen dos tipologías en las que queda enmarcada la persona querulante:

2.2.1. CIE-10

- Trastornos de ideas delirantes persistentes (4th ed.; Guía de Bolsillo de la Clasificación CIE-10; Organización Mundial de la Salud, 2010)

“Variedad de trastornos en los cuales la característica clínica única o más destacada la constituyen las ideas delirantes consolidadas durante bastante tiempo, que no pueden ser clasificadas como orgánicas, esquizofrénicas o afectivas” (p. 78). La persona querulante encamina sus ideas delirantes hacia el padecimiento subjetivo de una injusticia.

- Trastorno de ideas delirantes (4th ed.; Guía de Bolsillo de la Clasificación CIE-10; Organización Mundial de la Salud, 2010)

“Trastorno caracterizado por el desarrollo de una idea delirante o una serie de ideas delirantes relacionadas entre sí, que habitualmente son persistentes y a veces persisten toda la vida. El contenido de la idea o ideas delirantes es muy variable” (p. 78). A menudo se enfoca en cuestiones de litigio, y también puede referirse a temas de persecución, hipocondríacos o de grandeza. El contenido de las ideas delirantes y el momento en el que aparecen suele poder tener relación con algunas situaciones biográficas significativas. Fuera del comportamiento directamente relacionado con el tema de las ideas o sistema delirante, son normales la afectividad, el lenguaje y el resto de la conducta.

- Otros trastornos de ideas delirantes persistentes (4th ed.; Guía de Bolsillo de la Clasificación CIE-10; Organización Mundial de la Salud, 2010)

“Categoría residual para trastornos de ideas delirantes persistentes que no cumplen criterios de trastorno de ideas delirantes (F22.0)” (p. 80). En su clasificación incluye, entre otras dolencias, la paranoia querulante.

- Trastorno paranoide de la personalidad (4th ed.; Guía de Bolsillo de la Clasificación CIE-10; Organización Mundial de la Salud, 2010)

Se caracteriza por una sensibilidad excesiva a los contratiempos; incapacidad para perdonar agravios; suspicacia y tendencia generalizada a distorsionar las experiencias propias, interpretando las manifestaciones neutrales o amistosas de los demás como hostiles o despectivas (...); sentido combativo y tenaz de los propios derechos. Puede existir un sentimiento exagerado de autoimportancia y frecuentemente existe una actitud excesiva de autorreferencia. (p. 160)

En su clasificación incluye, entre otras dolencias, la personalidad querulante.

3. La Querulancia a través del Sistema de Justicia

3.1. La persona querulante en su ámbito de actuación: justicia

Se ha utilizado una gran variedad de términos descriptivos para hacer referencia a un grupo de personas inusualmente persistentes en su litigio: querulantes litigantes, paranoides querulantes, delirios de reivindicación, efecto Drácula, neurosis de renta, sinistrosis, etc.; se diferencian entre ellas en función de si su origen se ubica en el ámbito del Derecho o de la Psicología (Rowlands, 1988; Mullen y Lester, 2006).

Desde el Derecho se describen tres grandes tipos de persona querulante (Rowlands, 1988):

- Querellante inusualmente persistente: Persigue la compensación de su agravio dentro de los sistemas paralelos de justicia (Oficinas del Consumidor, etc.).
- Litigante temerario: Se caracteriza por perseguir la compensación de su agravio mayoritariamente dentro de los sistemas de justicia.

En algunos países se han aplicado sanciones tanto a nivel civil como penal contra las personas querulantes con el objetivo de delimitar el consumo de

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

recursos públicos. Los tribunales conservaron el derecho a prevenir acciones legales siempre que una acusación fuese valorada como infundada.

Una de las características típicas del litigante temerario consiste en encontrar adictivas las acciones realizadas en los tribunales; además, estas acciones son el medio a través del que conseguir la máxima expresión de sus necesidades. En los tribunales desarrolla lo que Goldstein (1995) denomina hipercompetencia, mostrando un conocimiento fáctico de la ley, pero sin llegar a comprender su estructura legal.

- Demandante extraordinariamente persistente: Realiza la búsqueda de la justicia a través de peticiones a gente importante, como políticos.

3.2. Factores psicológicos en el ámbito del Derecho

El concepto Querulancia y su reflejo conductual en el sistema de justicia define un comportamiento motivado por unas características y (en ocasiones) alteraciones mentales que tienen incidencia mayoritariamente en la Administración de Justicia. El rasgo diferenciador de la persona querulante frente a otras alteraciones reside en la necesidad subjetiva y sobrevalorada de hacer justicia, procurándolo mediante denuncias o demandas interpuestas en dicha Administración.

Existen reformas legales, profesionales especializados y coordinados, encuentros científicos, publicaciones, ofertas formativas e inversión económica por parte de diferentes profesionales y administraciones que fomentan la proyección de la Psicología en el ámbito del Derecho. Los autores relacionados con este campo han ofrecido diferentes definiciones y terminología.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

Tabla 2

Terminología referente a la Psicología Jurídica por autor

Autor/entidad	Año	Concepto	Definición
Haward	1953	Psicología Forense	Utiliza por primera vez esta terminología. “La aplicación de las teorías psicológicas, métodos, y hallazgos a la administración de justicia” (Gudjonsson y Haward, 1998, p.7).
Mira	1932/ 1961	Psicología Jurídica	La Psicología aplicada al mejor ejercicio del Derecho (Mira, 1932).
Muñoz Sabaté	1975	Psicología Jurídica	Aplicación de los métodos y conocimientos psicológicos tanto a la ciencia jurídica como a la práctica del Derecho.
Teixido	1978	Psicología Jurídica	El análisis y la descripción de aquellas conductas y motivaciones que traspasan la propia individualidad para producir efectos jurídicos.
Garrido	1982	Psicología Jurídica	Una unión entre la Psicología General y la Criminología, en la que se aplica el saber y la metodología de la Psicología para resolver los problemas del Derecho.
Lloyd-Bostock	1988	Psicología Judicial	Se refiere a procesos que tienen lugar en el contexto de la sala de justicia, aunque trascienda claramente sus límites.
Van Koppen y Hessing	1988	Psicología Legal	Optan por el vocablo de Psicología Legal en el continente europeo.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

Autor/entidad	Año	Concepto	Definición
Garzón	1989	Psicología Judicial	Ciencia que trata de describir y explicar los supuestos psicológicos del poder judicial, los procesos cognitivos de la justicia y los fenómenos psicológicos de los actores judiciales.
Ibáñez	1989	Psicología Judicial	Se refiere a procesos que tienen lugar en el contexto de la sala de justicia, aunque trascienda claramente sus límites.
Lösel	1990	Psicología Legal	Engloba comprensivamente todas las aplicaciones psicológicas sobre el sistema legal.
Committee on Ethical Guidelines	1991	Psicología Forense	Conducta profesional desempeñada con un conocimiento previo específico en materia psicológica y que asesora a juzgados, partes y profesionales que desempeñan una función judicial.
Garrido	1991	Psicología Jurídica/ Judicial	Equipara los términos “Psicología Jurídica” y “Psicología Judicial”.
Rosenzweig	1992	Psicología y Ley/ Forense	Las diferencia, siendo para él dos especialidades de la Psicología que nacen de la interacción de la Psicología General con el Derecho y la Criminología.
Lösel	1992	Psicología Forense	Aplicación de las teorías psicológicas, métodos y hallazgos a la administración de justicia.
Small	1993	Psicología Legal	Estudio científico de la conducta humana relevante para las leyes y el sistema legal.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

Autor/entidad	Año	Concepto	Definición
Clemente	1997	Psicología Jurídica	Estudio del comportamiento de las personas y grupos dentro de ambientes regulados jurídicamente, así como de la evolución de las leyes en la interacción con los grupos sociales.
Gudjonsson y Haward	1998	Psicología Forense	Una rama de la Psicología aplicada que engloba la búsqueda, el análisis y la presentación de evidencias con fines judiciales.
Colegio Oficial de Psicólogos	1998	Psicología Jurídica	Área de trabajo e investigación psicológica especializada cuyo objeto de estudio es el comportamiento de los actores jurídicos en el ámbito del Derecho, la Ley y la Justicia.
Roesch	1999	Psicología Forense	Área en la que intervienen los psicólogos clínicos que trabajan dentro del sistema legal.
Bartol y Bartol	1999	Psicología Forense	Producción y aplicación del conocimiento psicológico a los sistemas de justicia penal y civil.
Fariña, Arce y Jólluskin	2000	Psicología Jurídica/ Judicial	Psicología Judicial es más restringido.
Ogloff	2000	Psicología Legal	Confluencia entre Psicología y Ley o viceversa. Equivalencia con la designación de otras áreas de la Psicología, representando la independencia con respecto a su matriz.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

Autor/entidad	Año	Concepto	Definición
Fariña, Arce y Novo	2005	Psicología Jurídica	Unifica las diferentes nomenclaturas en el término Psicología Jurídica, que engloba cualquier tipo de intervención del psicólogo en el foro.

Nota. Mira (1932). Muñoz-Sabaté (1975). Teixido (1978). Garrido (1982). Lloyd-Bostock (1988). Van Koppen y Hessing (1988). Garzón (1989). Ibáñez, (1989). Lösel (1990). Committee on Ethical Guidelines for Forensic Psychologists (1991). Garrido (1991). Rosenzweig (1992). Lösel (1992). Small (1993). Clemente (1997). Gudjonsson y Haward (1998). Colegio Oficial de Psicología (1998). Roesch (1995). Bartol y Bartol (1999). Fariña, Arce, y Jólluskin (2000). Ogloff (2000). Fariña, Arce y Novo (2005). Ellis (1994). Beck (1976). Beck, Rush, Shaw y Emery (1976).

Psicología y Derecho son disciplinas interconectadas, que comparten un mismo objeto de estudio. Kapardis (1997) señala que el Derecho busca regular la conducta humana, mientras que la Psicología se preocupa de su explicación, por lo que ambas se vinculan a los procesos que gobiernan la conducta.

Loh (1981) establece que la relación entre Psicología y Derecho se produce a través de tres tipos de acercamiento:

- La necesidad de contar con los descubrimientos de la Psicología en la obtención de evidencias judiciales.
- La calificación científica del psicólogo para emitir evaluaciones forenses.
- La influencia de los conocimientos psicológicos sobre el cambio legal.

El presente capítulo se enmarca en el ámbito que relaciona la Psicología y el Derecho. Se analizan los rasgos psicológicos de un individuo que lleva a cabo la mayor parte de su comportamiento disruptivo dentro del ámbito jurídico.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

Muñoz Sabaté (1975) señala la unión de estas dos materias a través de tres perspectivas: Psicología del Derecho, Psicología en el Derecho y Psicología para el Derecho. Esta clasificación es apoyada por otros autores que hacen mención a que cada uno de estos tres ámbitos tiene contenidos propios; entre ellos se encuentran: Haesaert, 1967; Friedman, 1986; Lloyd-Bostock, 1988; de Leo, 1995; Traverso y Verde, 2001.

La Psicología en el Derecho se basa en la influencia que tiene el Derecho, mediante la aplicación de sus normas, en la conducta del individuo. Las normas judiciales “no son otra cosa sino estímulos verbales tendentes a producir o impedir determinadas conductas. Dentro de estas normas figuran una serie de conceptos y definiciones de naturaleza igualmente psicológica” (Muñoz Sabaté, 1975, p. 18). La Psicología en el Derecho ofrece una explicación de los términos psicológicos contenidos en una norma jurídica, facilitando su interpretación en cada caso concreto. Desde este marco de actuación, el papel de la Psicología Jurídica, “sería el propio de una ciencia auxiliar, con plena dependencia del mundo legal” (Fariña et al., 2005, p. 12).

Tomando como referencia la Psicología en el Derecho, esta investigación aborda la Querulancia haciendo un análisis pormenorizado de las diferentes normas jurídicas y cómo la gestionan.

Rico (1995) define la Psicología para el Derecho como la “Psicología que se realiza con objeto de auxiliar el mundo legal, cuando este requiere información sobre sus fines, sus estrategias o para interpretar hechos relativos a casos específicos”. Esta modalidad recoge el vínculo entre la Psicología y el ejercicio del Derecho, actuando de forma directa como perito, asesor y/o formador, entre otros. Fariña et al. (2005) indican que “la Psicología Jurídica es un campo complejo y amplio, conformado por conocimientos compartidos con otras áreas,

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

como la Psicología Clínica, Básica, Social y Evolutiva, pero también con contenidos propios” (p.12).

En esta investigación se muestra la presencia de la Psicología para el Derecho en su análisis de sentencias judiciales de los últimos 14 años, recogiendo la presencia que ha tenido la Psicología a través de sus informes periciales.

Según Garzón (1990), la Psicología del Derecho consiste en la investigación, desde el prisma de la Psicología, del contenido normativo del Derecho. Una de las funciones del psicólogo jurídico consiste en asesorar durante el proceso de elaboración de leyes, ya sea contribuyendo con sus conocimientos sobre una materia concreta, u oponiéndose a las leyes vigentes cuando posee datos objetivos contrarios a ellas (Fariña et al., 2005).

La Psicología del Derecho goza de especial relevancia en este capítulo, puesto que se presenta con el objetivo de que, desde una visión psicológica, se estudie la presencia de la Querulancia en el Derecho, en aras de poder asesorar en el futuro en la construcción de conocimientos y leyes relacionados con dicho concepto.

Tabla 3

Tipos de vínculo entre Psicología y Derecho

PSICOLOGÍA JURÍDICA		
Psicología en el Derecho	Psicología para el Derecho	Psicología del Derecho
Psicología Forense Psicología Criminal/Victimología Psicología Penitenciaria Psicología Policial	Psicología del sistema legal Fundamentos psicológicos del Derecho	Derecho como causa de la conducta Conducta como causa del Derecho

Nota. Recuperado de “Psicología Jurídica en Alemania”, por T. Fabian, 2000, Anuario de Psicología Jurídica, 10, p. 158.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

De estos tres ámbitos de la Psicología Jurídica se desprende la influencia de la Psicología en la Ley, conformando una relación bidireccional entre estos dos campos; Garrido (1994) señala que desde el Derecho también se influye en la Psicología. Esta influencia bidireccional se relaciona con la aparición de la justicia terapéutica, la cual estudia las reglas y procedimientos legales, la actuación de los agentes jurídicos y la conducta de todos los actores que intervienen en el procedimiento. Se nutre de diferentes disciplinas psicológicas en aras de conseguir un desarrollo normativo que contribuya al bienestar psicológico de los actores implicados (Arredondo et al., 2001; Tesler, 2001; Weisz, 2002; Wexler, 2002; Sturgis, 2003). Propone que:

Se apliquen las herramientas de las ciencias del comportamiento a la Ley en un intento por crear cambios positivos, tangibles; por promover el bienestar de todos los actores de un tribunal; y hacer el sistema de justicia más relevante y efectivo para las personas insertas en él y para sus comunidades. En este sentido, la justicia terapéutica insta a que los jueces reconozcan que pueden ser agentes importantes para generar un cambio y que sus palabras, acciones y conductas afectarán de manera invariable a las personas que comparecen en el tribunal. (Goldberg, 2005b, p. 3)

El concepto de justicia terapéutica estudia el modo en que la Justicia, en todas sus facetas, influye en el bienestar de los individuos que se ven inmersos en procedimientos judiciales. Analiza las acciones de los agentes judiciales, el diseño de sus procedimientos y la confección de las leyes, con el objetivo de mejorar la situación inicial que ha motivado a un individuo a intentar solucionar un conflicto en los tribunales. También se pretende facilitar la adquisición por su parte de capacidades que le permitan en el futuro adoptar métodos de resolución de conflictos menos lesivos, y eviten una vuelta a la situación inicial. La consecución de todo lo anterior se llevaría a cabo mediante programas y estrategias que beban de varias disciplinas. Siguiendo los principios de la justicia

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

terapéutica se hace posible el desarrollo de estrategias de prevención e intervención eficaces con la persona querulante. En aras de mejorar sus condiciones, el Derecho se nutre de conocimientos de otras ciencias, pero evitando que estas funcionen de manera independiente.

La Psicología Jurídica ya recoge la idea de que el Derecho ha de tener en cuenta a la Psicología, puesto que ambas tienen como punto de unión su influencia en la conducta humana. De esta forma, la Psicología puede influir con sus determinaciones en el análisis de los agentes legales. La Ley puede fundamentarse en la Psicología, y además la Psicología puede auxiliar al Derecho en el estudio del comportamiento de los agentes legales.

Sería conveniente la creación y puesta en funcionamiento de programas que tengan como objetivo limitar la afectación que sufren las personas que se ven inmersas en un proceso judicial.

Por último, se debe diferenciar Justicia terapéutica de Justicia Alternativa y Restaurativa. Esta última ya existe, y practica sus propios métodos y recursos, y en este marco la primera no tendría cabida.

Dado que las instituciones del sistema de justicia componen el conjunto de lugares donde la persona querulante desarrolla principalmente su actividad, son los conceptos que vinculan Psicología y Derecho los que permitirán desarrollar un itinerario de análisis de la Querulancia.

4. La persona querulante como víctima y victimario

La persona querulante tiene un comportamiento que se ajusta tanto a las características de víctima como de victimario. Al enfocar el análisis desde una perspectiva intrasujeto se aprecia que se considera a sí mismo como una víctima de injusticias, manifestando las afectaciones propias de este estado. Si, por el contrario, se realiza el análisis desde la perspectiva intersujeto, como sujeto

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

activo se tasa como un victimario. Posee características de un acosador, y provoca afectación psicológica en las personas con las que interacciona que considera la razón de su agravio.

Las categorías nunca pueden constituir un fin en sí mismo, sino una herramienta explicativa y de organización del trabajo victimológico. Para enmarcar a la persona querulante como víctima subjetiva de un agravio se presentan las teorías de la victimología que estudian esta cuestión. La victimología se define como la ciencia multidisciplinar que se ocupa del conocimiento de los procesos de victimización y desvictimización, es decir, del estudio del modo en que una persona deviene víctima, de las diversas dimensiones de la victimización (primaria, secundaria y terciaria) y de las estrategias de prevención y reducción de la misma, así como del conjunto de respuestas sociales, jurídicas y asistenciales tendentes a la reparación y reintegración social de la víctima (Tamarit, 2006). Para que exista una víctima no es necesaria la presencia de un delito o falta; puede ocurrir que solamente exista un hecho antisocial, o que la persona se perciba como víctima de un hecho. Los aspectos intrasujeto de la Querulancia provocan que la persona querulante tenga una percepción de sí misma como víctima, dado que siente que ha sufrido un agravio y sus diferentes áreas vitales presentan un nivel de afectación significativo; como respuesta, activa una serie de mecanismos en aras de su resarcimiento personal.

4.1. Víctima

La figura de la víctima ha sido definida por numerosos autores e instituciones. Entre ellos existen varios cuyas definiciones mantienen relación con el rol de víctima de la persona querulante.

Mendelson (1985) no identifica a la víctima con una persona, sino con un carácter. Así, víctima es la personalidad del individuo o de la colectividad en la

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

medida en que está afectada por las consecuencias sociales de su sufrimiento, determinado por factores de origen físico, psíquico, económico, político o social. Considera a la víctima potencial; lo que importa es su sufrimiento, independientemente de los factores que lo producen (Mendelson, 1995). Mendelson clasifica a la víctima en los siguientes tipos:

- Enteramente inocente. No ha hecho nada y se convierte en víctima.
- Provocadora. Incita al hecho criminal mediante su conducta.
- Por ignorancia. Sin desearlo, impulsa deliberadamente a otro al crimen.
- Voluntaria. Provoca su propia victimización.
- Agresora. No es en realidad víctima. Puede serlo de forma imaginaria o simuladora.

La Querulancia, dadas sus características, encaja en esta clasificación mayoritariamente en el tipo voluntario y agresor. El primero en cuanto que las consecuencias subjetivas derivadas del agravio son notoriamente superiores a las objetivas esperables. El segundo en cuanto que la victimización puede proceder de un hecho inexistente que la persona querulante transforma en gravoso, despertando un anhelo de justicia y condicionando sus esferas vitales en la búsqueda de la misma.

Dignan sostiene que el hecho de convertirse en víctima es un proceso social (Dignan, 2005). Si bien es cierto que se inicia con la experiencia del hecho desencadenante, requiere de una decisión o toma de postura de tipo cognitivo por parte de la persona que la lleve a identificarse y asumir su rol de víctima, tal como lo percibe a nivel cognitivo la persona querulante. En su caso se produce un hecho neutro, que sus características e idea sobrevalorada de justicia impelen a interpretar como un perjuicio a sus bienes y persona. Como consecuencia, se considera una víctima del hecho y se posiciona como tal en base a su vivencia,

obviando la parte objetiva de aquel. La construcción social de la víctima se materializa en su presencia social como tal víctima, en su apariencia (que condiciona la respuesta del grupo ante la victimización) y en los distintos movimientos asociativos. La ‘presencia’ se ubica en el centro de las reparaciones sociales y la ‘apariencia’ es el centro de las acciones mediáticas y confirma, de forma clara, los valores sociales de aceptación o rechazo (Baca et al., 2006).

Según Tamarit y Pereda (2013), la dimensión social de víctima interacciona con la individual, dado que la respuesta del entorno condiciona el modo en que la víctima atribuye sentido a su experiencia de victimización, responde a la misma y toma conciencia de sus necesidades. A nivel conductual, la persona querulante acomete una serie de acciones encaminadas a reforzar su papel de víctima, en aras de que en la interacción con su entorno se reafirmen las consecuencias del agravio sufrido. En caso de no conseguirlo pasa a considerar al miembro de su entorno social que discrepa de su papel como un factor más del perjuicio.

4.2. Victimario

Es aquella persona que produce el daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima (Cabrera, 2010). No es correcto asimilar victimario a delincuente, pues se puede ser victimario por una acción u omisión que no es delictiva. La persona querulante causa víctimas en su búsqueda de justicia, convirtiéndose así en un victimario. En ese rol presenta una necesidad de control del entorno que le rodea y se beneficia de las circunstancias del contexto social. Por otro lado, incurre en autovictimización, dado que en su persona se unen las cualidades de victimario y víctima.

El victimario está definido por una serie de aspectos intrínsecos, entre los que se encuentran:

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

- Creencias

Unas creencias rígidas y basadas en una gran inseguridad pueden llevar a la imposición de los propios valores sobre los de otras personas, a la intolerancia, y a un juicio que divide a las personas en “buenas” o “malas”. Además, un individuo altamente aferrado a su sistema de creencias verá dificultada la comunicación empática con terceras personas.

- Voluntad y/o motivación

Se debe diferenciar la voluntad de la motivación; tendrá más peso una u otra dependiendo del tipo de Querulancia.

Aquella persona querulante que basa su búsqueda de justicia en ideas sobrevaloradas tendrá como principal motor de acción la motivación, ya que sus actos tienen como finalidad hacer justicia. En cambio, cuando su búsqueda de justicia está radicada en delirios, acompañados de incapacidad para controlar sus impulsos, dicho motor será la voluntad.

La motivación de la conducta del victimario responde al porqué de la acción, mientras que la voluntad respondería al querer de la acción (Hermann et al., 1982). Los motivos son disposiciones de la personalidad dotadas de una impronta individual. La motivación presenta una serie de características, entre las que se encuentran la incitación y la anticipación de acciones que conducen a un resultado. Se evalúan las consecuencias, objetivos y utilidad final, realizando una valoración cuyo resultado puede ser la acción.

Existen otros factores que determinan la motivación y hacen que la acción no sea resultado de la falta de voluntad en el momento del hecho, tales como:

- La atribución causal, en la que hay una causa o resultado previsible para llegar a una acción.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

- La norma de referencia, en la cual hay una autoevaluación de todo lo que puede suceder.
- Una estructuración del objetivo desde una perspectiva temporal donde se esperan consecuencias de las acciones realizadas.
- Una expectativa de resultado de la acción en la que se observa una probabilidad de lograr ciertas respuestas; unas expectativas de consecuencia de resultado donde hay un grado de confianza en que las respuestas obtenidas traerán consigo consecuencias deseadas o indeseadas.
- Una concepción específico-motivacional de contenidos situacionales de requerimiento, en la cual se encuentra una impronta individual de cada uno de los motivos sobre la acción.
- Unas ponderaciones valorativas específico-motivacionales, en las que en una acción se ven motivos preferenciales del individuo.
- Unas tendencias específico-motivacionales de búsqueda frente a las de evitación en las que en la acción hay búsqueda y evitación según la personalidad del individuo.
- Unos estándares normativos específico-motivacionales en los que en la acción el individuo realiza una autovaloración de su grado de habilidad.
- Unas tendencias de atribución específico-motivacionales en las que en la acción el individuo realiza una revisión de atribuciones causales de la propia acción y de sus resultados. (Aristizábal y Amar, 2012, pp. 29-30)

La motivación de la persona querulante responde a una intencionalidad de convertir el proceso de búsqueda de justicia en una herramienta para su propio beneficio, y en perjuicio de la víctima.

Según Betancur (2007a, 2007b) el fenómeno volitivo consiste en que la conducta del victimario se presenta como una fuerza a la cual no se puede

resistir; no tiene libertad de elección, presenta incapacidad para conducirse a sí mismo y para inhibir los propios impulsos. La persona realiza una acción sujeta a su voluntad, pero condicionada, lo que le impide ser plenamente dueña de sus actos, lo cual se complementa con lo afirmado por Domínguez (1998) respecto a que carece de soberanía sobre sí misma. Para Pierre Vendryes (1969), la autonomía o voluntad humana consiste en que el hombre se impone a sí mismo su propia regla de acción, lo que le convierte en dueño de su comportamiento. En el caso de un victimario, en el momento en que ejecuta una conducta antisocial no es dueño de su comportamiento y no se autorregula, lo que podría eximirle de responsabilidad del acto que realiza.

Una persona que presente una acusada Querulancia verá anulado su control de los impulsos en su búsqueda de justicia y de venganza.

- Alerta

En su búsqueda de justicia, la persona querulante no tiene conocimiento, o le resulta indiferente, la ilegalidad de sus actos o los daños que estos provocan en los individuos con los que interactúa, lo que afecta a su sistema de alerta. Según Garnezy, Kimble y Zigler (1996), son personas que no están suficientemente despiertas; el sistema de alerta no es el adecuado y no poseen, en el momento de ejecutar la conducta, un normal estado de atención. Este anormal estado de atención puede incluir una falla en la conciencia focal, es decir, la persona no es capaz de prestar cuidado deliberado en el momento del hecho (Morris, 1992).

Gross (2004) señala que no tener conocimiento o conciencia del acto criminal realizado implica no tener, en el momento de actuar, la experiencia de la propia individualidad, es decir, no poder percibirse a sí mismo como individuo autónomo con sentimientos subjetivos; la persona, en este caso, no estaría cometiendo el acto criminal a sabiendas, sino inconscientemente, de

forma automática, sin pensar en ello. La persona que no tiene conciencia en el momento de efectuar una conducta criminal, no sabe lo que hace (Morris, 1992; Gross, 2004); no posee en el momento un saber subjetivo o interno acerca de las propias acciones, es decir, no presenta pensamientos y sentimientos producidos por la acción criminal, ni saber externo del mundo alrededor, tal como eventos ambientales, control de la exposición a estímulos como sonidos, olores y desenvolvimiento en general de la propia conducta.

Teniendo en cuenta a Jiménez (2001), esas anomalías de personalidad incluyen mecanismos de defensa o estrategias de afrontamiento que emplea el individuo.

El concepto de victimario está vinculado a una serie de términos transversales:

- Delito

La Escuela Clásica de la Criminología define el delito desde la libertad de elección del individuo, considerando a los delincuentes como individuos que hacen un mal uso de su libertad. La persona querulante, en su búsqueda de justicia, utiliza dicha libertad de elección para realizar acciones que podrían constituir un delito o causar daños a las personas con las que interactúa, generando víctimas en su búsqueda.

El victimario sufre un proceso de tensión psíquica como mecanismo adaptativo que lleva a estrategias psíquicas de ataque, pudiendo derivar en la comisión de un crimen. Al llevar a cabo una conducta ilícita, el victimario libera tensión, lo que le puede conducir al desarrollo y consolidación de mecanismos de afrontamiento no normalizados, que impedirían el conocimiento de patrones conductuales saludables. La asociación directa entre tensión y delito cronifica el empleo de dichos mecanismos, puesto que la

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

interpretación de sus necesidades es invariable, lo que le consolida como victimario.

Garrido et al. (2006) y Agnew (2017) proponen la teoría general de la tensión, que explica la secuencia explicativa de la relación entre estrés y delito:

- Diversas fuentes de tensión pueden llegar a afectar al individuo; entre ellas destacan ser privado de gratificaciones que espera o que ya posee, la imposibilidad de lograr metas sociales positivas y ser sometido a situaciones aversivas ineludibles.
 - Como consecuencia de las tensiones previas, brotan en la persona emociones negativas, como la ira, que impulsan su conducta hacia corregir la situación.
 - La conducta delictiva aparece como una de las posibles acciones correctoras contra la fuente de tensión.
 - Cuando se suprime la fuente se alivia la tensión y por ello la conducta se consolida.
- Conducta antisocial

En su búsqueda de justicia, la persona querulante lleva a cabo acciones que en ocasiones están al margen de la ley, mientras que en otras no lo están, pero conllevan perjuicios a las personas con las que interactúa, considerándose así conductas antisociales.

Kazdin y Buela-Casal (2002) definen la conducta antisocial como un conjunto de actos que vulneran los derechos ajenos y las normas sociales, incluyendo la realización de acciones disruptivas contra el entorno y las personas. Recoge aquel comportamiento que infringe las normas e intereses

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

sociales, además de ser una acción perjudicial o dañosa contra los demás, tanto personas como animales o propiedades, siendo su factor principal la agresión.

Los atributos psicológicos propios de la persona querulante actúan como factores de riesgo en el desarrollo de comportamientos que predisponen para la ejecución frecuente de conductas antisociales.

**SEGUNDA PARTE. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y
OBJETIVOS GENERALES**

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA GENERAL

Dentro de la realidad social, las personas querulantes conforman un grupo delimitado que posee unas características y dinámicas de interacción social propias. La definición de dichas características y dinámicas únicamente se puede abordar desde el pluralismo metodológico.

La Querulancia se compone de varias dimensiones, cada una de las cuales demanda un método de estudio específico. Se hace necesaria una triangulación del concepto, mediante la integración de diversos procedimientos metodológicos, para generar un constructo que se ajuste a la realidad social de la Querulancia.

1. Objetivos de la investigación

1.1. Objetivos generales

Uno de los problemas a los que se enfrentan los diferentes sistemas de justicia a nivel mundial es el de la saturación de procedimientos. A esta saturación contribuye de manera notoria la acumulación de procedimientos iniciados por una misma persona. De la misma forma, los servicios de atención a pacientes de Sanidad o de las mutuas han sufrido un aumento en el número de quejas recibidas, en el que influye la reiteración por parte de ciertas personas en sus reclamaciones sobre una cuestión inicial o derivaciones de la misma.

El objetivo principal de esta tesis consiste en confirmar la presencia en la sociedad de este tipo de personas, analizar el trato que reciben como solución a sus necesidades, y definir el sufrimiento que su comportamiento les causa y el impacto que provocan en base a sus rasgos como victimario.

Como objetivo último, se plantea la confección del constructo de Querulancia y la creación de una herramienta a utilizar para el cribado y

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA GENERAL

detección precoz de personas que presenten rasgos querulantes en diferentes ámbitos.

Se analiza la Querulancia atendiendo a las características de víctimas y victimarios desde tres enfoques:

- Buscar las investigaciones que permiten delimitar las características de la persona querulante y la Querulancia.
- Analizar el tratamiento que recibe la persona querulante en el sistema de justicia para determinar si se ajusta a sus necesidades.
- Analizar el impacto como victimario de la persona querulante en los profesionales con los que ha mantenido discrepancias, así como los mecanismos de actuación existentes en el trato con ella.

1.2. Objetivos específicos

- Aclarar el concepto teórico de Querulancia y sus límites para poder trabajar de manera eficaz con estas personas.
- Determinar dónde desarrolla su actividad la persona querulante y la existencia de un consumo excesivo de recursos.
- Determinar los métodos de intervención y los protocolos de actuación frente a la Querulancia.
- Delimitar rasgos de comportamiento y posibles enfermedades mentales asociadas.
- Determinar la conciencia de los agentes sociales de la existencia de la persona querulante.
- Evaluar las dificultades de los profesionales de los diferentes ámbitos del estudio en referencia a la interacción con personas querulantes.

2. Hipótesis

- En la sociedad actual existen personas querulantes, que presentan sintomatología y características propias que suponen una distinción con respecto a otras paranoias o alteraciones mentales.
- La Querulancia se presenta dentro de un continuo que va desde la normalidad hasta la paranoia querulante.
- La Querulancia es un concepto que se muestra diluido entre otra terminología afín; no existe una atención especializada para ella.
- La persona querulante cumple características tanto de víctima como de victimario.
- Los mecanismos de actuación frente a la Querulancia en el sistema jurídico español son escasos.

3. Diseño general

El procedimiento de investigación siguió un exhaustivo diseño, que se describe en cada Capítulo. El estudio se afrontó tanto desde un enfoque cualitativo como cuantitativo, quedando dividida en tres fases relacionadas entre sí. En el proceso de investigación y estructuración de la tesis se comprobó cómo, debido a la complejidad de la Querulancia, el análisis de una sola de las fases resultaba insuficiente para alcanzar el objetivo, puesto que quedaban cuestiones por resolver. Asimismo, el desarrollo de la teoría de la Querulancia requirió de la combinación de estrategias metodológicas diferentes para generar la triangulación de la Querulancia. La primera fase consistió en la Aproximación conceptual, en la que se buscaba confirmar la existencia y conocer las características y ámbitos de actuación que las investigaciones atribuyen a la persona querulante. La segunda fase consistió en el análisis del Tratamiento jurídico, mediante el cual se pretendía determinar su comportamiento, el

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA GENERAL

tratamiento y la intervención, tanto a nivel jurídico como psicológico, que se le dispensa en el ámbito jurídico. La tercera fase consistió en el Análisis de agentes, que permitió perfilar a la persona querulante y conocer el impacto que tiene en la interacción con profesionales y con las instituciones.

Las distintas metodologías seguidas en esta investigación se detallan en los Capítulos que describen cada una de las fases. En síntesis, la metodología utilizada en cada fase consistió en:

- **Aproximación conceptual.** Se basa en una revisión sistemática de la literatura existente sobre la Querulancia. Para garantizar la fiabilidad y validez se utilizó la aproximación PRISMA. Se introdujeron un conjunto de términos afines a la Querulancia en las bases de datos seleccionadas para, posteriormente, poder determinar el mejor método de búsqueda y extraer de los documentos válidos las características que las investigaciones han atribuido a la persona querulante a lo largo de la historia.
- **Tratamiento jurídico.** Se basa en una búsqueda, en diferentes bases de datos jurídicas, de las resoluciones judiciales emitidas entre los años 2007 y 2020 (ambos inclusive) en las que se menciona a la persona querulante, para su posterior análisis. Tras un primer screening se confeccionó una plantilla de recogida de datos que permitió recoger datos tanto cualitativos como cuantitativos, dividiéndolos en tres categorías vinculadas al ámbito jurídico y psicológico: presencia a nivel judicial, rol que desempeña en la acción judicial, cualidades psicológicas. Posteriormente, se realizó el análisis de los datos obtenidos mediante el método PRISMA.
- **Análisis de agentes.** Se basa en un análisis cualitativo, a través de la Teoría Fundamentada, mediante entrevistas semiestructuradas a profesionales de los ámbitos sanitario, jurídico y de las Administraciones Públicas que tienen contacto frecuente con la persona querulante. Para ello, se elaboró una

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA GENERAL

entrevista semiestructurada con la que recabar información sobre las percepciones, actitudes y comportamientos del agente, de la institución y de la persona querulante durante y después del contacto. Se fueron añadiendo participantes hasta alcanzar la saturación teórica, y utilizando los resultados de las entrevistas se determinaron las variables con las que detectar, perfilar e intervenir en los casos en los que aparecen personas querulantes.

Cada una de las metodologías y de los análisis, por sí mismos, no aportan información suficiente para confeccionar el constructo de la Querulancia; cada fase genera cuestiones que se deben resolver, lo que conduce a la fase siguiente. Por ello, la última etapa de la investigación consistió en una triangulación de las tres fases. Utilizando los resultados de dicha triangulación se delimita un perfil tipo y se propone un cuestionario de evaluación e identificación de la persona querulante, compuesto por una prueba a contestar por individuos sospechosos de Querulancia y otra dirigida a agentes que han tenido contacto con este tipo de personas. Todo ello supone la base para el desarrollo de un método de intervención eficaz.

**TERCERA PARTE. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
DATOS: CREACIÓN DE CONSTRUCTO**

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

1. Resumen

La triple vertiente de análisis de la presente investigación sobre la Querulancia se inició con una primera aproximación conceptual. Para ello, y debido a la complejidad de un término que los operadores conocen, pero no operacionalizan, se realizó un análisis bibliográfico sistemático siguiendo el método PRISMA (Liberati et al., 2009) que abarcó la investigación disponible desde las ramas de la Psicología, la Psiquiatría y el Derecho.

Este método de análisis permitió confeccionar una revisión sistemática que garantizara la fiabilidad y validez de la aproximación conceptual. Asimismo, permitió conocer la bibliografía válida disponible y determinar las características de la Querulancia.

2. Objetivos de la investigación

2.1. Objetivos generales

La presente aproximación conceptual tiene como objetivo conocer la investigación sobre la Querulancia para extraer de ella la base de datos más eficiente para su estudio y la terminología más adecuada para la discusión del concepto.

2.2. Objetivos específicos

Mediante la búsqueda y revisión de documentos científicos se pretende alcanzar los siguientes objetivos específicos respecto a la Querulancia:

- Describir la realidad científica publicada.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- Crear un conglomerado de documentos científicos que recojan información válida.
- Determinar cuál es la base de datos más representativa y eficiente.
- Determinar qué términos se utilizan en las bases de datos para hacer referencia a la Querulancia.
- Determinar cuáles son los términos más adecuados para describir a la persona querulante según los parámetros de esta investigación.
- Referir la tipología y cantidad de documentos científicos, haciendo distinción entre artículos científicos, tesis y libros.
- Determinar los distintos idiomas de la producción científica y la proporción de cada uno.
- Establecer en qué ámbito científico se tiene más presente la Querulancia.
- Definir el concepto de Querulancia

3. Hipótesis

Se espera encontrar un reducido número de investigaciones que utilicen de forma apropiada el concepto de Querulancia y ofrezcan una buena definición del mismo; la mayoría de ellas están escritas en inglés.

Además, se espera no encontrar discriminación entre la terminología afín, estando más presentes unos términos que otros según la rama de conocimiento de la que provengan.

4. Metodología y plan de trabajo

4.1. Diseño

Con objeto de recopilar la evidencia empírica que se ajustase a los criterios de elegibilidad preespecificados se realizó una revisión sistemática de la literatura disponible. Se utilizó la aproximación PRISMA como método explícito y sistemático para minimizar el sesgo, lo que proporcionó resultados fiables de los que extraer conclusiones. Dicha aproximación está basada en una lista de comprobación de 27 criterios (ver Anexo 1) y un diagrama de flujo de cuatro fases (Liberati, A. et al., 2009).

La mencionada lista incluye elementos esenciales para alcanzar resultados replicables y transparentes de una revisión sistemática, pudiendo identificar la literatura científica destinada al estudio y análisis de la Querulancia para presentarla posteriormente en su totalidad en cuadros de síntesis.

Para la formulación de preguntas de investigación relevantes se utilizaron los cinco componentes del enfoque “PICOS”, donde cada letra se refiere a un componente: Población que se aborda (P), Intervenciones (I), Grupo de comparación (C), Criterio de valoración (O) y Diseño de estudio elegido (S). Se presentan a continuación estos componentes a nivel general para detallarlos posteriormente en el apartado Procedimiento:

P: Documentos científicos que estudien la Querulancia o a la persona querulante tal como es definida en la presente investigación.

I: Intervenciones realizadas por los revisores junto a las listas de comprobación en base a los criterios de elegibilidad, inclusión y exclusión.

C: Comparación de los documentos científicos entre aquellos que utilizan el término Querulancia como sinónimo de “quejoso, personas simuladoras, personas paranoides y personas hipocondríacas”, y los que lo utilizan ajustado a

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

las características propias de la Querulancia; es decir, comparación de los documentos según los criterios de inclusión y exclusión.

O: Resultados de los documentos válidos en base a los criterios de valoración.

S: Se realiza una revisión sistemática a través de pares independientes con una lista de comprobación partiendo de una definición y cribado previo.

En una primera búsqueda de terminología se detectó una notoria escasez de información relacionada con el tema de estudio. En consecuencia, se amplió el número de artículos incluidos en la investigación mediante una búsqueda manual de la bibliografía específica contenida en los propios artículos seleccionados, tras la cual se comprobó que persistía la escasez de información y de documentos científicos publicados en español, como se especifica en el apartado Análisis de resultados. Con objeto de conseguir una revisión diversa y bien fundamentada se seleccionaron diferentes términos análogos al de Querulancia y se introdujeron en las principales bases de datos en varios idiomas.

La selección realizada contiene términos acuñados por investigadores de los ámbitos de la Psicología, la Psiquiatría y el Derecho, entre los que se incluye la terminología utilizada por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos y la Common Law.

4.2. Materiales

La búsqueda de materiales se centró en las bases de datos especializadas que se enumeran:

- ProQuest. Dado que la persona querulante ha sido objeto de estudio por parte de la Psicología, el Derecho, la Psiquiatría, la Criminología y la Medicina, se hizo necesario el uso de una base de datos de carácter multidisciplinar e internacional. Por ello, ProQuest se convirtió en la principal base de datos en

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

la revisión bibliográfica. Recoge documentos de distinta índole como artículos científicos, publicaciones divulgativas, libros y tesis. Entre las más de 20 bases de datos que contiene destacan: “Health & Medical Collection”, “Psychology Database”, “Public Health Database”, “Science Database”, “Social Science Database”, “PsycARTICLES”, “PsycINFO”. Además, ofrece una visión de la persona querulante desde disciplinas como el Arte, la Filosofía y la Historia.

- ERIC. Base de datos dedicada a la temática de la educación que está conformada por dos archivos:
 - CIJE: incluye las referencias a los artículos de revistas que aparecen en más de 750 publicaciones periódicas especializadas.
 - RIE: contiene las referencias de otro tipo de materiales.
- PsycARTICLES. Es una de las bases de datos contenidas en ProQuest. Su temática central es la Psicología, y ofrece textos completos de las revistas publicadas por the American Psychological Association: the APA Educational Publishing Foundation, the Canadian Psychological Association y Hogrefe & Huber. Recoge 28.000 artículos en total, a texto completo, de las 58 revistas principales de la APA desde 1894 hasta la actualidad.
- PubPsych. Contiene registros de publicaciones sobre Psicología, test, programas terapéuticos y datos de investigación de productores de información científica europeos y norteamericanos. Contiene asimismo documentación en distintos idiomas y en formato resumen, libro, capítulos de libros, tesis y test psicológicos y educativos. Nace como un proyecto europeo fruto de la colaboración entre el CSIC (España), el Institut de l’information scientifique et technique (Francia), la National Academic Research and Collaborations Information System (Países Bajos), la Nasjonalbiblioteket (Noruega), la National Library of Medicine (EE. UU.), el Educational Resources

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Information Center (EE. UU.) y el Leibniz Institute for Psychology Information (Alemania).

- Pilots – PTSDpubs. Cubre la literatura internacional publicada acerca del estrés traumático, que se gestiona y localiza en el “National Center for Post-Traumatic Stress Disorder”. La patrocina el “U.S. Department of Veterans Affairs”, y tiene como fin reunir literatura referente al trastorno de estrés post-traumático y otras secuelas mentales derivadas de sucesos traumáticos. No incluye restricciones en cuanto a idiomas, geografía o disciplina. Recoge asuntos como la evaluación, descripción, prevención y tratamiento de cualquier trastorno, destacando los trastornos dispositivos o de personalidad. También expone temáticas de provisión de servicios de salud mental, problemas éticos, científicos y metodológicos relacionados o derivados de eventos traumáticos.
- EBSCO Psychology and Behavioral Sciences Collection. Base de datos para psicólogos, investigadores y estudiantes que recoge textos completos de revistas psicológicas, muchas indexadas en PsycINFO. Cubre especialmente áreas relacionadas con la Psicología adolescente y el asesoramiento, además de temáticas como la Antropología, procesos emocionales y comportamentales, procesos mentales y métodos observacionales y experimentales, y demás temáticas psiquiátricas y psicológicas.
- Tirant lo Blanch. Portal desarrollado por la editorial Tirant lo Blanch que recoge información jurídica. Su biblioteca online ofrece un gran volumen de documentos interactivos: legislación, jurisprudencia, formularios, consultas y bibliografía.
- Academic Psychiatry. Contiene trabajos académicos sobre liderazgo académico y educación innovadora en Psiquiatría y ciencias del comportamiento. Busca promover y estimular, siempre en base a avances

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

basados en evidencias, áreas como la educación, el liderazgo, la ética, las finanzas, la administración, el desarrollo profesional y la salud mental.

- MEDLINE. Recoge referencias bibliográficas de monografías, artículos de revistas y tesis doctorales que versan sobre las distintas ramas de la Medicina, incluyendo el ámbito de la Psiquiatría. Reúne también información de otros temas transversales a la salud.

Una vez finalizada la búsqueda y plasmados los datos en la tabla, se trasladaron al programa informático IBM SPSS Statistics 25.0, obteniendo los resultados necesarios para resumir y describir de manera numérica los resultados obtenidos.

4.3. Procedimientos

En lugar de utilizar un protocolo preexistente de otro autor se desarrolló uno propio y adaptado a las necesidades específicas de esta investigación. En él se detallan los pasos a seguir en la revisión sistemática y los motivos por los que se establecieron o modificaron.

1º. En una primera fase de cribado se esclarecieron las dificultades propias del objeto de estudio, en base a las cuales se establecieron las directrices de la investigación y las características de la posterior revisión sistemática. Las conclusiones extraídas en esta fase fueron:

- Se logró conocer el contexto en el que se encontraba la Querulancia.
- Se obtuvo una aproximación hacia la cantidad y tipología de estudios y artículos relacionados con el objeto de estudio, observando una gran cantidad de artículos divulgativos.
- Se hallaron documentos provenientes del Derecho, de la Psicología y de la Psiquiatría.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- La búsqueda con términos en español mostró la escasez de documentos en este idioma. Se descubrió que tanto los términos más utilizados como gran parte de los resultados provienen del inglés.
- 2°. Tras la primera fase se determinaron los criterios de elegibilidad a aplicar para evaluar la validez, aplicabilidad y exhaustividad de la revisión sistemática. Quedaron divididos en:
- Rama de conocimiento. Se creó una lista de términos a introducir en las bases de datos, provenientes del Derecho, de la Psicología y de la Psiquiatría, con los que distintos autores se refieren a la Querulancia.
- Idioma. Se amplió el listado incluyendo términos en inglés, abarcando así un mayor rango de conocimiento y obteniendo un mayor número de resultados. Los términos utilizados en esta investigación se relacionan en la Tabla 4. Tras los resultados obtenidos de la búsqueda de términos en inglés se modificaron los criterios de exclusión en lo referente al idioma, aceptando y registrando todos los documentos válidos, independientemente de su idioma.
- Período. En una primera búsqueda se limitó el periodo de publicación a 10 años, pero debido a la escasez de resultados se fue ampliando progresivamente, para concluir que solamente se obtienen los mejores resultados eliminando este criterio por completo.
 - Bases de datos. Se establecieron las bases de datos especializadas a utilizar. Se muestran en la Tabla 4.
- 3°. Se introdujo cada término en cada base de datos tal como se muestra en la Tabla 4. Se contabilizó la introducción de un término en una base de datos como una búsqueda, realizando un total de 108 búsquedas estandarizadas. Se puntualiza que los términos se introdujeron entre comillas (“”) en el buscador para asegurar que los resultados contuvieran la expresión exacta que autores

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

previos han utilizado. Se evitan así los textos que recogen alguna de las palabras buscadas, o su totalidad, pero en posiciones y orden distintos en el texto, lo que distorsionaría la búsqueda:

Tabla 4

Lista de términos y bases de datos utilizadas

Término	Base de datos
Querulante	ProQuest
Querulante mórbido	ERIC
Paranoia querulante	PsycARTICLES
Trastorno delirante de tipo persecutorio	PubPsych Pilots - PTSDpubs
Querellante inusualmente persistente	EBSCO Psychology and Behavioral Sciences Collection
Litigante temerario	Tirant lo Blanch
Demandante extraordinariamente persistente	Academic Psychiatry MEDLINE
Querulous	
Paranoia querulans	
Querulous paranoia	
Morbidly querulous	
Vexatious litigant	

Se utilizó el mismo protocolo de búsqueda en todas las bases de datos. Siguiendo las indicaciones del método PRISMA, se detallan los términos concretos introducidos en una de las bases de datos (ProQuest):

1. Querulante.
2. “Querulante mórbido”.
3. “Paranoia querulante”.
4. “Trastorno delirante de tipo persecutorio”.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

5. “Querellante inusualmente persistente”.
6. “Litigante temerario”.
7. “Demandante extraordinariamente persistente”.
8. Querulous.
9. “Paranoia querulans”.
10. “Querulous paranoia”.
11. “Morbidly querulous”.
12. “Vexatious litigant”.

3°. Los criterios que determinaron la inclusión y exclusión en esta investigación de los documentos encontrados se especifican en la Tabla 5.

Tabla 5

Criterios de elegibilidad de documentos sobre Querulancia

Criterios de inclusión	
Año de publicación	No se incluyen restricciones temporales.
Idioma de los resultados	No se incluyen restricciones de idioma.
Tipología de documentos	Se incluyen artículos científicos, libros y tesis.
Descripción de la Querulancia	Se describe la Querulancia acorde a lo propuesto en el Capítulo 1 de esta tesis.

Criterios de exclusión	
Descripción errónea de la Querulancia 1	Utilizan el término “Querulancia” como sinónimo de “Quejoso”* tal como se estipula en la RAE.
Descripción errónea de la Querulancia 2	Utilizan el término “Querulancia” como sinónimo de “Molesto”** tal como se estipula en la RAE.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Descripción errónea de la Querulancia 3	Confunden a las personas querulantes con personas paranoides.
Descripción errónea de la Querulancia 4	Confunden a las personas querulantes con personas hipocondríacas.
Descripción errónea de la Querulancia 5	Confunden a las personas querulantes con personas simuladoras.
Duplicidad	Documentos duplicados.

Nota. *“Dicho de una persona: Que tiene queja de otra”. (Real Academia Española, s.f.)

**“Que causa molestia”. (Real Academia Española, s.f., definición 1) “Que siente molestia”. (Real Academia Española, s.f., definición 2)

Una vez cribados los documentos encontrados, se cotejaron los válidos para detectar posibles contradicciones entre ellos y ponerse en contacto con los autores en su caso. Se concluyó que sus visiones son complementarias.

4°. Se registraron los resultados numéricos por cada base de datos, y se dividieron en las siguientes categorías:

- Resultados totales: Número total de documentos encontrados, sin tener en cuenta su utilidad, formato o condición.
- Resultados válidos: Número de documentos válidos según los criterios de inclusión/exclusión.
- Resultados totales por término: Número total de documentos encontrados por cada término.
- Resultados válidos por término: Número de documentos válidos por cada término.
- Resultados válidos por idioma: Número de documentos válidos en cada idioma.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- Resultados válidos por tipo de documento: Número de documentos válidos por cada tipo de documento.

5°. Con el fin de evaluar el riesgo de sesgo en los estudios, tanto a nivel de estudio como de resultado, se utilizaron varios métodos. Uno de ellos consistió en la colaboración de pares de revisores. El análisis de contenido de cada resultado fue realizado por pares de expertos que analizaron los documentos de forma independiente y con la fiabilidad adecuada, garantizando así la idoneidad de los documentos incluidos como válidos. Los desacuerdos se resolvieron mediante discusión entre los tres revisores; si no se hubiera podido llegar a un acuerdo estaba prevista la intervención de un cuarto revisor. Los tres revisores fueron: una investigadora criminóloga, psicóloga clínica y jurídica; un investigador psicólogo clínico y jurídico; un investigador psicólogo jurídico y mediador.

Además, se utilizaron listas de verificación confeccionadas en base a los criterios de elegibilidad.

Posteriormente, sus evaluaciones del riesgo de sesgo se utilizaron para la síntesis de datos basada en los criterios de inclusión/exclusión.

Los revisores realizaron una evaluación del riesgo de sesgo que pudiera afectar a la evidencia acumulativa de publicación, analizando para ello la bibliografía. Comprobaron la existencia de un compendio de 9 documentos que se citan entre ellos y son citados entre las investigaciones, apareciendo en los primeros puestos en las búsquedas bibliográficas. Los tres coincidieron en la elevada relevancia de estos 9 documentos en el estudio de la Querulancia. Se añade que los contenidos de los documentos válidos no se contradicen, puesto que van en la misma línea y generan conocimiento acumulativo y no desacreditativo, destacando así la fiabilidad entre jueces que los autores de los documentos científicos proyectan.

La utilización de los diferentes métodos de evaluación del riesgo de sesgo expuestos (pares de revisores, listas de comprobación y fiabilidad entre jueces en la bibliografía de los documentos) garantiza tanto la validez como la fiabilidad del proceso de investigación.

5. Análisis de datos y resultados

En este apartado se plasman y analizan los resultados obtenidos durante la revisión bibliográfica detallada en el apartado de Metodología y plan de trabajo. Debido a la escasez de información concreta sobre el objeto de estudio la búsqueda inicial se convirtió en una búsqueda sistemática.

La Tabla 6 recoge los resultados obtenidos en cada base de datos en la búsqueda de cada término que arrojó algún resultado. Se indica el número de resultados totales por base de datos, su validez para el estudio y la tipología de documento.

Se observa una división de los resultados en tres categorías: artículos de revistas científicas, libros y tesis; se indica el número total de documentos y el de documentos válidos de cada una. Estos últimos son aquellos que tratan la Querulancia entendida como se expone en este trabajo.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Tabla 6

Resumen de estudios con criterios de selección

Base de datos	Válidos totales	Artículos	Total resultados	Revistas científicas	Revistas científicas (válidos)	Tesis	Tesis (válidas)	Libros	Libros (válidos)	Válidos (científicos, tesis y libros)
ERIC	0	Querulous	1	1	0	0	0	0	0	0
ProQuest	85	“Querulante”	35	10	0	4	0			0
		“Paranoia querulante”	1	0	0	1	0	0	0	0
		“Trastorno delirante de tipo persecutorio”	2	0	0	0	0	0	0	0
		“Litigante temerario”	11	3	3	5	1	0	0	4
		Querulous	37 338	2909	24	4166	0	2875	2	26
		“Paranoia querulans”	31	6	5	6	0	8	3	8
		“Querulous paranoia”	56	28	19	5	0	8	1	20
		“Morbidly querulous”	10	0	0	0	0	1	0	0
		“Vexatious litigant”	1721	53	25	12	1	25	1	27
PubPsych	24	“Querulante”	1	1	0	0	0	0	0	0
		“Trastorno delirante de tipo persecutorio”	1	1	0	0	0	0	0	0
		Querulous	14	13	12	0	0	1	0	12
		“Paranoia querulans”	2	2	2	0	0	0	0	2

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Base de datos	Válidos totales	Artículos	Total resultados	Revistas científicas	Revistas científicas (válidos)	Tesis	Tesis (válidas)	Libros	Libros (válidos)	Válidos (científicos, tesis y libros)
		“Querulous paranoia”	9	9	9	0	0	0	0	9
		“Vexatious litigant”	1	1	1	0	0	0	0	1
PsycARTICLES	0	Querulous	18	18	0	0	0	0	0	0
		“Querulous paranoia”	1	0	0	0	0	0	0	0
Pilots - PTSDpubs	0	Querulous	1	0	0	0	0	0	0	0
EBSCO Psychology and Behavioral Sciences Collection	6	“Trastorno delirante de tipo persecutorio”	3	3	0	0	0	0	0	0
		Querulous	2	2	2	0	0	0	0	2
		“Paranoia querulans”	4	3	1	0	0	0	0	1
		“Querulous paranoia”	2	2	2	0	0	0	0	2
		“Vexatious litigant”	1	1	1	0	0	0	0	1
AcademicPsychiatry	4	Querulous	1009	191	1	0	0	807	0	1
		“Paranoia querulans”	43	17	1	0	0	26	0	1
		“Querulous paranoia”	67	15	1	0	0	47	0	1
		“Morbidly querulous”	10	1	0	0	0	9	0	0
		“Vexatious litigant”	100	28	1	0	0	81	0	1
MEDLINE	22	Querulous	32	31	13	0	0	0	0	13

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Base de datos	Válidos totales	Artículos	Total resultados	Revistas científicas	Revistas científicas (válidos)	Tesis	Tesis (válidas)	Libros	Libros (válidos)	Válidos (científicos, tesis y libros)
		“Paranoia querulans”	3	3	3	0	0	0	0	3
		“Querulous paranoia”	1	1	1	0	0	0	0	1
		“Vexatious litigant”	6	5	5	0	0	0	0	5
TOTAL			40 537	3358	132	4199	2	3888	7	141

Durante la búsqueda de la terminología indicada en la Tabla 6 se encontró un total de 40 537 documentos, divididos en las categorías de “artículos científicos”, “libros” y “tesis”; 141 de ellos se consideraron válidos (0,35 %). Este porcentaje muestra la distorsión conceptual entre la concepción científica, que aplica en esta investigación, y la concepción social de la definición de Querulancia. Tras la depuración de los datos referentes a documentos válidos repetidos se obtuvo un “total neto” compuesto por 73 resultados (0,18 %). La primera búsqueda se realizó el 5 junio de 2019 y la última actualización, el 29 de enero de 2021.

Se contabilizó la introducción de un término en una base de datos como una búsqueda. Se denominó “resultados positivos” o “válidos” a aquellos documentos que contienen información sobre la Querulancia entendida como se describe en la presente tesis, descartando aquellos que utilizan los términos con otros significados, como “quejoso” o “demandante agresivo”. Por otro lado, se denominaron “resultados negativos” o “falsos positivos” a aquellos documentos que no encajan en los estándares y límites de esta investigación. Como cifra total, se realizaron 108 búsquedas en la revisión bibliográfica, de las cuales 21 (19 %)

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

obtuvieron resultados relevantes; en 9 de ellas se obtuvo un único documento válido.

Se encontró un compendio reducido de 9 artículos que son referentes en el estudio de la Querulancia y para esta misma tesis doctoral por varios motivos. En primer lugar, porque se citan entre ellos y son citados por otras muchas investigaciones, apareciendo en los primeros puestos en las búsquedas bibliográficas. En segundo lugar, abordan el tema de la Querulancia en profundidad y abarcando una mayor cantidad y calidad en los datos que presentan. Estos documentos aparecen en varias de las bases de datos. Se nombran a continuación:

- Querulous paranoia: Diagnosis and dissent (Stålström, 1980).
- Successful treatment of litigious paranoia with pimozide (Ungvari y Hollokoï, 1993).
- Querulous paranoia in chinese patients: A cultural paradox (Pang et al., 1996).
- Unusually persistent complainants (Lester et al., 2004).
- Vexatious litigants and unusually persistent complainants and petitioners: From querulous paranoia to querulous behaviour (Mullen et al., 2006).
- From paranoia querulans to vexatious litigants: A short study on madness between psychiatry and the law. Part 1 (Lévy, 2014a).
- From paranoia querulans to vexatious litigants: a short study on madness between psychiatry and the law. Part 2 (Lévy, 2014b).
- The description of the litigious querulant (Gerevich, y Ungvari, 2015).
- Searching for the Spectrum of the Querulous (Lester, 2017).

5.1. Diagrama de flujo PRISMA y gráfico general

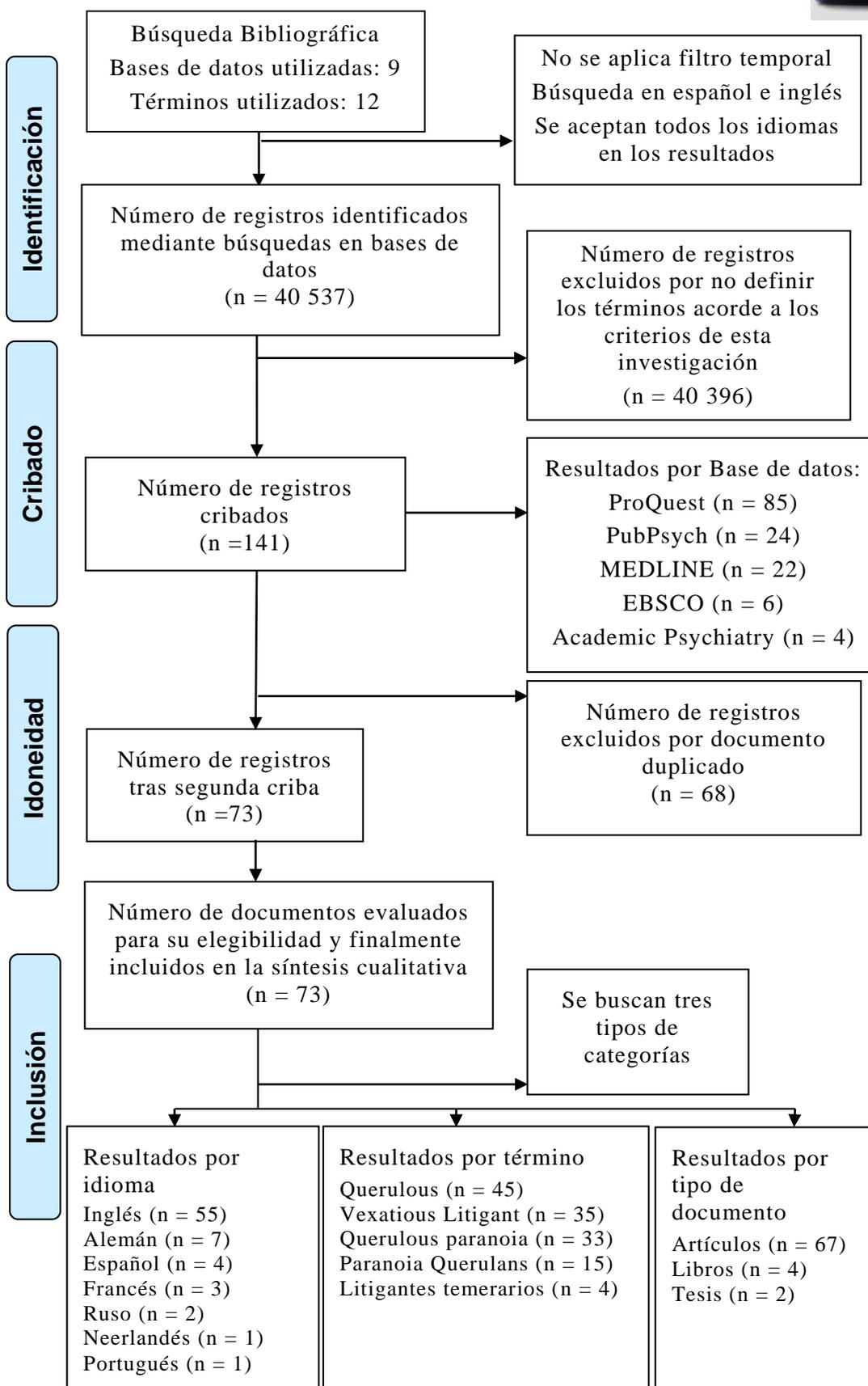
De la revisión sistemática realizada a través del método PRISMA se concluye la Figura 1, extraída del análisis de los 27 criterios, y los gráficos que muestran los datos más relevantes:

Figura 1

Diagrama de flujo de cuatro fases de la búsqueda sistemática PRISMA



PRISMA 2009 Diagrama de Flujo (versión española)

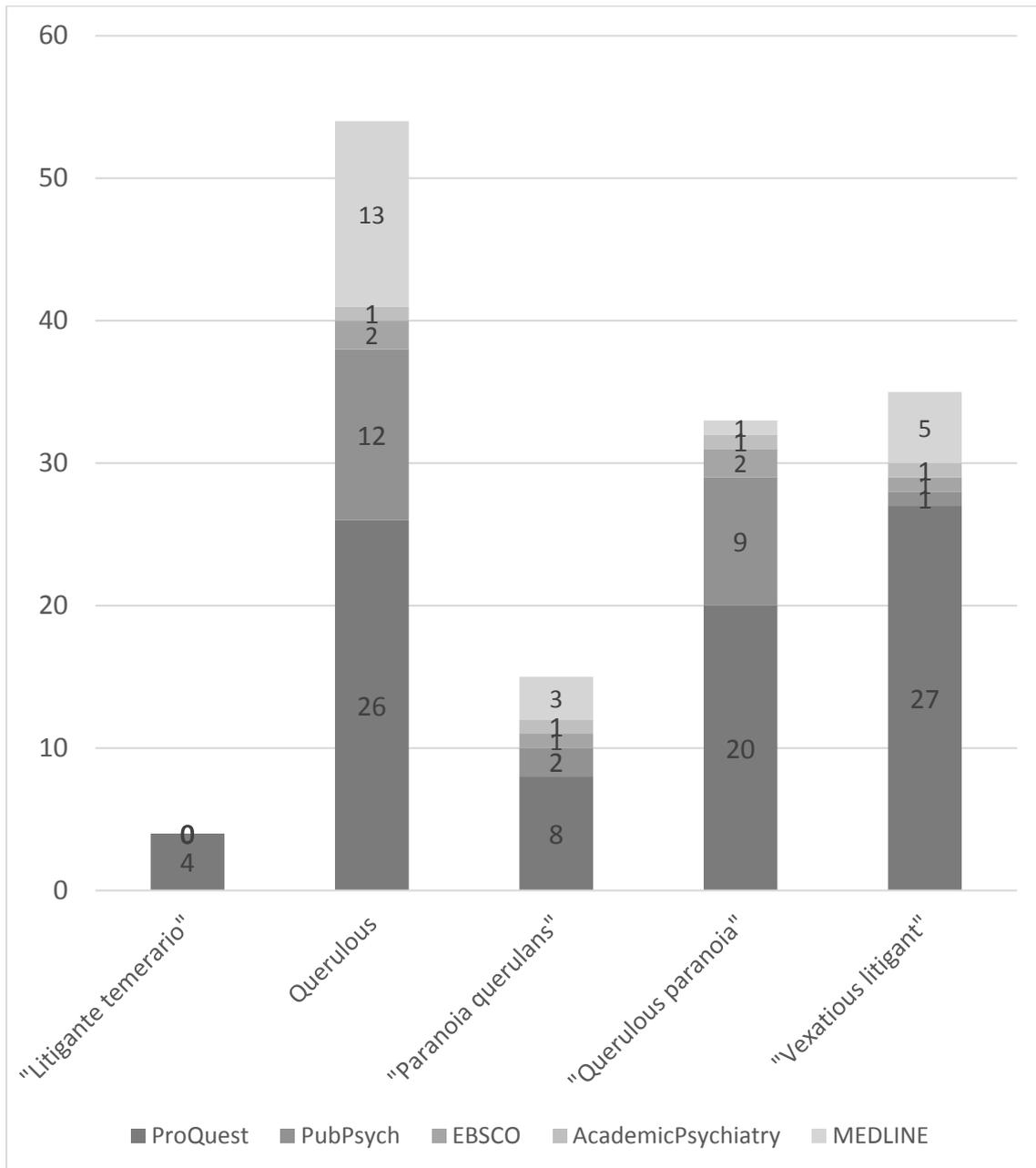


CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

La Figura 2 asocia los resultados válidos de cada término con las diferentes bases de datos. Para ello se analizan directamente aquellos términos que presentan documentos considerados válidos, descartando “Querulante”, “Querulante mórbido”, “Paranoia querulante”, “Trastorno delirante de tipo persecutorio”, “Querellante inusualmente persistente”, “Demandante extraordinariamente persistente”, “Morbidly querulous” y “Vexatious litigant”, que dieron 0 resultados válidos en todas las bases de datos.

Figura 2

Distribución de términos por base de datos

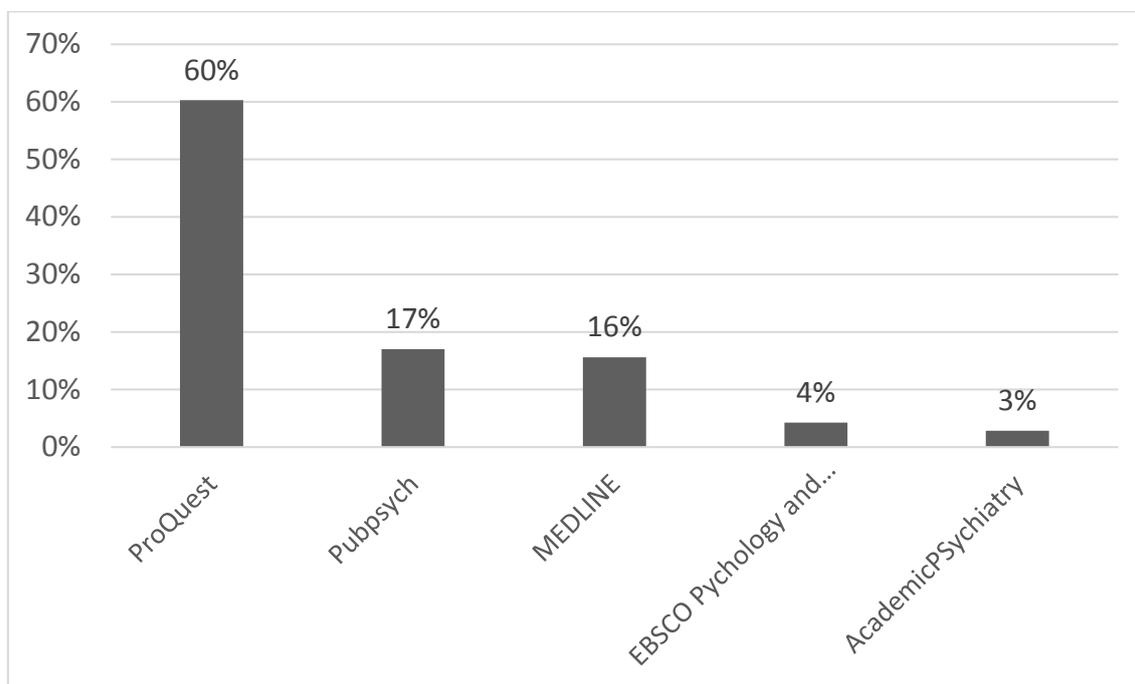


5.2. Análisis de resultados por base de datos

La Figura 3 muestra el “total bruto”, dividiendo los resultados válidos en función de la base de datos en la que se encontraron.

Figura 3

Resultados válidos por base de datos



Se encontró una media de 15,67 documentos válidos por cada base de datos, y el 44 % de ellas (4) no ofreció ningún resultado válido. De las 5 que poseen recursos científicos válidos para esta investigación, ProQuest ofrece un número de resultados significativamente alto en comparación con el resto, siendo la única que recoge el término “Litigante temerario” (4 resultados válidos).

5.3. Análisis de resultados por idioma

La mencionada complejidad en la definición incidió en la aproximación al concepto, dada la gran dificultad en la obtención de bibliografía válida; se hizo necesario recurrir a investigaciones mayoritariamente extranjeras en diversos idiomas. Puesto que el análisis de la realidad previo a la revisión bibliográfica sacó a la luz una mayor presencia de literatura científica en el idioma anglosajón, se añadieron a los términos utilizados en español sus afines en inglés, abarcando un campo científico mucho mayor y más prolífico.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

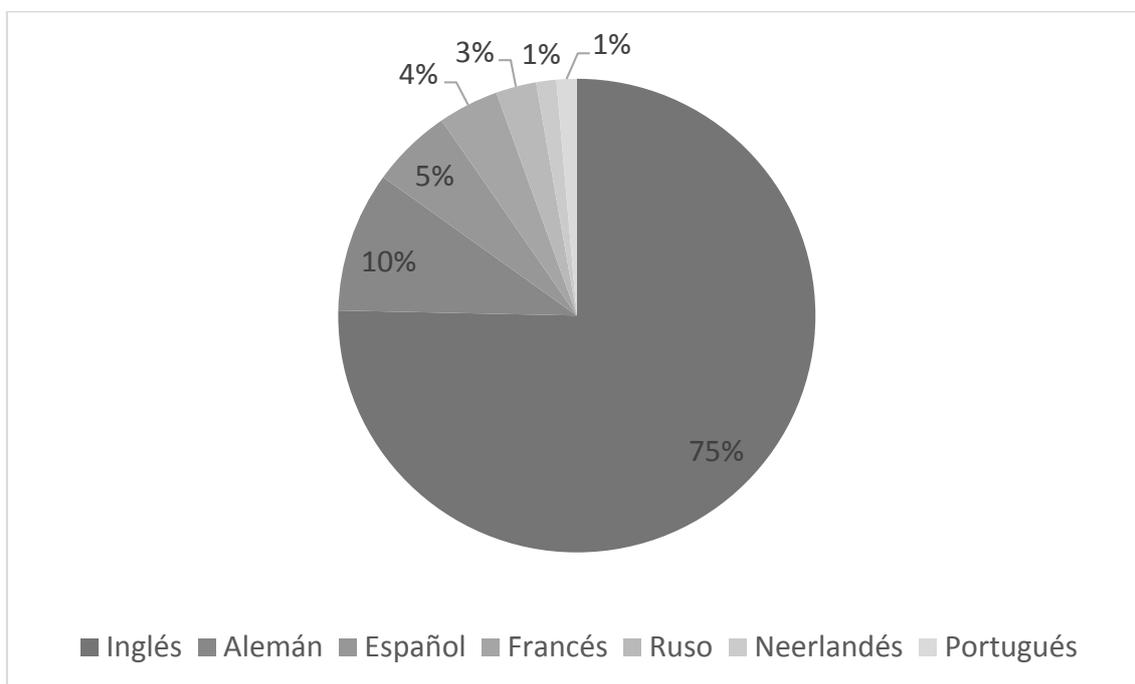
Para la búsqueda se utilizó un total de 12 términos, de los cuales 7 pertenecen al idioma español: “Querulante”, “Querulante mórbido”, “Paranoia querulante”, “Trastorno delirante de tipo persecutorio”, “Querellante inusualmente persistente”, “Litigante temerario” y “Demandante extraordinariamente persistente”; los 5 restantes son anglosajones: “Querulous”, “Paranoia querulans”, “Querulous paranoia”, “Morbidly querulous” y “Vexatious litigant”.

A raíz de los resultados obtenidos se observó la necesidad de realizar un análisis más profundo de los términos empleados, incluyendo una variante nueva: Idioma del término. Una posterior búsqueda de términos en varios idiomas mostró la existencia de bibliografía de relevancia en el sector de la Querulancia en alemán, francés, ruso, neerlandés y portugués.

En la Figura 4 se distribuyen los documentos del total neto (N=73) en función de su idioma. Se hace referencia al idioma utilizado en el cuerpo del documento, obviando aquel en el que se presentan en primera instancia en las bases de datos; no se tiene en cuenta el idioma del título, abstract o resumen. Los idiomas encontrados son: inglés, alemán, español, francés, ruso, neerlandés y portugués.

Figura 4

Distribución de resultados por idioma



El gráfico muestra que el idioma más utilizado es el inglés, en el que están escritos 3 de cada 4 resultados (55 documentos), y que el 10 % utiliza el alemán. Esta distribución de idiomas concuerda con lo expresado en el Marco teórico, donde se menciona que científicos alemanes comienzan a interesarse por estudiar el fenómeno de la Querulancia ya en el siglo XIX. Los resultados referentes al español presentan exclusivamente carácter jurídico.

Cada idioma utiliza su propia terminología para hacer referencia a la Querulancia:

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Tabla 7

Terminología empleada según idioma

Idioma	Términos
Inglés	Querulous, vexatious litigant, querulous paranoia, paranoia querulans, morbidly querulous.
Alemán	Querulanz, querulanten.
Español	Litigante temerario, querulante, querulante mórbido, paranoia querulante, trastorno delirante de tipo persecutorio, querellante inusualmente persistente, demandante extraordinariamente persistente.
Francés	Querulent, querulousness, quérulence, délire paranoïaque de revendication, paranoïa quérulente.
Ruso	Кверулянтство (kverulyantstvo), querulance.
Neerlandés	Querulantenneurose, querulantenwaan.
Portugués	Litigantes persistentes.
Noruego	Kverulanten, kverulant, kverulering, kverulant paranoia.
Sueco	Rättshaverist.

En base a los resultados obtenidos por cada término en los diferentes idiomas, la investigación bibliográfica sistemática se centró en los términos en inglés y en español. La Tabla 8 recoge la correspondencia entre los términos en ambos idiomas:

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Tabla 8

Correspondencia idiomática de los términos utilizados

Inglés	Español
Querulous	Querulante
Paranoia querulans	Paranoia querulante
Querulous paranoia	Querulante paranoide
Morbide querulous	Querulancia mórbida
Vexatious litigant	Litigante vejatorio Querellante inusualmente persistente Demandante extraordinariamente persistente
Persecutory delusional disorder	Trastorno delirante de tipo persecutorio

En consecuencia, la revisión bibliográfica y teórica se realizó mayoritariamente en inglés. Resulta evidente la escasez de documentación referida a la Querulancia en la producción científica española, sobre todo en comparación con otros países. La presente tesis doctoral se nutre y a la vez cubre las necesidades de distintos países, ampliando su internacionalidad.

5.4. Análisis de resultados por tipo de documento

De los 73 documentos, el 92 % son artículos científicos, con un total de 67, mientras que las 2 las tesis doctorales halladas suponen únicamente un 3 %. Se encontraron 4 libros, de los cuales 2 no hablan específicamente de Querulancia: uno es un diccionario de Psicología y otro el manual diagnóstico CIE-10. Los resultados muestran una notoria falta de especialización en Querulancia en el ámbito doctoral, lo que remarca la necesidad de realizar esta investigación.

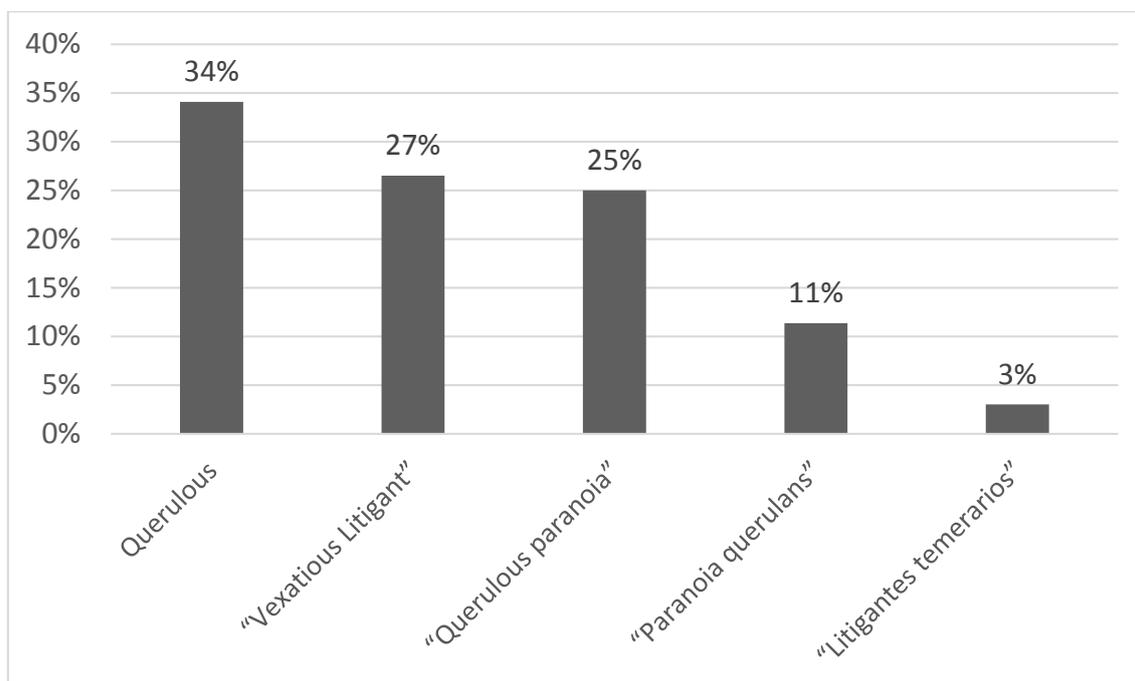
5.5. Análisis de resultados por término

En el análisis de los resultados válidos del “total bruto” el término “Querulous” es el que aparece en más ocasiones (38 %). Ello se debe a que, tratándose de un término que engloba un elevado número de combinaciones con otras palabras, se ha buscado en su sentido amplio, sin delimitarlo por comillas. Este término es utilizado tanto en las investigaciones propias del ámbito de la Psicología como en el jurídico. “Vexatious litigant” supone un 25 % y “Querulous paranoia”, un 23 %; el primero es concepto de referencia asociado al Derecho, mientras que el segundo lo es en Psicología. Del resto de términos, “Paranoia querulans” supone el 11 % y “Litigante temerario” el 4 %; por su parte, los términos “Querulante”, “Querulante mórbido”, “Paranoia querulante”, “Trastorno delirante de tipo persecutorio”, “Querellante inusualmente persistente”, “Morbidly querulous” y “Demandante extraordinariamente persistente” no obtienen ningún resultado válido.

La Figura 5 muestra los resultados del “total neto” en función del término empleado, teniendo en cuenta que existen documentos en los que se encuentra más de un término de los analizados.

Figura 5

Porcentaje de resultados en los que aparece cada término



El estudio del gráfico anterior muestra que los resultados de Querulous descienden notablemente al realizar la depuración de documentos repetidos, por oposición a "Vexatious litigant", "Querulous paranoia", "Paranoia querulans" y "Litigante temerario", que calcan los resultados en ambos casos. Este descenso se explica porque los resultados de Querulous incluyen aquellos documentos en los que aparece "Querulous paranoia"; por tanto, restando a los resultados de Querulous los obtenidos por "Querulous paranoia" quedarían 12 documentos.

En conclusión, los documentos analizados en esta gráfica que aparecen repetidos en las bases de datos utilizan el término Querulous. Ello implica que este término cumple los criterios para aparecer en varias bases de datos, ajustándose así a las características de la Querulancia, y aportando mayores garantías a la hora de investigarla.

El análisis de términos permitió determinar cuál sería el término más específico para definir la Querulancia. El concepto de especificidad se define

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

como la “adecuación de algo al fin al que se destina” (Real Academia Española, s.f., definición 2); aplicado a esta investigación alude al grado en que cada término es utilizado como sinónimo de Querulancia y no de otros conceptos. El término que mejor especificidad presenta a nivel numérico es “Litigante temerario”, que obtiene un 36 % de resultados válidos sobre el total, mientras que “Querulous paranoia” obtiene un 24 %. Cabe destacar que, según las investigaciones, “Litigante temerario” proviene del Derecho y “Querulous paranoia”, de la Psicología. La Querulancia tiene impacto en ambas ramas del conocimiento, pero el concepto más específico a estos efectos proviene del Derecho.

El término Querulous obtiene un porcentaje notablemente bajo (0,14 %), que tiene su explicación en el extenso uso a nivel divulgativo que se hace de él, ya que es utilizado comúnmente como sinónimo de quejoso, además de englobar otras búsquedas como “Querulous paranoia”. Por su parte, “Querulous paranoia” es un término más concreto y acota más la búsqueda, por lo que se encuentran menos resultados totales y se incrementa el porcentaje de válidos sobre el total, aumentando así su especificidad.

5.6. Conclusión resultados revisión sistemática

Del análisis profundo de la realidad científica nacional e internacional, a través de la revisión de 9 bases de datos en la que se evalúa su eficacia, se concluye que la más efectiva es ProQuest, puesto que unifica diversas bases de datos de distintas ramas del conocimiento y proporciona la mayor cantidad de resultados positivos encontrada en este estudio. Los documentos encontrados recogen información sobre las definiciones, características, perfiles, casos reales y métodos de actuación referentes a la Querulancia desde un prisma interdisciplinar.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

En la búsqueda de información referente a la Querulancia se han utilizado 12 términos, provenientes de la Psicología y del Derecho, y pertenecientes tanto al español como al inglés. A raíz de este análisis se encuentra la primera dificultad: la especificidad de los términos, ya que los términos presentados no definen exclusivamente la Querulancia, sino que son utilizados como sinónimos de expresiones divulgativas (“quejoso”, “agresivo”, “demandante agresivo” o “demandante interesado”). De un total de 40 537 resultados encontrados, se descarta un 99,65 %, puesto que utilizan estos términos de forma distinta a la propuesta en esta investigación.

Tras el análisis de los términos utilizados se comprueba que “Querulous” es el más indicado para obtener información sobre la Querulancia según los parámetros de este estudio. Se trata del término que aparece de forma válida en más documentos, incluyendo los nueve artículos destacados anteriormente, y aparece en documentos relacionados tanto con el ámbito jurídico como con el psicológico, lo que lo convierte en el término que mayor información y calidad brinda a esta investigación. Asimismo, es un término que trasciende fronteras, puesto sus traducciones son utilizadas para hacer referencia a la Querulancia en distintos países (alemán, sueco, francés, neerlandés y noruego). El término en español que ofrece un mayor número de resultados es “Litigante temerario”. Este es el único término de los buscados en español que aporta resultados positivos, pero únicamente en el ámbito jurídico y aportando escasa información.

Lo expuesto anteriormente muestra la necesidad de cooperación en cuanto a la nomenclatura y estudio de este fenómeno, tanto a nivel interdisciplinar como internacional, lo cual resultaría en una mejor coordinación y producción científica, con mejoras en el análisis, prevención y acción ante la Querulancia. Además, dado que cada término tiene su propia traducción en distintos idiomas y que distintas ramas del conocimiento estudian este fenómeno, se corrobora que la Querulancia trasciende los límites nacionales, existe a nivel mundial y afecta

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

de manera notoria al entorno de las personas, incluyendo aspectos legales, sociales, económicos y de salud mental. Se destaca además la reducida cantidad de tesis doctorales en las que se investiga la Querulancia, así como los libros en los que es nombrada o descrita, haciendo evidente la necesidad de una tesis doctoral que se dedique a la recopilación de información e investigación sobre ella. Este contexto dificulta la tarea de recopilación de información, puesto que las bases de datos más utilizadas disponen de escaso material científico relativo a la Querulancia.

Los resultados obtenidos demuestran que “Querulous” es el término más indicado para la investigación de la Querulancia, y ProQuest la base de datos que contiene más información y de mejor calidad. Para poder llegar a esta conclusión se seleccionaron 9 bases de datos, se hizo uso de 12 términos distintos en 2 idiomas, se realizaron 108 búsquedas y se revisaron 40 537 documentos en 7 idiomas distintos. Como resultado, se hallaron 73 documentos que estudian, describen y comparten conocimientos sobre la Querulancia y construyen una base sólida tanto para esta como para futuras investigaciones. En consecuencia, el presente estudio ofrece un compendio de artículos, tesis y libros que incluye todos los resultados referentes al tema a nivel mundial, eliminando aquellos repetidos, o falsos positivos, y ampliando el idioma de estudio a diversos niveles, asegurando así la cantidad y la calidad de información necesaria.

6. Discusión del concepto de Querulancia

El análisis de los resultados de la revisión sistemática permitió crear una parte del constructo de la Querulancia en base a las características propias de cada factor y variable psicológicos de su estructura.

6.1. La Querulancia a través de sus factores psicológicos

6.1.1. Dimensiones básicas de la Querulancia

Se realiza una primera aproximación a la creación del constructo desde la tríada cognición-conducta-emoción de la Querulancia.

- **Cognición**

En este apartado se presentan los componentes cognitivos que los autores proponen como propios de la Querulancia, desglosados y definidos según cada visión e investigación. Cabe resaltar que muchos de ellos están de acuerdo en proponer y destacar la idea sobrevalorada como eje central del pensamiento de la persona querulante (Jaspers, 1923; Pang et al., 1996; Mullen & Lester, 2006), por lo que más adelante se desarrollará este concepto y otros relacionados con el pensamiento y la Querulancia.

La Querulancia es un fenómeno que se asocia a una falta de insight, por lo que los individuos que la sufren no son conscientes de que presentan esta carencia, que les empuja a pensar y comportarse de ciertos modos no adaptativos. A causa de esta falta de conocimiento de su situación, la persona querulante no busca ayuda psiquiátrica voluntariamente (Pang et al., 1996), lo cual tiene como consecuencia que no se conozca en profundidad la incidencia poblacional y demás datos objetivos sobre esta cuestión. En este marco, los investigadores se ven obligados a basar sus estudios en una selección de expedientes psiquiátricos y en personas que han sido objeto de derivaciones judiciales (Pang et al., 1996; Lévy, 2014b).

La persona querulante comienza a desarrollar la Querulancia a raíz de un suceso desencadenante que percibe como injusto y que supone el inicio de una larga cadena de pensamientos acusatorios y de temática persecutoria (Kretschmer, 1974). Estos pensamientos acaban siendo percibidos como conspiraciones, comenzando el camino de las denuncias, cuyos resultados y

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

las actitudes de las personas con las que se topa no se corresponden con lo que cree fervientemente que debería obtener, lo cual interpreta también como parte de una conspiración (Pang et al., 1996). Este tipo de individuo no es capaz de aceptar los resultados que obtiene con sus quejas porque distan de su ego ideal, e imagina que las resoluciones que emiten órganos e instituciones sobre sus asuntos se toman deliberadamente en su contra, favoreciendo a su vez a otras personas o entidades (Stålström, 1980).

La construcción cognitiva de la persona querulante le impele, dentro de su búsqueda de ratificación del agravio sufrido a raíz de una injusticia, a focalizar su atención en los apoyos recibidos y a rechazar los argumentos en contra. Dicha injusticia es percibida a través de una hiperatención a los detalles propios del suceso, a las personas implicadas y al nivel de afectación, obviando patrones generales de significado (Pang et al., 1996). Se produce una evitación de la normalización de la influencia de sus grupos primarios de apego, por lo que recibe como una ofensa las posibles confrontaciones con sus miembros, o las caracteriza como propias de la incompreensión o la injusticia (Lester, 2017).

En la apreciación de sí mismo aparece una superioridad intelectual respecto del resto, que deriva en un posicionamiento en creencias extremas (Lester, 2017), lo que se une a la convicción de merecer y poseer más derechos que el resto de sus iguales.

La persona querulante vive un sentimiento de desconfianza permanente, dado que piensa que es continuamente engañada y traicionada. Comúnmente achaca la responsabilidad de sus síntomas médicos a la mala praxis de los profesionales sanitarios que le han atendido, desde el convencimiento de que sus infortunios son el resultado de injusticias cometidas por diversas autoridades (Stålström, 1980; Pang et al., 1996).

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Las creencias centrales de injusticia de la persona querulante, que pueden llegar a incluir características paranoides (Schneider, 1958), no presentan bases de hecho, pero aun así acaban constituyendo la base de un sistema delirante (Stålström, 1980). Una vez implantadas y sistematizadas, estas ideas se tornan inmutables, debido en parte a su característica rigidez cognitiva (Pang et al., 1996). Muchas de ellas muestran, incluso antes de desarrollar la Querulancia, tendencia a defender opiniones fanáticas en áreas tales como religión, moral o política. Estas ideas suelen nacer como defensas ante disociaciones internas, ya que les proporcionan una identidad a la que aferrarse (Stålström, 1980).

Todas estas creencias y pensamientos, que actúan como el motor de las emociones y conductas de la persona querulante, son expresadas por ella misma. Dado que sus capacidades cognitivas están intactas, aparenta ser lógica en sus explicaciones y motivos (Ungvari y Hollokoi, 1993), exponiendo razonamientos que no son absurdos, pero abusa de la lógica y exagera y distorsiona la realidad para que se ajuste a sus propios deseos.

Dada su elevada resiliencia física e intelectual y la sobrevalorada idea de poseer la razón (Pang et al., 1996), la persona querulante es capaz de rumiar durante horas sobre su mala suerte y las injusticias provocadas por otras personas que ha padecido en su vida, lo que le permite, a la hora de exponerlas, dar la impresión de tener la razón en todo momento (Ungvari y Hollokoi, 1993).

Según Mullen y Lester (2006) las distorsiones cognitivas propias de la persona querulante son:

- Los que no apoyan totalmente su causa son sus enemigos.
- La falta de progreso es el resultado de la interferencia de alguien malévolo.
- Cualquier acuerdo es una humilde derrota.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- El agravio es el momento que define su vida.
- Dado que está en lo correcto, el resultado que busca debe ser no solo posible, sino necesario.

Según estos investigadores, otro de los aspectos consiste en una construcción cognitiva basada mayoritariamente en ideas sobrevaloradas, pudiendo en algunas ocasiones llegar a ser consideradas ideas delirantes. A continuación, se realiza una aproximación a ambos conceptos, necesaria para comprender plenamente la cognición asociada a la Querulancia.

Destacando por su influencia en la definición de la esencia de creencias ilusorias, Jaspers (1923) reconoce la teoría kantiana que afirma que toda experiencia o conocimiento implican una sensación entrante (contenido) y un concepto organizador (forma). Desde estas premisas, Jaspers desarrolla el concepto de forma y contenido que incluye en su Psicopatología General, describiendo cuatro formas de creencias:

- Creencias normales.
- Ideas sobrevaloradas.
- Creencias delirantes.
- Delirios primarios.

Propone que la personalidad del paciente y los sucesos que acontecen en su vida ayudan a comprender la evolución tanto de sus ideas normales como de las sobrevaloradas. Refiere la creencia normal como comprensible, puesto que sus orígenes residen en las creencias y significados compartidos por la sociedad, convirtiéndolos en incorregibles debido a la cohesión social y a los valores compartidos de un conjunto de personas. Esta descripción dista de la forma en la que la persona querulante construye sus creencias, puesto que tiene una interpretación distorsionada de la realidad, debido a la cual lo que este

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

autor define como ideas sobrevaloradas encaja con las características de la Querulancia. Las ideas sobrevaloradas se presentan como creencias aisladas que son acompañadas por una intensa reacción afectiva. Adoptan prioridad sobre cualquier otra actividad mental, estableciéndose de manera indefinida y mostrándose comprensibles debido a que sus orígenes radican tanto en las características de personalidad como en el contexto o situación. Además, son incorregibles, ya que, aun siendo idiosincrásicas y falsas, se caracterizan por un insight altamente cargado y convincente. Las cualidades de las ideas sobrevaloradas son similares a las fervientes creencias políticas o religiosas, difiriendo de ellas únicamente en su intensidad (Walker, 1991). El propio Jaspers (1963) hace muy poca o ninguna distinción entre las ideas delirantes y las ideas sobrevaloradas, usando ambos conceptos indistintamente en muchos de sus textos, y clasifica las creencias de la persona querulante como ideas sobrevaloradas. No obstante esta escasa distinción entre ambos términos, sí puntualiza que las ideas delirantes pueden comprenderse a partir de la personalidad y acontecimientos vitales, añadiendo otras experiencias psicopatológicas. Pueden señalarse como precedentes a experiencias psicopatológicas como alucinaciones, delirios primarios, miedos o estados psíquicos mórbidos que, cuando aparecen, llegan a encajar en una red de conexiones coherentes. Especial mención merecen los delirios primarios, ya que suponen un fenómeno distinto, nuevo, irreductible y no comprensible.

Jaspers defiende que los delirios se manifiestan como juicios, razón por la cual surgen durante el proceso de pensar y juzgar. De modo general, aquellos juicios que se falsean patológicamente son considerados como delirios. Propone como características externas de los delirios primarios el hecho de que las personas los experimenten con extraordinaria convicción y con una certeza subjetiva incomparable, que los torna inmunes frente a otras experiencias y a contraargumentos convincentes, incluso cuando su contenido

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

sea imposible. Aun así, recuerda que estas son solo las características externas, que no explican las diferencias primordiales que el delirio presenta en comparación con otras formas de creencia (Jaspers, 1963).

Según Jaspers, los delirios son el resultado de un específico y anormal proceso de base desconocida, pero que implica una transformación radical en el modo en el que el significado se aplica a los acontecimientos. Con lo cual, propone que el criterio clave para distinguir entre las diferentes formas de creencias no reside en la convicción o certeza de las personas, en su contenido imposible o en su incorregibilidad, sino en sus orígenes.

El factor esencial y característico que puede encontrarse en las cuatro formas de creencias es el concepto de entendimiento. La comprensión o el entendimiento son lo que Jaspers denomina el “acceso empático” que el psiquiatra utiliza para entrar en la experiencia subjetiva del paciente, haciendo uso de la analogía de su propia experiencia. Bajo su punto de vista, esta sería la naturaleza psicológicamente incomprensible de los delirios primarios, a diferencia del resto de formas delirantes, puesto que no están mediados por pensamientos y conllevan un cambio en la personalidad de las personas, la cual define como “el concepto que le damos a la totalidad individualmente divergente y característica de conexiones incomprensibles en la vida psíquica de cualquiera” (Jaspers, 1963, p. 428).

Los delirios primarios crean de manera intrusiva un nuevo significado en la totalidad de conexiones comprensibles de la mente humana, distorsionando de esta manera su construcción. En esta categoría se engloban la atmósfera delirante (estado de ánimo delirante), percepciones delirantes, ideas delirantes y conciencia delirante (Walker, 1991; Sedler, 1995). Jaspers considera la Querulancia como el producto potencial de reacciones patológicas, en un proceso similar a los celos.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Kraepelin (1910) y anteriormente von Krafft-Ebbing (1905) entienden la Querulancia como una forma de sufrir delirios, pero más adelante el primero observa que en realidad no se trata de delirios, puesto que encajan mejor en las características de las ideas sobrevaloradas (Lester, 2017).

Carl Wernicke (1900) es el primero en definir la idea sobrevalorada como una “creencia solitaria” con capacidad para determinar las acciones de una persona en un grado mórbido, incluso existiendo la posibilidad de considerarse justificadas y formando parte de una expresión normal de la naturaleza de la propia persona. Las ideas sobrevaloradas nacen en personas que poseen personalidades en las que existe predisposición a adoptarlas, y que han sufrido experiencias que despiertan fuertes sentimientos; son en realidad recuerdos de alguna experiencia o conjunto de ellas acompañadas de elevada afectación (Wernicke, 1900; Schneider, 1958). Este tipo de ideas pueden ser una manifestación de melancolía o de parálisis general, pudiendo llegar a evolucionar hasta una psicosis.

Wernicke (1900), para distinguir entre ideas sobrevaloradas y obsesiones, se apoya en la observación del paciente, a través de la cual concluye que, según la percepción de las personas observadas, las primeras nunca carecen de sentido. Postula, al igual que Jaspers, que la persona querulante presenta ideas sobrevaloradas.

McKenna (1984) presenta una revisión de trastornos que contienen ideas sobrevaloradas, en la que incluye el estado paranoide querulante como ejemplo clínico típico de idea sobrevalorada. Sostiene la idea de la personalidad premórbida anormal, el desprecio o injusticia iniciales y el persistente comportamiento demandante sin deterioro. Refiere que la creencia central “carece de una específica calidad delirante”, añadiendo además que “las malas interpretaciones que la acompañan parecen ser no-críticas, más que

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

delirantes”. Sin embargo, expone que distintos investigadores se han topado con casos cuya evolución deriva en la psicosis, así como algunos casos previos a la psicosis (McKenna, 1984).

Aaron Beck (1976) manifiesta que los seres humanos disponen de una organización cognitiva que les permite aplicar viejas experiencias en una gran variedad de situaciones nuevas. Este hecho implica que las personas sean capaces de centrarse en los aspectos más relevantes de cada situación, aplicando las fórmulas de análisis correctas en cada momento. En la Querulancia existe un acontecimiento desencadenante que es percibido como una injusticia y se asienta como una vieja experiencia. En base a ella se construyen las nuevas experiencias, y en consecuencia las fórmulas aplicadas serán disfuncionales.

Dicha avanzada disposición cuenta con la acción de estructuras cognitivas, denominadas esquemas, encargadas de orientar al individuo en una situación concreta, ayudando a seleccionar y recordar aquellos detalles más relevantes del entorno. Existe la posibilidad de que estos esquemas condicionen al individuo de tal manera que acabe dando lugar a sesgos, haciéndole percibir detalles que esperaba ver pero que en realidad no han sucedido. Una persona querulante extrae los detalles relevantes del entorno tomando como base su percepción de injusticia, lo que provoca que sus esquemas estén sesgados. En sucesivos acontecimientos la realidad puede diferir de su expectativa, en cuyo caso tomará como veraces hechos que no han ocurrido y utilizará mecanismos de afrontamiento que no se adaptan a la experiencia.

Los esquemas mencionados se agrupan en constelaciones cognitivas, proporcionando al individuo una composición de imágenes sobre una situación específica. En función de las experiencias pretéritas de cada individuo, se activarán unas constelaciones u otras, lo que influirá directamente en el

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

contenido de las percepciones, conclusiones, evaluaciones, fantasías y recuerdos de una persona (Beck, 1976). La interpretación desagradable o injusta de una situación cualquiera que forma una persona querulante activará las constelaciones vinculadas a esa percepción, anticipando sus acontecimientos futuros desde este prisma.

Bajo esta premisa, Trower et al. (1988) propone un modelo cognitivo que proporciona una estructura que permite extraer los procesos cognitivos subyacentes en el comportamiento querulante. Consiste en unificar el modelo de Terapia Cognitiva de Beck (Beck, 1976) y el modelo de Terapia de Comportamiento Emotivo Racional de Ellis (Ellis, 1994).

Este modelo consta de los elementos:

- Acontecimiento desencadenante.
- Creencias.
- Consecuencias emocionales y de conducta.

Las creencias encuentran su origen en las primeras relaciones de la persona y las experiencias vividas. Se forman por la combinación de las cogniciones de imágenes, las conclusiones, las evaluaciones y las suposiciones, que en el caso de una persona querulante son disfuncionales. Estos términos se entienden como (Ellis, 1994):

- Imágenes: hacen referencia a aquellas imágenes mentales que una persona puede evocar en respuesta a un acontecimiento.
- Conclusiones: son aquellas predicciones o hipótesis (ciertas o falsas) que se dan asiduamente y de manera automática acerca de lo que ha ocurrido, lo que está ocurriendo, o lo que puede ocurrir. Pueden ser distorsionadas, y como ejemplo cabe señalar el caso de la personalización, en la que la persona tiende a relacionar acontecimientos externos con él mismo.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

También se pueden extraer conclusiones por medio de las atribuciones, es decir, hechos o circunstancias donde depositar la responsabilidad de los eventos que ocurren en su vida.

- Evaluaciones: son juicios que operan en la dimensión bueno-malo. Destacar en este apartado las evaluaciones personales, que se pueden definir como juicios estables, globales y totales acerca de una única persona. Se generan de tres formas distintas: “De los demás hacia mí”, “De mí hacia los demás” y “De mí a mí”.
- Suposiciones: hace referencia a aquellas reglas o principios fundamentales que guían el comportamiento. Suelen estar implícitas y pueden llegar a deducirse a partir del comportamiento interpersonal de una persona.

La persona querulante es capaz de ver imágenes, asumiendo las inferencias como hechos certeros en lugar de inferencias en sí, y es poco consciente de sus evaluaciones y suposiciones disfuncionales.

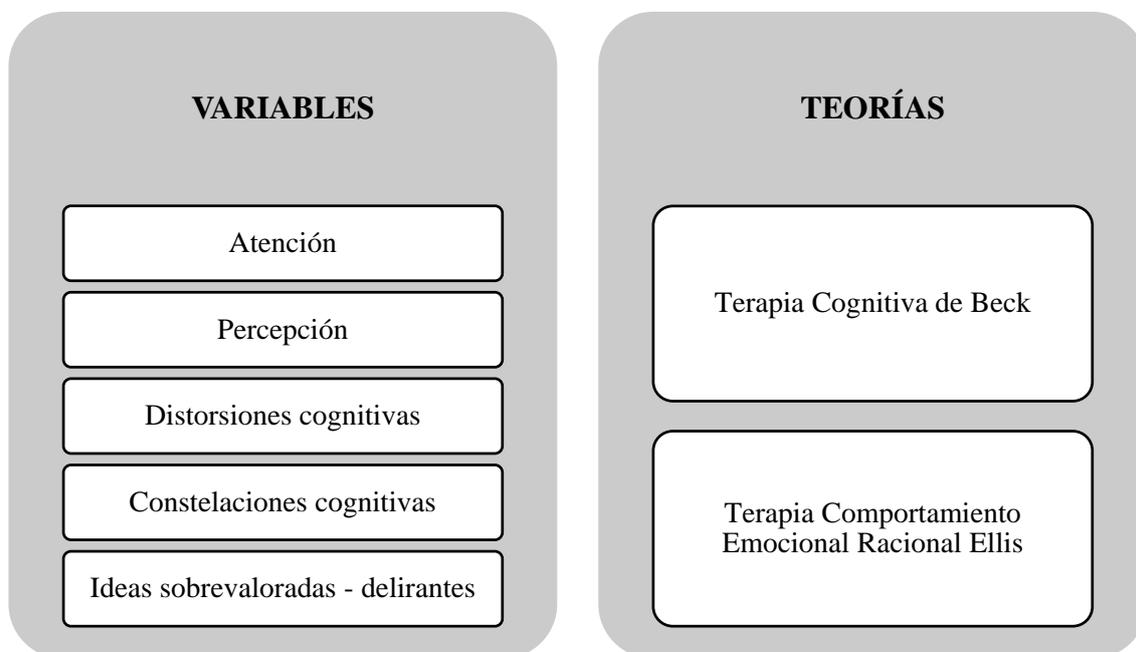
El tercer punto, las consecuencias emocionales y de conducta, postula que existen relaciones específicas entre las creencias y el tipo de emociones sentidas. La forma en que la persona querulante vive las creencias le causa sufrimiento y victimización, llegando incluso a afectar a diferentes sistemas vitales.

Todo lo estudiado a nivel cognitivo en el Capítulo Aproximación conceptual se encamina a la determinación de una estructura cognitiva en la que, para poder comprender a la persona querulante, se recurre a la exploración de los procesos mentales que subyacen bajo su comportamiento. Se concluye que vincula su constructo cognitivo a una serie de aspectos propios de la Psicología Clínica que permiten una mayor comprensión de este tipo de personas, y son necesarios para poder realizar intervenciones y actuaciones de prevención

eficaces en el futuro. Los conceptos a tener presentes en la Querulancia desde el aspecto cognitivo según los diferentes investigadores son:

Figura 6

Aspectos cognitivos de la Querulancia



- **Conducta**

El término conducta es utilizado comúnmente como sinónimo de comportamiento, haciéndose necesario definir y diferenciar ambos. El comportamiento hace referencia al conjunto de las acciones y reacciones habituales de un organismo al ambiente, que son susceptibles de observación objetiva. Por su parte, la conducta se define como la actitud interior en la cual encuentran su origen las acciones y las reacciones. Por tanto, la conducta es menos descriptible, comprobable y observable que el comportamiento (Galimberti, 2002).

Este apartado describe la conducta y el comportamiento típico o esperable en una persona querulante, según las investigaciones de los autores de los documentos válidos encontrados en la revisión sistemática.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

La persona querulante tiene como conducta central la lucha por la justicia y por su causa, no siendo capaz de aceptar los hechos objetivos que no apoyan sus razonamientos (Stålström, 1980). Esta premisa le impele a desarrollar conductas irracionales que van desde la mentira y el ocultamiento de información hasta la agresión y el ataque personal, pasando por contacto telefónico excesivo, demandas de tratamiento prioritario y propósito de no abandonar su causa (New South Wales Ombudsmen, 2019). Debido a su tenacidad sobresaliente, así como a su hipervigilancia (Pang et al., 1996), su intransigencia (Stålström, 1980) y sus tendencias impulsivas, acaba por convertirse en un individuo problemático y ofensivo. Dirige sus quejas y ataques contra distintas instituciones, como son las autoridades, periódicos locales (en diversos formatos, como cartas (APA, 1980)), agencias gubernamentales, Departamentos de Educación, etc., reivindicando su propio caso y exponiendo la supuesta discriminación que sufre (Pang et al., 1996).

Es importante enfatizar que la Querulancia, como cualquier comportamiento, puede producirse como consecuencia de una gran variedad de factores que interaccionan entre sí de manera compleja, y que dan lugar a consecuencias igualmente diversas (Lester et al., 2004; Lester y Smith, 2006). La preocupación excesiva por el motivo de la queja y la búsqueda de compensación llevan a la persona querulante a asumir una cadena de conductas que provocan daños colaterales a otros componentes de su vida, ya sean la familia (entre otros, cese de la comunicación con ella), el empleo, el entorno social (carencia de apoyos sociales íntimos o cercanos) o su estabilidad y gestión económicas. También es común que cause angustia, problemas o malestar a personas u organizaciones con las que entra en contacto, como resultado de la gran persistencia en sus solicitudes, llegando incluso a adoptar comportamientos agresivos (Lester, 2017; Pang et al., 1996). Estos

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

comportamientos provocan evitación en los profesionales con los que se topa, que tratan de eludir su obligación de atenderlo (Pang et al., 1996).

Kolle (1931) descubre en su estudio que el 80 % de las personas ha litigado. En su comportamiento se aprecian amenazas, actitudes agresivas (Pang et al., 1996), conductas violentas tanto físicas como mentales (Stålström, 1980), homicidios y/o suicidios. Astrup (1984) obtiene como resultado de su investigación que más del 25 % tiene antecedentes de comportamientos agresivos.

La persona querulante no busca voluntariamente atención psiquiátrica ni tampoco tratamiento, por lo que la incidencia exacta de la Querulancia en la población se desconoce (Pang et al., 1996; Lévy, 2014b). El origen de los tratamientos suele estar en los tribunales, que son quienes habitualmente derivan a estas personas a profesionales de salud mental (Lévy, 2014a). En todo caso, acude a los servicios psiquiátricos con el propósito de certificar su cordura, desacreditar a otros profesionales a quienes acusa de actuar en su contra y reforzar sus opiniones sobre los trámites judiciales (Pang et al., 1996, Lester, 2017).

No obstante su pensamiento rígido, adapta sus conductas en función del contexto en el que se encuentra; se muestra como una víctima dentro del ámbito psiquiátrico, e incluso presenta agitación en la pretensión de que el psiquiatra se posicione a favor de su causa. En caso de percibir la entrevista como irritante se muestra inquieto e irascible (Lester, 2017), siendo capaz de abandonar rápidamente su papel pasivo de acusado para adoptar el activo de atacante (von Krafft-Ebbing, 1883).

Adopta un discurso prolijo y explica de manera exhaustiva cada detalle, insistiendo en que necesita tiempo para sus exposiciones, y es capaz de hablar, escribir y actuar durante horas dando la impresión de tener la razón. Según

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Kraepelin (1917), se produce una dispersión en la conversación, recurriendo en abundancia a tecnicismos legales, médicos y de otra índole, pero partiendo de una mala interpretación parcial o completa de los mismos (Mullen y Lester, 2006). Ello tiene su origen en el contacto prolongado y frecuente con los tribunales, que crea lo que se conoce como hipercompetencia, es decir, un conocimiento fáctico de la ley sin llegar a comprender la estructura legal, su espíritu o sus implicaciones para la sociedad. Comúnmente, este hecho da como resultado que memorice y cite partes de documentos normativos tales como la Constitución, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea o los códigos legislativos, sobre los que realiza pequeñas interpretaciones ciertas, y en los que se basa para utilizar el concepto de justicia natural y sus sutilezas (Goldstein, 1995). Existen casos en los que dedica su tiempo libre a estudiar Derecho, (Ungvari y Hollokoi, 1993), lo que refuerza la hipercompetencia que lo caracteriza y las conductas derivadas de la misma.

Sus quejas principales se centran en cuestiones conyugales, legales, litigios y de índole persecutoria. El tono de su discurso se puede hacer más incendiario y violento si se ve reforzado por el éxito de sus quejas (Lester, 2017).

El aporte documental en que se apoya se realiza aprovisionándose de multitud de documentos como cartas, recortes de periódicos, denuncias previas, certificados de todo tipo e incluso documentos escritos por él mismo, con la finalidad de probar la posesión de la razón en sus exposiciones (Pang et al., 1996). Esta colección de documentos se caracteriza por su estructura descuidada y por un tipo de redacción que denota haber sido elaborado de forma ansiosa, incluyendo notas en los márgenes de las páginas; su documentación ha sido descrita como “extremadamente anotada” y con “discurso laberíntico”, preguntas retóricas y ultimátums (Mullen y Lester, 2006). En sus documentos también se aprecia una cantidad excesiva de

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

números, signos de exclamación e interrogación, énfasis gramaticales indebidos, subrayados y palabras escritas en mayúsculas. A menudo, se refiere a él mismo utilizando terminología jurídica en tercera persona, como por ejemplo “el acusado” (Kraepelin, 1917). Por su parte, Freckleton (1988) describe la presencia en sus documentos de marcaciones con tintas de colores para enfatizar, y añade la existencia en ellos de recortes y citas de periódicos. Destaca también el uso de asteriscos y de mayúsculas para expresiones que reflejan ira o frustración.

Puede llegar a perder sus bienes o descuidar sus intereses y responsabilidades en aras de conseguir el éxito de su queja (Pang et al., 1996; Hoche et al., 1999).

Busca pruebas de la mala intención de los demás, carece de comprensión de su conducta, es egoísta (Arnaud, 1903) y no se reconoce en su exageración; por el contrario, considera que se queja poco (Hoche et al., 1999). Presenta una constante persistencia y una desproporcionada inversión de tiempo y recursos en quejas que crecen desde asuntos cotidianos hasta situaciones “grandiosas”. Esta búsqueda requiere de disculpas, reparación y compensación por parte de sus ofensores (Parliament of Victoria, 2008; Ungvari y Holloko, 1993).

Es común que, en los tribunales, la persona querulante discuta con su propio abogado, lo que le acaba induciendo a representarse a sí misma (Lévy, 2014b). Los motivos son diversos, y pueden deberse tanto a discrepancias sobre el caso como al pago de los honorarios, aduciendo que los abogados se rigen por las normas de los tribunales y no son capaces expresar sus demandas con suficiente convicción como para satisfacerlo. Encuentra adictiva la emocionalidad y conflictividad de las acciones legales en los tribunales, y sus necesidades están más cerca de ser satisfechas cuando tiene la oportunidad de

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

vindicar y vengarse por comunicación directa con el tribunal. Por ello, suele llevar a cabo quejas de negligencia y exige acciones disciplinarias contra su antiguo abogado, que suelen acompañarse de un pleito por el impago de los honorarios (Lester, 2017; Commonwealth Ombudsman, 2009).

A pesar de proyectar una gran impresión de competencia, acabará normalmente abrumado y desorganizado, y como resultado invertirá una gran cantidad de tiempo en sus quejas, justificando por qué se queda fuera de plazo para iniciar acciones o presentar documentos (Lester, 2017).

A menudo, el objetivo original de sus quejas cambia, llegando a sustituirlo por los procesos legales o las personalidades particulares del mundo legal, lo que da lugar a la percepción y posterior convencimiento de la existencia de conspiraciones que involucran a magistrados, jueces, policías y otras figuras de autoridad (Lester, 2017).

Lester (2017) postula que, aunque pueda parecerlo, la característica definitoria y distintiva más destacable de la persona querulante no es la creencia de haber sido dañada, ni su búsqueda de la reparación y la justicia, puesto que este hecho es común en todos aquellos individuos que se conocen como querellantes. Dicha característica tampoco sería la persistencia en las quejas, ya que esta última también se encuentra en los llamados “Activistas sociales”. Por lo que, para distinguir entre la queja de la persona querulante y una queja que entrase dentro de los parámetros “normales”, Lester propone 5 cualidades a analizar con respecto a la conducta de la queja:

- Proporcionalidad: La existencia o no de equilibrio entre el esfuerzo realizado en todas sus modalidades y la pérdida o ganancia potenciales.
- Foco: El número de quejas o denuncias adicionales que aparecen durante el proceso de la búsqueda de justicia.
- Valuación: El grado de importancia otorgado a la “Solución perfecta”.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- **Victimización:** El grado en que la queja se ha desarrollado hasta convertirse en una queja formal, y cómo se han agrupado un conjunto de quejas pasadas con las nuevas, así como el nivel de personalización atribuida a dichas quejas.
- **Vindicación:** Grado en que la resolución cobra tal importancia que valida la vida pasada, logros y fracasos de la persona querulante.
- **Emoción**

Anteriormente se ha descrito el modelo cognitivo de Trower et al. (1988), el cual propone que existen relaciones específicas y predecibles entre las creencias de la persona querulante y el tipo de emociones que experimenta. En dichos casos, los tres enlaces cognitivo-emotivos primarios son la ansiedad, la tristeza y la ira. Como ejemplo, las creencias sobre la infracción de derechos y evaluaciones negativas del yo se enlazan con sentimientos de ira (Commonwealth Ombudsman, 2009; Lévy, 2014a) y agresión. La expresión de las mismas se debe a las creencias sobre su propia situación, las amenazas a su condición, y la búsqueda de venganza (Lester, 2017).

La persona querulante cuenta con una personalidad premórbida que, unida a un suceso desencadenante, genera sentimientos de injusticia y un incontrolable deseo de corregir aquello que considera que está mal o es injusto con respecto a él mismo (Pang et al., 1996). Se siente oprimido (Stålström, 1980), engañado (Ungvari y Hollokoi, 1993) y frustrado (Lévy, 2014b), lo que le induce a una interminable búsqueda de la reparación.

Presenta sentimientos de injusticia personales que se generalizan y conectan con las injusticias sociales, por lo que no solo reivindica por su causa, sino que expresa opiniones fanáticas de distinta índole incluso de manera premórbida (Stålström, 1980). Este conjunto de intensas emociones puede

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

llevarle a sentir embotamiento afectivo e incapacidad emocional (Lester, 2017).

Se le describe como un individuo temperamental, reactivo y obstinado (Stålström, 1980; Pang et al., 1996), con un “orgullo extraordinario”, altos niveles de egoísmo y una completa falta de sentimientos morales (Arnaud, 1903). Kolle (1931) definió sus estados emocionales como temperamento hipomaniaco o hipertímico, situándose en la línea de diversos autores que destacan la fuerte excitación, alta sensibilidad, tensión emocional y euforia que la Querulancia trae consigo (Pang et al., 1996).

Ungvari y Hollokoi (1993) puntualizan que la persona querulante no presenta características o evidencias de trastornos del estado de ánimo, pero se describen y destacan sentimientos de preocupación, angustia y malestar causados por el motivo de la queja, que le empujan a iniciar una búsqueda de compensación que provoca daños colaterales a otros componentes de su vida. Esta búsqueda le genera ira, resentimiento y agresividad (Lévy, 2014b; Lester, 2017). Sin embargo, a la par que siente insatisfacción con otras personas, agencias, el gobierno o la vida en su conjunto, experimenta placer por las actividades asociadas con el proceso de las quejas y denuncias y el contacto social que supone (Commonwealth Ombudsman, 2009).

Las Teorías Psicodinámicas defienden que en el desarrollo de las personas querulantes existen influencias vitales que los conducen hacia la Querulancia. Un aspecto a destacar son las influencias en la niñez temprana, pues proponen la presencia de apegos emocionales perturbados y familias emocionalmente frías y distantes, dado el temperamento que diferencia a la persona querulante del resto (von der Heydt, 1952; von Dietrich, 1968; Pang et al., 1996).

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- Definición de la persona querulante desde su dimensión básica

Se puede describir un perfil en el que las dimensiones cognitiva, conductual y emocional se entrelazan entre sí y se retroalimentan, dando lugar a una Querulancia cada vez más acusada en los individuos que la sufren.

Aunque las definiciones expuestas por diferentes autores incluyen características diversas y concretar una definición resulta complejo, la Querulancia se puede entender como aquel patrón de comportamiento caracterizado por la búsqueda persistente por parte de la persona, encaminada a conseguir el resarcimiento personal frente a su percepción de haber sufrido un agravio; esta búsqueda se basará en su propia idea de justicia. La base cognitiva de la persona querulante es la idea sobrevalorada de haber sido tratada injustamente. Dicha idea domina la mayoría de los ámbitos de su vida, lo que puede provocar un deterioro significativo en áreas diferentes a las del agravio percibido (personal, social, familiar, laboral). A nivel comportamental, realiza acciones para la consecución de justicia sin importarle las consecuencias o costes. A ello se le suma que carece de conciencia de problema.

Los aspectos que definen a la persona querulante, y que ofrecen los criterios para evaluarlo, son:

- Siente que han atentado contra ella de forma injusta, no siendo consciente de ejecutar acciones exageradas con respecto a la situación vivida. Manifiesta una motivación intrínseca y su comportamiento viene provocado por su sentimiento de injusticia.
- En la mayoría de los casos existe un hecho desencadenante que marca el inicio de una espiral creciente de actos anormales en la búsqueda de su idea de justicia. Además, entiende que se subestima el perjuicio recibido.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- Focaliza su existencia en la búsqueda de un objetivo de justicia que perjudica varios aspectos de su vida. La injusticia percibida bloquea el resto de áreas vitales, pero no tienen por qué crecer nuevas injusticias en estas áreas.
- En lo referente al cumplimiento de las reglas, es rígida con los demás, y juzga fácilmente el comportamiento ajeno, teniendo el propio como ideal.
- Considera el agravio sufrido como un atentado contra su dignidad, partiendo de una afectación emocional plenamente subjetiva.
- Intenta constantemente recabar pruebas de que los demás obstaculizan su procedimiento de búsqueda de justicia (por ejemplo: los jueces le esconden pruebas).
- Con el paso del tiempo aumenta su desconfianza y suele desarrollar reacciones, en cierta medida violentas, hacia los que considera el foco culpable de la injusticia vivida.
- La alteración que padece se basa en una idea de injusticia inicial que se va ampliando. Como factor diferencial con las personas paranoides, en su caso aparecen nuevos círculos de la idea delirante, desarrollando las ideas persecutorias al margen del motivo inicial.
- El éxito de sus reclamaciones no se traduce en una sensación de resarcimiento personal, por lo que no se produce un cese de las ideas de reivindicación. Varios estudios muestran que se produce el efecto contrario, interpretando cualquier resultado como una derrota. Puede incluso aumentar el nivel de violencia, pasando fácilmente de la queja al ataque.
- Entre la documentación presentada en sus denuncias se encuentra un gran número de documentos innecesarios, en los que aparecen señalados y subrayados de forma tediosa fragmentos que considera relevantes. Presenta

testimonios dispersos y describe los agravios con una minuciosidad pedante.

En ocasiones solicita al profesional que lo evalúa una copia de sus notas.

- Busca respuestas que el sistema judicial no puede ofrecer. En la base de su búsqueda de justicia se encuentra una necesidad de venganza y reivindicación.
- Su percepción de justicia es desproporcionada, convirtiendo la consecución de su meta en un placer exaltado.
- Dado que la consecución de justicia actúa como la base de su existencia, el resto de áreas de su vida quedan desatendidas. En el caso del área laboral, suele acumular varios despidos y rechazar empleos, mientras que la social se ve afectada al saturar sus relaciones con sus quejas.

6.1.2. Investigaciones y tipologías

Una vez establecida la sintomatología que define la Querulancia desde distintas herramientas y en diferentes momentos cabe definir, desde un nivel más práctico, cuáles son las tipologías que una persona querulante puede presentar. Estas varían en función del grado de afectación, el tipo de pensamiento y las conductas que lleva a cabo. Se han utilizado una gran variedad de términos descriptivos para hacer referencia a un grupo de personas inusualmente persistentes en su litigio (querulantes litigantes, paranoides querulantes, delirios de reivindicación, efecto Drácula, neurosis de renta, sinistrosis, etc.). El criterio diferenciador consiste en la ubicación de su origen en el ámbito del Derecho o de la Psicología (Rowlands, 1988; Mullen y Lester, 2006).

La primera clasificación fue obra de von der Heydt (1952) a raíz del estudio de 34 pacientes querulantes, que resultó en la siguiente clasificación diagnóstico-descriptiva:

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- Normal. Ante una injusticia sufrida, reacciona iniciando una búsqueda de justicia que le provoca malestar y se subsana en el momento en que el motivo de la queja desaparece. No presenta alteración mental de personalidad o psicosis.
- Oportunista. Se caracteriza por la búsqueda de su interés personal, que puede ir acompañada de un trastorno de la personalidad con rasgos antisociales; su Querulancia consiste en obtener una compensación económica, la evitación de un castigo o una ventaja laboral.
- Justicia. La persona perteneciente a este perfil puede confundirse con los que forman parte del “Normal”, con la diferencia de que busca la justicia en sí misma. En el proceso entra en una espiral de denuncias que puede durar años, involucrando a entidades que en origen no estaban vinculadas al suceso, y alejando cada vez más la lucha por la justicia de la injusticia original. Presenta grandes cantidades de quejas por escrito, contraacusaciones y justificaciones. Puede llegar a ser crecientemente insultante, violento y ofensivo. La búsqueda de la reparación se torna el foco de su vida, olvidándose de otras áreas importantes (familia, amigos, trabajo).
- Conyugal. Presenta un trastorno de personalidad que incluye la imperiosa necesidad de estar en lo cierto constantemente, cuyo origen se encuentra en una falta de armonía marital acompañada de procedimientos legales.
- Trastorno de personalidad irritable y desagradable. Se describe como pendenciero crónico con una abrumadora necesidad de tener la razón constantemente. A lo largo de su historia vital ha luchado contra muchas personas, hechos o entidades, pero raramente acude al juzgado y no genera gran cantidad de documentación.
- Secundario a la psicosis. La queja surge a raíz de una psicosis endógena (afectiva o esquizofrénica), con lo que revertirla conlleva su desaparición.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Von der Heydt (1952) coincide con Kraepelin en sus afirmaciones de que la idea sobrevalorada es el núcleo de la paranoia querulante. Afirma que el perfil “Justicia” representa las paranoias querulantes, término acuñado por Kraepelin en 1904, y defiende que sus síntomas neuróticos se relacionan íntimamente con su carácter, por lo cual utiliza el término “neurosis de carácter”. Von der Heydt (1952) propone a este perfil como la auténtica persona querulante, sostiene que la Querulancia se origina en una tendencia interna e innata a la misma y se basa en una injusticia real.

Von Dietrich (1968) y Caduff (1995) utilizan la clasificación que propone von der Heydt en sus investigaciones. Sin embargo, otros investigadores han encontrado dificultades para mantener estas categorías; entre ellos destaca Rowlands (1988), quien, tras entrevistar a un grupo de litigantes temerarios, afirma: “la psicopatología de los síntomas se entremezcla, y es difícil separar las ideas sobrevaloradas de los delirios” (p.318).

Además, intenta categorizar a la persona querulante en:

- Paranoia querulante: corresponde con el desarrollo anormal en una disposición psicopática que propone Kraepelin (1904).
- Paranoia: corresponde con el trastorno delirante.
- Personalidades paranoides.
- Esquizofrenia.

Lester (2017) propone una clasificación en la que distingue entre querulante y querulante mórbido, basándose en el bagaje histórico del concepto:

- Querulante: este término hace referencia tanto a un comportamiento como a aquellas personas que lo manifiestan. Este comportamiento se asocia con quejas persistentes sin ninguna supuesta referencia a la etiología, morbilidad

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

o proceso. Puede tener su origen en una gran variedad de factores, y manifestarse de distintas e inagotables formas.

- **Querulante mórbido:** este término hace referencia a aquel grupo de individuos cuyo comportamiento querulante se centra en la búsqueda constante de reparación para un daño o injusticia, real o imaginario, mediante quejas, reclamaciones, denuncias a las autoridades y, en ocasiones, litigios. Estas conductas tienen consecuencias negativas para ellos mismos u otras personas. El querulante mórbido cuenta con una característica definitoria clave: la creencia de que ha sido ofendido y la consecuente búsqueda persistente de compensación.

Ésta última tipología es descrita en profundidad por Mullen y Lester (2006), haciendo referencia a aquel grupo de individuos cuyos comportamientos y actitudes querulantes acarrear consecuencias negativas para ellos mismos u otras personas. La creencia de haber sido ofendido y su consecuente búsqueda de compensación es la característica externa más clara que define a la persona querulante mórbida.

Tal es su preocupación por el motivo de la queja y tan insistente e intensa la búsqueda de compensación, que genera daños colaterales a otros aspectos de su vida. Estos pueden ser tan variables como la estabilidad económica, las relaciones sociales y familiares y el empleo. Pero el impacto negativo no se centra únicamente en el entorno cercano, sino que también puede causar malestar a distintas personas u organizaciones, puesto que sus conductas, solicitudes y búsquedas de redención pueden llegar a extremos agresivos (Mullen y Lester, 2006).

Mullen y Lester (2006) hace uso del término “querulante mórbido” en lugar de “paranoia querulante” debido a las significativas modificaciones que han sufrido los criterios que definen la esquizofrenia y de ahí la paranoia en el

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

transcurso de la historia. En sus estudios pretende formar y definir grupos centrándose en el concepto de paranoia querulante, y descubre que sus límites van de la mano de los “perverse gamblers”, activistas y reformistas, de los trastornos de la personalidad y de otros susceptibles de ser diagnosticados como trastornos del espectro esquizofrénico.

Cabe añadir a las investigaciones realizadas, a fin de concretar las características de la persona querulante, los tres criterios diagnósticos que Lester (2017) propone para la Querulancia:

- Peticiones persistentes e implacables a agencias gubernamentales y no gubernamentales, así como a los tribunales, con pronóstico de propagación de las quejas.
- Convencimiento de haber sido víctima de una injusticia, pérdida o daño, la cual domina su vida mental. Estas creencias presentan una duración de más de 6 meses.
- El comportamiento resultante de estas creencias tiene como objetivo la obtención de una compensación, reparación, reivindicación o venganza. Esta búsqueda se prolonga en el tiempo.

En el tiempo que dura la búsqueda, la persona querulante descuida una o más de las principales áreas de funcionamiento, como la gestión económica, el trabajo, la interpersonal o las relaciones. Además del daño causado a sí misma, genera estrés a los individuos y organizaciones con quien interactúa, o sus representantes.

Dentro del espectro de la Querulancia existe una tipología de persona querulante denominada querulante hipocondríaco. Describe un tipo de persona que se queja de manera persistente e interpone demandas a las autoridades, en base a una preocupación derivada de la creencia errónea de que padece síntomas somáticos, que pueden haber sido el resultado de distintas fuentes (Lester, 2017):

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- Una enfermedad no reconocida o aceptada por la ciencia médica actual.
- Una enfermedad reconocida y aceptada pero que no ha sido diagnosticada por los profesionales de la medicina que lo han atendido.
- Una enfermedad reconocida y la presencia o ausencia de tratamiento médico.
- Una enfermedad o lesión originada por su trabajo o causada por la negligencia de otro médico.

Las acusaciones iniciales se dirigen al doctor que le trata, a sus empleados o a la persona supuestamente negligente, y evolucionan en quejas contra las compañías de seguros.

Aunque esta variante de la persona querulante cuenta con características muy definidas, no se identifica a ningún sujeto que encaje en esta descripción en las investigaciones de Rowlands (1988) y Ungvari (1995). Por otro lado, tanto Refsum (1983) como Winokur (1977), centrados en el estudio de la psicosis paranoica y los trastornos delirantes respectivamente, encuentran un grupo de pacientes que presentan características hipocondríacas y otro grupo que muestra rasgos litigantes, pero no se hallan pacientes con ambas características simultáneas.

Johanson (1964), en el estudio que lleva por nombre “Mild Paranoia”, encontró 8 casos de personas querulantes. Una de ellas poseía lo que la autora describió como “ideas grotescas” acerca de los resultados de un reconocimiento médico, pero sin especificar si contaba o no con una naturaleza hipocondríaca.

Por otro lado, D’Orban (1985) presenta el historial médico de una persona querulante diagnosticada con esquizofrenia paranoide y trastorno hipocondríaco. Esta persona presenta en su historia atenciones médicas sucesivas de varios doctores a causa de las quejas que les presentaba, llegando incluso a interponer denuncias ante los tribunales antes de ser limitada en estas acciones.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Kraepelin (1904), Kollé (1931) o von der Heydt (1952) no apuntan cifras significativas de casos que incluyan creencias hipocondríacas erróneas.

Entre la escasa literatura en que se menciona el concepto de persona querulante hipocondríaca destaca un artículo de 1988 de Opjordsmoen, en el cual se estudian los registros realizados a 301 pacientes con psicosis y trastornos hipocondríacos primarios en el entorno de la Clínica Psiquiátrica de la Universidad de Oslo. Se encuentra que 180 de estas personas fueron estudiadas, pero no se especifica si existen comportamientos litigantes o querulantes.

Únicamente se encuentra un artículo específico sobre la persona querulante hipocondríaca: “Hypochondriacs who sue: Causes and correlates of somatoform disorders”, por Christopher Layne et al. (1997). Sin embargo, no presenta una cuantificación o descripción adecuada de los comportamientos querulantes o litigantes, por lo que la dificultad de relacionar sus resultados con el querulante mórbido se torna en imposibilidad.

Una vez mostrada la dificultad en hallar estudios que aporten información sobre la persona querulante hipocondríaca, se describe, a modo de ejemplo, un caso de litigante temerario en Victoria. El sujeto se dañó una pierna durante su horario laboral y reclamó la indemnización pertinente. Es entonces cuando aparece la queja inicial, pues cree haber recibido una indemnización inadecuada. Inicialmente carga contra su empleador y su compañía aseguradora, pero más adelante centra sus denuncias y acciones en el médico que le trata y en otras personas y entidades (Supreme Court of Victoria, 1997). Las secuelas provocadas por este tipo de accidentes compensables son denominadas de distintas formas, siendo las más conocidas: neurosis social, neurosis litigante y neurosis de indemnización (Mendelson, 1995). Dichos términos hacen referencia a personas que han sufrido daños personales en circunstancias que provocan el litigio. Presentan un conjunto de síntomas emocionales y físicos que no tienen

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

explicación según los resultados de los reconocimientos médicos o las investigaciones forenses (Mendelson, 1985). Esta cuestión camina entre las áreas de la Medicina, la Psicología y el Derecho Laboral, así como las teorías de responsabilidad social y expectativas sociales (Weighill, 1983). La conocida neurosis de indemnización no suele considerarse hoy en día como una identidad de diagnóstico, por lo que los individuos que en ella se engloban han sido incluidos mayoritariamente dentro de los trastornos de dolor somatoforme, trastornos de estrés post traumático, trastornos fácticos y simuladores (Mendelson, 1985; Weighill, 1983; Hyler et al., 1988). En la revisión de la literatura dedicada a la neurosis de indemnización no se hallan referencias a la persona querulante ni al uso del diagnóstico de la paranoia querulante (Weighill, 1983; Mendelson, 1985). Se encuentran estudios de alta relevancia que evalúan los síntomas y la empleabilidad antes y después de los litigios; sin embargo, no existen investigaciones que evalúen o describan el desarrollo de toda una lluvia de litigios, como es esperable en casos de Querulancia (Mendelson, 1995). Se destacan los resultados de un estudio concreto que demuestra que la catalogación a los pacientes (por parte de sus cuidadores) con neurosis de litigios no encuentra correlación con la participación real en una demanda por invalidez ni en acciones legales (Allanz y Vannotti, 1998).

Este conjunto de hechos, junto con la carencia general de cuantificación y descripción del comportamiento litigante en los textos sobre la neurosis de indemnización hace difícil relacionar los comportamientos típicos de ella con los de la Querulancia.

Ciertos artículos afirman la existencia de factores psicológicos que contribuyen al desarrollo de la neurosis de indemnización, tales como un sentido de la justicia distorsionado y un estatus de víctima (Bellamy, 1997). Este hecho, común con la Querulancia, pone de manifiesto que la investigación de ambos fenómenos sigue una misma dirección.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Desde el Derecho se describen tres grandes tipos de persona querulante:

- Querellante inusualmente persistente. Persigue la compensación de su agravio dentro de los sistemas paralelos de justicia (Oficinas del Consumidor, etc.).
- Litigante temerario. Se caracteriza por perseguir la compensación de su agravio mayoritariamente dentro de los sistemas de justicia (Rowlands, 1988).

En algunos países se han aplicado sanciones tanto a nivel civil como penal contra las personas querulantes en aras de delimitar el consumo de recursos públicos. Los tribunales gozan de la potestad de prevenir acciones legales siempre que una acusación se considere infundada.

Una de las características típicas del litigante temerario consiste en encontrar adictivas las acciones realizadas en los tribunales; además, estas acciones son el medio a través del que conseguir la máxima expresión de sus necesidades. En los tribunales desarrolla lo que Goldstein (1995) denomina hipercompetencia.

- Demandante extraordinariamente persistente. Realiza la búsqueda de la justicia a través de peticiones a gente importante, como, por ejemplo, políticos.

6.1.3. Diagnóstico diferencial

En las diferentes investigaciones se encuentran alteraciones mentales que comparten parte de la sintomatología con la Querulancia. El siguiente apartado describe aquellos trastornos que delimitan el diagnóstico diferencial.

- Simulación

Según los criterios del DSM-5, la característica fundamental de la persona simuladora consiste en la representación de síntomas físicos o psicológicos falsos o muy exagerados, motivados por incentivos externos. Los criterios a evaluar para diferenciarlo de la persona querulante son:

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- No siente los síntomas, sino que los finge. Generalmente busca algo secundario o posee una motivación extrínseca.
- El perjuicio que dice haber sufrido pocas veces tiene una base real o tan grave como quiere mostrar. A diferencia de los otros dos tipos (Querulancia y paranoia clásica), la persona simuladora no percibe un complot en su contra y realiza una búsqueda consciente para obtener algún beneficio.
- No se autoelige justiciera y por ello no existe un interés por castigar a los culpables, sino que busca únicamente sus propias ganancias.
- La sintomatología que dice tener remite con la consecución de los beneficios buscados, cesando a su vez las ideas de reivindicación.
- Se informa sobre los síntomas que quiere mostrar, exponiendo características clínicas superficiales. La persona querulante expone, dentro de la información que ha buscado, testimonios dispersos.
- Tiene un control voluntario de su situación.
- Generalmente, incumple el tratamiento que se le ha prescrito, dado que no padece ninguna afección, y solo presenta cooperación mientras entiende que puede obtener alguna ganancia.

Existen a su vez criterios compartidos por la persona simuladora y la querulante:

- Presenta una actitud desproporcionada a fin de conseguir sus objetivos.
 - Durante su búsqueda (ganancias o justicia, según el caso) rechaza empleos, aun cuando no estén relacionados con su afección.
- Paranoia clásica

El presente punto se refiere al concepto paranoide, como diagnóstico diferencial a la Querulancia, en su sentido amplio.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Kraepelin (1910), en sus investigaciones sobre Querulancia, separa la paranoia querulante de otros tipos de paranoia, considerando que sus diferencias psicógenas presentan características propias que se alejan de otros tipos de paranoia. Kolle (1931), siguiendo la línea de Kraepelin, concluye que las personas diagnosticadas de paranoia querulante se muestran como pendencieros neuróticos, encuadrándose en el espectro de personas psicopáticas. Por el contrario, el resto de tipologías de paranoia encajan en el espectro de personas psicóticas. Los investigadores franceses Serieux y Capgras (1909) segregan de la paranoia a un grupo de personas que consideran diferentes en sus estudios, y a las que clasifican bajo el término de delirante vindicativo, que comparte criterios diagnósticos con el querulante paranoide de Kraepelin. Apuntan la presencia en estas personas de un único pensamiento incesante intensificado por oposición que predomina sobre otras actividades mentales.

De las investigaciones sobre el concepto se concluye que la persona querulante presenta la idea sobrevalorada de que ella misma o alguien cercano está siendo perjudicada de alguna forma. Los criterios diferenciadores de la persona paranoide con respecto a la querulante son:

- Siente los síntomas o afectación, pero carece de motivación.
- La reacción general frente al perjuicio es de evitación/huida. La persona querulante tiene la necesidad de confrontar y vengar el agravio percibido.
- No suele sentir una afectación a su dignidad, sino una ofensa a su integridad física o psicológica en sentido amplio. La persona querulante sí presenta afectación en los tres niveles: dignidad, afectación física y afectación psicológica.
- Se basa en delirios o alucinaciones. La persona querulante, en ideas sobrevaloradas.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- Identifica cualquier obstáculo como una conspiración. La persona querulante hace de su meta un placer exaltado.
- Tiene una percepción errónea de la realidad. Las creencias de la persona querulante no surgen de una falta de entendimiento de un suceso ni de una percepción errónea de la realidad, sino que presenta un detallado y aparente registro lógico del origen de sus perjuicios y del progreso de la búsqueda de justicia.

Existen a su vez criterios compartidos por la persona paranoide y la querulante:

- Presenta una búsqueda de pruebas constante para ratificar su delirio. Con el paso del tiempo suele aumentar su desconfianza.
- A medida que avanzan los delirios, aparecen nuevos círculos de ideas delirantes o ideas sobrevaloradas. El motivo original se queda al margen mientras se desarrollan otras ideas persecutorias.

- Cuadro comparativo

La Tabla 9 refleja las diferencias entre las personas “normalizada”, “querulante”, “simuladora” y “paranoide”:

Tabla 9

Cuadro resumen diagnóstico diferencial

	Normalizada	Querulante	Simuladora	Paranoide
Síntomas	Busca resarcimiento	Los siente	Los finge	Los siente
Actitud frente conflicto	Acudir sistema judicial	Interés por castigar culpables	No interés por castigar culpables	Miedo

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

	Normalizada	Querulante	Simuladora	Paranoide
Afectación áreas de vida	Depende agravio	Todas afectadas	Centrada búsqueda beneficio	Afectación del foco del delirio
Estilos de afrontamiento	Según individuo	Confrontación	Modela su conducta	Huida
Resultados conflicto	Basados en el perjuicio sufrido	Cualquier resultado es una derrota	Búsqueda de ganancias	Aparecen nuevos círculos de ideas delirantes
Perjuicio	Basado en injusticia real	Con base real. Sí vive como complot	Sin base real. No vive como complot	Sin base real. Sí vive como complot
Evolución	Según individuo	Aumenta desconfianza	Cese al conseguir objetivos	Aumenta desconfianza
Testimonio	Declaración del agravio	Pedante-disperso	Conocimientos sobre síntomas	Basado en sus delirios
Objetivo final	Defender sus derechos	Venganza y reivindicación	Beneficios	Escapa a la persona
Conciencia problema	Sí	No	No tiene problema	No
Cognición base	Según individuo	Ideas sobrevaloradas	Ganancias secundarias	Delirios-alucinaciones
Motivación	Defender sus derechos	Intrínseca	Extrínseca	No motivación

6.2. La Querulancia a través de sus variables

A causa de sus características distintivas el concepto de Querulancia se desarrolla principalmente en el ámbito jurídico, concretándose su presencia desde una perspectiva psicológica. La persona querulante posee particularidades que la convierten en víctima y victimario a un tiempo.

6.2.1. Análisis de variables en la Querulancia

La descripción de un conjunto de condiciones adicionales a las dimensiones básicas (cognición, conducta, emoción) previamente analizadas permite generar un perfil tipo de la persona querulante, en el que destacan las variables o características más comunes dentro del grupo de la Querulancia. Se analizan estudios que profundizan en la incidencia, el sexo, la edad, el funcionamiento premórbido, la personalidad, la etiología y experiencias pasadas.

- Incidencia

Varios autores han buscado aislar y describir el tipo de Querulancia mórbida primaria. En el análisis de sus resultados se descubre una gran diversidad en sus métodos de investigación y sus criterios de inclusión, lo que obliga a observar los datos obtenidos con reservas.

Las investigaciones que valoran la incidencia de la Querulancia se pueden clasificar en cuatro grupos, utilizando como diferencial el tipo de muestra seleccionada.

Dentro del primer grupo de investigaciones se hallan aquellas que valoran, de manera retrospectiva, los historiales médicos de pacientes admitidos en una institución psiquiátrica. De este grupo de investigaciones se extraen los siguientes datos:

- Estudio 1: existe una tasa de paranoia querulante del 0,02 %, contando con una tasa de paranoia del 0,1 % (Winokur, 1977).
- Estudio 2: en las clínicas de Kraepelin, de un total de 30 000 individuos se da con 13 casos diagnosticados de paranoia querulante, lo que implica una tasa del 0,04 % (Kolle, 1931).

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

- Estudio 3: se encuentra una tasa del 0,9 % de individuos diagnosticados con paranoia querulante, mientras que la tasa de paranoia es del 6 % (Johanson, 1964).

El segundo grupo lo componen investigadores que valoran únicamente los historiales médicos de pacientes que padecen psicosis funcional. Según los resultados obtenidos, de todos los pacientes admitidos aquejados de psicosis funcional, la tasa de paranoia querulante es:

- Estudio 1: 0,15 % de prevalencia (Caduff, 1995).
- Estudio 2: 0,2 % de prevalencia, habiendo una tasa del 3,5% en paranoia (Refsum, 1983).
- Estudio 3: 0,7 % de prevalencia (Astrup, 1984).

El tercer estudio se basa en la valoración de derivaciones de personas a ambulatorios psiquiátricos en Hong Kong durante un año. Se trata de la única de las investigaciones que posee carácter prospectivo. Se resuelve que, de una población de 1551 individuos, un 0,2 % padece paranoia querulante (Pang et al., 1996).

En último lugar se detallan los estudios que excluyen a los pacientes afectados de embotamiento afectivo, trastornos de pensamiento y alucinaciones, en cuyos resultados se aprecia una reducción de las tasas de Querulancia mórbida primaria:

- Estudio 1: 0,02 % (Winokur, 1977).
 - Estudio 2: 0,15 % de pacientes psicóticos hospitalizados (Caduff, 1995).
 - Estudio 3: 0,04 % (Kolle, 1931).
 - Estudio 4: 0,2 % de pacientes externos (Pang et al., 1996).
- Edad

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Existe unanimidad en cuanto a los hallazgos relativos a la edad de la persona querulante, puesto que la mayoría desarrolla su Querulancia entre los 30 y los 50 años. Las investigaciones de Astrup (1984) demuestran que existe un periodo de tiempo importante entre el comienzo y su primera manifestación. En el 70 % de los casos las personas sufren trastornos durante un periodo de 1 a 5 años antes de la primera manifestación de Querulancia, mientras que en el 30 % restante este periodo se extiende entre 5 y 10 años (Astrup, 1984).

- **Sexo**

A través de los estudios iniciales, sobre una población involuntaria y a menudo forense, se determina que entre el 70 y el 80 % de los casos tienen como persona querulante a un varón. Dichos datos son respaldados por von der Heydt y Caduff (Kraepelin, 1904; von Krafft-Ebbing, 1905; Kolle, 1931; von der Heydt, 1952; Caduff, 1995).

Este porcentaje es inferior en los estudios de Astrup (1984), quien reduce el número de varones al 50 %. Según Johanson (1964), este dato aumenta al 60 % (cuenta con pacientes voluntarios y no forenses), no llegando a igualar a los estudios de Kraepelin (1904), von Krafft-Ebbing (1905) y Kolle (1931).

- **Funcionamiento premórbido**

Los principales estudios de Kolle (1931), von der Heydt (1952) y Caduff (1995) describen a la persona querulante como el hijo mayor de una familia de clase media, con una buena educación y unos niveles de empleo de clase media-alta. Posee un autoconcepto positivo, y se describe como un individuo competente.

Winokur (1977) sostiene que un 76 % cuenta con un historial laboral satisfactorio; Kolle (1931) aporta que el 63 % está casado, el 16 %, divorciado y el 16 % nunca se ha casado. Astrup (1984) concluye que el porcentaje de

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

matrimonios es más bajo (33 % casados, 18 % divorciados y 45 % nunca se ha casado).

- Personalidad premórbida

Se puede encontrar consistencia entre las distintas investigaciones con respecto a los tipos de personalidad más propensos a desarrollar Querulancia (Berrios y Porter, 1995).

Kolle (1931) encontró tres tipos principales de personalidad premórbida:

- Hipertímico (39 %): denominado por Schneider (1958) como “psicópata hipertímico”, se define como enérgico, ocupado, inquieto, irritable, con sentido del humor y sociable; posee una elevada autoestima y es sensible al desprecio. El propio Schneider (1958) lo denomina como “pseudoquerulante”, ya que, a pesar de tener la tendencia a la discusión y la queja, puede ser calmado fácilmente (Kolle, 1931; Schneider, 1958).
- Fanático (12 %): denominado por Schneider (1958) como “psicópata fanático”, posee ideas sobrevaloradas que es capaz de mantener de manera firme y combativa (Kolle, 1931; Schneider, 1958). Descrito como tenaz, testarudo y agresivo de una forma desinhibida, cree fervientemente que siempre tiene la razón. Puede llegar a mostrar ciertas excentricidades en sus maneras, comportamientos y forma de vestir o hablar. De acuerdo con Kretschmer, es sensible, vulnerable y poseedor de sentimientos de inferioridad. Además, al sufrir una pérdida comienza una reacción expansiva y se vuelve energético, arrogante y seguro de sí mismo (Hirsch y Shepherd, 1974).
- Desafiante (27 %): Se describe como una persona que va “a contracorriente”; un individuo rebelde que cuenta con grandes dificultades en presencia de cualquier tipo de autoridad y tiene antecedentes de conflictos paterno-filiales.

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Astrup (1984) y Refsum (1983) describen que aproximadamente un 75 % de las personas querulantes presenta personalidades autoafirmativas, mientras que el 30 % restante cuenta con antecedentes criminales premórbidos.

Winokur (1997) descubre que los pacientes analizados no son generalmente exigentes o inflexibles, sino que han sido crónicamente celosos y desconfiados (66 %), así como amargados (45 %).

Pons y Ortega (1988) describen a la persona querulante como un individuo con una personalidad demasiado sensible y desconfiada.

Von Dietrich (1968) observa que la persona querulante presenta una personalidad premórbida principalmente de tipo paranoide, contando con hostilidad oculta, reacciones exageradas a las amenazas y sensibilidad en cuanto a su competencia. Cuenta con un historial de relaciones disfuncionales, lo que muestra dificultad para empatizar con los demás, que deriva en su incapacidad para evaluar los intereses sociales en contraposición a los suyos. Se muestra desconfiada, propensa a provocar malentendidos y a sacar conclusiones equivocadas. La sensibilidad e inseguridad que la caracterizan requiere de defensas rígidas que eviten que haga juicios negativos sobre sí misma (debilidad, errores y fracasos por su parte) (von Dietrich, 1968).

Otros estudios la describen como una persona con rigidez premórbida, dificultad para intimar, asertividad con hipersensibilidad a las críticas y desconfianza (Mullen y Pathe, 1994; Ungvari, 1995; Pang et al., 1996; Ungvari et al., 1997). Por otro lado, Johanson (1964) expone que, de manera premórbida, presenta una alta autoestima.

La persona querulante muestra tendencias a las opiniones fanáticas en áreas como la religión, la moral o la política. Se convierte en defensora de una causa que para ella es vital, y esta fijación le crea una identidad a la que aferrarse en contraposición a las distorsiones internas que presenta (Stålström, 1980).

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

En conclusión, a la vista de los resultados obtenidos por los investigadores, es esperable que una persona querulante tienda a mostrar las siguientes características:

- Ambición.
 - Autoafirmación.
 - Egoísmo.
 - Alta pero frágil autoestima.
 - Irritabilidad.
 - Antiautoritarismo.
 - Comportamiento distante, poco empático y conflictivo en sus relaciones.
 - Desconfianza.
 - Hipersensibilidad a las amenazas.
 - Hostilidad.
 - Relaciones disfuncionales.
 - Dificultades empáticas.
 - Elevado autoconcepto y autoestima.
 - Dificultad para intimar.
- Desencadenantes

Kraepelin (1904) y otros investigadores llegan a una mejor comprensión de la Querulancia cuando ligan su origen a una personalidad premórbida subyacente y a un suceso clave o provocante. Concretamente, Hirsch y Shepherd (1974) detallan que la paranoia querulante es una reacción clave desencadenada por un único suceso específico en una personalidad predispuesta a ello. Por otro lado, Kolle (1931) descubre que hay un gran

número de sucesos significativos identificables que actúan como precedentes de la Querulancia y vienen precedidos de alteraciones graves en ciertas condiciones vitales; sus estudios arrojan un 60 % de casos en los que el individuo ha sufrido estresantes problemas legales, y un 31 % en los que ha sido despedido del trabajo. Estos resultados son respaldados por von der Heydt (1952) y Caduff (1995), quienes encuentran un alto nivel de problemas legales durante periodos previos de meses e incluso años.

Sin embargo, otros investigadores encuentran resultados más variados. Astrup (1984) descubre que en el 81 % de los casos estudiados existen factores estresantes identificables previos al comienzo; de este mismo porcentaje, un 27 % ha sufrido episodios catalogados como traumas mentales agudos. Asimismo, en un 18 % de los casos no se pudo identificar ningún suceso o factor estresante agudo. Johanson (1964) fue capaz de identificar un factor estresante ambiental relevante en el 50 % de los casos. Clérambault (1995) defiende que la persona querulante desarrolla delirios de pasión repentinos y formados en su totalidad; dado que el desarrollo del comportamiento querulante comienza en su mayoría de casos con sucesos de naturaleza jurídica, no hay datos que lo respalden.

- Etiología

Desde las primeras investigaciones de von Krafft-Ebbing (1905) se cuenta con la creencia de que todas las personas querulantes poseen la etiología subyacente de enfermedad orgánica cerebral, aunque el origen de la Querulancia sea visto como la expresión de una personalidad premórbida a la que se añaden ciertos sucesos vitales.

Kraepelin (1904), inicia sus investigaciones sobre la Querulancia basándose en la creencia de que la causa original del proceso es la demencia precoz. Sin embargo, un número significativo de personas no cuenta con los síntomas, los

procesos o el historial familiar característico de la demencia precoz o trastornos maníaco-depresivos. Uniendo dicha premisa con el estudio de los pacientes, sus personalidades y los sucesos vitales en su historial, llega a la conclusión de que este grupo tiene reacciones mórbidas incluidas en personalidades patológicas.

Por otro lado, Kolle (1931) estudia a un conjunto de personas querulantes, concluyendo que se pueden subdividir en dos grupos. El primero presenta una manifestación neurótica primaria en una personalidad psicopatológica, mientras que en el segundo la Querulancia supone una dimensión secundaria a un proceso, como una esquizofrenia. Dicha disyuntiva ha sido respaldada por la gran mayoría de investigadores posteriores.

6.2.2. Perfil tipo de la persona querulante

En cuanto a la incidencia de la Querulancia, las investigaciones se pueden clasificar en 4 grupos, dependiendo del tipo de muestra: (historiales médicos de pacientes en instituciones psiquiátricas; historiales médicos de pacientes con psicosis funcional; pacientes de instituciones psiquiátricas de Hong Kong; estudios que excluyen a los pacientes afectados de embotamiento afectivo, trastornos de pensamiento y alucinaciones). En todos los casos se aprecia una incidencia baja, no superior al 1 %.

De la revisión bibliográfica se concluye que la Querulancia suele manifestarse entre los 30 y 50 años, tras la aparición de alguna afectación mental en los 5 años anteriores al desarrollo de los síntomas. Habitualmente se trata de un varón casado, de clase media, con un nivel educativo medio/alto y una vida laboral normalizada hasta el inicio de los hechos que actuarán como desencadenantes de la Querulancia. Posee una personalidad premórbida en la que su autoconcepto es elevado y va acompañado de una autoestima alta, pero frágil. Su egoísmo, combinado con los mencionados rasgos, le convierte en una persona

CAPÍTULO 3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

ambiciosa. Se caracteriza por su hostilidad e hipersensibilidad a las amenazas, se muestra irritable y genera desconfianza en su entorno. Sus dificultades empáticas le inducen a un comportamiento distante, y le suponen un obstáculo para llegar a intimar en sus relaciones, con lo que estas se vuelven disfuncionales. En este marco, un suceso desestabilizante actuará como desencadenante de la Querulancia.

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

1. Resumen

En la comprensión íntegra de la Querulancia y la persona querulante desde el apartado de los tratamientos jurídicos y para poder delimitar su presencia en las decisiones judiciales se realizó una búsqueda de aquellas resoluciones que han marcado jurisprudencia y componen las bases de datos del CGPJ, Tirant lo Blanch y Aranzadi. Se realizó un análisis bibliográfico sistemático siguiendo el método PRISMA que abarca las diversas sentencias que permiten establecer una aproximación al constructo de la Querulancia. En dichas bases de datos se aplicaron como criterios de selección dos términos: “querulante” y “paranoia querulante”, y se acotó la búsqueda a un intervalo de 14 años comprendido entre 2007 y 2020.

Partiendo de la tendencia de la persona querulante a centrar su conducta en la queja y de su inclinación a manifestarla en el sistema de justicia, se aprecia la unión del ámbito psicológico con el jurídico. Por ello, cobra especial relevancia el análisis de la forma de gestionar las consecuencias de su comportamiento.

Mullen y Lester (2006) definen la Querulancia como:

Aquel patrón de comportamiento caracterizado por la búsqueda persistente por parte de la persona, encaminada a conseguir el resarcimiento personal frente a su percepción de haber sufrido un agravio; esta búsqueda se basará en su propia idea de justicia. Presenta la idea sobrevalorada de haber sido tratado injustamente, y dicha idea domina la mayoría de los ámbitos de su vida, lo que puede provocar un deterioro significativo de las diferentes áreas (personal, social, etc.) de su vida. (p. 334)

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Siguiendo esta definición, la justicia terapéutica en el ámbito de la Querulancia es aplicable al estudio de la legislación existente, la jurisprudencia, los recursos jurídicos disponibles y los agentes intervinientes en la gestión de esta problemática. Partiendo de esta premisa, en las siguientes líneas se realiza un estudio que aborda la Querulancia desde la justicia terapéutica con el fin de obtener datos que encuadren la situación actual y real, y permitan desarrollar propuestas adaptadas a las necesidades de bienestar de las personas querulantes y al Derecho.

El análisis de las diferentes sentencias arroja como resultado habitual de los procedimientos la conservación de la capacidad de la persona querulante en cuanto a la regencia de su persona y sus bienes, si bien es frecuentemente considerada incapaz para la iniciación de procedimientos administrativos o judiciales de cualquier tipo. Esta incapacidad parcial hace necesaria la intervención de un curador que actúe como complemento de su capacidad de obrar.

2. Objetivos de la investigación

2.1. Objetivos generales

Conocer la presencia y el tratamiento que recibe la persona querulante en el sistema de justicia mediante el análisis de la jurisprudencia.

2.2. Objetivos específicos

Mediante la búsqueda y revisión de jurisprudencia correspondiente al periodo comprendido entre 2007 y 2020 se pretende alcanzar los siguientes objetivos específicos con respecto a la Querulancia:

- Conocer las sentencias dictadas entre 2007 y 2020 que hacen un uso del término “querulante” ajustado a esta investigación.

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

- Crear un conglomerado de sentencias que recojan información válida.
- Determinar qué términos se utilizan en las sentencias para hacer referencia a la Querulancia.
- Determinar la presencia de la persona querulante a nivel judicial, clasificando las sentencias según el órgano judicial, el tipo de procedimiento, las partes actoras, el concepto utilizado para referirse a la persona querulante y el fallo.
- Determinar el rol de la persona querulante en la acción judicial (denunciado/denunciante) y la existencia y tipos de denuncias anteriores, circunstancias modificativas, declaración de incapacidad y medidas de incapacitación.
- Determinar las cualidades psicológicas de la persona querulante reflejadas en las sentencias, analizando la existencia y los tipos de comorbilidad, diagnósticos diferenciales, informes y tratamiento.
- Determinar las características con las que los agentes jurídicos definen a las personas querulantes.
- Crear un conjunto de características que describan a la persona querulante y elaborar una definición de la misma.

3. Hipótesis

Se espera encontrar escasa jurisprudencia que contenga una descripción ajustada de las características de la persona querulante, así como la aplicación de tratamientos jurídicos y psicológicos encaminados a la intervención sobre la persona querulante.

Se espera encontrar variedad en la terminología utilizada para referirse a la persona querulante.

4. Metodología y plan de trabajo

4.1. Diseño

Con objeto de recopilar la evidencia jurisprudencial en España que se ajustase a los criterios de elegibilidad preespecificados se realizó una investigación sistemática de las sentencias dictadas entre 2007 y 2020. Se utilizó la aproximación PRISMA como método explícito y sistemático para minimizar el sesgo, lo que proporcionó resultados fiables de los que extraer conclusiones. Dicha aproximación está basada en una lista de comprobación de 27 criterios (ver Anexo 2) y un diagrama de flujo de cuatro fases (Liberati et al., 2009). La mencionada lista incluye elementos esenciales para alcanzar resultados replicables y transparentes de una revisión sistemática, pudiendo identificar la jurisprudencia que incluye el tratamiento jurídico de la persona querulante para presentarla posteriormente en su totalidad en cuadros de síntesis.

Para la formulación de preguntas de investigación relevantes se utilizaron los cinco componentes del enfoque “PICOS”, donde cada letra se refiere a un componente: Población que se aborda (P), Intervenciones (I), Grupo de comparación (C), Criterio de valoración (O) y Diseño de estudio elegido (S). Se presentan a continuación estos componentes a nivel general para detallarlos posteriormente en el apartado Procedimiento:

P: Sentencias que incluyen a personas querulantes según la definición de la presente investigación.

I: Intervenciones realizadas por los revisores junto a las listas de comprobación en base a los criterios de elegibilidad, inclusión y exclusión.

C: Comparación de las sentencias que utilizan el término “querulante” como sinónimo de “normalizado, quejoso, persona simuladora, persona paranoide, persona esquizofrénica o persona hipocondríaca” con las que lo utilizan para

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

referirse a individuos que poseen las características propias de la Querulancia, según los criterios de exclusión e inclusión.

O: Resultados de las sentencias válidas en base a los criterios de valoración.

S: Revisión sistemática a través de pares independientes con una lista de comprobación partiendo de una definición y cribado previo.

En primer lugar, se diseñó una plantilla de recogida de datos (ver Anexo 3) que incluyera las variables a analizar en cada sentencia encontrada. A continuación, se seleccionaron las bases de datos de jurisprudencia a utilizar, en función de su relevancia. Se introdujo el término “querulante” en ellas, acotando la búsqueda a 5 años (2007-2011). A la vista de la escasez de sentencias válidas y de la necesidad de contar con un registro actualizado se amplió la búsqueda hasta 2020. Una vez recogidos los datos se llevó a cabo un análisis de los mismos.

4.2. Materiales

En la elaboración del Capítulo 4 se han utilizado como materiales tres bases de datos especializadas y una plantilla de recogida de datos.

Además del Cendoj¹, como órgano técnico del CGPJ, se seleccionaron dos fuentes más en base a un estudio cualitativo de editoriales académicas realizado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el CSIC y la Federación de Gremios de Editores de España², según el cual la mejor editorial sería Tirant lo

¹ El Centro de Documentación Judicial (Cendoj) es el órgano técnico del Consejo General del Poder Judicial que se encarga de la publicación oficial de la jurisprudencia, así como de las demás competencias en el ámbito de la documentación y de los servicios de gestión del conocimiento. Ofrece además servicios de apoyo e información a los miembros de la Carrera Judicial facilitándoles el acceso a todo tipo de fuentes documentales empleadas en el desarrollo de la actividad judicial.

² <http://ilia.cchs.csic.es/SPI/spi-fgee/docs/EAEV3.pdf>. Estudio realizado en 2018. Los datos se encuentran en la Tabla número 4, p.21.

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Blanch³, con un ICEE⁴ de 723, quedando Aranzadi en segundo lugar con un 712⁵. En cuanto a la clasificación de editoriales por prestigio en el área del Derecho, Aranzadi ocupa el primer puesto con un ICEE de 836, y Tirant Lo Blanch el segundo con un ICEE de 766⁶.

- Cendoj

Es un método de consulta indispensable para la realización de cualquier estudio jurídico que lleva funcionando en España más de 20 años, y cuenta con jurisprudencia actualizada de varios órganos judiciales (entre ellos, la AN y el TS) y biblioteca, además de un apartado sobre análisis jurídico. Tal y como establece el artículo 619 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, el Cendoj es un órgano técnico del CGPJ que debe seleccionar, ordenar, tratar, difundir y publicar toda la información jurídica legislativa, jurisprudencial y doctrinal. Como centro tecnológico del CGPJ, publica oficialmente la jurisprudencia de todos los Tribunales colegiados españoles y la difunde de forma universal y gratuita a través de su página web.

³ En el ranking de Derecho, el número de bibliotecas que tienen incluidos libros de la editorial Tirant lo Blanch es 107.650, de forma que la editorial ocupa la primera posición entre las 138 editoriales analizadas. El número de libros únicos publicados por Tirant y que figuran en REBIUN es 4268, situando a la editorial a la cabeza del ranking. La editorial Tirant lo Blanch se mantiene a la cabeza de los más reconocidos índices de calidad editorial, siendo la editorial jurídica mejor valorada en la clasificación SPI que realiza el grupo ILÍA del CSIC. Así, Tirant alcanza un índice ICEE según los Expertos de 31.563. Asimismo, Tirant se sitúa en el cuarto puesto de las 505 editoriales en el ranking general con un ICEE de 39.185 puntos.

<http://www.tirant.net/index.php/empresa/noticias/nottirant/704-tirant-lo-blanch-se-situa-a-la-cabeza-de-los-indices-de-calidad-editorial>.

⁴ Indicador de Calidad de Editoriales. Medido según el número de autores que son Catedráticos.

⁵ La siguiente editorial en el ranking es Síntesis con un índice de 418.

⁶ <http://ilia.cchs.csic.es/SPI/spi-fgee/docs/EAEV3.pdf>. Tabla número 16, página 44.

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

- Base de datos de Aranzadi

Es una empresa editorial con servicio integral de empresas a nivel jurídico. Entre su oferta en este campo se incluye la creación de herramientas para el correcto funcionamiento de los operadores jurídicos mundiales, entre las que destacan: la práctica legal, soluciones de investigación jurídica (Westlaw), opiniones de expertos en el ámbito del Derecho, códigos legislativos, tratados, monografías, libros, revistas (artículos, comentarios, crónicas, reseñas/texto completo, noticias, documentación administrativa, etc.) y repertorios, todos ellos dentro del ámbito de las ciencias jurídicas.

Dentro del ámbito del Derecho cuenta con títulos que versan sobre Derecho Administrativo, Derecho Civil, Derecho Financiero y Tributario, Derecho General, Derecho Laboral, Derecho Mercantil, Derecho Penal y Derecho Constitucional, entre otros.

- Base de datos de Tirant lo Blanch

Tirant lo Blanch está considerada como una de las editoriales jurídicas más prestigiosas de España. Se dedica a la edición y publicación de gran cantidad de textos legales, monografías, formularios, tratados, comentarios legislativos y libros relacionados con los estudios jurídicos. De los tres brazos que posee la empresa, es el de la editorial jurídica el que más importancia acapara, contando también con Tirant formación y Tirant tech, todos ellos sobre estudios jurídicos.

Según la propia editorial, se publica una media de 250 libros anuales distribuidos en 34 colecciones, y de más de 1.200 autores diferentes. En su origen se trataba de una editorial estrictamente jurídica, lo que hace que ese sea el campo en el que mayor trascendencia e importancia posee. No obstante, en los últimos tiempos ha abierto su campo de actuación a las Ciencias Criminológicas y la Criminalística, las Ciencias Sociales, la Economía, la

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Sociología, la Ciencia Política, las Políticas de Bienestar Social y las Humanidades.

Tirant lo Blanch cuenta con Tirant Online, una base de datos jurídica con más de tres millones de documentos distribuidos entre su biblioteca online, legislación, jurisprudencia, formularios, consultas, bibliografía, esquemas, etc.

Se confeccionó una plantilla de recogida de datos (ver Anexo 3) donde ordenar y clasificar la información relevante extraída de las sentencias para su posterior análisis, estableciendo como variables:

- N° STC:

“Resolución que decide definitivamente el pleito o causa en cualquier instancia, o recurso, o que, según las leyes procesales, debe revestir esta forma” (Real Academia Española, s.f.).

- Fecha STC

- N° Recurso:

“Medio de impugnación regulado por la norma procesal a través de la cual las partes que resulten perjudicadas por una resolución del órgano jurisdiccional pueden obtener la modificación o revocación de dicha resolución” (Real Academia Española, s.f., definición 2).

- N° Resolución:

“Decisión, acuerdo, acto administrativo, instrucción, providencia, auto o fallo de una autoridad gubernativa o judicial” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

- Órgano (órgano judicial que dicta la resolución):

“Cada una de las dependencias dotadas de funciones propias en que se dividen las administraciones públicas. Pueden tener o no personalidad jurídica propia” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

- Procedimiento:

“Conjunto de normas jurídicas que ordenan y regulan un proceso jurídico y sus distintos trámites” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

- Sede:

“Domicilio, lugar, dirección” (Real Academia Española, s.f.).

- Comunidad Autónoma:

“Ente público territorial regulado en la CE, que se ha formado por la iniciativa de una o varias provincias siguiendo los procedimientos establecidos en los artículos 143 y siguientes de la CE” (Real Academia Española, s.f.).

- Asunto:

“Materia de que se trata” (Real Academia Española, s.f.).

- Origen:

En el caso de existir denuncias anteriores relacionadas con el asunto, se especifica cuál fue el origen del conflicto.

- Denunciado/Denunciante:

“Persona contra la que se dirige la denuncia” / “persona privada o pública que denuncia ante un órgano” (Real Academia Española, s.f.).

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

- Partes actoras:

“En el aspecto procesal, la persona física o jurídica que interviene en el proceso judicial, la que demanda y frente a la que se demanda” (Real Academia Española, s.f., definición 2).

- Procesos anteriores:

Proceso: Conjunto de actos y trámites seguidos ante un juez o tribunal, tendentes a dilucidar la justificación en derecho de una determinada pretensión entre partes y que concluye con una decisión jurídicamente fundamentada; si bien conviene distinguir, en esta acepción, los actos que lo integran (trámites), las normas que los regulan (procedimiento) y los documentos que los plasman (expediente, causa, autos). (Real Academia Española, s.f., definición 1)

- Informe pericial:

“Medio de prueba consistente en la opinión emitida por un experto” (Real Academia Española, s.f., definición 2), denominado perito, que se define por el artículo 335.1 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, como “la persona que posee conocimientos científicos, artísticos, técnicos o prácticos para valorar hechos o circunstancias relevantes en un proceso o adquirir certeza sobre ellos”.

- Tipo de informe:

Tipificación del informe pericial, en caso de existir, según el profesional que lo emite.

- Comorbilidad:

La comorbilidad en la Psicología y la Psiquiatría es un término que encuentra su origen en la Medicina, pues es acuñado por Feinstein en 1970, al detectar las dificultades y errores de clasificación y análisis de los resultados

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

médicos. Define comorbilidad como la “existencia de una entidad clínica adicional distinta que ocurre durante el curso clínico de un paciente con una enfermedad indexada bajo estudio” (pp. 456-457).

En primera instancia, se mide la comorbilidad como una dicotomía, en la que se destaca la presencia o ausencia de enfermedad, sin tener en cuenta la variable de severidad. Posteriormente, los investigadores Kaplan y Feinstein (1974) definen y clasifican la comorbilidad teniendo en cuenta la severidad como uno de los factores a considerar en la evaluación.

Esta clasificación fue ampliada por Charlson et al. (1987), que introdujo diferentes niveles atendiendo al riesgo de mortalidad de acuerdo con la severidad de las comorbilidades.

La clasificación inicial de la comorbilidad cuenta con dos aspectos distintos (Feinstein, 1970):

- Los efectos funcionales que éstos tienen en el paciente: Una comorbilidad que implique un trastorno o enfermedad puede afectar al curso clínico del paciente, por lo que los resultados de la enfermedad indexada o principal pueden anticiparse en función de la cantidad y tipos de comorbilidades presentes.
- Los efectos distorsionadores en el diagnóstico profesional: A nivel diagnóstico, las comorbilidades pueden dar lugar a manifestaciones que simulan tener su origen en la enfermedad indexada o principal, aunque realmente están vinculadas a la alteración secundaria, por lo que el estado concreto del paciente y la sintomatología asociada a los diagnósticos puede ser difícil de definir e identificar.

Con lo cual, se puede afirmar que la comorbilidad afecta tanto al diagnóstico y selección terapéutica que se le da a una enfermedad, como a su transcurso,

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

severidad, duración, sintomatología, pronóstico y resultados postterapéuticos (Feinstein, 1970).

- Diagnóstico diferencial:

Aquel diagnóstico que, presentando características, signos o síntomas afines a otros, tiene otros que le hacen distinto y poseedor de unas cualidades propias.

- Circunstancia modificativa:

Son elementos accidentales del delito, previstos en la Parte General del CP y que tienen como efecto la disminución o el incremento de la pena de conformidad con determinadas reglas previstas en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

- Incapacitación:

“Declaración judicial que limita o anula la capacidad de obrar de una persona, estableciendo para ella un régimen de protección que normalmente consiste en la tutela” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

- Incapacidad:

Derecho Civil: “Carencia de aptitud legal para ejecutar válidamente determinados actos” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

Derecho Administrativo y Laboral:

Condición inhabilitante para desempeñar, temporal o permanentemente, el puesto de trabajo o para realizar las funciones propias del puesto o cargo público, que puede convertirse en causa de suspensión o terminación de la relación laboral o funcionarial y justificación de la prestación correspondiente. (Real Academia Española, s.f., definición 2)

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

- Medida incapacitación:

Régimen de protección establecida para la persona querulante.

- Tratamiento:

Esta variable recoge los diferentes tratamientos a personas querulantes que se establecen en las sentencias.

- Fallo:

“Pronunciamiento sobre las pretensiones de las partes, en su caso, la cantidad objeto de la condena y el pronunciamiento sobre las costas” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

- Concepto en sentencia:

Término utilizado en el ámbito jurídico para etiquetar a la persona querulante.

- Datos informe pericial:

En este apartado se seleccionan aquellos datos del informe pericial que recogen las características de la persona querulante, y se han tenido en cuenta en la sentencia.

- Definición:

Descripción y características de la persona querulante extraídas de las sentencias.

- Observaciones:

Cuestiones relevantes presentes en las sentencias y no reflejadas en las variables anteriores.

4.3. Procedimientos

En lugar de utilizar un protocolo preexistente de otro autor se desarrolló uno propio y adaptado a las necesidades específicas de esta investigación. En él se detallan los pasos a seguir en la revisión sistemática y los motivos por los que se establecieron o modificaron.

- 1º. Se diseñó una plantilla de recogida de datos (ver Anexo 3) en la que se incluyeron 18 variables que recogen información significativa para una revisión sistemática fiable y válida. Para ello se seleccionaron aleatoriamente 20 sentencias para su revisión, y se extrajo de ellas un conjunto de variables estándar que, tras un primer cribado, se redujo a 27 variables que podrían ser de interés para esta investigación. Un segundo cribado en el que se utilizaron únicamente sentencias donde se mencionaba a la persona querulante permitió determinar las 18 variables definitivas a analizar, que aportan información válida y replicable. Dichas variables pueden ofrecer datos tanto cualitativos como cuantitativos. Tras el proceso de selección de variables se confeccionó una hoja de cálculo mediante la herramienta de trabajo IBM SPSS Statistics 25.0, donde se volcaron los datos obtenidos.
- 2º. Se seleccionaron, basándose en su relevancia en el campo de la investigación, las bases de datos de jurisprudencia en las que realizar la búsqueda de sentencias.
- 3º. Se introdujeron los términos “querulante” y “paranoia querulante” en las bases de datos seleccionadas, acotando la búsqueda a sentencias dictadas en España entre 2007 y 2011 y utilizando el mismo protocolo de búsqueda en todas ellas. Las sentencias obtenidas se clasificaron, según los criterios de elegibilidad, en válidas y no válidas. La escasez de aquellas generó la necesidad de ampliar la búsqueda hasta 2020. En la primera búsqueda se introdujo, además de los mencionados, el término “litigante vejatorio”,

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

siendo descartado por producir mucha dispersión para la investigación y no ofrecer resultados válidos.

4°. Se determinaron los criterios de inclusión y exclusión de las sentencias encontradas:

Tabla 10

Criterios de elegibilidad de sentencias

Criterios de inclusión	
Año de publicación	Se incluyen las sentencias recogidas entre el año 2007 y 2020.
Descripción de la Querulancia	El documento describe la Querulancia acorde a lo propuesto en el Capítulo 1 de esta tesis.
Criterios de exclusión	
Descripción errónea de la Querulancia 1	Utilizan el término “Querulancia” como sinónimo de “Quejoso”* tal como se estipula en la RAE.
Descripción errónea de la Querulancia 2	Utilizan el término “Querulancia” como sinónimo de “Molesto”** tal como se estipula en la RAE.
Descripción errónea de la Querulancia 3	Confunden a las personas querulantes con personas paranoides.
Descripción errónea de la Querulancia 4	Confunden a las personas querulantes con personas hipocondríacas.
Descripción errónea de la Querulancia 5	Confunden a las personas querulantes con personas simuladoras.
Descripción errónea de la Querulancia 5	Confunden a las personas querulantes con personas esquizofrénicas.

Nota. *“Dicho de una persona: Que tiene queja de otra” (Real Academia Española, s.f.).

**“Que causa molestia” (Real Academia Española, s.f., definición 1). “Que siente molestia” (Real Academia Española, s.f., definición 2).

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

5°. Una vez volcados los datos en la hoja de cálculo se dividieron en tres categorías, clasificando las sentencias según:

- Presencia de la persona querulante a nivel judicial: órgano judicial, tipo de procedimiento, Comunidad Autónoma.
- Rol que desempeña la persona querulante en la acción judicial: denunciado/denunciante, partes actoras, procesos anteriores, circunstancias modificativas, declaración de incapacidad, medidas de incapacitación, fallo.
- Cualidades psicológicas de la persona querulante: comorbilidad, diagnóstico diferencial, informe, tipo de informe, concepto utilizado para referirse a ella, tratamiento, datos informe, definición.

6°. Con el fin de evaluar el riesgo de sesgo en los estudios, tanto a nivel de estudio como de resultado, se utilizaron varios métodos. Uno de ellos consistió en la colaboración de pares de revisores. El análisis de contenido de cada resultado fue realizado por pares de expertos que analizaron los documentos de forma independiente y con la fiabilidad adecuada, garantizando así la idoneidad de los documentos incluidos como válidos. Los desacuerdos se resolvieron mediante discusión entre los cuatro revisores; si no se hubiera podido llegar a un acuerdo estaba prevista la intervención de un quinto revisor. Los cuatro revisores fueron: una investigadora criminóloga, psicóloga clínica y jurídica; un investigador psicólogo clínico y jurídico; un investigador psicólogo jurídico y mediador; un investigador jurídico y abogado.

Además, se utilizaron listas de verificación confeccionadas en base a los criterios de elegibilidad.

Posteriormente, sus evaluaciones del riesgo de sesgo se utilizaron para la síntesis de datos basada en los criterios de inclusión/exclusión.

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Se añade que los contenidos sobre Querulancia de las sentencias válidas no se contradicen, sentando jurisprudencia. Destaca la fiabilidad entre jueces, ya que los criterios de selección en cuanto a la elegibilidad y el análisis de las sentencias son unánimes.

La utilización de los diferentes métodos de evaluación del riesgo de sesgo expuestos (pares de revisores, listas de comprobación, fiabilidad entre jueces) garantiza tanto la validez como la fiabilidad del proceso de investigación.

7°. Se analizaron los datos obtenidos a nivel cuantitativo y cualitativo, contabilizando la presencia de cada variable en las sentencias válidas en el cuantitativo y extrayendo las características utilizadas para describir a las personas querulantes en el cualitativo.

5. Análisis de datos y resultados

Con objeto de comprender de forma íntegra la Querulancia y la persona querulante desde su tratamiento jurídico y de delimitar su presencia en las decisiones judiciales, se realizó una búsqueda de aquellas resoluciones que han marcado jurisprudencia. Los resultados de dicha búsqueda se analizaron tanto desde un punto de vista jurídico como psicológico, y a nivel cualitativo y cuantitativo.

Diversas sentencias establecen lo que es una aproximación a la figura de la persona querulante o, en su defecto, cuál es su forma de comportarse. Desde el TS acotan la personalidad querulante a aquellos casos en los que una persona plantea distintas reclamaciones en diversas jurisdicciones y las sentencias que resuelven el asunto han examinado cuantas circunstancias y razones expuso quien la interpuso (Pérez, 2015), respondiendo a sus argumentos “con una resolución clara y suficientemente fundada, satisfaciendo sobradamente el derecho a la

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

tutela judicial efectiva demandada”, tal como afirma el magistrado Martínez-Vares en la Sentencia del Tribunal Supremo 1954/2011, de 13 de abril.

5.1. Diagrama de flujo PRISMA y gráficos derivados

El análisis del tratamiento jurídico prestado a la persona querulante se realizó mediante el método PRISMA, resultando un diagrama de flujo basado en los 27 criterios en cuatro fases.

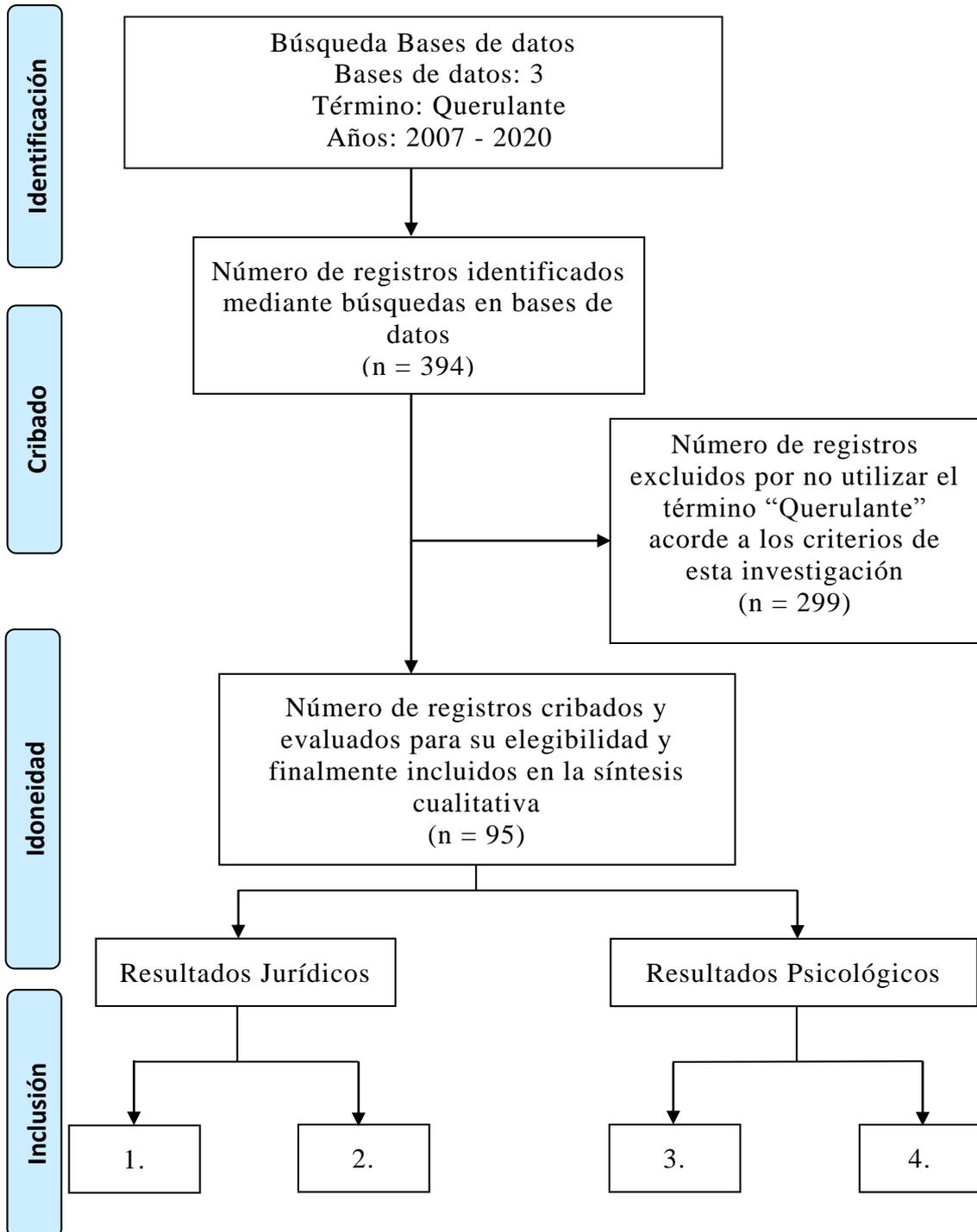
Figura 7

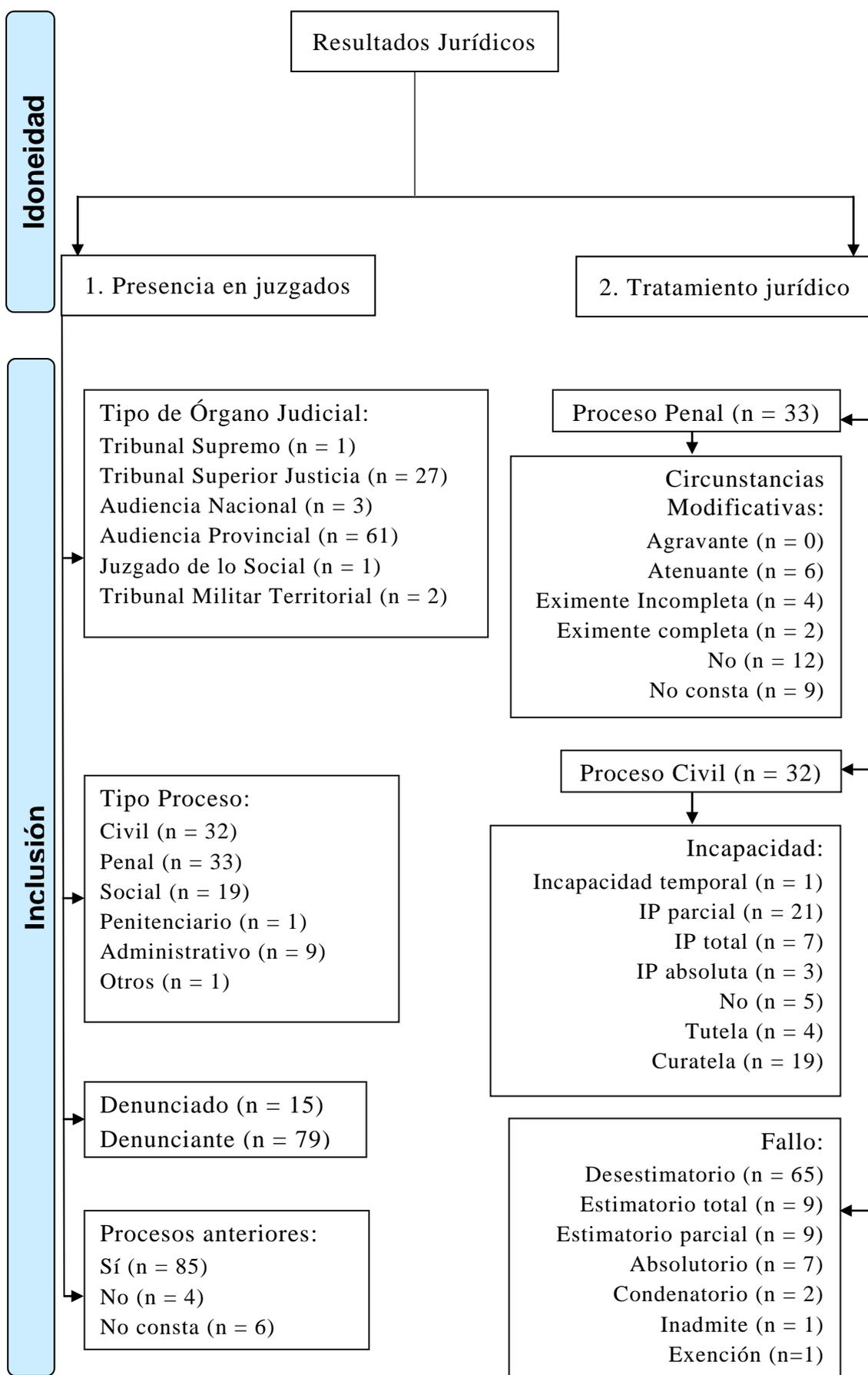
Diagrama de flujo de cuatro fases del análisis de sentencias PRISMA

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

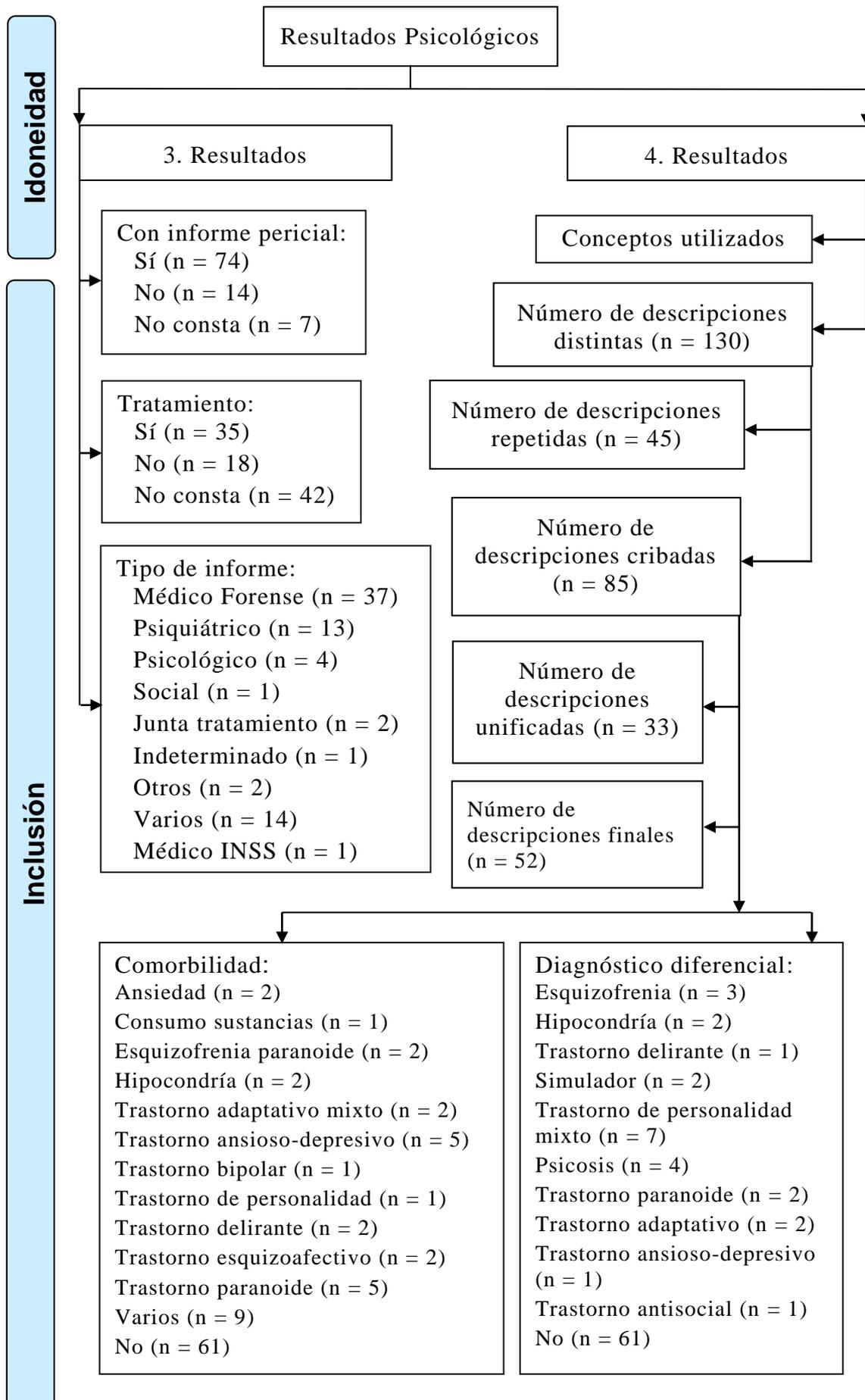


PRISMA 2009 Diagrama de Flujo (versión española)





CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS



CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

5.2. Análisis de la Querulancia en el ámbito jurídico

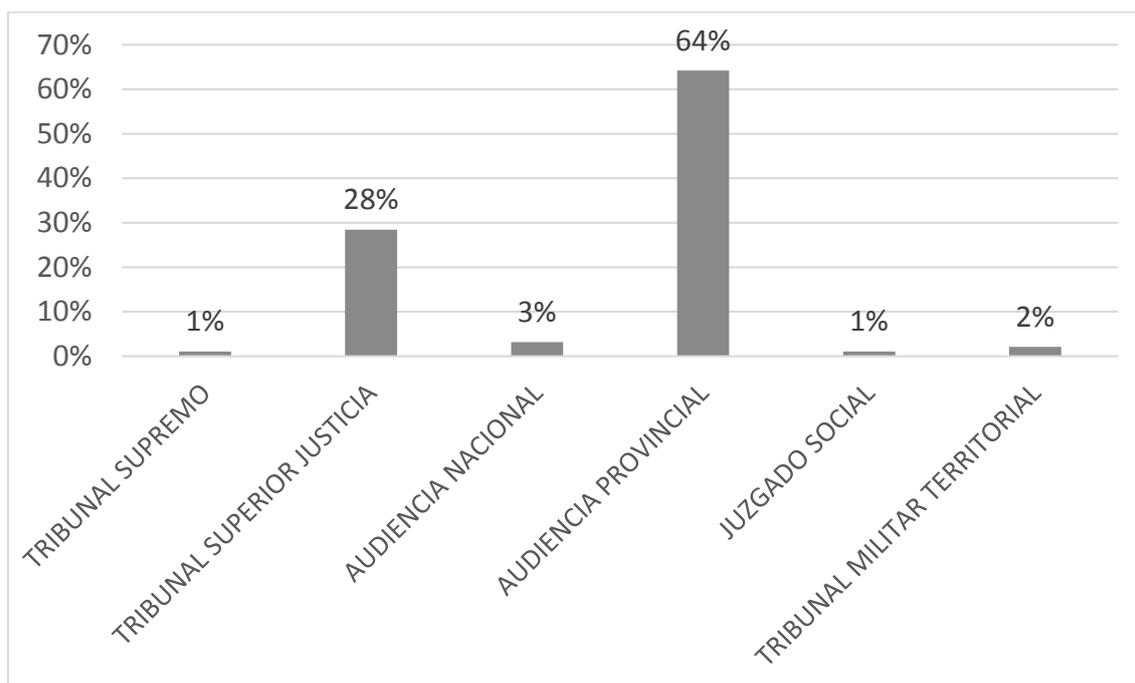
En este punto se reflejan de forma gráfica los datos extraídos de la jurisprudencia que se refieren al tratamiento aplicado a personas querulantes a nivel jurídico, describiendo tanto su presencia como su papel.

5.2.1. Presencia de la persona querulante a nivel judicial

En la primera fase del análisis de sentencias se concretó dónde desarrolla la persona querulante su actividad judicial, extrayendo los órganos judiciales, los tipos de procedimiento y las sedes en las que tiene presencia.

Figura 8

Presencia de la persona querulante según el órgano judicial



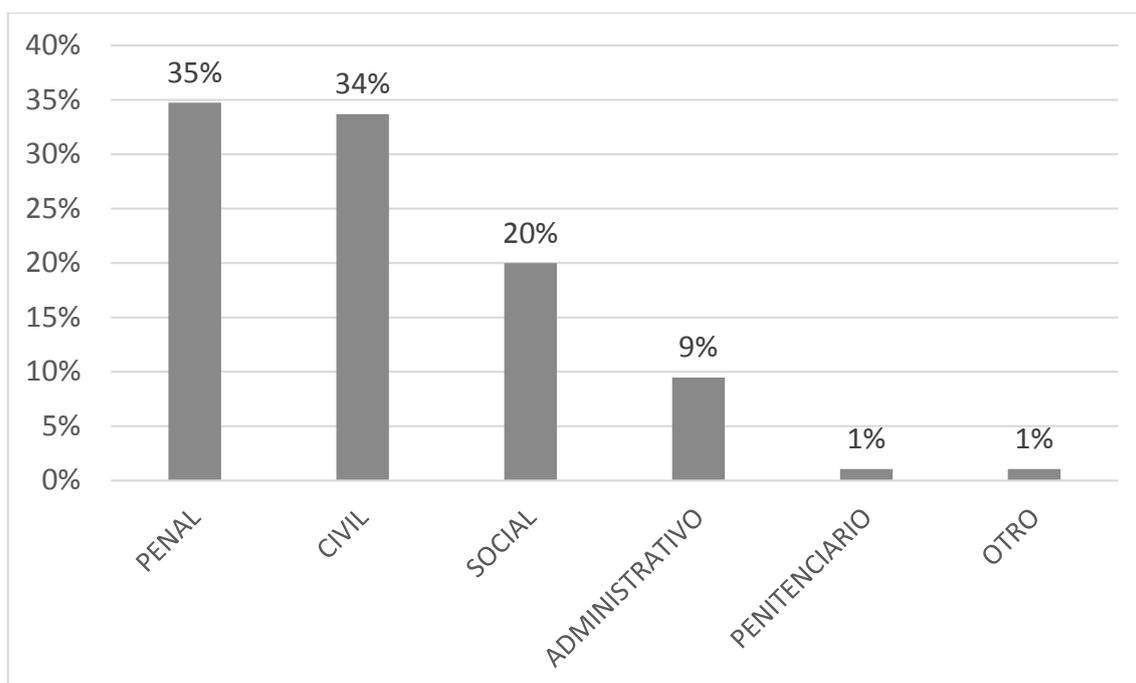
Del análisis de las sentencias seleccionadas se concluye que es en las diferentes Audiencias Provinciales donde se desarrolla un mayor número de casos en los que se menciona a una persona querulante. Ello se debe tanto a la naturaleza de los procedimientos (civil y penal mayoritariamente) como a su inclinación a recurrir los fallos, ya que no se ajustan a su idea de justicia. Es en el recurso donde el personal de Justicia comienza a percibir claramente las

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

actitudes querulantes, y las refleja en las sentencias. En la misma línea, el segundo órgano donde más sentencias de este tipo se pueden encontrar es el TSJ de cada Comunidad Autónoma.

Figura 9

Presencia de la persona querulante según el tipo de procedimiento

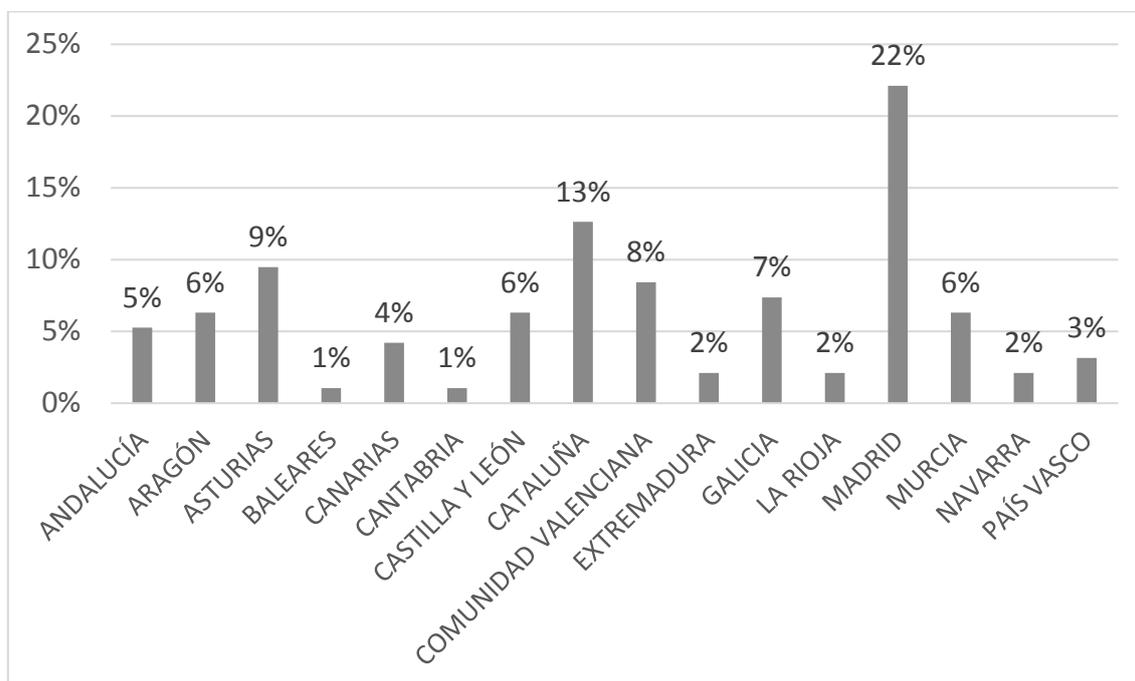


Los dos tipos de procedimiento en los que más presencia tiene la persona querulante son el penal y el civil. En el ámbito penal los asuntos están relacionados frecuentemente con lesiones, amenazas, coacciones e injurias y calumnias. En el civil las sentencias recogen en su mayoría procedimientos de incapacitación en los que se valora la capacidad de obrar de la persona.

El porcentaje de procedimientos sociales se refiere en gran parte a solicitudes de incapacidad laboral de las personas querulantes y a los sucesivos recursos. En las sentencias que componen este grupo se han detectado confusiones a la hora de nombrar a la persona querulante y a la simuladora, resultando determinante un buen diagnóstico diferencial entre ambas. Esta cuestión se tratará en esta tesis doctoral.

Figura 10

Presencia de la persona querulante según la Comunidad Autónoma



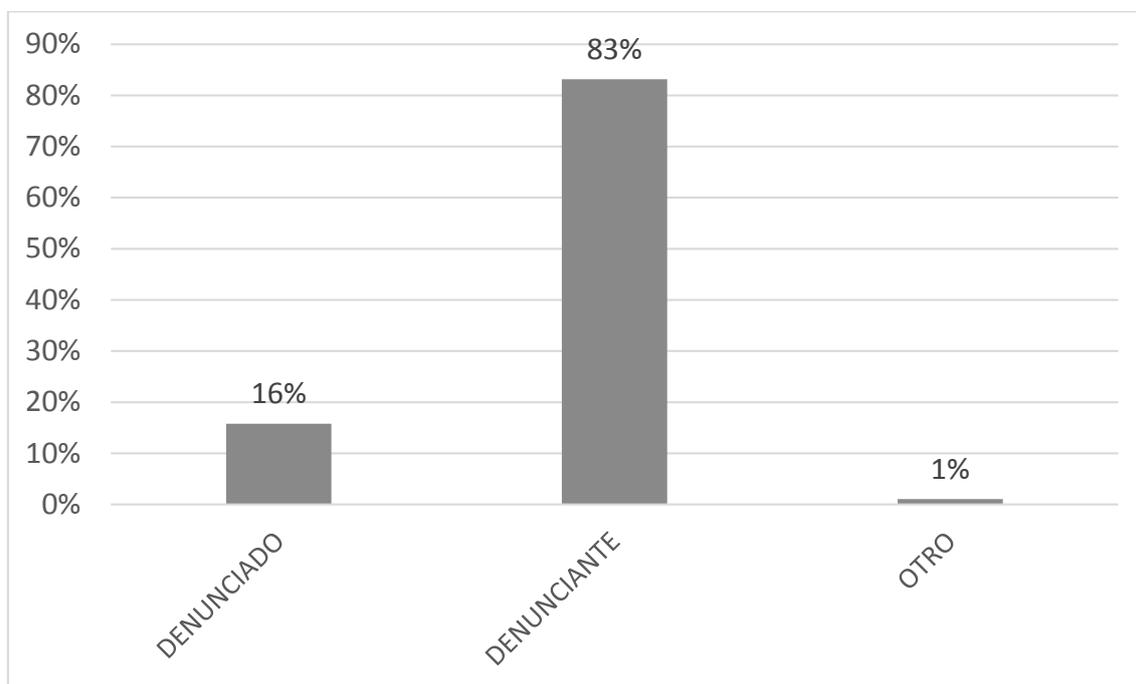
La Comunidad Autónoma donde más casos se encontraron fue Madrid, seguida de Cataluña. Destacan los resultados de Asturias y Galicia en relación con su población.

5.2.2. Rol de la persona querulante en la acción judicial

Con objeto de concretar el papel que desempeña la persona querulante en su actividad judicial se analizó si es parte activa o pasiva, si ha pleiteado anteriormente y quién es objeto de su percepción subjetiva de injusticia.

Figura 11

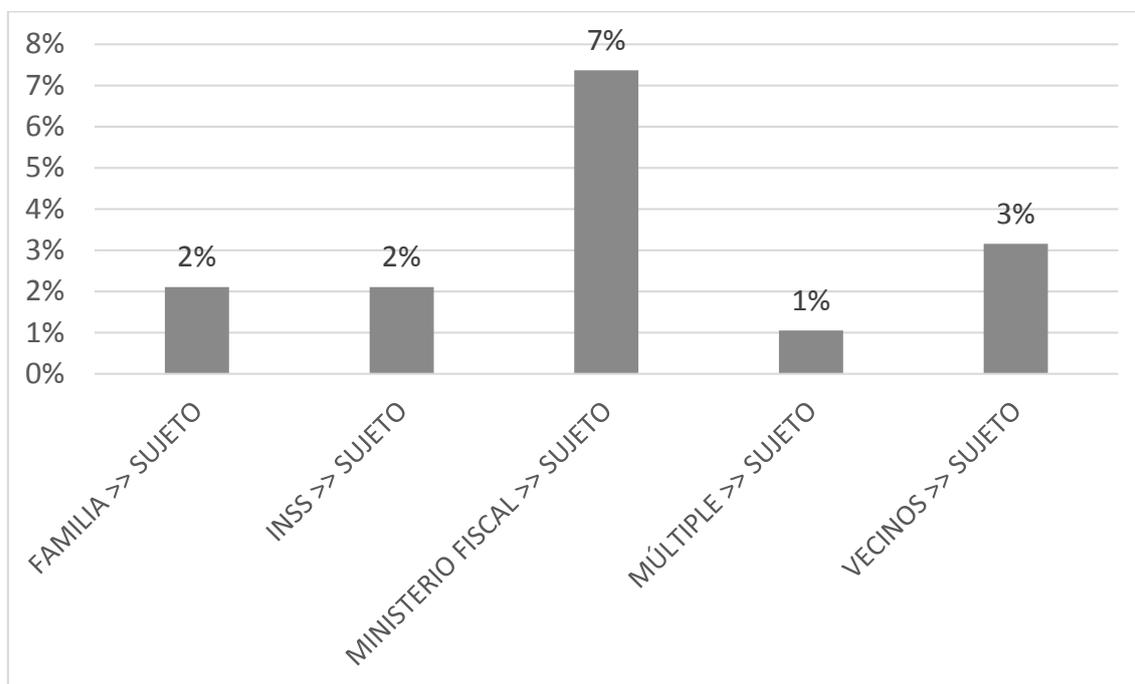
Rol de la persona querulante en la acción legal



El análisis de sentencias revela la existencia de procedimientos anteriores en un 89 % de los casos, y que el rol más frecuente de la persona querulante es el de la parte que emprende la acción legal. Lo primero indica que el resultado de sus quejas no le resarce, convirtiendo la queja en el centro de su vida e iniciando nuevos procesos continuamente. Por su parte, la ubicación dentro de los procedimientos se debe a la necesidad de concretar su idea sobrevalorada de justicia en acciones legales, lo que concuerda con las características recogidas en el Capítulo Aproximación conceptual.

Figura 12

Partes actoras en la acción legal sobre la persona querulante

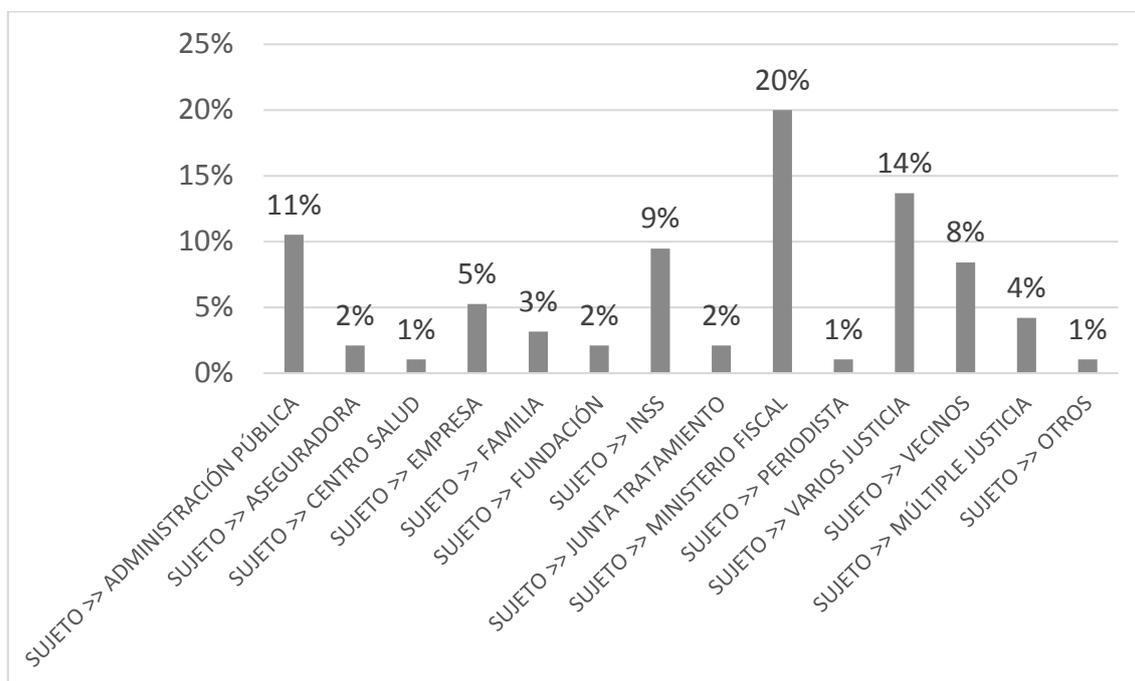


La acción legal sobre la persona querulante se emprende principalmente por el MF, lo que se debe a que el tratamiento jurídico de protección de estos sujetos en España consiste en la declaración de incapacitación, que es incoada por dicho órgano como respuesta a las actitudes querulantes que tienen impacto en los juzgados.

Cabe señalar la significativa cifra de conflictos vecinales en los que la persona querulante recibe la acción legal; en ellos están presentes frecuentemente lesiones, coacciones, amenazas e injurias y calumnias. El Capítulo Aproximación conceptual describe este tipo de comportamiento en su apartado conductual.

Figura 13

Partes actoras en la acción legal de la persona querulante



En los casos en que la persona querulante emprende la acción legal, el sujeto pasivo es frecuentemente el MF. Se trata de una respuesta en forma de recurso a una declaración de incapacitación, basándose en su falta de conciencia de alteración mental o conducta inapropiada y la consecuente convicción de que su queja está fundamentada.

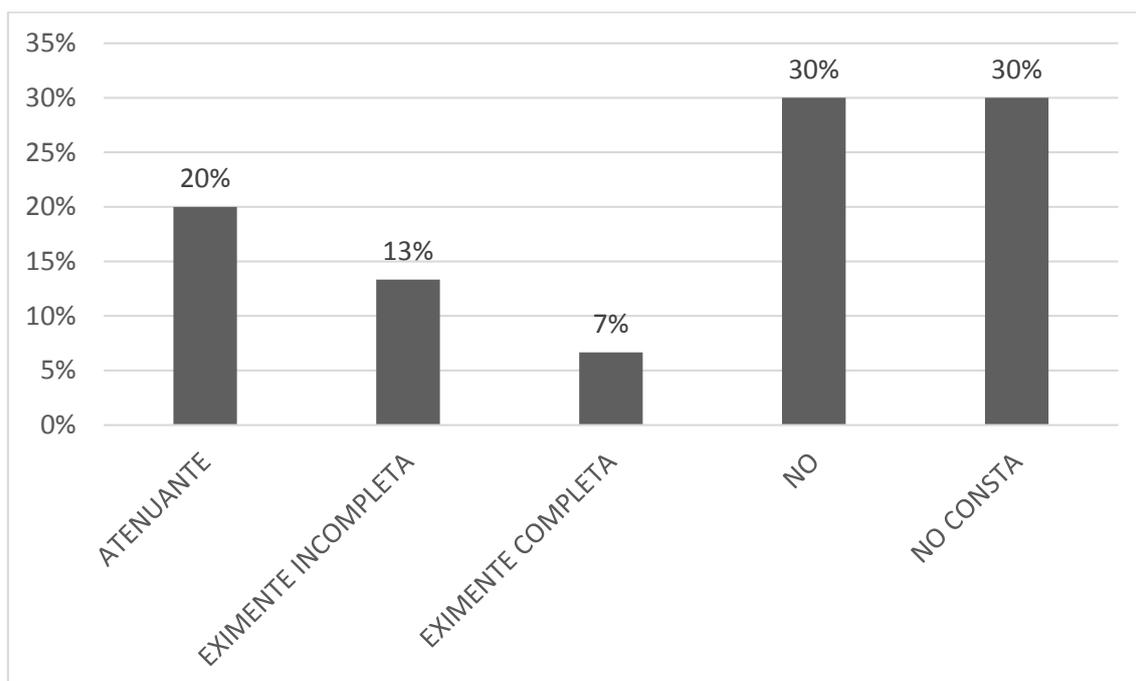
El dato de acciones legales contra “Varios justicia” se explica en la tendencia de la persona querulante a identificar a aquel que lo contradice como un enemigo que pretende perjudicarlo. Así, al incoar un procedimiento es fácil que acabe emprendiendo acciones legales contra todo agente que no le facilite la consecución de su idea de justicia. Esta actitud multiplica los actores implicados a lo largo del proceso y provoca un consumo exagerado de recursos judiciales, lo que contribuye a colapsar el sistema de justicia y genera afectación en los agentes implicados.

5.2.3. Tratamiento administrado por el sistema de justicia a la persona querulante

El objetivo principal del análisis de sentencias consistió en extraer los recursos propios del sistema de justicia que este activa en aras de la protección de las personas querulantes con los que interactúa. Asimismo, se concretaron los resultados y consecuencias que la acción judicial tiene para ellas, expuestos en forma de fallos, circunstancias modificativas y medidas de protección, que ofrecen una medida de su credibilidad dentro del sistema jurídico.

Figura 14

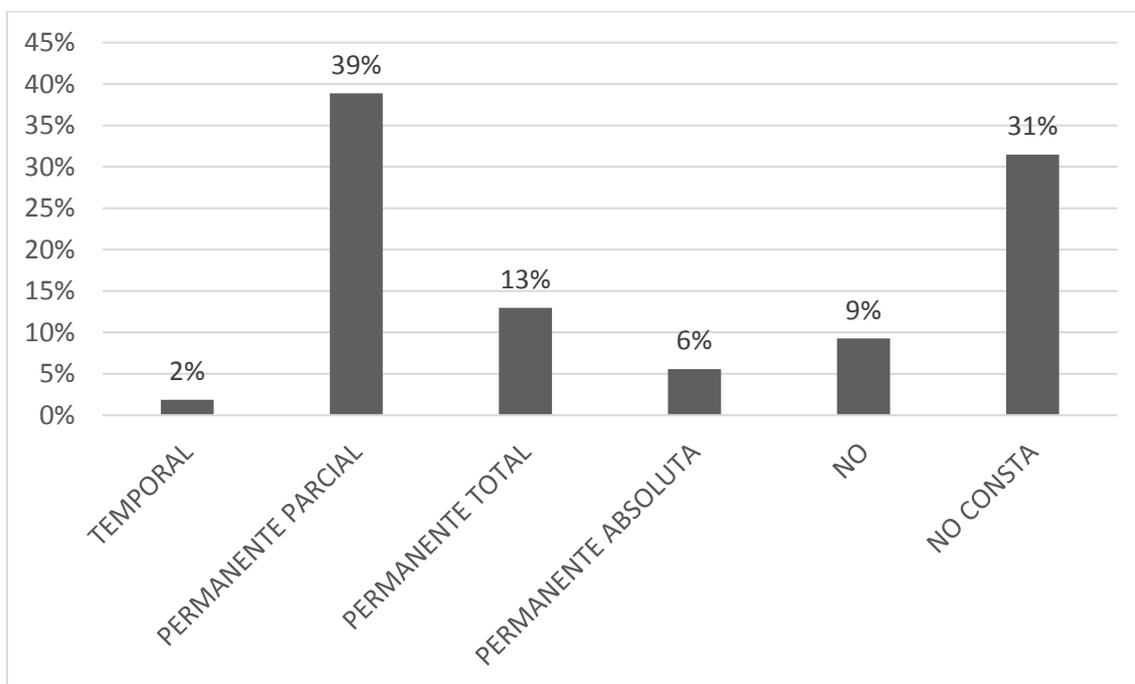
Tipo de circunstancias modificativas aplicadas a la persona querulante



Dentro de los procesos penales en los que aparecen expresamente referencias a circunstancias modificativas causadas por la Querulancia, se observó que estas suelen ser otorgadas. En estos casos se concede habitualmente un atenuante, puesto que la persona querulante obra con obcecación a causa de su idea sobrevalorada de justicia. No se halló ninguna sentencia en la que se contemple la Querulancia como agravante.

Figura 15

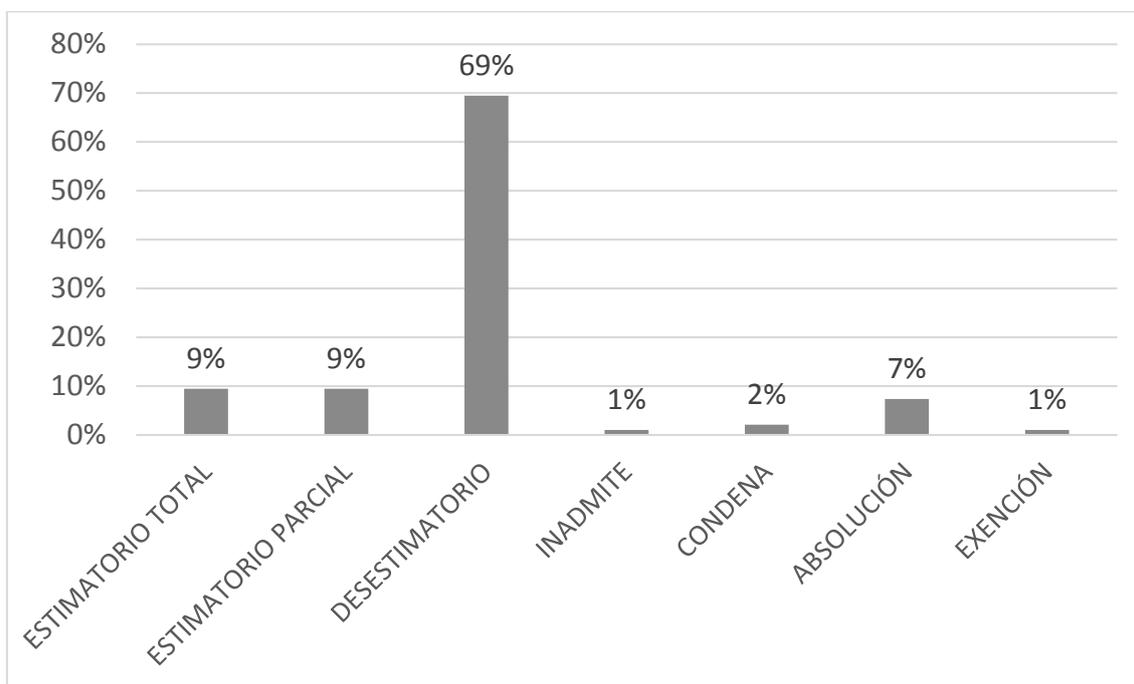
Tipo de incapacidad en sentencias



Dentro de los procesos civiles analizados se observó que la medida de protección más habitual que se aplica a la persona querulante consiste en la declaración de incapacidad para obrar parcial con designación de un curador, limitando su capacidad para interponer reclamaciones.

Figura 16

Fallo en sentencias



En el análisis del fallo de las sentencias se observa que:

- Cuando actúa como denunciante, el fallo es desestimatorio en la mayoría de los casos, lo que indica que sus quejas no están fundadas jurídicamente.
- Cuando actúa como denunciado, el fallo es desestimatorio o absolutorio en la mitad de los casos, lo que actúa como reforzador de su idea sobrevalorada de justicia y de su sentimiento de inocencia. Además, en caso de recibir un fallo estimatorio o condenatorio, en su siguiente acción judicial el receptor pasa a ser algún miembro del sistema de justicia. Estos escenarios revelan la escasa efectividad del tratamiento a la persona querulante a través de una acción judicial.

5.3. Análisis de la Querulancia desde el ámbito psicológico

En este punto se reflejan los datos extraídos de la jurisprudencia que se refieren al tratamiento aplicado a la persona querulante a nivel psicológico,

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

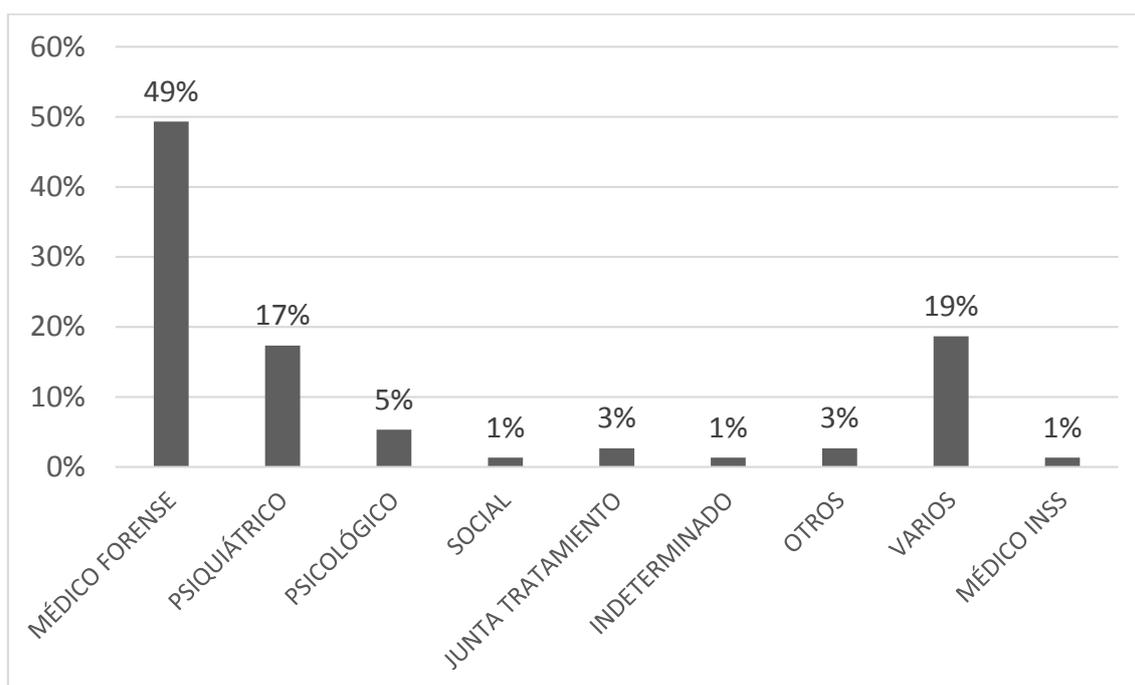
especificando el concepto con que se designa, la descripción que se hace de ella y el tratamiento psicológico que se le recomienda.

5.3.1. Análisis psicológico cuantitativo

Se analizaron, a nivel cuantitativo, las cuestiones pertenecientes al ámbito de la salud mental reflejadas en las sentencias. Se cuantificó la presencia de la figura del psicólogo cuando aparece la persona querulante, la necesidad de su intervención según el sistema de justicia y el tipo de tratamiento de salud mental que este propone.

Figura 17

Tipo de informe pericial en sentencias



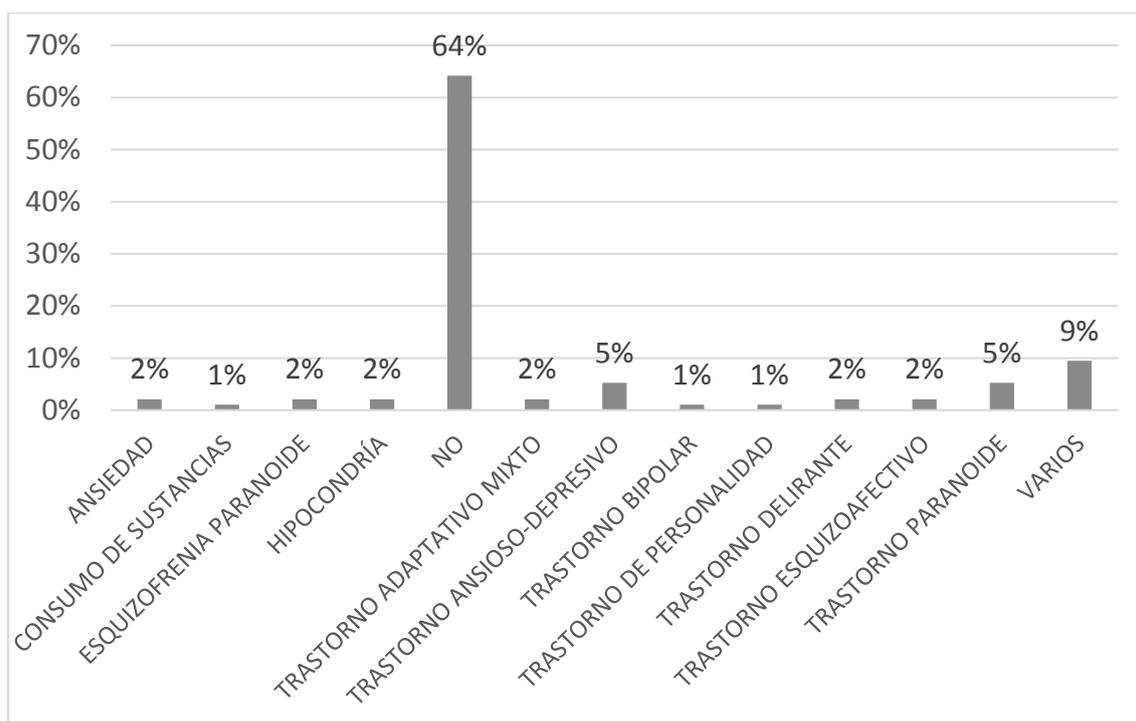
En el 78 % de las sentencias analizadas se cuenta con una valoración pericial de alguna clase. En la mitad de los casos se trata de informes médicos forenses; asimismo destaca el porcentaje de casos en los que existen valoraciones de varios profesionales en el mismo procedimiento. Este dato muestra el alto consumo de recursos derivados de las acciones de la persona querulante en el sistema judicial y la indefinición en cuanto al tipo de profesional más adecuado para su

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

valoración. Por su parte, el porcentaje de valoraciones psicológicas es llamativamente bajo, teniendo en cuenta que se trata de personas con alteraciones cognitivas, conductuales y emocionales que se trabajan desde la Psicología.

Figura 18

Tipo de comorbilidad



Partiendo de la base de que en aproximadamente dos tercios de los casos analizados no existe una enfermedad adicional durante el curso clínico de la Querulancia, se observa que en los casos en que sí existe esa enfermedad predominan los trastornos ansiosos-depresivos o los trastornos de personalidad paranoides.

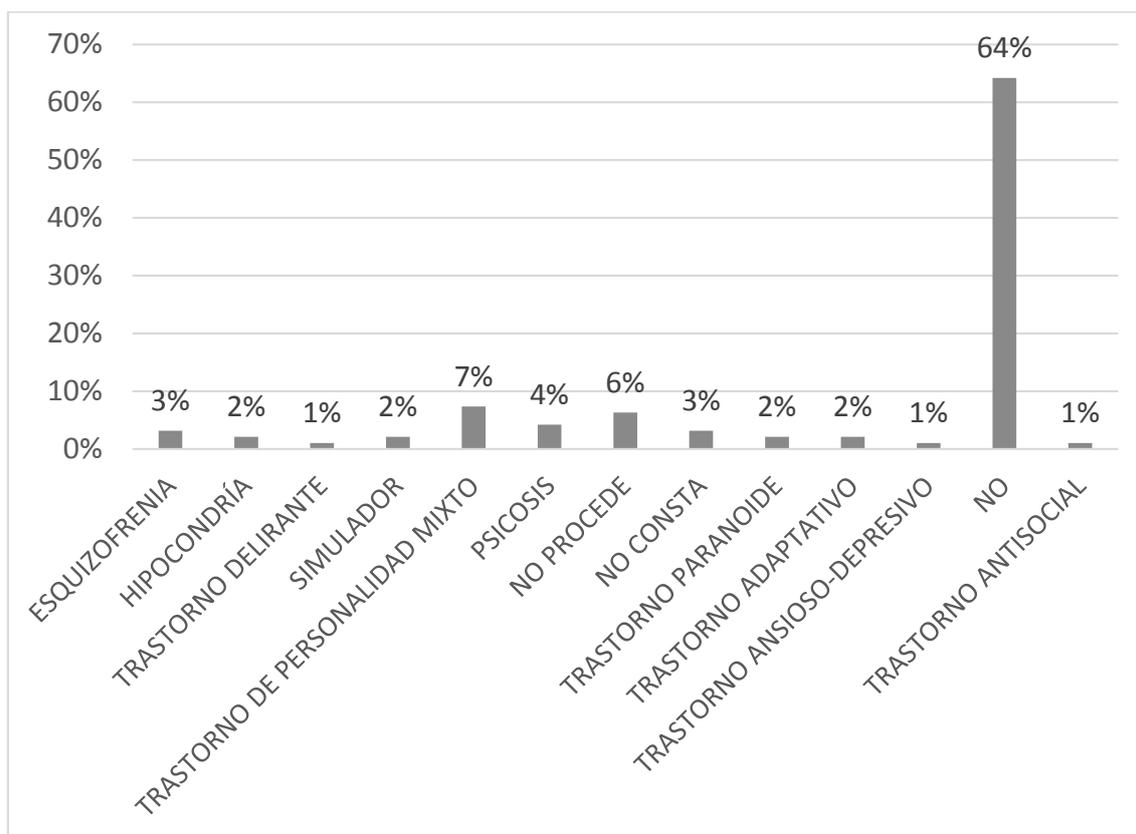
Cuando se adaptan los conceptos reflejados en las sentencias a los criterios y códigos diagnósticos del DSM-5 se comprueba que las personas querulantes presentan sintomatología ansioso-depresiva en un 9 % de los casos, trastornos del espectro de la esquizofrenia y otros trastornos psicóticos en un 6 % y trastornos de personalidad paranoide en un 5 %. Es decir, a causa de sus ideas sobrevaloradas o delirios de justicia, a nivel clínico se le clasifica dentro de los

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

trastornos de personalidad o del espectro esquizofrénico en función del nivel de afectación que presente, siendo esperable que presente comorbilidad con los trastornos de su grupo diagnóstico, lo que concuerda con los datos extraídos del análisis de sentencias.

Figura 19

Diagnóstico diferencial de la persona querulante en sentencias

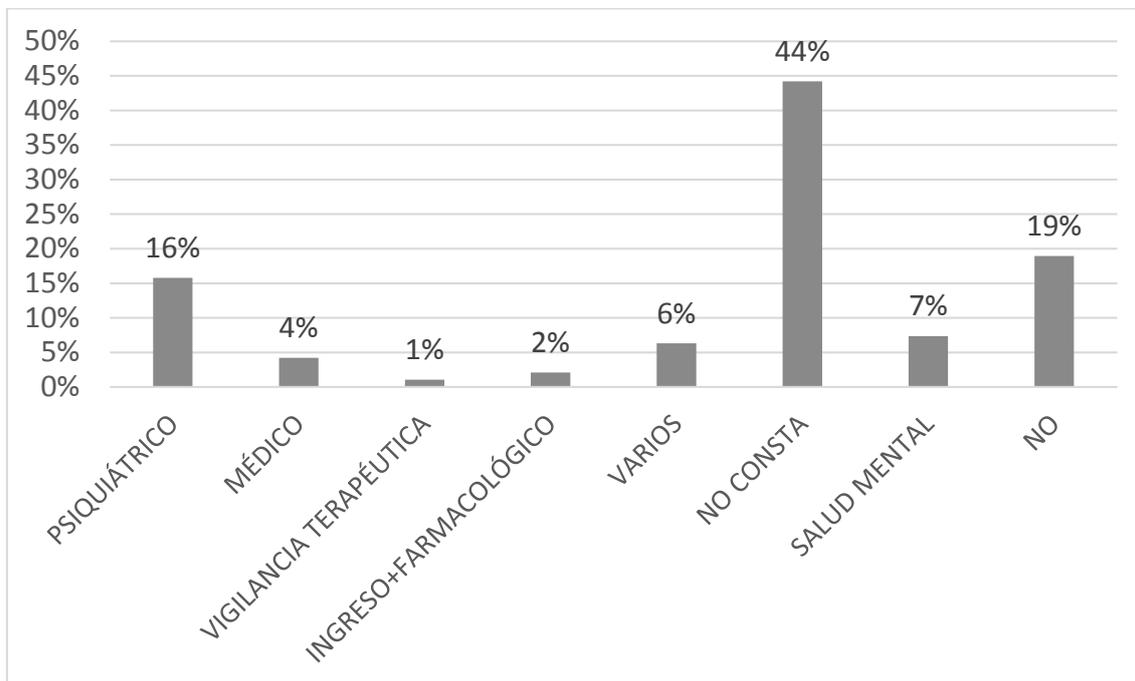


Para analizar el diagnóstico diferencial de la Querulancia desde el tratamiento jurídico en la jurisprudencia se contabilizaron aquellas sentencias en las que el término querulante se asociaba a la definición de otros trastornos. El análisis demuestra que, dentro del ámbito jurídico, en aproximadamente 3 de cada 4 casos se asocia de forma correcta el término querulante y sus afines con las características propias de estas personas. Cuando existe confusión con otro término, el que se emplea con mayor frecuencia (28 % de los casos) es el trastorno de personalidad mixto.

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Figura 20

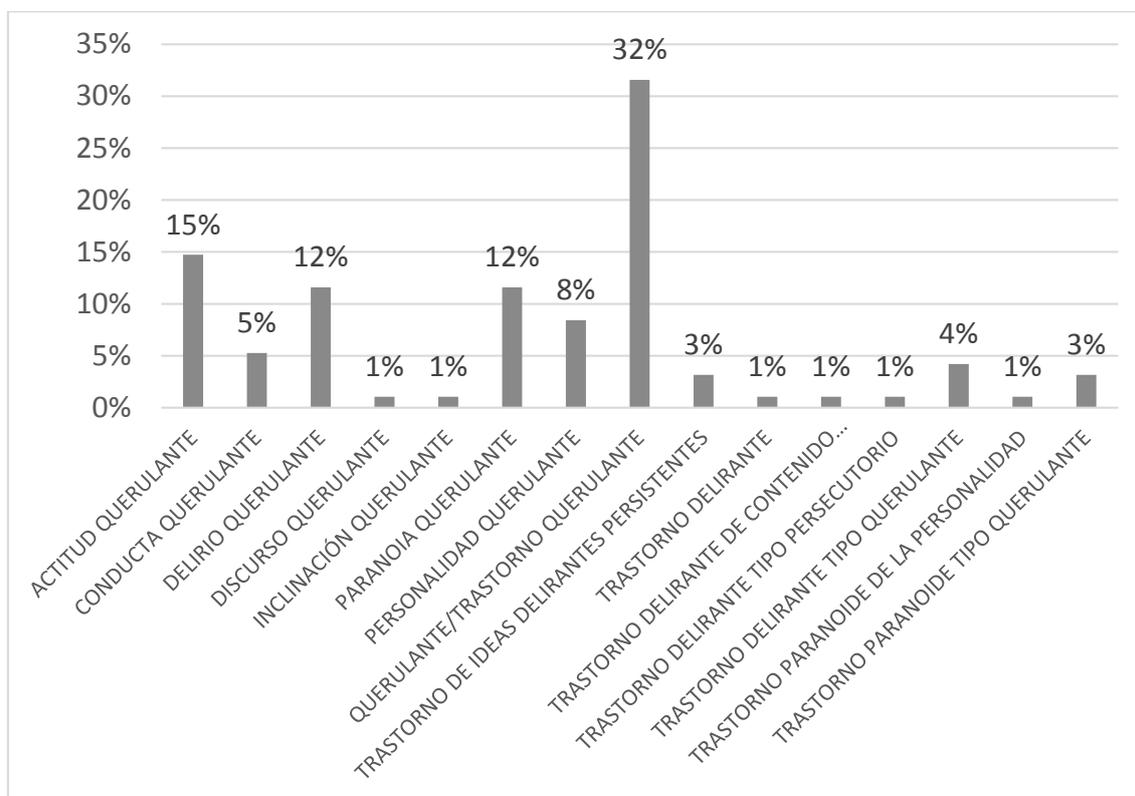
Tipo de tratamiento indicado a la persona querulante en sentencias



El tratamiento que con mayor frecuencia se sugiere a la persona querulante es de tipo psiquiátrico; resulta llamativo el bajo número de sentencias en las que se recomienda vigilancia terapéutica.

Figura 21

Concepto utilizado para nombrar a la persona querulante en sentencias



El análisis de sentencias incluyó la extracción de los términos con los que en ellas se nombra a la persona querulante con el fin de determinar cuál de ellos es más eficiente en la búsqueda. Querulante/trastorno querulante, que está presente en 1 de cada 3 sentencias, es el más representativo. Resulta destacable que aproximadamente en la mitad de las sentencias analizadas se le atribuye a la persona un trastorno, así como la ausencia de “litigante vejatorio”, término que el Capítulo 3. Aproximación conceptual ha demostrado que es el utilizado en las investigaciones provenientes del ámbito del Derecho.

5.3.2. Análisis psicológico cualitativo

Del análisis de las sentencias consideradas válidas se extrajeron las descripciones de la persona querulante realizadas por peritos y demás profesionales de la salud mental. Tras la pormenorización de sus datos y la categorización de los mismos se obtuvieron los 16 términos reflejados en la

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Figura 21, que son utilizados para aludir a personas que poseen características propias del concepto de Querulancia. La cantidad de términos denota la falta de unanimidad científica a la hora de establecer un término que designe a la persona que posee este conjunto de características. Se detectó que se conocen las características que lo definen pero, sin embargo, no existe consenso a la hora de nombrarlo. En ausencia de unanimidad en su designación, se realizó un análisis cualitativo de las descripciones en aras de obtener una perfilación de la persona querulante, extrayendo las características que la definen en el sistema de justicia.

En base a las sentencias se realizó una primera observación en la que se registraron las características que los profesionales utilizan para describir a las personas querulantes, resultando un total de 130. En un segundo análisis se contabilizó cuántas veces aparece cada característica. A continuación, se eliminaron aquellas que aparecen una única vez, puesto que no se considerarían descriptivas o típicas de la Querulancia por su reducida presencia y su baja fiabilidad entre jueces. Esta segunda criba dejó un total de 52 características que tanto juristas como peritos de los ámbitos mencionados emplean como definatorias.

Una vez listadas las características se cotejaron con los hallazgos encontrados en el Capítulo Aproximación conceptual. Se comprobó que tanto en las investigaciones provenientes de la Psicología de dicho capítulo como en las que se desprenden del análisis de sentencias se atiende a la cognición, la conducta, la emoción, las tipologías y el perfil de los individuos.

Con objeto de definir a la persona querulante desde la visión del análisis de sentencias, se confeccionó un registro donde se exponen las características extraídas de las sentencias ordenadas en función de la cantidad de veces que aparecen, comenzando por las más frecuentes.

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Tabla 11

Características de la persona querulante según apariciones en sentencias

Característica	Nº
Denuncia mucho y siempre que puede, constante actitud querellante, pleitista, reivindicativa, se queja.	34
Razonamiento paranoico o ideas paranoicas en el ámbito judicial.	28
Ideas delirantes en el ámbito judicial, ideas delirantes de perjuicio.	21
Se justifica incapacidad y curatela en temáticas relacionadas con el juzgado, al interponer demanda, querellas, denuncias y demás escritos y reclamaciones ante la administración de justicia.	15
Heteroagresividad, conducta agresiva, tendencia a la hostilidad.	14
Alteración (grave) de su mundo relacional, pobre contacto interpersonal y social.	13
Sintomatología delirante de tipo persecutorio, sobre todo en contextos judiciales.	13
Muchos procedimientos judiciales de juicios de faltas y Diligencias Previas que se incoan.	10
Trastorno de la personalidad.	9
Correcta capacidad de autogobierno en actividades de vida cotidiana.	8
Necesita tratamiento psiquiátrico y/o farmacológico.	8
Presenta muchos folios, documentos, escritos, papeles.	8
Su preocupación por la justicia afecta al resto de su vida y sus quehaceres habituales; perjudica a la hora de desarrollar otras facetas.	8
Problemas emocionales.	7
No alcanza resultados u objetivos, y si los consigue sigue avanzando y querellando.	7
Falta de respeto e insulto a la autoridad (Letrado de la Administración de Justicia, Policía, Guardia Civil, evaluadores, etc.).	7
Vida centrada en la lucha contra injusticias que sufre, u ocupa gran parte de esta.	7
Denuncias, querellas y acusaciones de delitos de prevaricación y de pertenecer a tramas corruptas contra la autoridad (Letrado de la Administración de Justicia, jueces, fiscales) incluso de distintas provincias.	6

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Característica	Nº
Condición de carácter crónico y permanente.	6
No tiene conciencia de enfermedad.	6
Capacidades volitivas y cognitivas seriamente afectadas en lo referente a la justicia.	5
Estado disfórico.	5
Se siente agraviada y víctima de la injusticia.	5
Rigidez en el pensamiento.	5
Personalidad previa le predispone.	5
Capacidades volitivas, de lenguaje, de razonamiento y de juicio en otros ámbitos no se encuentran disminuidas.	3
Necesidad de ser protegida de sí misma.	3
No acude por voluntad propia o abandona a profesionales de la medicina para su evaluación, tratamiento y seguimiento.	3
Episodio depresivo.	3
Susplicacia.	3
Presenta muchos recursos por un mismo proceso.	3
Escritos con contenido inapropiado y expresiones de los que se evidencia claramente la patología.	3
Conlleva mucho gasto, consumo de recursos, inversión y pérdida de tiempo a los profesionales y al sistema.	3
Carente de base real.	3
No acepta ser culpable de sus actos.	3
Problemas del sueño.	3
Incapacita laboralmente a la persona.	2
Necesidad de terapia, apoyo psicológico.	2
Ha sido ingresada.	2
Hace difícil la exploración por parte de los profesionales.	2
Presenta crisis de ansiedad.	2
Se suelen desestimar los recursos en los que participa.	2
Órdenes de alejamiento de personalidades jurídicas.	2
Actitud poco colaboradora.	2

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Característica	Nº
Falta de control de impulsos.	2
Verborrea al relatar los hechos que se investigan.	2
Consume tóxicos.	2
Conducta desorganizada.	2
Se abren expedientes por su conducta.	2
Rasgos anómalos en la esfera autorreferencial.	2
Ideas de perjuicio con la familia.	2
Inicio en momento traumático.	2

En base a la repetición de características en la jurisprudencia, se podría definir a la persona querulante como un individuo que denuncia mucho y siempre que puede, manteniendo una constante actitud querellante, pleitista y reivindicativa. Desarrolla un razonamiento paranoico o ideas paranoicas en el ámbito judicial o ideas delirantes de perjuicio. Inicia muchos procedimientos judiciales de juicios de faltas y Diligencias Previas que se incoan. Se le aplica incapacidad y curatela en temáticas relacionadas con el juzgado en la interposición de demandas, querellas, denuncias y demás escritos y reclamaciones ante la Administración de Justicia. Muestra una conducta agresiva y tendencia a la hostilidad. Padece una alteración de su mundo relacional, con un pobre contacto interpersonal y social.

Esta definición, basada en el número de veces que aparece cada ítem en las sentencias, obvia las categorías psicológicas y excluye ítems que se consideran relevantes para la comprensión y consiguiente intervención con la persona querulante. Para una definición más completa resulta necesario atender a características que pertenezcan a todas las categorías psicológicas, analizando conjuntamente características y categorías a las que pertenecen. La Tabla 12 agrupa las 52 características encontradas, siguiendo el orden de presentación del

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

Capítulo Aproximación conceptual, e incluye la cantidad de veces que aparece cada una en la jurisprudencia analizada.

Tabla 12

Características de la persona querulante por áreas de la Psicología

CATEGORÍA	CARACTERÍSTICA	Nº
Cognición	Sintomatología delirante de tipo persecutorio, sobre todo en contextos judiciales.	13
	Ideas delirantes en el ámbito judicial, ideas delirantes de perjuicio.	21
	Razonamiento paranoico o ideas paranoicas en el ámbito judicial.	28
	Rigidez en el pensamiento.	5
	Rasgos anómalos en la esfera autorreferencial.	2
	Carente de base real.	3
	Ideas de perjuicio con la familia.	2
	No acepta ser culpable de sus actos.	3
Conducta	Heteroagresividad, conducta agresiva, tendencia a la hostilidad.	14
	Actitud poco colaboradora.	2
	Falta de control de impulsos.	2
	Verborrea al relatar los hechos que se investigan.	2
	Consume tóxicos.	2
	Conducta desorganizada.	2
	Se abren expedientes por su conducta.	2
	Emoción	Problemas emocionales.
Episodio depresivo.		3
Estado disfórico.		5

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

CATEGORÍA	CARACTERÍSTICA	Nº
	Se siente agraviada y víctima de la injusticia.	5
	Susplicacia.	3
	Presenta crisis de ansiedad.	2
Afectación en su vida	Su preocupación por la justicia afecta al resto de su vida y sus quehaceres habituales, y le perjudica a la hora de desarrollar otras facetas.	8
	Vida centrada en la lucha contra injusticias que sufre, u ocupa gran parte de esta.	7
	Condición de carácter crónico y permanente.	6
	No tiene conciencia de enfermedad.	6
Habilidades sociales	Alteración (grave) de su mundo relacional, pobre contacto interpersonal y social.	13
Características premórbidas	Inicio en momento traumático.	2
	Personalidad previa le predispone.	5
Comorbilidad	Trastorno de la personalidad.	9
	Problemas del sueño.	3
Consumo de recursos	Conlleva mucho gasto, consumo de recursos, inversión y pérdida de tiempo a los profesionales y al Sistema.	3
Relación con autoridades	Falta de respeto e insulto a la autoridad (Letrado de la Administración de Justicia, Policía, Guardia Civil, evaluadores, etc.).	7
	Denuncias, querellas y acusaciones de delitos de prevaricación y de pertenecer a tramas corruptas contra la autoridad (Letrado de la Administración de Justicia, jueces, fiscales, evaluadores, etc.), incluso de distintas provincias.	6

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

CATEGORÍA	CARACTERÍSTICA	Nº
Denuncias y relación con el ámbito jurídico	Se suelen desestimar los recursos en los que participa.	2
	Presenta muchos recursos por un mismo proceso.	3
	Denuncia mucho y siempre que puede, constante actitud querellante, pleitista, reivindicativa, se queja.	34
	No alcanza resultados u objetivos, y si los consigue sigue avanzando y querellando.	7
	Muchos procedimientos judiciales de juicios de faltas y Diligencias Previas que se incoan.	10
	Presenta muchos folios, documentos, escritos, papeles.	8
	Órdenes de alejamiento de personalidades jurídicas.	2
	Escritos con contenido inapropiado y expresiones de los que se evidencia claramente la patología.	3
Imputabilidad	Correcta capacidad de autogobierno en actividades de vida cotidiana.	8
	Se justifica incapacidad y curatela en temáticas relacionadas con el juzgado, al interponer demanda, querellas, denuncias y demás escritos y reclamaciones ante la administración de justicia.	15
	Incapacita laboralmente a la persona.	2
	Capacidades volitivas, de lenguaje, de razonamiento, de juicio en otros ámbitos no se encuentran disminuidas.	3
	Capacidades volitivas y cognitivas seriamente afectadas en lo referente a la justicia.	5
	Necesidad de ser protegida de sí misma.	3
Terapia	Necesidad de terapia, apoyo psicológico.	2

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

CATEGORÍA	CARACTERÍSTICA	Nº
	Necesita tratamiento psiquiátrico y/o farmacológico.	8
	Ha sido ingresada.	2
	No acude por voluntad propia a profesionales de la medicina para su evaluación, tratamiento y seguimiento.	3
	Hace difícil la exploración por parte de los profesionales.	2

Teniendo en cuenta tanto la repetición de características como la categoría psicológica a la que pertenecen se obtuvo una definición óptima de la persona querulante. Sería aquel individuo que desarrolla un razonamiento paranoico o ideas paranoicas en el ámbito judicial, o ideas delirantes de perjuicio. Presenta heteroagresividad, conducta agresiva, tendencia a la hostilidad, problemas emocionales y sentimientos de agravio y de víctima de la injusticia. Su preocupación por la justicia afecta al resto de su vida y sus quehaceres habituales y le perjudica a la hora de desarrollar otras facetas, padeciendo una alteración de su mundo relacional y un pobre contacto interpersonal y social. Comete falta de respeto e insulto a la autoridad, denuncia mucho y siempre que puede, manteniendo una constante actitud querellante, pleitista y reivindicativa. Se le declara incapacidad y se le aplica curatela en temáticas relacionadas con el juzgado, que afecta a la interposición de demandas, querellas, denuncias, reclamaciones y demás escritos. Padece una alteración crónica y permanente, no tiene conciencia de enfermedad y necesita tratamiento.

6. Discusión tratamiento jurídico de la persona querulante

El tratamiento jurídico que se dispensa a la persona querulante se caracteriza por el pluralismo existente en cuanto a los lugares donde aparece, la

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

definición que se le da, los términos con que se nombra, las cualidades que se le asignan y el tratamiento que recibe. El análisis de la jurisprudencia permite identificar el patrón de la persona querulante dentro del ámbito donde más presencia tiene.

El órgano en el que más presencia tiene es la AP, seguida del TSJ, donde acude a continuación. Los procedimientos que protagoniza, tanto en el rol de emisor como en el de receptor de la queja, son principalmente en el ámbito penal y civil. En el primero destacan los delitos de lesiones, amenazas, coacciones e injurias y calumnias; en civil, procesos de incapacitación en los que se valora su capacidad de obrar. Cuando el procedimiento es social, versa sobre la valoración de incapacidades laborales; en algunas sentencias se ha confundido a la persona simuladora con la querulante. En España, Madrid y Cataluña son las Comunidades Autónomas donde aparece en mayor número de ocasiones, mientras que Galicia y Asturias destacan si se tiene en cuenta la proporción de casos por número de habitantes.

El examen de su histórico en el sistema de justicia demuestra que cuando aparece denominado en una sentencia como “querulante” o algún término afín, ya ha protagonizado diversos procedimientos anteriores. Su periplo por los juzgados suele iniciarse cuando presenta una reclamación, que deriva en tantos recursos como resoluciones recibe, ya que ninguna se ajusta a su búsqueda de justicia. Es significativo el número de procedimientos en los que una de las partes es el MF. Suele actuar como parte denunciadora en procesos de incapacitación a la persona querulante, mientras que en otros casos es esta última la que recurre las consiguientes resoluciones de incapacitación. Las figuras a las que incluye en sus reclamaciones son diversas, como resultado de que una vez inmerso en la espiral de denuncias, toda aquella persona que presume que puede suponer un obstáculo en su búsqueda de justicia se convierte en enemigo.

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

El tratamiento jurídico que recibe la persona querulante en el ámbito penal consiste habitualmente en la concesión de la circunstancia modificativa de atenuante de la pena, basada en la afectación, reflejada en las sentencias, que presenta en sus capacidades volitivas y cognitivas. En el ámbito civil, se le suele declarar incapaz para obrar en lo relativo a la presentación de demandas y a la gestión de su patrimonio, asignándole un curador que se encarga de las cuestiones de esta índole. En los casos en que actúa como demandante o denunciante, sus reclamaciones suelen ser desestimadas; cuando, por el contrario, es objeto de alguna reclamación, en la mitad de las ocasiones el fallo es desestimatorio o absolutorio. Este tipo de fallos le provocan una sensación de impunidad, reforzando sus conductas de búsqueda de justicia. Por su parte, cuando el resultado de una sentencia no favorece sus intereses inicia una serie de quejas contra quien piensa que ha propiciado dicho resultado, incluyendo a cualquier profesional del sistema de justicia.

En cuanto al tratamiento psicológico, la jurisprudencia refleja que los informes periciales provienen mayoritariamente de médicos forenses; son escasas las ocasiones en las que se presenta un informe psicológico. Se aprecia un número significativo de informes interdisciplinares. Cuando, en las sentencias, la nomenclatura y la descripción reflejan la Querulancia, el término con el que se refieren a ella es “querulante” o trastorno querulante”; no aparece “litigante vejatorio”, lo que contradice a las investigaciones encontradas en el Capítulo Aproximación conceptual, que referían que este es el término característico en el ámbito de Derecho para nombrar a la Querulancia. En los casos en los que se ha utilizado el término querulante de forma errónea, la descripción que se hace de la persona suele coincidir con la definición del trastorno de personalidad mixto. En caso de coexistir la Querulancia con alguna otra alteración, esta suele ser un trastorno ansioso-depresivo o de personalidad paranoide. El tipo de intervención

CAPÍTULO 4. TRATAMIENTO JURÍDICO: ANÁLISIS DE SENTENCIAS

que más se ve reflejada en la jurisprudencia consiste en la derivación a tratamiento psiquiátrico.

Una persona querulante es aquella que desarrolla ideas delirantes de perjuicio en el ámbito judicial. Su comportamiento en sus relaciones con el sistema de justicia es agresivo y hostil; está basado en su percepción de recibir un tratamiento injusto. Con objeto de resarcirse del daño que ha sufrido, inicia procedimientos constantemente; en ellos aporta grandes cantidades de documentación que previamente ha manipulado de forma que quede resaltado aquello que considera importante. Asimismo, de cualquier circunstancia extrae lo que considera pruebas, que insiste en presentar en los juzgados. En este contexto, todos los aspectos de su vida quedan supeditados a su búsqueda de justicia, y sus esferas vitales se ven gravemente afectadas. Tiene dificultades en la interacción con los demás, puesto que su atención está dirigida única e intensamente a la consecución de sus ideas sobrevaloradas. Esta situación se ve agravada cuando ve limitada su capacidad para denunciar mediante una sentencia incapacitatoria. La necesidad de búsqueda de justicia se transforma en el centro de su vida y, dado que proviene de un agravio que considera real, no tiene conciencia de enfermedad y rechaza cualquier tipo de ayuda en ese sentido.

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

1. Resumen

El Capítulo Análisis de agentes supone la tercera vertiente en la investigación sobre la Querulancia, completando así la triangulación en el estudio de la persona querulante, sus características y el daño que provoca.

Esta tercera vertiente se completó realizando un análisis cualitativo a través de la Teoría Fundamentada mediante entrevistas semiestructuradas a profesionales de diversos ámbitos que tienen contacto frecuente con la persona querulante. De la codificación y estudio de las entrevistas se extrajeron las características de este tipo de personas y la afectación que generan en los agentes e instituciones con los que interactúan en su búsqueda de justicia. Una vez extraídos, los datos representativos se analizaron desde la Psicología con objeto de desarrollar un perfil de la persona querulante.

El estudio de los resultados obtenidos en esta tercera vertiente condujo hacia el desarrollo de la teoría de un individuo que ejerce simultáneamente como víctima y victimario. Es capaz de provocar en las personas con las que interactúa hostigamiento y victimización primaria, secundaria y terciaria, a la vez que padece el sufrimiento propio de una persona que sufre atención deficiente, falta de soluciones satisfactorias y persecuciones e injusticias exacerbadas, lo que afecta a todas las esferas de su vida.

2. Objetivos de la investigación

2.1. Objetivos generales

El presente análisis de agentes tiene como objetivo conocer el impacto que tiene la persona querulante en los diferentes recursos y sobre los diversos

profesionales con los que trata sus asuntos, así como realizar una aproximación de las características generales como víctima y victimario de estos individuos.

2.2. Objetivos específicos

Mediante la realización de entrevistas y su posterior análisis se pretende alcanzar los siguientes objetivos específicos con respecto a la Querulancia:

- Analizar la victimización que ocasiona a un profesional la relación con la persona querulante.
- Definir las características de la persona querulante desde la descripción de los profesionales que tienen contacto con él.
- Determinar las características propias de víctima y victimario de la persona querulante.
- Determinar qué tipos de intervenciones se realizan.
- Analizar la afectación de los profesionales y del servicio en contacto con la persona querulante.
- Analizar las consecuencias que sufren los profesionales por parte de su entorno laboral tras gestionar asuntos en los que interviene una persona querulante.

3. Hipótesis

Se espera encontrar afectación en los profesionales que intervienen en la gestión de asuntos de personas querulantes. La afectación se concretaría en una alteración transitoria de estados emocionales y en la presencia de los tres tipos de victimización: primaria, secundaria y terciaria.

Se espera generar un constructo que defina a la persona querulante y permita conocer su Psicología.

Se espera encontrar victimización en la persona querulante derivada de la interacción con los profesionales y de su propio constructo.

No se espera encontrar un contacto normalizado entre la persona querulante y los profesionales ni indiferencia por parte de ellos.

4. Metodología y plan de trabajo

4.1. Diseño

Se utilizó la metodología cualitativa, dada su capacidad para analizar las relaciones y dinámicas psicosociales de una forma sistémica y holística. Resulta esencial localizar y trabajar las estructuras profundas surgidas de la interacción social, captando los significados de las mismas, cuáles de ellos son abiertos y la variedad de matices que presentan. Los fenómenos sociales conforman una realidad compleja, por lo que realizar un análisis a través de causalidades lineales simples conllevaría una reducción artificial del fenómeno que se quiere comprender. La metodología cualitativa se conceptualiza como un término “paraguas”, puesto que cubre un conjunto de técnicas interpretativas destinadas a decodificar, describir, traducir y estudiar el significado de fenómenos sociales concretos, pero no su frecuencia (van Maanen, 1983). Su eje principal es la aproximación abierta al objeto de estudio (Seidman, 1991a; Dey, 1993; Kvale, 1996a, 1996b).

De entre los múltiples procedimientos existentes para llevar a cabo una aproximación de este tipo, se seleccionó la entrevista semiestructurada con objeto de comprender y capturar la realidad a través de las producciones que los individuos realizan y/o interpretan (Dey, 1993).

La primera acción se acometió mediante el uso de la inducción analítica, puesto que el trabajo cualitativo comienza con el acercamiento a la vida social

que acontece, para construir posteriormente generalizaciones desde este primer nivel utilizando los aspectos específicos de la situación. Una segunda acción tuvo como fin aumentar la proximidad mediante la observación o análisis de las actividades, hechos o factores que son importantes para los propios actores. Esto no implica que se tome la perspectiva de los participantes como explicación final, sino que el investigador es el responsable de explicar y comprender lo que se está investigando. Por ello, existe una fase necesaria en todo proceso de investigación cualitativa en la que el investigador decodifica e interpreta la información obtenida. Un análisis adecuado requiere del conocimiento del contexto y marco en el que se desarrolla la investigación, otorgando preferencia a los contextos naturales donde aparecen los procesos sociales objeto de estudio.

En la investigación cualitativa existen distintas preguntas de interés a responder, haciendo énfasis en la dimensión descriptiva. La pregunta más elemental y más difícil de responder adecuadamente sería “¿qué es lo que está pasando aquí?”, ya que normalmente existen múltiples perspectivas de un mismo contexto (Gimeno, 1995). Se observa en todas estas técnicas y procesos que el investigador asume un papel relevante a la hora dar respuesta al problema de investigación planteado, abordándolo desde la integración, valoración y explicación de la información recogida.

La Teoría Fundamentada (Glaser y Strauss, 1967; Glaser, 2004) es la más respaldada de entre las técnicas de análisis cualitativo, lo que se debe a su sistematización técnica y a los procedimientos de análisis que considera, que dotan al investigador de capacidad y herramientas para desarrollar teorías sobre el objeto de análisis.

La Teoría Fundamentada conforma un conjunto de hipótesis conceptuales integradas y generadas sistemáticamente con el objetivo de producir una teoría inductiva acerca de un área sustantiva. Dicha teoría es altamente estructurada y

a la vez flexible en su aplicación. Se genera una metodología integrada que permite la generación de una teoría conceptual, puesto que tanto la recolección de los datos como los procedimientos de análisis son explícitos y su aplicación es simultánea y secuencial. La Teoría Fundamentada consiste en llevar a cabo un abordaje de investigación cualitativo a fin de descubrir teorías, conceptos e hipótesis, que se basan en los datos extraídos durante la investigación, en lugar de hacerlo mediante datos predeterminados. Nace del Interaccionismo Simbólico y la Sociología cualitativa y tiene como objetivo describir, explicar y comprender la realidad en base a la percepción o el significado que cierto fenómeno u objeto tiene para una persona. Estas percepciones subjetivas generan a su vez conocimientos que aumentan la comprensión y proporcionan una guía significativa para la acción. El investigador, mediante esta metodología, extrae aspectos significativos de las experiencias vividas por los actores sociales, pudiendo así conectar constructos teóricos. El uso de la Teoría Fundamentada en la investigación de la Querulancia potencia la expansión del conocimiento sobre ella, sus características y su impacto en las propias personas querulantes, en los agentes sociales y en las instituciones estudiadas, posibilitando desarrollar y relacionar conceptos, y organizar categorías conceptuales. De este modo se puede llegar a la comprensión del fenómeno de la Querulancia tal como emerge de la información, evitando sesgos derivados de los conceptos y teorías del investigador.

La Teoría Fundamentada cuenta con dos estrategias principales para desarrollar:

- Método comparativo constante.
- Muestreo teórico.

La metodología de la Teoría Fundamentada se basa en la comparación constante, que implica la continua revisión y comparación de los datos obtenidos

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

para construir progresivamente la teoría a partir de la realidad. Se recolectan y analizan los datos concomitantemente, por lo que de esta manera surgen las primeras reflexiones en el inicio de la fase de recolección. Gracias a este método comparativo constante el investigador puede codificar y analizar los datos de manera simultánea a fin de desarrollar conceptos. A medida que avanza la recolección y análisis de datos, el investigador puede depurar los conceptos desarrollados, detectando sus propiedades, explorando sus interrelaciones y logrando integrarlos en una teoría coherente. Desde el muestreo teórico es el propio investigador el que selecciona nuevos casos a estudiar atendiendo a su potencial para ayudar a filtrar o expandir los conceptos y teorías ya desarrollados.

El Método de Comparación Constante se organiza en cuatro etapas: comparar incidentes aplicables a cada categoría, integrar categorías y sus propiedades, delimitar la teoría, redactar la teoría. Estrechamente relacionadas con ellas se encuentran las comparaciones, que se dividen en cuatro tipos: incidentes – incidentes (categoría), incidentes – propiedades (categoría), categorías – teoría (saturación) y temas – teorías.

Mediante el análisis descriptivo se logra construir de manera inductiva categorías generales a partir de elementos particulares, así como, a través de comparaciones de representaciones singulares, contenidos socialmente compartidos. Al finalizar esta etapa se obtiene una descripción exhaustiva de los contenidos de las representaciones sociales del grupo investigado. En el análisis relacional se reconstruye la estructura interna de las representaciones, es decir, las relaciones y jerarquías existentes entre sus diferentes contenidos.

La Teoría Fundamentada se convierte, por tanto, en un método inductivo que permite crear una formulación teórica que se basa en la realidad tal como se presenta, haciendo uso con fidelidad de lo expresado por los informantes y

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

buscando mantener la significación que estas palabras tenían para sus protagonistas. Este enfoque se basa en cuatro pasos claramente diferenciados:

- **Codificación abierta de los datos o información:** Es la primera etapa del proceso de análisis de los datos. Consiste en someter las entrevistas a un proceso de codificación mediante lecturas exhaustivas, en el que se extraen palabras o frases que muestran la esencia del discurso de los participantes. Es una lectura tentativa en la que el entrevistador examina, reflexiona, compara y conceptualiza aquello que obtiene de las palabras, frases, párrafos y/o gestos. Se atribuyen expresiones/palabras a cada dato bruto de la entrevista (fragmento de la entrevista), formando así los códigos preliminares. Esta etapa consiste en “abrir” el texto (datos brutos), lo que posibilita una interacción más próxima entre datos e investigador, y permite ubicar toda la información dentro de categorías conceptuales a modo de organización inicial. En primer lugar, se etiqueta cada categoría con un nombre representativo de las porciones de información que va a agrupar. Locke (2001) afirma que esta metodología propone una nueva manera de ver el mundo; nombrar las categorías permite captar la complejidad de la relación entre las ideas y los significados. Emergen dos tipos de categorías: aquellas que el investigador mismo construye en función de las explicaciones y aquellas que fueron extraídas del lenguaje de los informantes. Posteriormente, se comparan las diversas categorías, lo que permite clarificar la información extraída y buscar las diferencias y similitudes entre las diversas categorías, estableciendo lo que es uniforme y estable (Locke, 2001). Durante esta fase se construye una serie de temas emergentes que poseen características y propiedades únicas. La importancia de esta etapa reside en que permite identificar los principales componentes representacionales (las categorías principales) y organizar sus contenidos jerárquicamente (Araya, 2002).

- **Codificación axial de la información:** Consiste en la formación y desarrollo de conceptos. Tras realizar la codificación abierta, los códigos provenientes de ella se reagrupan en nuevas formas, dando lugar a los códigos conceptuales. En esta etapa se busca crear un esquema conceptual que ayude a determinar el principal tema desde el punto de vista del actor, para lo cual se seleccionan los temas que son relevantes en el estudio, reduciendo así los datos. Se agrupan los códigos en categorías que son analizadas comparativamente (Cassiani et al., 1996) a la luz de nuevos datos que se estén chequeando, a fin de identificar aquellas que sean más significativas. Como resultado, se organizan las categorías y se reduce su número. Este agrupamiento de categorías en una forma teórica de análisis permite descubrir la variable central que, mediante diagramas simples, explica el núcleo de sentido de las representaciones sociales. Después se reevalúan los códigos asignados para hacer visibles las relaciones entre los diversos temas que surgen de la información. Esta etapa es clave, puesto que es aquí donde se expone el núcleo figurativo, representado en la categoría central. La estrategia desarrollada para construir las categorías consiste en preguntar a los datos las siguientes cuestiones: cuándo ocurre, dónde ocurre, por qué ocurre, quién provoca, con qué consecuencias.
- **Codificación selectiva.** En esta fase se modifican e integran los conceptos. El objetivo es refinar e integrar categorías y elegir una de ellas como eje central de la teoría del estudio. En ella se invierte todo el potencial de abstracción en el ámbito teórico de los datos investigados/codificados, haciendo surgir la teoría de la investigación. Se reorganiza la información recolectada, eliminando los elementos redundantes y rellenando espacios vacíos en otras categorías que forman parte de los esquemas analíticos de la información. Una vez revisada, se analiza la relación entre la categoría central y las que la apoyan. Resulta especialmente importante establecer los componentes del

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

marco teórico y clarificar el discurso de los informantes acerca del fenómeno con objeto de delimitar la teoría (Locke, 2001).

- Matriz condicionada. En esta fase se realiza la delimitación de la teoría. Se genera una matriz condicionada como representación visual que incorpora y representa las condiciones básicas y relevantes que influyen en la investigación. En este punto se puede comenzar a delimitar la teoría emergente. El investigador puede descubrir uniformidades en el grupo original de categorías y sus propiedades, lo que le permitirá formular una teoría a partir de un pequeño grupo de conceptos de alta abstracción y delimitar la terminología y el texto. Cuando no emerge ningún dato nuevo de la información, o cuando las relaciones entre las categorías están bien establecidas o validadas se produce la saturación teórica. Se destacan las siguientes fases: relacionar las categorías subsidiarias en torno a la categoría central a través de un modelo de paradigma, validar dichas relaciones como los modelos, y complementar los datos adicionales con las categorías que necesiten refinamiento (Cassiani et al., 1996).

La Teoría Fundamentada puede partir de teorías previas sólidas de las que extraer hipótesis a demostrar mediante la comparación constante con la realidad, generando una teoría sobre el fenómeno estudiado que se comparará con las teorías formales y las sustantivas con objeto de asentarla. En caso de contar con un marco bibliográfico poco estructurado se va estableciendo la comparación con la teoría formal a medida que se avanza en la comprensión de los datos y en la construcción de la teoría sustantiva.

Los datos se recogen con base en el muestreo teórico, sistema por el que el investigador decide, con base analítica, qué datos buscar y registrar (Glaser y Strauss, 1967). La recogida de datos se debe guiar por una teoría de diseño emergente, ya que pueden ir cambiando a medida que va apareciendo nueva

información. Este método circular permite al investigador cambiar el foco de atención y buscar en otras direcciones, reveladas por los datos que se van encontrando. El muestreo teórico de esta tipología de investigación incluye a los entrevistados y a los hechos a observar, ya que se considera que ambos pueden contribuir de manera suficiente al desarrollo de la teoría; esta circunstancia hace especialmente recomendable realizar el trabajo en el terreno.

El investigador empieza seleccionando varios casos que pueden compararse y contrastarse. En una primera fase se eligen en función de la semejanza entre ellos y, sobre todo, de su posible relevancia para el campo teórico que se pretende estudiar. En la segunda fase se repite la selección, basándose en sus diferencias. Se recomienda este proceso de minimización – maximización de las diferencias entre los casos seleccionados debido a su utilidad en la generación de teoría (Glaser y Strauss, 1967). Las semejanzas entre casos permiten identificar una categoría, establecer sus atributos y especificar sus condiciones de aparición; las diferencias posibilitan la elaboración de los atributos de las categorías, la determinación de sus subvariantes y la delimitación de su alcance.

Inicialmente se selecciona y estudia una muestra homogénea de individuos, hechos o situaciones y, cuando la teoría comienza a perfilarse, se analiza una muestra heterogénea que permitirá confirmar o descartar las condiciones que están siendo utilizadas para desarrollar las proposiciones iniciales.

Esta estrategia metodológica del MCC contribuye a verificar la investigación sin apartarla del objetivo general, consistente en la generación de una teoría. Respecto al muestreo teórico, si el investigador adopta el MCC, utilizará el criterio de saturación para fijar el tamaño muestral, aumentándolo hasta lograr el nivel de saturación y no siendo posible elegir otro criterio. De este modo, el muestreo teórico no tiene un tamaño definido por cálculos probabilísticos, sino por los criterios teóricos de saturación de las categorías

investigadas. Es decir, dejará de crecer cuando el dato adicional recogido no añada información significativa a la existente.

Los datos y su categorización se pueden presentar mediante diagramas y cuadros que faciliten la reflexión sobre los mismos. Destacar que en todas las etapas debe llevarse a cabo un pensamiento crítico-reflexivo en el que la subjetividad fluya en todo momento. De este modo se descubrirán los nexos entre las diferentes categorías, lo que posibilitará la integración entre todas las demás. La construcción de memos o memorándums es una forma de registro que se refiere a la formulación de la teoría. Puede tomar distintas formas, entre las que destacan las siguientes:

- Notas teóricas. El investigador registra la interpretación e inferencias, desarrolla hipótesis y nuevos conceptos, y los conecta con otros ya elaborados.
- Notas metodológicas. El investigador realiza anotaciones que reflejan un acto operacional completo o planificado: una instrucción, un recordatorio, una crítica a las propias estrategias. Versan sobre los procedimientos y estrategias metodológicas que se han utilizado, las decisiones sobre la orientación del estudio, los problemas encontrados y la forma de resolverlos.
- Notas de observación. El investigador describe eventos experimentados mediante la observación y audición. Contienen la menor interpretación posible.

Figura 22

Resumen de la aplicación de la Teoría Fundamentada

Estrategias de la Teoría Fundamentada

MCC y muestreo teórico.

Tipos de teoría

Sustantiva y formal.

Componentes

Categorías, propiedades de las categorías, hipótesis.

Procedimientos

- a) Recolección de datos.
- b) Codificación.
- c) Delimitación de la teoría.
- d) Lugar de la literatura.
- e) Paradigma de codificación o diagrama lógico.
- f) Matriz condicional.
- g) Comunicación de resultados.

Comunicación de la Teoría Fundamentada

Memos, diagramas y mapas conceptuales

4.2. Participantes

El número de participantes depende de cuándo se alcanza un acuerdo en el contenido y en la consistencia de los datos provenientes de las declaraciones. En ese momento se determina que no emerge ningún dato nuevo y las relaciones

entre las categorías están adecuadamente validadas, alcanzando así la saturación teórica. Por dicho motivo, el número total de personas encuestadas en esta investigación no se determinó a priori. La saturación teórica se alcanzó después de 25 entrevistas, que quedaron divididas en los ámbitos de Justicia, Sanidad y Administraciones Públicas.

4.3. Materiales y procedimiento

El procedimiento consistió en seguir las pautas indicadas en la Teoría Fundamentada. Las principales acciones que se acometieron en el apartado cualitativo fueron:

- 1°. Establecer los agentes clave del ámbito sanitario, jurídico y de las Administraciones Públicas a entrevistar, seleccionándolos en base a su presencia en los asuntos relacionados con personas querulantes. Todos los profesionales aceptaron participar de forma voluntaria y firmaron el Consentimiento informado (ver Anexo 4).
- 2°. Elaborar una entrevista semiestructurada mediante la que recabar información sobre las percepciones, actitudes y comportamientos del agente, de la institución y de la persona querulante durante y después del contacto. Se confeccionó una entrevista con una estructura flexible, permitiendo al participante concretar y añadir lo que considerase relevante para el caso. Asimismo, permitía al entrevistador consultar dudas sobre el tema estudiado, añadir cuestiones con el fin de aclarar puntos esenciales para la comprensión de la realidad investigada y evaluar la veracidad de las respuestas mediante observación del comportamiento no verbal de la persona (ver Anexo 5).
- 3°. Adentrarse en el estudio de la realidad objeto de análisis mediante la realización de las entrevistas semiestructuradas.
- 4°. Registrar la información.

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

5°. Analizar cualitativamente la información.

6°. Interpretar y reorientar el proceso de elaboración de la teoría.

Los aspectos que se abordaron a través de la entrevista hacen referencia a tres ámbitos:

1. Aspectos derivados en la persona querulante

- Características documentales.
- Rasgos conductuales.
- Desarrollo de la toma de contacto.
- Comunicación verbal destacada.
- Comunicación no verbal destacada.
- Testimonios que presenta.
- Descripción de sus enemigos.
- Rasgos cognitivos y emocionales.
- Compromiso excesivo.
- Tipología.

2. Aspectos derivados en el agente

- Grado de conocimiento sobre la Querulancia previo a la entrevista.
- Evolución en el contacto con la persona querulante.
- Método de actuación frente a la persona querulante.
- Reconocimiento de características definitorias de la Querulancia frente a otras alteraciones.
- Querulancia encubierta por otros conflictos.
- Experiencias derivadas del contacto con la persona querulante.

- Riesgos profesionales.
- Tratamiento propuesto para la persona querulante.
- Emociones derivadas del contacto con la persona querulante.
- Nivel de desgaste emocional, físico y profesional derivado del contacto con la persona querulante.

3. Aspectos derivados en la institución

- Consumo de recursos (humanos, económicos, materiales).
- Duración del contacto.
- Conflictos internos en el personal.
- Cambios en las asignaciones de personal.

Se realizó otra codificación reagrupando los ítems de cada aspecto en las variables definitivas que componen el constructo de la persona querulante y la Querulancia. Las variables definitivas son:

1. Aspectos derivados en la persona querulante

- Susplicacia.
- Manipulación.
- Desajuste en la comunicación.
- Afrontamiento e intervención.

2. Aspectos derivados en el agente

- Afectación: alteración transitoria de estados emocionales.
- Victimización primaria – hostigamiento profesional.
- Victimización secundaria.
- Victimización terciaria profesional.

3. Aspectos derivados en la institución

- Duración.
- Recursos humanos.
- Alteraciones del servicio.

5. Análisis de datos

Los resultados que se presentan a continuación corresponden al vaciado y transcripción de las entrevistas realizadas y completadas de manera exitosa, tras haber contactado con más de 40 profesionales pertenecientes a los ámbitos donde más presencia tiene la figura de la persona querulante. De este total fueron entrevistados 25 agentes de Administraciones Públicas, Justicia y Sanidad, alcanzando en este punto la saturación teórica al no emerger ningún dato nuevo, y hallándose las relaciones entre categorías y variables validadas. Cada participante contestó a las cuestiones de la entrevista semiestructurada (ver Anexo 5), en la que se pregunta sobre los aspectos psicológicos de las personas querulantes con las que han tenido contacto y sobre el impacto que tienen en ellos mismos, en sus trabajos y en sus instituciones.

Tras un primer trabajo de análisis y detección de los ámbitos donde tiene mayor incidencia la persona querulante, basado en la información contenida en el marco teórico y en los capítulos previos, se determinaron los agentes a los que se invitaría a participar en la investigación. Se decidió que iban a pertenecer a los ámbitos de Administraciones Públicas, Justicia y Sanidad, y se realizó una primera codificación basada en el ámbito. La comparación de los datos de los tres ámbitos permitió extraer las tres categorías relevantes para la investigación y organizar las preguntas en base a ellas, tras lo que se realizó una segunda codificación basada en la categoría. La clasificación de los datos en categorías permitió integrar los conceptos y elegir el eje central del estudio. Se realizó una

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

tercera codificación, selectiva, de los aspectos o variables, que concluyó en la definición del constructo objeto de investigación: la Querulancia. El seguimiento de los pasos anteriores dio como resultado la delimitación y construcción de la Teoría Fundamentada de la investigación.

En la Tabla 13 se identifican las entrevistas por ámbitos a los que pertenecen los participantes, los códigos que se les asignan y la distribución de los distintos ámbitos en términos porcentuales.

Tabla 13

Codificación abierta

ÁMBITOS A LOS QUE PERTENECEN			
	Administración	Justicia	Sanidad
Entrevistas	AQ1, AQ2, AQ3, AQ4, AQ5	JQ1, JQ2, JQ3, JQ4, JQ5, JQ6, JQ7, JQ8, JQ9, JQ10, JQ11, JQ12, JQ13, JQ14, JQ15	SQ1, SQ2, SQ3, SQ4, SQ5
Totales	5	15	5
Porcentaje	20 %	60 %	20 %

La Tabla 14 recoge la evolución de los diferentes niveles de codificación cruzados con las variables extraídas de las entrevistas.

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

Tabla 14

Teoría Fundamentada de la investigación

1ª Codificación (ámbito)	Administración	Justicia	Sanidad	3ª Codificación (aspecto)
	Persona Querulante	Persona Querulante	Persona Querulante	Suspiciacia Manipulación Desajuste comunicación Afrontamiento Intervención
2ª Codificación (categoría)	Agente	Agente	Agente	Afectación Victimización primaria Victimización secundaria Victimización terciaria
	Institución	Institución	Institución	Duración Recursos humanos Alteraciones servicio

Nota. Un proceso progresivo donde la 1ª codificación pasa a combinarse con la 2ª codificación y esta con la 3ª codificación.

Se realizó una base de datos en la que se recogen los datos extraídos de las entrevistas semiestructuradas agrupados por categorías (persona querulante, trabajador, institución). Cada respuesta viene precedida de un código identificativo del participante compuesto por una parte que indica el ámbito donde trabaja (AQ, JQ, SQ) seguida del número de orden; este último permite diferenciar entrevistas dentro del mismo ámbito.

6. Análisis de resultados

El análisis y la codificación de las entrevistas permitió generar un constructo que dio paso a la formulación de una teoría emergente sobre la persona querulante y la Querulancia.

6.1. Aspectos derivados en la persona querulante

6.1.1. Susplicacia

La susplicacia, dentro del campo de la Querulancia, se define como el convencimiento por parte de la persona querulante de que cualquier comportamiento o expresión recibida contiene intencionalidad maliciosa hacia su persona e intereses.

Según los datos extraídos de las entrevistas, la persona querulante se distingue por ir contra todo el mundo a base de denuncias. Parte de un engaño perceptivo sobre la idea de justicia que convive con el resto de percepciones normales. No se fundamenta en estímulos realmente existentes fuera del individuo, y/o bien se mantiene o se activa a pesar de que el estímulo que produjo la percepción inicial ya no se halla físicamente presente. Es decir, presenta una percepción desproporcionada de los acontecimientos que considera injustos.

Suele hallar justificaciones de inicio para su queja. Recupera únicamente la información congruente con su estado emocional irascible derivado de la sensación de injusticia en base a un sesgo selectivo de la memoria, mientras que sus recuerdos delirantes deforman la memoria y forman recuerdos falsos que justifican su queja. Además, su particular pareidolia le hace proporcionar un significado propio a cada estímulo ambiguo que recibe en su búsqueda de justicia. A medida que avanza en sus acciones pierde toda objetividad e interpreta cualquier discrepancia como una actitud hostil hacia él. Buscando respuestas que resultan imposibles de ofrecer, inicia discusiones con todo aquel que no gestiona

su caso como él desea, basándose en un supuesto conocimiento de las pautas a seguir y en la sospecha de mala intención por parte del agente, en quien no ve voluntad de solucionar su problema. En su búsqueda de justicia repite constantemente sus acciones en diversos servicios, y es frecuente que cambie de profesionales en el desarrollo de sus reivindicaciones, dado que el agente con el que comienza a tratar no tarda en pasar a ser “malo”. Es habitual que denuncie a su propio abogado y acabe representándose a sí mismo.

Siguiendo la Teoría de la Atribución de Heider (1958), muestra una tendencia al locus de control externo respecto a las situaciones que originan la Querulancia, puesto que responsabiliza a terceras personas de lo que le sucede y les atribuye malas intenciones y motivaciones persecutorias. Por ello, la responsabilidad es externa. Incluyendo la Teoría de la Atribución de Weiner (1974) se puede analizar la motivación de la persona querulante en dos vertientes: respecto al proceso y respecto a la solución. En cuanto al proceso de búsqueda de soluciones, realiza una atribución interna, estable y controlable; siente y percibe que tiene el control, por lo que entiende que en todo momento tiene la capacidad de buscar ayuda y poner denuncias para que otros le den la solución. Por otro lado, respecto a la solución, muestra un locus de control externo, ya que no va a depender de él, sino de un sistema judicial que no le va a satisfacer. En consecuencia, únicamente siente que tiene el control durante el proceso de búsqueda de apoyo y de soluciones. Este marco refuerza su énfasis en el proceso de búsqueda de soluciones y en la insistencia en los tribunales.

Enfoca sus procesos desde la hipervigilancia, escudriñando continuamente a su interlocutor en busca de señales o indicios de malas intenciones; dicha hipervigilancia viene provocada por unas bases neurológicas de la atención y la alerta exaltadas. Su nivel de conciencia es patológicamente elevado, muestra una vivencia de claridad de conciencia y comienza a incrementar su actividad motora y verbal, lo que no supone un mayor rendimiento ni una mejora real de la

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

atención. Como consecuencia, achaca a todos los actores con los que se encuentra malas intenciones que intenta contrarrestar mediante la acumulación de pruebas y una actitud de permanente observación: llama a un número exagerado de testigos, no sabiendo en algunos casos para qué los ha llamado; extrae información que considera clave de pruebas irrelevantes; la documentación que aporta es repetitiva, y muestra grandes reticencias a depositarla o permitir que se manipule; solicita continuamente aportar más información y documentación de cada trámite; lleva su propio registro del caso, anotando cada visita y solicitando certificados de ellas.

Durante el proceso mantiene un único discurso, del que nunca se sale, y manifiesta la posibilidad de querellarse contra todo aquel que participe, desde recepcionistas hasta abogados, fiscales o jueces; llega incluso a intentar agredir a otras personas fingiendo un delito con objeto de entrar en el sistema de justicia. Pretende llegar a la celebración de un juicio oral para mostrar sus pruebas y convencer a los asistentes, y durante el proceso busca permanentemente entrevistarse con el rango más alto (habitualmente el juez). En su defecto, abusa de aquel que se preste a escucharle, acudiendo en repetidas ocasiones a exponerle sus argumentos. La acumulación de procesos le lleva a un conocimiento del funcionamiento de los procedimientos, que le provoca suspicacia para con el resto de actores, sobreestima de sí mismo y egolatría, asumiendo una competencia parecida a la de un juez o un fiscal. Es frecuente que durante el proceso inicie estudios de Derecho y se niega a recibir atención de forenses u otro tipo de servicios.

En la interacción con los agentes destaca una carencia de habilidades para solicitar lo que necesita con éxito, que deriva en la sensación de que no se le hace caso y en el aumento de su suspicacia con el avance del proceso. Achaca la falta de atención a las influencias del interlocutor, y pone a prueba su competencia y actitud mediante preguntas incisivas. Su arrosal inducido por estrés, manifestado

en unos niveles anormalmente altos de activación, le provoca un aumento de la selección de la información relacionada con las características físicas de la interacción con el agente y la situación derivada, y una disminución del procesamiento de la información semántica (Schwartz, 1975).

El desarrollo del proceso le produce una sensación de perjuicio a nivel de imagen y en su persona. Padece una cadena de pensamientos improductivos y prolongados sobre su percepción de injusticia, en forma de rumiaciones, que clínicamente aparecen como compulsiones mentales, generalmente precedidas de una obsesión (de Silva y Rachman, 1992). Su vida personal se caracteriza por sufrir constantes cambios vitales y por sospechar de las personas de su círculo cercano, incluyendo a individuos ya fallecidos.

6.1.2. Manipulación

La manipulación, dentro del campo de la Querulancia, se define como la influencia voluntaria de la persona querulante sobre algo o alguien en el proceso de búsqueda de justicia según sus ideas sobrevaloradas.

En el desarrollo de su búsqueda de justicia, la persona querulante pretende influir en los agentes con los que interactúa mediante la utilización de diversos recursos. El más llamativo de ellos, dado su carácter escrito, se encuentra en un cuidado conjunto de características presentes en la documentación que aporta, comenzando por el propio acto de entrega de documentos. Para la persona querulante la entrega de documentación reviste una gran importancia, puesto que considera que sus documentos suponen una justificación irrefutable. En el momento de presentarlos organiza puestas en escena exageradas, insistiendo en indicar los puntos en los que el agente debe fijar su atención, a pesar de que en los documentos aparecen multitud de palabras o frases subrayadas en diferentes colores y gran cantidad de notas al margen. Asimismo, destaca el exagerado volumen de documentación que presenta, utilizando en ocasiones elementos

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

como maletas o carros de la compra para transportarla. La documentación se compone por una parte de fragmentos extraídos de la legislación, de sentencias de otros casos y de la prensa escrita; además, aporta escritos de personas a las que, aun siendo desconocidas e inexpertas, otorga un gran peso específico en el campo de que se trate, valorando proporcionalmente la importancia de sus documentos. Es frecuente que llegue a utilizar como recurso la presentación de textos confeccionados por él mismo.

En la búsqueda de pruebas que apoyen a la documentación, es capaz de relacionar con su causa cualquier hecho, documento o discurso y transformarlo en una prueba subjetivamente irrefutable, utilizando frecuentemente medios distintos a los indicados en el ámbito en que se desarrolle el proceso. Se queja de la atención recibida tras realizar gestiones que no admiten objeción, como llamar numerosas veces fuera de horario. Igualmente, lleva a cabo acciones extremas para llamar la atención, como encadenarse a una cruz desnudo en febrero.

En la interacción con los agentes, emplea un discurso elaborado y adornado que se basa en la documentación y pruebas presentadas. Comienza buscando el apoyo del profesional a su causa, manteniendo la cordialidad mientras percibe que las acciones que emprende resultan favorables a su causa. A medida que el caso evoluciona, alterna exenciones de culpa con culpabilizaciones implícitas al agente, acabando por mostrar irritación ante sus actuaciones. Su gran capacidad para registrar mentalmente la información que le puede interesar le permite extraer la parte que le interesa de la información recibida del agente, manipularla y presentarla como prueba, utilizándola como arma contra el propio agente u otro actor de su causa.

Con el fin de desarrollar las acciones mencionadas e influir en su interlocutor mediante los recursos que considera efectivos, pretende que los trámites se lleven a cabo en reuniones presenciales en la mayor proporción

posible. En ellas no duda en intimidar al agente y amenazarlo con denunciarlo de no ver satisfechas sus reclamaciones.

Asimismo, es frecuente que aparezca folie a deux, dado que proyecta sus suspicacias en personas estrechamente relacionadas de su círculo cercano, que acaban compartiendo su ideación delirante o idea sobrevalorada y comportándose de forma similar. También es frecuente que les enrole en sus reivindicaciones con objeto de no figurar en demasiados frentes abiertos.

6.1.3. Desajuste en la comunicación

- **Comunicación verbal**

El discurso de la persona querulante viene marcado por la afectación emocional, que lo hace difuso, falto de coherencia y desestructurado; aun así, se puede encontrar en él una relativa credibilidad. Puesto que el problema a tratar se convierte en el centro de su vida, relaciona cualquier aspecto, hecho o circunstancia con él, y hace que todo su discurso gire a su alrededor. Su inclinación a recurrir las sucesivas resoluciones no satisfactorias hasta los últimos estamentos hace que el discurso esté muy centrado en el ámbito jurídico.

Su relato es apasionado y personalista; realiza su narración desde el yo, vivenciándola completamente y extendiéndose en todo tipo de detalles, lo que le hace incurrir en una verborrea fútil y padecer descarrilamientos. Su narración se caracteriza por la presión en el habla, un volumen alto y la alternancia de tonos acusadamente graves y agudos. A pesar del carácter altamente personal del discurso, utiliza la primera y la tercera persona del plural para dotar a su discurso del tono adecuado. En su inclinación a exponer gran cantidad de datos justificativos, realiza largas interrupciones en su discurso para buscar documentos entre sus papeles y se siente incómodo cuando no puede extenderse. No se da por aludido ante llamadas de atención

o indicaciones sobre la escasa utilidad de sus acciones. Cuando comienza a percibir que no podrá obtener lo que buscaba, sus mensajes se tornan altivos y finge una gran indefensión ante las irregularidades del sistema.

Inmerso como se encuentra en su búsqueda de justicia, hace uso de todos los recursos a su alcance para conseguirla, no mostrando reparos en introducir información falsa en el discurso. Igualmente, utiliza en las diversas fases del contacto figuras como expresiones grandilocuentes o tecnicismos que demuestren su superioridad intelectual, circunloquios, mensajes repetitivos, o incluso sarcasmos. Estas licencias provocan en el profesional una sensación inicial de estar ante un asunto con un merecido peso específico, que se acaba transformando en la certeza de que no existen fundamentos suficientes para consumir el recurso de que se hace cargo. En consecuencia, la persona querulante acaba comunicando quejas constantemente y utilizando muletillas como: “soy una víctima”, “nadie me hace caso”, “la Administración no sirve para nada”.

En conclusión, siguiendo las categorías para evaluar el discurso individual de la Escala de Trastornos del Pensamiento, el Lenguaje y la Comunicación (TLC) (Andreasen, 1979b), la psicopatología del pensamiento de la persona querulante se compone de:

- Alogia: discurso pobre de contenido, respuestas de excesiva duración, lenguaje vago, repetitivo y estereotipado.
- Presión del habla: verborrea fútil, dificultad para interrumpirle.
- Tangencialidad: respuestas oblicuas e irrelevantes.
- Descarrilamientos: falta de conexión, yuxtaposición y pérdida de asociaciones entre ideas.
- Ilogicidad: sus conclusiones no siguen una línea lógica.

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

- Neologismos: inventa palabras cuya derivación se desconoce.
- Aproximación a palabras: usa palabras de forma no convencional y crea pseudopalabras siguiendo las reglas de formación de palabras.
- Perseveración: repite persistentemente palabras e ideas.
- Habla afectada: habla pomposa y pretendidamente culta.
- Autorreferencia: dirige constantemente el contenido del discurso hacia sí mismo y sus problemas.
- Divagación: su discurso carece frecuentemente de conexión entre ideas y de relación con procesos internos o estímulos externos.

Las características del discurso de la persona querulante incapacitan a su interlocutor para la construcción de una imagen visual partiendo de aquel. Según la Clasificación de Ditton et al. (1987), que incluye varias categorías para evaluar la desviación comunicacional, la persona querulante provoca:

- Problemas de referencia: ofrece instrucciones que dejan al interlocutor preguntándose de qué se está hablando; pretende utilizar jerga técnica, pero lo hace incorrectamente.
- Anomalías del lenguaje: utiliza frases ordinarias de forma extraña y palabras con significado privado; repite insistentemente las mismas palabras y frases muy próximas unas de otras.
- Disrupciones: formula preguntas u observaciones extrañas, salta de una idea a otra sin razón aparente y cambia abruptamente la velocidad de expresión de sus ideas.
- Contradicciones y secuencias arbitrarias: retoma o niega algo dicho previamente y utiliza una lógica peculiar o razonamiento non-sequitur.

- **Comunicación no verbal**

En un principio su actitud es comprensiva, amable e incluso encantadora, mientras que en la fase final del contacto refleja tensión e intenta mostrarse intimidatorio. La comunicación no verbal de la persona querulante es un reflejo de su hostilidad y nerviosismo ante el profesional, que a sus ojos no muestra la diligencia necesaria para paliar las injusticias cometidas en su contra. Las facciones de su cara muestran nerviosismo y saturación, acompañados de una expresión facial de enfado tendente a la ira. En la comunicación con el profesional no sostiene la mirada en él, sino que se centra en la documentación que pretende presentar. En un esfuerzo por demostrar superioridad, mantiene una postura erguida con la cabeza excesivamente alta que resulta forzada, acompañada de sonrisas fingidas. Su gesticulación, brusca y exagerada, se compone de movimientos y gestos realizados a gran velocidad. Mantiene la mirada fija y muestra hostilidad y gran sensibilidad ante ciertas palabras clave que le llevan a pensar que no va a conseguir lo que pretende. En esa línea, utiliza los movimientos de las manos para dar énfasis a sus mensajes y como indicativo de que es él quien maneja la comunicación.

6.1.4. Afrontamiento e intervención

- **Afrontamiento**

El afrontamiento, en el contexto de la Querulancia, se define como el conjunto de mecanismos que utiliza la persona querulante para desarrollar su idea sobrevalorada de justicia. Se estructura en tres niveles: conductual, cognitivo y emocional.

Dado su compromiso excesivo, afronta su búsqueda de resarcimiento como si de una lucha se tratase, vivenciándola desde un enfoque dramático provocado por la asunción de un rol de víctima frente a la incompetencia,

desidia y desinterés con que, según sus expectativas, las administraciones tratan su problema.

Su afrontamiento a nivel conductual incluye en muchos casos representarse a sí mismo, empujado por la supuesta inaptitud de cualquier abogado con el que trate. Con el paso del tiempo adquiere una hipercompetencia que, sumada a la falta de escrúpulos, le permite conseguir pruebas prácticamente de cualquier hecho o situación, aunque su falta de base en cuanto a conocimientos jurídico/administrativos provocará que no sirvan a sus propósitos.

Sus centros preferentes a la hora de acudir a depositar sus quejas suelen ser las oficinas de atención a víctimas y los juzgados de guardia, pero cuando percibe la ineficacia de los mismos para satisfacer su ideal de justicia busca nuevos recursos. Ello hace que sus procesos tengan una duración de varios años, en los que se acumulan multitud de reclamaciones, quejas, denuncias y/o demandas, y se consolida la vía judicial como la única que en la que deposita su confianza.

Partiendo de las teorías de la psicopatología clásica de la atención, su afrontamiento cognitivo incluye un estrechamiento atencional que limita la cantidad de situaciones en las que es capaz de focalizarla. La búsqueda de resarcimiento se convierte en su único foco de atención, vinculando cualquier situación o concepto con su idea sobrevalorada de justicia. Desde el punto de vista de la psicopatología cognitiva, su atención selectiva se caracteriza por un déficit en la selección de estímulos relevantes. Su idea sobrevalorada de justicia interrumpe el proceso normal de filtrado de la información, presentando dificultades para atender selectivamente y procesar solo los estímulos relevantes, de forma que cualquier estímulo irrelevante puede ser traducido en un detalle fundamental dentro de su búsqueda de justicia. Muestra tanto hipervigilancia general como específica; la primera como atención a

cualquier estímulo irrelevante para la tarea y la segunda como la atención selectiva a estímulos relacionados con la amenaza antes que a estímulos neutrales (Eysenck, 1992). Su errónea selección del material relevante afecta a su anticipación a situaciones perniciosas, y le impide ofrecer respuestas óptimas. En consecuencia, sufre un deterioro de la función de protección de las consecuencias que provocan sus respuestas a los estímulos, no pudiéndose anticipar a resultados perjudiciales.

Este cuadro origina una visión de túnel que provoca un estrechamiento del foco atencional. Abandona los índices de información periférica en favor de la información central, que está copada por elementos propios de su búsqueda de resarcimiento y de justicia.

La forma dramática y el cariz de lucha que componen su afrontamiento emocional provocan una vinculación afectiva con la lucha que le genera malestar e intranquilidad. El mantenimiento de su lucha provoca generalización, que hace que todas las esferas de su vida se vean invadidas, condicionadas y deterioradas. Además, los numerosos trámites que realiza le suponen unos cuantiosos e injustificados gastos.

Los agentes, en sus entrevistas, describen un tipo de comportamiento y aprendizaje en la persona querulante consistente en el condicionamiento clásico y operante. Dada la intensidad con que vive los procesos y acontecimientos relacionados con su búsqueda de justicia, en sus nuevas asociaciones el estímulo incondicionado tendrá un acusado impacto en los estímulos neutros que percibe, generando en ellos respuestas condicionadas intensas. Otra de las variables de la persona querulante es su capacidad de discriminación entre estímulos: cuanto más discriminable es el estímulo, más rápido y mejor se condiciona (Froufe, 2011). Los estímulos del entorno de la persona querulante que se condicionan se ubican en entornos judiciales,

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

discusiones con agentes y aportación de pruebas, siendo fácilmente discriminables de su día a día normativo, ya que no es usual entrar en contacto con dichas referencias perceptivas y contextuales.

La persona querulante encuentra injusticias, persecuciones y enemigos de manera frecuente en estímulos neutros, lo que unido a su necesidad de búsqueda de justicia hace que los ámbitos sociales, laborales y mentales se deterioren. Puede llegar a sobregeneralizar de tal modo que cualquier situación de la vida cotidiana, aun no suponiendo un estímulo realmente desencadenante por sí mismo, se convierta en una falta grave a su integridad y a su idea de justicia. De las entrevistas se concluye que sobregeneraliza con frecuencia: sentimientos, ideas, entidades, agentes y conflictos. Así, cuando siente algún tipo de emoción negativa o tiene alguna idea relacionada con la injusticia o la persecución, la lleva al terreno de la Querulancia y, por ende, la magnifica. Respecto a las entidades y agentes, asocia a aquellos entornos en los que presenta sus quejas y a quienes le atienden sentimientos e ideas de injusticia y persecución, lo cual se generaliza a todo tipo de entidades de autoridad, de justicia, sanitarias y administrativas, viéndolas como enemigos potenciales. Por su parte, a consecuencia de la sobregeneralización, los conflictos cotidianos personales o laborales que no pertenecen a sus ideaciones querulantes pasan su umbral de activación, se interpretan como agravios y se suman a su lista de conflictos a llevar a juicio.

La persona querulante espera constantemente la aparición de un estímulo aversivo vinculado al estímulo incondicionado inicial. De esta forma, ante la aparición de un estímulo cualquiera, que nunca se ha asociado directamente al estímulo incondicionado, puede desarrollar reacciones condicionadas anticipatorias, como malestar. Por lo tanto, puede llegar a presentar los mismos sentimientos de malestar y ansiedad, y pensamientos e ideas de persecución, antes incluso de que se llegue a desencadenar un conflicto. Mediante el

condicionamiento asocia determinados estímulos o situaciones con la llegada inminente de una injusticia o un agravio, lo cual le predispone a esperar un estímulo aversivo y le mantiene en un estado de alarma irracional que le genera malestar antes incluso de que se le presente.

Por todo lo indicado, mediante actitudes, emociones, ideas preconcebidas y, en ocasiones, profecías autocumplidas, la persona querulante es proclive a percibir ataques e injusticias, vive en un estado de alarma continuado y entra en conflictos innecesarios que después magnifica y mantiene en el tiempo. En definitiva, su idea sobrevalorada de justicia, unida a su mecanismo de aprendizaje, la hace vulnerable frente a las situaciones de la vida cotidiana y la convierte en víctima.

Por otro lado, los estímulos que va recibiendo a lo largo de su búsqueda de justicia modulan su conducta y aprendizaje, como proceso mediante el cual la frecuencia con la que ocurre una conducta se modifica a causa de las consecuencias que esta conducta produce. La reacción de los agentes con los que trata o el resultado de sus quejas ejercen de estímulos que ayudarán a modular su conducta.

Las entrevistas han mostrado como reforzadores predominantes el desahogo experimentado al relatar su conflicto, el hallazgo de nuevas pruebas y justificaciones que apoyan sus ideas de persecución, el protagonismo en los juzgados, el sentimiento de lucha por una causa justa, e incluso la participación en conflictos como sinónimo de defensa del honor propio. Asimismo, la aparición de nuevas injusticias, estén o no relacionadas con el conflicto inicial, puede actuar como reforzador de su sentimiento de injusticia y persecución.

A lo largo de su búsqueda, la persona querulante encuentra un gran número de reforzadores que promueven sus actitudes, ideas, conductas y emociones; en cambio, resulta notoria la escasez de castigos. Teniendo en cuenta que los

efectos supresores del castigo son temporales (Skinner, 1938), el número de sanciones u otras medidas disuasorias que recibe resulta insuficiente para modificar su conducta. Además, los castigos que muestran mayores tasas de efectividad son los de intensidad (Reynolds, 1973) y la persona querulante no suele recibir de este tipo; en España el mayor de ellos es la incapacitación. En conclusión, la Querulancia se ve promovida por gran cantidad de refuerzos y por la escasez de supresores.

La persona querulante, como individuo, se mueve en base a una motivación extrínseca y otra intrínseca. Actúan como motivadores extrínsecos el hallazgo y la presentación de documentación, la obtención de respuestas deseadas o el avance de sus procedimientos judiciales, a modo de objetivos parciales que va cumpliendo. Por otra parte, la preparación de la documentación a presentar, el hecho de ser escuchada, la atención dispensada por los agentes o la defensa de sus ideales en un juicio actúan como reforzadores positivos relacionados con la motivación intrínseca. En un análisis superficial se podría deducir que la motivación principal que mueve a la persona querulante es extrínseca: conseguir justicia. Sin embargo, un estudio más profundo derivado de las entrevistas determina que su motivación es intrínseca. Su incapacidad para aceptar como justa cualquier resolución y dar por cerrado su caso, unida a su necesidad de protagonismo durante el proceso hace que aquella no constituya un refuerzo positivo. Lo que en un principio comienza siendo la consecución de un objetivo puntual, acaba incluyendo la motivación intrínseca y los aspectos que engloba, como la autodeterminación, la autoeficacia, la curiosidad y la autocompetencia.

- Intervención

Los agentes entrevistados refieren mecanismos, tanto a nivel adaptativo como funcional, que podrían ayudar a la persona querulante a disminuir su

sufrimiento y a volver a los estándares de normalidad social. Se agrupan principalmente en dos ámbitos: psicológico y judicial.

- Psicológico

A nivel psicológico se parte de la base de la imagen de sí misma de la persona querulante, en la que aparece como una adelantada en su forma de vivir, carente de cualquier problema provocado por ella misma. Así, su malestar siempre será generado por los demás, lo que hace muy improbable que acuda a terapia voluntariamente. En este contexto, los métodos de intervención deben centrarse en el conocimiento de esta patología por los profesionales mediante una formación adecuada que les permita reconocer si existe patología o trastorno y emprender formas de interacción óptimas frente a personas de este tipo. Tiene gran importancia crear un espacio para la escucha y conocer técnicas de comunicación para trabajar a nivel terapéutico tanto con la persona querulante como a nivel de grupo con las personas de su círculo cercano. Todo ello se concretaría en la creación de un recurso adecuado para personas de este tipo, tanto a nivel intrajudicial como extrajudicial.

Por su parte, los agentes que interactúan con la persona querulante tienen como premisa básica la realización de una escucha activa, dejando que explique su problema y evitando interrumpirle. Asimismo, el profesional ha de ser cuidadoso con el modo en que se le niegan las peticiones que no resultan realizables y tratar de aportar opciones alternativas.

- Judicial

En el ámbito judicial resultaría interesante que las Administraciones y los profesionales tuvieran la capacidad de centrar y clasificar adecuadamente las causas que inicia una persona querulante, lo que serviría para tomar medidas en un plazo suficiente. Los profesionales de las

instituciones judiciales sugieren medidas tales como la creación de una base de datos de personas querulantes y su remisión a medicina forense. En última instancia, quedaría la valoración de imputabilidad o la declaración de incapacidad civil.

Dentro del ámbito judicial destaca la Oficina de Atención a Víctimas como un servicio que utiliza preferentemente la persona querulante para depositar sus quejas. Desde ella se sugiere como método de actuación la facilitación, previa petición, por parte del Servicio de Información al Ciudadano de una relación de los procedimientos judiciales en los que interviene una persona en concreto. Ello, en caso de que se comprobase un número injustificadamente alto de procedimientos, permitiría remitir un escrito al Decanato Judicial para evitar que iniciase nuevas causas y poderlo derivar adecuadamente.

Para finalizar, cabe destacar que la última reforma del CP ha provocado la desjudicialización de muchos asuntos, que han pasado a la vía administrativa. Este cambio supone la presencia de un gran número de personas querulantes en el ámbito administrativo, puesto que sus quejas han pasado a gestionarse por esta vía. Además, dada la insatisfacción que le producen las resoluciones administrativas, resulta significativa la frustración creada al comprobar que sus procedimientos se alejan de su principal reforzador, que se halla en la vía judicial.

6.2. Aspectos derivados en el agente

6.2.1. Afectación: alteración transitoria de estados emocionales

La afectación, dentro del campo de la Querulancia, se define como el conjunto de reacciones emocionales que se producen en los profesionales tras el

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

contacto con una persona querulante (distímicas, disfóricas, sensación de quemarse, estrés).

En el inicio de la interacción con una persona querulante aparecen en el agente ligeras alteraciones emocionales asociadas a un sentimiento de lástima hacia ella. A medida que avanza el contacto esas alteraciones se transforman y acentúan hasta suponer un importante obstáculo en el desarrollo de sus funciones, e incluso en el devenir de su vida personal. Piensa en ella como en una víctima hasta que se ve superado por el agotamiento asociado al contacto con él.

Tras el sentimiento inicial de lástima, el agente comienza a tomar precauciones ante una posible amenaza a su integridad profesional, basada en la capacidad de la persona querulante para provocarle daño. Con el paso del tiempo dichas precauciones derivan en un sentimiento permanente de hiperalerta e hipervigilancia acompañado de indefensión aprendida. Los gritos en presencia de otros usuarios, los intentos continuados de manipulación y la insistencia provocan que el agente se sienta atacado, difamado, molesto, frustrado y muy presionado, y que intente levantar defensas ante el agotamiento y una previsible pérdida de reputación profesional. Acaba por esperar que la persona querulante aparezca en cualquier momento para reprenderle a gritos por cualquier circunstancia, lo que le lleva a intentar evitar el contacto, una vez que sus recursos personales, ya agotados, se han demostrado invariablemente inútiles para afrontar el aluvión de quejas infundadas. Busca el apoyo de los compañeros que han tenido contacto con él para sobrellevar la impotencia creada por una situación que se hace imposible de solucionar. Todo el esfuerzo requerido se traduce en una profunda sensación de agotamiento y una gran liberación cuando el caso finaliza.

Como consecuencia del sobreesfuerzo, el agente entra en un estado emocional que incluye mucho agobio, agotamiento emocional y profesional,

ansiedad y estrés, inseguridad y miedo, incertidumbre, hastío, impotencia y rabia, irascibilidad y, por último, resignación. Pasa a vivir con la sensación constante de que va a ser denunciado, así como de que en cualquier situación de su vida personal va a aparecer la persona, que controla sus horarios y ciertas costumbres, para increparle por su pretendida incompetencia. Aparece con frecuencia en sus pensamientos, especialmente durante la noche, lo que le dificulta la llegada y la calidad del sueño, y le provoca dolor de cabeza.

6.2.2. Victimización primaria – Hostigamiento profesional

La victimización primaria, dentro del campo de la Querulancia, se define como el conjunto de consecuencias que tiene en el agente el comportamiento propio de la persona querulante, consistente en un acoso a los profesionales en el proceso de búsqueda de justicia según sus ideas sobrevaloradas.

La conducta de la persona querulante incluye comportamientos que están orientados a un hostigamiento al agente con el que interactúa, lo que tiene consecuencias en el modo en que este realiza su trabajo y en sus emociones durante el mismo. Estos comportamientos consisten en actitudes marcadas tanto por una familiaridad impostada, acompañada de la asunción de unos privilegios con los que realmente no cuenta, como por la emisión repetitiva de amenazas legales. No es infrecuente que acuda al servicio correspondiente cuando sabe que va a ser atendido por un agente en concreto, haciendo saber que no lo ha hecho de forma casual con frases como “he venido a ver a mi amiga”; no le importa comunicarse presencial, telefónica o telemáticamente un número exagerado de veces, aun sabiendo que la repetición puede resultar incómoda para el agente, o presionar más allá de los límites convencionales con el fin de obtener documentos. Del mismo modo, insiste sin reparo en recibir solución a cuestiones que no son competencia del agente con que trata, o irrumpe con total confianza en dependencias vetadas al público en general, como podría ser el despacho de

un juez. Con el tiempo aprende cómo debilitar psicológicamente al agente y utiliza esos conocimientos en su provecho sin consideración, poniéndolo a prueba sobre sus aptitudes y competencias y cuestionando encarecidamente su forma de llevar a cabo sus funciones. Intenta provocar al agente en busca de alguna irregularidad de la que aprovecharse, dado que es capaz de reconocer cualquier mínima frase que pueda no ser bien entendida y manipularla en la dirección adecuada para la consecución de sus objetivos. Desde el momento en que percibe que no va a obtener los resultados esperados comienza un trato hostil, el lenguaje se vuelve agresivo y se puebla de insultos, se muestra irascible y no tiene remordimientos a la hora de amenazar con quejas, denuncias o querellas, llegando a presentarlas siempre que lo considera necesario. Asimismo, amenaza con no pagar los honorarios, cosa que se acaba solucionando frecuentemente en los juzgados.

El profesional se ve tratado “como un dios” si puede ofrecer lo que la persona querulante desea; por el contrario, cuando no es así se le culpa del resultado y se le califica con expresiones como “el peor profesional del mundo” o similares. Esta agresividad ante situaciones cotidianas provoca miedo a las reacciones exageradas, y una hipervigilancia a la hora de realizar su trabajo que merma sus capacidades, puesto que dedica una parte de su atención a evitar estallidos de ira que en muchas ocasiones se producen en público o ante otros compañeros o jefes. Su quehacer está sujeto al condicionamiento que provoca el sentimiento de control inducido por la persona querulante, que en cualquier momento puede acusarle de no haber estado trabajando en su caso. Este sentimiento se manifiesta igualmente a la hora de redactar cualquier documento, puesto que cualquier expresión mínima e inocente puede derivar en una cascada de visitas, descalificaciones e incluso denuncias; el mismo efecto producen sus quejas formales, que inducen al agente a buscar en ellas referencias a él o su labor que puedan tener consecuencias para su situación laboral.

Todo este cúmulo de circunstancias acaba provocando un nivel tal de hartazgo y quemazón que en ocasiones resulta suficiente para hacer desistir al profesional, que solicita ser apartado del caso.

6.2.3. Victimización secundaria

- Ineficacia profesional

La ineficacia profesional, dentro del campo de la Querulancia, se define como la merma que experimentan los profesionales en su capacidad para alcanzar los resultados habituales tras gestionar cualquier asunto en el que intervenga una persona querulante.

El agente que debe atender a una persona querulante se enfrenta a una serie de situaciones cuya gestión y resolución incide negativamente en su eficacia profesional. Uno de los problemas más recurrentes consiste en el consumo desmesurado de tiempo que requiere la atención de sus demandas, que tiene como consecuencias la imposibilidad de atender a otros usuarios y la acumulación de trabajo. Además, esos contactos exigen un sobreesfuerzo mental en aras de reconducir la conversación para evitar divagaciones y poder así concretar asuntos, y de buscar soluciones alternativas ante las reiteradas negativas a las que se ofrecen. La repetición de contactos extraordinariamente largos en los que se producen situaciones desagradables para el agente que, además, no tienen solución, acaba derivando en una serie de comportamientos que dejan traslucir la disminución de su eficacia profesional. Se comienza por intentar concederle una cita a la mayor brevedad y reducir las posteriores de otros usuarios en la medida de lo posible, en previsión de su duración, pretendiendo evitar la presentación de una queja por el servicio prestado. Tras varios contactos y a la vista de la magnitud del trabajo que generan sus trámites, es frecuente que el agente opte por aparcarlos hasta un periodo en el que descienda la carga de trabajo y pueda encontrar tiempo para atenderlo.

Finalmente, y dada la inutilidad de todas las acciones emprendidas, el agente inicia una etapa de indefensión aprendida que se traduce en comportamientos tendentes a la evitación. En este estadio la atención prestada al caso se ve reducida, aun cuando el agente es consciente de que puede existir algún punto en el que la persona posea razón. Deja de atender sus llamadas cuando existen otras tareas a realizar, trata de reducir el tiempo de atención que le concede y, en última instancia, evita el contacto en lo posible: “Luego ya lo doy por perdido. Ni lo intento”.

- Ineficiencia profesional

La ineficiencia profesional, dentro del campo de la Querulancia, se define como la merma que experimentan los profesionales en su capacidad para realizar sus funciones adecuadamente tras gestionar cualquier asunto en el que intervenga una persona querulante.

Las actitudes de la persona querulante provocan una reducción importante en la eficiencia con que los agentes realizan sus tareas habituales. Las características de la documentación aportada hacen imposible en muchos casos entender el sentido de sus reclamaciones, lo que hace necesario concertar una cita para recibir una explicación de viva voz, debiendo realizar una inversión extraordinaria en tiempo y esfuerzo. Conforme avanza la interacción, al agente le va costando más conceder credibilidad al relato que se le presenta: “tomo más precauciones a la hora de dar veracidad a lo que está diciendo”. Ante el escepticismo percibido en los gestos de la persona, realiza tareas extraordinarias con el fin de asegurarse de no cometer ningún error por omisión, lo que supondría recibir una queja. Esta presión añadida provoca que antes de un acto en el que se le deba aprobar o denegar alguna de sus peticiones, el agente sufra ansiedad y malestar: “Antes de que llegue el juicio ya lo vivo como un horror”. Tras el contacto, el agente se ve obligado a realizar

tareas mecánicas y acondicionar su espacio de trabajo con objeto de abandonar las sensaciones negativas subsiguientes: “Abro la ventana para que se vaya el mal rollo”. Existen también situaciones en las que el propio agente se ve obligado a coordinarse con otros departamentos, a solicitar información a otras instituciones y a presentar partes o quejas de incidencias, lo que unido a las circunstancias anteriores provoca que el número de horas ordinarias sea insuficiente y se haga necesario recurrir a las extraordinarias. A todo ello se le suma el necesario respaldo de los compañeros para sobrellevar este tipo de casos y el desgaste que ello les provoca, lo que implica que se invierta una cantidad de recursos humanos que habitualmente no se ponen a disposición de un solo caso, corriendo el riesgo de disminuir los asignados al resto.

6.2.4. Victimización terciaria profesional

La victimización terciaria profesional, dentro del campo de la Querulancia, se define como el conjunto de consecuencias que sufren los profesionales por parte de su entorno laboral tras gestionar cualquier asunto en el que intervenga una persona querulante.

Las actuaciones de la persona querulante tienen consecuencias acusadas entre los miembros de los equipos de trabajo que han de gestionar sus peticiones, así como en las relaciones de estos con sus superiores. Como resultado, se acaba creando un ambiente de trabajo enrarecido que incide negativamente en el rendimiento de los profesionales.

Cuando aparece una persona querulante, el agente implicado se ve obligado a invertir en ella un tiempo que podría dedicar a otros casos; en ciertos servicios ello implica alargar la guardia y con ella las jornadas de sus compañeros. En muchas ocasiones ya ha sido atendido por varios agentes; cuando un compañero les consulta alguna cuestión sobre ese caso reaccionan con crispación y enfado al revivir situaciones del mismo. De la misma forma, es frecuente que los agentes

que ya han atendido a una persona querulante no entiendan que un compañero le dedique un tiempo y esfuerzo que, a buen seguro, resultará baldío. Así, reaccionan intentando convencerlo de que lo derive o deje de prestarle atención.

En su búsqueda de justicia, la persona querulante no tiene reparos en utilizar todos los medios a su alcance, lo que incluye buscar la atención de multitud de agentes en un mismo servicio. A medida que pasa de un puesto a otro se van creando fricciones entre los compañeros. Estas surgen cuando uno lo atiende en contra de la opinión de otro que ya lo hizo anteriormente, o cuando se produce la intervención de algún superior, que podría presionar para resolver el caso y proporcionar facilidades a la persona, basándose en el desconocimiento de las características de la misma y de su caso. El agente también sufre malestar cuando la persona querulante alaba la labor de un compañero que haya transigido con alguna de sus exigencias.

De la misma forma, la falta de límites en sus actuaciones crea fricciones entre instituciones. Las reclamaciones contra un agente deben ser atendidas por otros departamentos, servicios o instituciones, que no conocen las consecuencias derivadas del contacto con la persona querulante en los puestos donde ha sido atendido.

6.3. Aspectos derivados en la institución

Las características de la persona querulante y la forma en que gestiona sus reclamaciones tienen graves consecuencias en el funcionamiento y la gestión de las instituciones con las que interactúa.

Un aspecto donde tiene una incidencia significativa es el consumo de recursos, tanto humanos como materiales y económicos. Dado que se suele tratar de procedimientos inusualmente largos, es infrecuente que en su desarrollo contacte con un solo agente. Más al contrario, con el paso del tiempo acaba por

ser recibida por todos los profesionales que atienden un servicio, e incluso cambia de servicio cuando continúa sin obtener una solución subjetivamente satisfactoria a su problema. Esta prolijidad en gestiones y contactos hace que la institución disminuya la calidad de su atención por tener a un agente continuamente bloqueado, debiendo destinar recursos a la atención del servicio donde haya acudido la persona querulante. Asimismo se ve afectado el consumo de recursos materiales, dada la elevada cantidad de documentación a tratar. Por último, las respuestas a las sucesivas quejas, denuncias y reclamaciones obligan a la utilización de recursos jurídicos que incrementan los gastos que ha de afrontar la institución.

Al elevado consumo de recursos contribuye la duración de sus procedimientos. Existen diversos factores que provocan un incremento del tiempo dedicado a su caso en comparación con las gestiones de cualquier otro usuario. El más notorio consiste en no encontrar nunca una respuesta satisfactoria a sus reclamaciones. Además, en el transcurso de sus procedimientos surgen nuevas quejas dirigidas tanto a los profesionales, considerando que la calidad y eficacia de su servicio son insuficientes, como a la propia institución a causa de la incapacidad para resolver su caso. La duración y la cantidad de gestiones que realiza, sumadas a las características de la persona querulante, provocan la aparición de arraigo a la institución, dado que suponen un conjunto de antecedentes, intereses o hábitos que le ligan a ella.

La insistencia y el trato dispensado por la persona querulante a los agentes también puede provocar cambios en la asignación de personal a cada servicio. Los cambios pueden tener su origen en la petición de algún agente, que reaccionaría así ante la situación a que se ve sometido, o en decisiones de la institución, que optaría por el cambio en un intento, casi siempre inútil, de desbloquear la situación.

7. Discusión análisis de agentes

Se ha utilizado la Teoría Fundamentada para generar el constructo de la Querulancia. Dicho constructo se basa en conceptos de tres categorías distintas: aspectos de la persona querulante, aspectos de los agentes implicados y aspectos de las instituciones. El desarrollo de este método de estudio permite desarrollar la teoría emergente de la Querulancia.

Del análisis de las entrevistas realizadas se concluye que las variables propias de la persona querulante son: suspicacia, manipulación, desajuste en la comunicación, afrontamiento e intervención.

La personalidad querulante está marcada por una aguda suspicacia, que se refleja en una percepción constante de malas intenciones hacia su persona e intereses. Realiza interpretaciones negativas y ofensivas de situaciones aparentemente neutras, considerándose una víctima en base a su idea sobrevalorada de justicia y a un sentimiento persecutorio.

Trata de manipular a los agentes con los que interactúa en aras de conseguir que las actuaciones de aquellos vayan dirigidas a resarcir el perjuicio que sostiene haber sufrido. Utiliza para ello cualquier elemento que considere que puede suponer una prueba de sus argumentos, y documentos alterados y plagados de notas al margen.

Acusa desajustes en la comunicación, que se traducen en estrategias comunicativas que no se adaptan a las convenciones sociales normalizadas. Dentro de su comunicación verbal aparecen frecuentemente tecnicismos y palabras, incluso de su invención, que pretenden aparentar el uso de un lenguaje culto. Sin embargo, su discurso resulta farragoso y difícil de comprender, dado que tiende a la verborrea, tiene descarrilamientos y utiliza incorrectamente los cultismos. Su exposición gira constantemente en torno a su queja, dado que se ha convertido en el centro de su vida, y es planteada de forma apasionada.

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

Evoluciona desde un tono conciliador hacia otro agresivo y en el que incluye palabras malsonantes, que aparece cuando no ve satisfechos sus objetivos. Su discurso se desarrolla desde el yo, como muestra de su egocentrismo, y únicamente se interrumpe con objeto de presentar alguna prueba. Su comunicación no verbal refleja nerviosismo, contiene movimientos bruscos y cortantes y persigue intimidar a su interlocutor en aras de conseguir su resarcimiento.

Afronta las situaciones a las que se enfrenta desde la perspectiva de una víctima. Considera que es su deber luchar contra todo lo que percibe como una injusticia, manteniendo un estado de alarma constante; en base a ese pensamiento, tiende a creer que cualquier persona con la que interactúa puede estar en su contra, lo que le genera sufrimiento. Su búsqueda de justicia se convierte en el centro de su vida, focalizando su atención en el suceso injusto y el proceso posterior, y olvidando el resto de esferas vitales. Los momentos en que consigue relatar su caso dentro de una institución que considera relevante le proporcionan sentimientos positivos de realización y refuerzan sus esperanzas. En cambio, los actos que le dificultan el acceso a dichas instituciones no actúan como supresores, sino que le impelen a buscar otras vías para continuar con su causa.

Los participantes en las entrevistas proponen intervenciones enraizadas en los ámbitos psicológico y jurídico. Desde el punto de vista psicológico, el primer obstáculo en la intervención consiste en que la persona querulante no tiene conciencia de enfermedad, por lo que se muestra reticente a acudir a terapia. Se hace necesario disponer de profesionales especializados en esta materia, a través de formaciones específicas basadas en técnicas de escucha y de gestión de conflictos. Con estas premisas se podría abordar la creación de un recurso adecuado. En cuanto a la intervención a nivel judicial, los participantes proponen la creación de una base de datos en la que se registre a aquellas personas que estén implicadas en un número injustificado de procedimientos. Dicha base de

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

datos recogería ciertos criterios que permitirían detectar a las personas querulantes y derivarlas al recurso psicológico antes mencionado, además de tomar medidas encaminadas a su protección judicial.

Del análisis de las entrevistas realizadas se concluye que los agentes que tienen contacto con la persona querulante padecen afectación en cuatro niveles: alteración transitoria de estados emocionales, victimización primaria, victimización secundaria y victimización terciaria.

Tras el contacto con la persona querulante, el agente sufre una alteración en su estado emocional, que desaparece cuando finaliza el contacto. En un primer momento siente pena por la persona querulante, ya que esta se suele presentar como una víctima de diferentes agravios. A medida que transcurre la interacción, dicho sentimiento va evolucionando hacia ansiedad, estrés y miedo, que lo mantienen hipervigilante y le acaban conduciendo al agotamiento.

La sucesión de encuentros con la persona querulante provoca que el agente padezca hostigamiento profesional, que deriva en victimización primaria. La persona querulante acude insistentemente y a cualquier hora, sin respetar horarios ni citas concertadas, mostrando un comportamiento errático que en ocasiones se torna exigente y beligerante, tomando confianzas y libertades que no le han sido concedidas, ignorando los límites, e intentando poner en evidencia errores del personal. El agente, ante este tipo de comportamientos, siente indefensión, inseguridad ante una posible pérdida de control en su trabajo, desorganización, temor a ser increpado e interrumpido en sus tareas y de que su imagen profesional se vea perjudicada; en definitiva, se siente vulnerable frente a la persona querulante.

La victimización secundaria se traduce en falta de capacidad del agente para alcanzar sus resultados habituales. El tiempo, el esfuerzo y la frustración derivada de la falta de resultados que le producen las exigencias de la persona querulante

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

producen en el agente ineficacia profesional. Todo ello le induce a un estado cognitivo en el que no puede llegar a realizar sus tareas habituales, lo que le genera estrés e inseguridad, aun cuando haya cesado la interacción con la persona querulante. Además, le surgen sentimientos de evitación ante la idea de atenderla y, cuando ha de hacerlo, se muestra escéptico ante el discurso, las pruebas y la documentación aportada, comprobándolos continua y minuciosamente. Llega a dudar de sus propias respuestas y solicita ayuda a otros departamentos, lo que refuerza su inseguridad y le provoca sentimientos propios de haber actuado con negligencia.

Este contexto genera conflictos entre el agente y su entorno laboral. Se siente cuestionado y observado por sus compañeros en el desarrollo de sus funciones. La complejidad de la gestión de un caso de estas características provoca que sus compañeros interfieran en su trabajo mediante presiones, opiniones y directrices sobre la forma de proceder, ya que la cantidad de tiempo dedicado a un único caso afecta a la carga de trabajo con que ha de lidiar el resto. El agente percibe que le contradicen en su toma de decisiones, lo que provoca sentimientos de desacreditación, soledad e irascibilidad. Esta situación afecta a su desempeño con otros usuarios, a la relación con su entorno laboral y a su autoconcepto.

La persona querulante, dado que ninguna respuesta le satisface en su búsqueda de justicia, exige ser atendida por varios agentes, lo que deriva en un aumento del consumo de recursos por parte de la institución. Ya que no existe una solución capaz de resarcirla, al consumo de recursos se le suma la opinión negativa que genera y difunde sobre el servicio, pudiendo llegar a presentar una queja.

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE AGENTES

El análisis de agentes demuestra que la persona querulante cumple criterios de víctima y de victimario. Su búsqueda de justicia genera sufrimiento tanto en sí mismo como en los profesionales con los que interactúa.

La Tabla 15 recoge las características que hacen de la querulante una persona cuyo mundo interno está compuesto tanto por aspectos de víctima como de victimario.

Tabla 15

Comparativa de la persona querulante en sus roles de víctima y victimario

Víctima	Victimario
Injusticia	Consumo excesivo de recursos
Inconciencia de problema	Amenazante
Justiciero	Provoca burnout
Ideas sobrevaloradas	Intimidatorio
Suspica	Pleitos a diferentes profesionales
Ruptura de apoyos	Crítica parcial
Locus de control externo	Rencores persistentes
Activa inteligencia	Denuncias llamativas
Confabulaciones	Envidia hacia los demás
Falta de reconocimiento	Gran cantidad documental
Dignidad pisoteada	Testimonios dispersos
Alta afectación	Intolerancia
Rumiaciones	Anteriormente denunciado
Sufrimiento	Quejas pedantes y superficiales
Incomprensión	Autocrítica escasa

**CUARTA PARTE. CONCLUSIÓN Y PROPUESTA DE
SCREENING**

CONCLUSIÓN

La Querulancia es una alteración psicológica en la que confluyen diferentes cualidades y variables que se caracterizan por su complejidad, unidas a la diversidad de ambientes en los que se manifiesta. El estudio de esas variables y la investigación de los comportamientos de la persona querulante demuestran que para generar el constructo de la Querulancia es necesario abordar su investigación desde tres vertientes. La primera vertiente consiste en una aproximación conceptual mediante la búsqueda y análisis de las investigaciones y publicaciones científicas existentes sobre la Querulancia. La segunda vertiente consiste en el análisis, a través de la jurisprudencia, del tratamiento jurídico aplicado a la persona querulante. La tercera vertiente consiste la creación, administración y posterior análisis de una entrevista semiestructurada a diferentes agentes que tienen contacto con la persona querulante. Cada una de las vertientes requiere de un procedimiento metodológico específico que otorgue fiabilidad y validez a los resultados obtenidos. Mediante la integración de las diferentes metodologías utilizadas y la triangulación de sus vertientes se ha generado el constructo de la Querulancia.

La aproximación conceptual se realiza mediante la introducción en las principales bases de datos de los términos generalmente utilizados para definir la Querulancia en varios idiomas. El resultado obtenido revela la existencia de una reducida cantidad de investigaciones y publicaciones válidas al objeto de este estudio, que fluctúa en función del momento histórico y las necesidades sociales. Las publicaciones válidas permiten extraer las variables y teorías vinculadas a la Querulancia a nivel bibliográfico.

Se concluye que los componentes cognitivos de la persona querulante giran en torno a las ideas sobrevaloradas, que actúan como eje central de su pensamiento. Padece una falta de insight, que le empuja a pensar y comportarse

CONCLUSIÓN

de forma no adaptativa. Dado que ignora su situación real, no se plantea buscar ayuda psiquiátrica voluntariamente, lo que dificulta el conocimiento de la incidencia en la población de esta alteración. Los estudios se basan principalmente en casos derivados a centros psiquiátricos por los juzgados. La Querulancia se desencadena a raíz de un suceso que una persona percibe como injusto, activándose a partir de ese momento pensamientos persecutorios y planteándose la posibilidad de denunciar, lo que supone el inicio de una sucesión de litigios. En ningún caso las resoluciones satisfacen sus expectativas de justicia, asumiendo que las personas con las que se relaciona actúan deliberadamente en su contra; llega incluso a manifestar características paranoides. Muestra hiperatención a los detalles de su caso, obviando patrones generales de significado, y fija su atención en los apoyos, a la vez que rechaza a quienes opinan de forma divergente. Se cree superior intelectualmente, pero abusa de la lógica, lo que le hace exagerar y distorsionar la realidad. Elabora ideas inmutables derivadas de su rigidez cognitiva, que se entrelazan con constantes rumiaciones sobre las injusticias padecidas, dotando a sus relatos de detalles que les hacen parecer reales. En las diferentes investigaciones las variables y teorías psicológicas que se vinculan a la Querulancia son: atención, percepción, ideas sobrevaloradas/delirantes, distorsiones cognitivas, constelaciones cognitivas, Terapia del Comportamiento Emocional Racional de Ellis (Ellis, 1994) y Terapia Cognitiva de Beck (Beck, 1976).

Se concluye que los componentes conductuales de la Querulancia tienen como eje central la lucha por la justicia y por su causa. Esta conducta le impele a desarrollar comportamientos irracionales, que incluyen mentir, agredir, acosar y plantear gran cantidad de quejas a diferentes instituciones basándose en una supuesta discriminación. Estos comportamientos afectan a sus diferentes áreas vitales y provocan angustia a sí mismo y a su entorno. En caso de aceptar ayuda psicológica lo hará con el único fin de certificar su salud mental o desacreditar a

CONCLUSIÓN

otros profesionales con los que discrepa. En la interacción se muestra agradable en un primer momento; cuando, a causa de su susceptibilidad, detecta algún indicio de que su argumento es cuestionado reacciona de forma airada. Su discurso es innecesariamente prolijo y, con el fin de ofrecer una imagen de excelencia, está poblado de tecnicismos que no consigue emplear adecuadamente. Se apoya en una hipercompetencia adquirida en sus constantes visitas a los tribunales, de cuyo lenguaje tiene un conocimiento superficial que emplea en sus alocuciones. Las reacciones positivas a sus quejas refuerzan su comportamiento, lo que provoca una mayor insistencia, pudiendo llegar a la ejecución de acciones violentas. Invierte gran parte de su tiempo en la recopilación y clasificación de pruebas que demuestren la mala intencionalidad de otros actores, aunque rara vez son admitidas como válidas. En la misma línea, maneja e intenta presentar cantidades exageradas de documentación, que incluye fragmentos subrayados, anotaciones al margen y medidas de presión como preguntas retóricas y ultimátums. Considera que la cantidad de quejas que presenta resulta escasa en comparación con el agravio sufrido, a pesar de que un único hecho degenera en una vorágine de denuncias en la que todo aquel que con el que interactúa es susceptible de recibirlas.

Se concluye que existe una relación directa entre las creencias y el tipo de emociones que vivencia la persona querulante, sobresaliendo como emociones primarias la ansiedad, la tristeza y la ira. Dichas emociones se vuelven primarias a causa de las creencias sobre su propia situación, las amenazas a su condición y la búsqueda de venganza; genera sentimientos de injusticia personal que generaliza, convirtiéndolos en sentimientos de injusticia social. Esta forma de vivir su búsqueda de justicia le provoca frustración. Todo ello le suscita emociones tan intensas que pueden desembocar en embotamiento afectivo e incapacidad emocional. La bibliografía encontrada refiere la presencia de apegos emocionales perturbados y relaciones familiares frías y distantes.

CONCLUSIÓN

A lo largo de la Historia se han utilizado diversos términos para referirse a la persona querulante. Se dividen en dos grupos, dependiendo de si los estudios provienen del ámbito del Derecho o de la Psicología. Asimismo, se encuentra variedad en las clasificaciones de sus tipologías: la que se basa en la conducta (normal, oportunista, justicia, conyugal, trastorno de personalidad irritable, secundario a la psicosis); la que se basa en el tipo de paranoia (paranoia querulante, paranoia, personalidad paranoide, esquizofrenia); la que distingue entre querulante y querulante mórbido; la que se basa en el Derecho (querellante inusualmente persistente, litigante temerario, demandante extraordinariamente persistente). En cuanto a los criterios diagnósticos, la bibliografía encontrada presenta mayor homogeneidad: peticiones persistentes a la Administración de justicia; convencimiento de haber sufrido un agravio; búsqueda de justicia, que se prolonga en el tiempo, con el objetivo de obtener reparación o venganza.

Existen dos alteraciones mentales que comparten parte de la sintomatología con la Querulancia: simulación y paranoia clásica. Tanto la persona querulante como la simuladora muestran un comportamiento exagerado en aras de conseguir sus objetivos y en proceso desatienden sus otras esferas vitales. Uno de los criterios que permiten diferenciar la simulación consiste en que en aquella existe una motivación extrínseca, que le hace que fingir los síntomas. Además, el agravio no tiene una base real y no percibe una confabulación en su contra, por lo que no busca venganza; tampoco se considera un justiciero, sino que persigue únicamente su propio beneficio. Mantiene el control de sí mismo, incumple los tratamientos que le administran salvo que obtenga un beneficio de ellos y su sintomatología remite con el éxito de sus reclamaciones. Por su parte, la paranoia clásica comparte con la Querulancia el aumento de la desconfianza a medida que avanza su búsqueda de justicia, así como una acumulación constante de pruebas que provoca un refuerzo de su delirio o idea sobrevalorada. También en ambos casos el agravio original se complementa con otras ideas persecutorias. Los

CONCLUSIÓN

criterios diferenciadores establecen que la persona paranoide padece los síntomas, pero carece de motivación para iniciar una búsqueda de justicia, utilizando como mecanismo de afrontamiento la evitación. El daño percibido se centra únicamente en su integridad física o psicológica, y se basa en delirios o alucinaciones de conspiración o persecutorios. La hipocondría podría ser un término a valorar como diagnóstico diferencial, pero en la bibliografía encontrada se clasifica como una variante de la Querulancia.

Como resultado del análisis de la incidencia de las variables de la Querulancia, se concluye que el perfil tipo de la persona querulante consiste en un varón de 30 a 50 años que ha sufrido algún otro trastorno en el periodo de 1 a 5 años anterior a la primera manifestación de Querulancia; esta se desencadena como consecuencia de un factor estresante previo. Pertenece a la clase media, está casado y posee un historial laboral satisfactorio previo a la aparición de la Querulancia. Su personalidad premórbida incluye desconfianza, hostilidad, irritabilidad, hipersensibilidad a las amenazas y una autoestima y autoconcepto altos pero frágiles. Dichas características de personalidad unidas a su idea sobrevalorada de justicia propician que la queja se convierta en el centro de su vida.

La aproximación conceptual realizada demuestra que la persona querulante tiene como principal lugar de acción el ámbito jurídico. Dado que no tiene conciencia de enfermedad, los casos que se han podido investigar clínicamente habían sido derivados del sistema de justicia. De esta forma, la siguiente vertiente de esta investigación se basa en el estudio, a través de la jurisprudencia, del tratamiento que la persona querulante recibe en el ámbito jurídico. El adecuado análisis de esta vertiente requirió de la creación de una base de datos que recogiera aspectos tanto jurídicos como psicológicos de las sentencias. Su estudio permitió conocer los términos jurídicos con que se le identifica, las

CONCLUSIÓN

características con que se le define, los lugares donde tiene mayor presencia, la calificación jurídica que se le otorga y el tratamiento al que se le deriva.

En la búsqueda del tratamiento que recibe la persona querulante en justicia se ha observado que con frecuencia no es reconocida, y cuando sí lo es se utiliza gran diversidad de términos para referirse a ella.

El órgano donde más presencia tiene es la AP, donde llega tras un proceso previo para resolver un recurso. Sus quejas, tanto emitidas como recibidas, se gestionan desde el Derecho Penal y Civil. Los delitos en los que está presente son de amenazas, lesiones, coacciones e injurias y calumnias, mientras que en el ámbito civil se activan procedimientos de incapacitación en los que se valora la capacidad de obrar de la persona y se busca interponer una medida de protección. De esta forma, inicia sus procesos mediante distintos recursos y es en las Audiencias Provinciales donde suele ser nombrada por primera vez como querulante. Este recorrido por el sistema judicial supone un elevado consumo de recursos, dado que intervienen varios profesionales y órganos judiciales.

En el patrón habitual de sus procesos aparece como parte activa, existen reclamaciones anteriores y recurre de forma constante las resoluciones, ya le sean favorables o no. Sus reclamaciones, tanto emitidas como recibidas, se desestiman, puesto que no están fundadas jurídicamente, lo que prueba la falta de credibilidad jurídica y de efectividad en su tratamiento a través de una acción judicial. Pretende alcanzar su idea sobrevalorada de justicia, lo que provoca un aumento de su presencia en los juzgados y el consumo de grandes cantidades de tiempo y recursos propios, convirtiendo su búsqueda en el centro de su vida.

El tratamiento jurídico que recibe cuando sus procesos siguen la vía penal consiste en la aplicación de medidas modificativas, habitualmente en forma de atenuante motivada por la obcecación en su idea sobrevalorada de justicia y sus consecuencias volitivas y conductuales. Si se trata de un proceso civil el

CONCLUSIÓN

tratamiento jurídico consiste en la limitación de su capacidad de obrar como medida de protección. Es el MF el que incoa un proceso de incapacitación contra él, que suele resultar en incapacitación parcial complementada con la designación de un curador.

El periplo tipo de la persona querulante en el sistema de justicia suele ser:

- 1°. Presenta la primera reclamación al funcionario de justicia correspondiente.
- 2°. Presenta gran cantidad de documentación, plagada de resaltes tipográficos irrelevantes.
- 3°. Esta primera causa se sobresee o archiva.
- 4°. Acude reiteradas veces al juzgado, aumentando su hostilidad en cada visita.
- 5°. El MF solicita el inicio de un proceso de incapacitación.
- 6°. El inicio del proceso actúa como un reforzador para ella, puesto que lo interpreta como su entrada en el sistema de justicia y un facilitador para la consecución de su idea sobrevalorada.
- 7°. La demanda de incapacitación es estimada, designando un curador como complemento de su capacidad para poner reclamaciones.
- 8°. Recurre la sentencia de incapacitación y sufre un aumento exponencial de su sentimiento de injusticia que desemboca en multitud de recursos y reclamaciones dirigidas a diversos profesionales.

Cuando se solicita una valoración de salud mental, el informe es realizado por un médico forense o por varios profesionales. En caso de recomendar tratamiento, se observa que sobresalen ligeramente las derivaciones a servicios de Psiquiatría, pero existe indefinición a la hora de decidir el profesional más adecuado. En ambos casos la incidencia del psicólogo es acusadamente baja. Esta variedad de profesionales generalistas supone un alto consumo de recursos e indica la falta de eficacia tanto en la valoración como en la intervención, y pone

CONCLUSIÓN

de manifiesto la necesidad de profesionales especializados en la detección y tratamiento de la Querulancia.

En la jurisprudencia se le denomina “querulante”, entendido como un individuo que posee ideas sobrevaloradas o delirios en el ámbito judicial, que le impelen a iniciar constantemente procesos judiciales en los que presenta grandes cantidades de documentación cuidadosamente manipulada. Su preocupación por la justicia afecta al resto de su vida, que se caracteriza por un pobre contacto interpersonal y social. Presenta sentimientos de agravio y de victimización que provocan hostilidad, falta de respeto a la autoridad y una constante actitud pleitista. Carece de conciencia de enfermedad, por lo que, a pesar de necesitar de intervención profesional y medidas de protección, rechaza sistemáticamente ambas recomendaciones.

El análisis del tratamiento jurídico demuestra que la persona querulante tiene una acusada presencia en el juzgado, consume gran cantidad de recursos y genera afectación tanto en su entorno próximo como en los profesionales con los que interactúa. Asimismo, permite identificar discrepancias en su descripción y en las propuestas de tratamiento. La creación del constructo de la Querulancia requiere de una tercera vertiente que analice: cómo lo describen los profesionales con los que se relaciona; cómo se siente y hace sentir a los demás en la interacción; la descripción que se hace de él; la afectación que provoca en las entidades a las que acude. Se creó una entrevista semiestructurada, que se pasó a profesionales que habitualmente tienen contacto con personas querulantes. Dichas entrevistas fueron clasificadas en función del ámbito en el que desarrolla su actividad profesional cada participante.

Para establecer el constructo de la Querulancia se utilizó la Teoría Fundamentada, que permitió realizar un análisis integral de la persona querulante, su contexto y sus consecuencias a través de la Psicología. Se

CONCLUSIÓN

desarrolló un método de estudio de dicho constructo a través de diferentes variables, obteniendo un conocimiento profundo. En el desarrollo del método de estudio se generaron una serie de conceptos que representan a la Querulancia, divididos en tres categorías para acometer un abordaje completo del concepto. La primera categoría, aspectos derivados en la persona querulante, reúne aquellos conceptos que la definen; la segunda, aspectos derivados en los agentes, hace referencia a las consecuencias del contacto de la persona querulante con diferentes profesionales; la tercera, aspectos derivados de la institución, resume el impacto que el contacto con la persona querulante tiene en las entidades. Una vez se hubo profundizado en las categorías se desarrollaron una serie de variables que permitieron construir la teoría emergente de la persona querulante y la Querulancia.

Entre las variables de la persona querulante se encuentra la suspicacia, que en la Querulancia se entiende como el convencimiento de que cualquier comportamiento o expresión recibida contiene intencionalidad maliciosa hacia su persona e intereses. Por su parte, la manipulación se entiende como la influencia voluntaria de la persona querulante sobre algo o alguien en el proceso de búsqueda de justicia según sus ideas sobrevaloradas. Igualmente, se establece el desajuste en la comunicación, entendido como la utilización por parte de la persona de unos patrones de comunicación verbales y no verbales que no se ajustan a los mecanismos normalizados y efectivos propios de la interacción entre emisor y receptor. Por último, se estudian el afrontamiento y la intervención, entendidos como el conjunto de mecanismos, estructurados en los niveles conductual, cognitivo y emocional, que utiliza la persona querulante para desarrollar su idea sobrevalorada de justicia, y como el conjunto de mecanismos que se podrían utilizar para gestionar las necesidades de las personas querulantes con objeto de conseguir su bienestar, respectivamente. A nivel conductual, asume un rol de víctima, se compromete excesivamente con su causa e intenta realizar

CONCLUSIÓN

ataques a las administraciones y su personal, a los cuales tilda de “enemigos”. A nivel cognitivo, atiende de manera exclusiva a los estímulos asociados a su búsqueda de justicia y muestra hipervigilancia; la combinación de ambas le impide responder adecuadamente a las demandas del entorno. A nivel emocional, sufre malestar, ansiedad y un sentimiento persecutorio, y se muestra irascible tanto en su búsqueda como con su entorno próximo. En este sentido, los principales mecanismos de intervención se crearían desde los ámbitos psicológico, psiquiátrico y jurídico.

Dentro de la categoría de los agentes las variables que se estudian vienen marcadas por el carácter tóxico de su interacción con las personas querulantes. La alteración transitoria de sus estados emocionales se define como las reacciones emocionales agudas tras el contacto con una persona querulante. Se estudian igualmente los tres tipos de victimización, entendiendo la primaria como las consecuencias que provoca el comportamiento de la persona querulante, consistente en un hostigamiento en su proceso de búsqueda de justicia según sus ideas sobrevaloradas. La secundaria consiste en la ineficacia e ineficiencia profesionales tras gestionar un asunto de una persona querulante, en forma de mermas en su capacidad para alcanzar los resultados habituales y para realizar sus funciones de forma adecuada, respectivamente. Por último, los agentes padecen victimización terciaria en forma de alteraciones en sus relaciones con su entorno laboral.

La última categoría establecida consiste en los aspectos derivados en la institución, comenzando por la duración de los procedimientos en los que interviene una persona querulante. Asimismo, se produce un incremento de los recursos necesarios y el servicio sufre alteraciones en sus protocolos internos.

En el eje principal del constructo de la Querulancia se encuentra un individuo que es capaz de actuar como víctima y victimario simultáneamente.

CONCLUSIÓN

Dicha capacidad ejerce como factor diferenciador de la persona querulante respecto de otras clasificaciones diagnósticas. El sufrimiento que le genera su búsqueda de justicia, sumado al deterioro en sus diferentes esferas vitales, le ubica en el lugar de víctima. Ejerce a su vez como victimario, dado que provoca un perjuicio a aquellos con los que tiene contacto en su búsqueda de justicia, generando afectación, secuelas y deterioro en sus entornos.

La triangulación de las vertientes analizadas permite concluir que la persona querulante dirige las principales esferas de su vida a su búsqueda de justicia, que, dependiendo del grado de afectación, radicará en una idea sobrevalorada o en un delirio. Partiendo de esa base, su conducta consiste en una exigencia insistente e insolente de una reparación inalcanzable tanto del hecho que supuso el origen de su búsqueda como de otros que surgen durante el proceso. Esta exigencia hace que padezca el sufrimiento propio de una víctima, a la vez que actúa como un victimario. Provoca victimización primaria, secundaria y terciaria en los profesionales con los que interactúa durante el proceso, que discurrirá principalmente en instituciones en las que pueda depositar sus quejas, reclamaciones, demandas y denuncias.

De esta forma, las distintas administraciones del sistema de justicia suponen el principal escenario donde lleva a cabo sus acciones. Como respuesta a la multitud de procesos que intenta iniciar, en algunos países se han desarrollado mecanismos de intervención específicos para la persona querulante. En España, en ausencia de un protocolo específico, estos casos se abordan desde un punto de vista genérico, con la inclusión de circunstancias modificativas en forma de atenuante y con declaraciones de incapacidad para denunciar sin la intervención un curador.

Los agentes describen a la persona querulante como un individuo en el que, cuando está inmerso en el proceso de reparación de la injusticia, destaca como

CONCLUSIÓN

principal característica una aguda suspicacia, que va acompañada de una carencia casi total de escrúpulos y respeto por las convenciones sociales y normas básicas de cortesía. Resultan asimismo llamativas las enormes cantidades de documentación que aporta, así como la manipulación que hace de ella y la reticencia a depositarla. Es frecuente que esta búsqueda de justicia se prolongue durante años.

Tomando como base los resultados de la investigación se propone un screening de evaluación e identificación de la persona querulante, en aras del desarrollo de un método de intervención eficaz. Se compone de una prueba a contestar por individuos sospechosos de Querulancia y otra dirigida a agentes que han tenido contacto con este tipo de personas. La primera está compuesta por una escala Likert de 5 puntos (muy en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, muy de acuerdo), mientras que en la segunda la escala Likert es de 4 puntos (ausencia, presencia posible, presencia moderada, presencia intensa).

Prueba a realizar por el individuo sospechoso de Querulancia:

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Q01. Si se ve algo que no se ajusta a la legalidad, hay que denunciar.	1	2	3	4	5
Q02. Cuando tengo un problema, no dudo en presentar una queja o una denuncia si es preciso.	1	2	3	4	5
Q03. Guardo y destaco toda la documentación de los temas que me afectan.	1	2	3	4	5
Q04. No suele ser una buena idea negociar acuerdos cuando hay un problema o conflicto porque los que más poder tienen se saldrán con la suya.	1	2	3	4	5

CONCLUSIÓN

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Q05. La justicia está por encima de cualquier otro valor o sentimiento, incluidos el amor o el cariño.	1	2	3	4	5
Q06. Cuando sufro una injusticia me cuesta olvidarme de ella.	1	2	3	4	5
Q07. Mis preocupaciones sobre las injusticias vividas me impiden concentrarme en otras cosas.	1	2	3	4	5
Q08. Mis compañeros de trabajo reciben mejor trato que yo.	1	2	3	4	5
Q09. Me han desestimado pruebas que consideraba relevantes.	1	2	3	4	5
Q10. Pienso que es correcto romper una amistad si es por una causa justa.	1	2	3	4	5

Prueba a realizar por el profesional, que deberá valorar la presencia de los siguientes indicadores en el usuario a lo largo de todo el contacto:

	Ausencia	Presencia Posible	Presencia Moderada	Presencia Intensa
Q11. Hace referencia innecesaria a documentos relativos a su estado de salud, sufrimientos experimentados o conflictos.	1	2	3	4
Q12. Reproduce de memoria fragmentos de documentos sobre su estado de salud, sufrimientos o conflictos.	1	2	3	4

CONCLUSIÓN

	Ausencia	Presencia Posible	Presencia Moderada	Presencia Intensa
Q13. Tiende a emplear lenguaje técnico (médico, psicológico o jurídico) sin conocimientos y con el fin de aportar información o debatir con el profesional.	1	2	3	4
Q14. Tiende a ser reiterativo en sus explicaciones o vuelve constantemente a la misma cuestión sea cual sea la pregunta.	1	2	3	4
Q15. Busca el apoyo del profesional en un debate o conflicto personal o laboral.	1	2	3	4
Q16. Muestra incomodidad u hostilidad cuando interpreta que el profesional pone en cuestión sus argumentos.	1	2	3	4
Q17. Muestra incomodidad u hostilidad cuando el profesional le interrumpe o trata de ajustarse al protocolo.	1	2	3	4
Q18. Amenaza o lanza ultimátums al profesional.	1	2	3	4
Q19. Evita hablar sobre temas personales, pero insiste en hablar de sus conflictos.	1	2	3	4
Q20. Se agita, se incomoda y/o eleva la voz cuando habla sobre injusticias vividas.	1	2	3	4
Q21. Emplea de forma innecesaria la palabra justicia/honor.	1	2	3	4
Q22. Su discurso contiene muchos “debería...”, “habría que...” o “tendría que...”.	1	2	3	4
Q23. Se pone a sí mismo de ejemplo positivo en relación a cualquier cuestión.	1	2	3	4
Q24. Muestra insatisfacción con el procedimiento y lo extiende a otras cuestiones.	1	2	3	4

CONCLUSIÓN

	Ausencia	Presencia Posible	Presencia Moderada	Presencia Intensa
Q25. Pregunta de forma reiterada por la finalidad del protocolo, por el resultado esperado y por las consecuencias.	1	2	3	4

En futuras investigaciones se espera realizar el testeo y validación de un cuestionario, lo que permitirá conocer su fiabilidad y validez, así como efectuar su depuración si fuera necesario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agnew, R. (2017). *General strain theory: Current status and directions for further research*. Routledge.

Aguado, L. (2005). *Emoción, Afecto, y Motivación*. Alianza Editorial.

Alegría, G. y Augusto, C. (2011). Aproximación psicológica de la victimología. *Revista derecho y criminología*, (1).

Alegría, G. y Augusto, C. (2011). Aproximación psicológica de la victimología. *Revista derecho y criminología*, (1).

Allanz, A. y Vannotti, M. (1998). Use of the label “litigation neurosis” in patients with somatoform disorder. *General Hospital Psychiatry*, 20 (2), 91-97.

Alonso, A. J., Iglesias, V. F., Rodríguez, E. F., Fernández, C. O., Seone, M. J. R. y Rodríguez, R. L. (2009). Un caso de delirio querulante: “O tema”. *Psicología clínica: anuario*, (3), 1262-1268.

American Psychiatric Association's (2002). Manual diagnóstico y estadístico de los Trastornos Mentales (4th ed.; DSM-IV-TR).

American Psychiatric Association's (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los Trastornos Mentales (5th ed.; DSM-5).

Andreasen, N. C. (1979a). Affective flattening and the criteria for schizophrenia. *The American Journal of Psychiatry*.

Andreasen, N. C. (1979b). Thought, language, and communication disorders: I. Clinical assessment, definition of terms, and evaluation of their reliability. *Archives of general Psychiatry*, 36(12), 1315-1321.

Andreasen, N. C. (1979c). Thought, language, and communication disorders: II. Diagnostic significance. *Archives of general Psychiatry*, 36(12), 1325-1330.

Araya, S. (2002). *Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

Aristizábal, E. y Amar, J. (2012). *Psicología Forense: estudio de la mente criminal*. Universidad del Norte.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

- Arlow, R. (2016). Injunction - consecrated land. *Ecclesiastical Law Journal*, 18(3), 383. <http://dx.doi.org/10.1017/S0956618X16000764>
- Arnaud, F. L. (1903). États morbides continus du caractère. En: Ballet G. (Ed.), *Traité de pathologie mentale* (pp. 640-667). Doin.
- Arredondo, D. E., Kumli, K., Soto, L., Colin, E., Ornellas, J., Davilla, R., Edwards, L. y Hyman, E. M. (2001). Juvenile mental health court: Rationale and protocols. *Juvenile and Family Court Journal*, 52(4), 1-19.
- Astrup, C. (1984). Querulent paranoia: a follow-up. *Neuropsychobiology*, 11(3), 149-154.
- Baca, E., Echeburúa, E. y Tamarit, J. M. (2006). *Manual de victimología*. Tirant Lo Blanch.
- Ball, B. (1890). *Du délire des persécutions, ou maladie de Lasègue*. Asselin et Houzeau.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanisms in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Barnes, J. y Burke, T. F. (2012). Making way: Legal mobilization, organizational response, and wheelchair access. *Law & Society Review*, 46(1), 167-198. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-5893.2012.00476.x>
- Bartol, C. R. y Bartol, A. M. (1999). History of forensic psychology. En A. K. Hess y I. B. Weiner (eds.), *The handbook of forensic psychology* (pp. 3-47). John Wiley and Sons.
- Beck, A. T. (1976). *Cognitive Theory and the Emotional Disorders*. International University Press.
- Beck, A. T., Rush, A. J., Shaw, B. F. y Emery, G. (1976). *Cognitive Therapy of Depression*. Guilford.
- Bellamy, R. (1997). Compensation Neurosis: Financial reward for illness as nocebo. *Clinical Orthopaedics*, 336, 94-106.
- Berrios, G. y Porter, R. (1995). *A history of clinical psychiatry. The Origin and History of Psychiatric Disorder*. New York University Press.
- Betancur, A.N. (2007a). *Inimputabilidad y responsabilidad penal*. Temis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Betancur, A.N. (2007b). *Los inimputables*. Temis.

Bhatia, M. S. (2000). Dictionary of psychology and allied sciences. *New Age International Publishers*.

<https://search.proquest.com/docview/2131415066?accountid=14777>

Bitter, I. (2010) Delusional Disorder. En I. P. Stolerman I.P. (Ed.), *Encyclopedia of Psychopharmacology* (pp. 380–383). Springer Reference.

Brémaud, N. (2019). Richard III: Du préjudice à la revendication. *L'Évolution Psychiatrique*, 84(2), 323-336.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.evopsy.2018.12.001>

Brickenstein, H. (1991). A paranoid querulous person with fixed ideas. *Krankenhaus psychiatrie*, 2, 139-140.

Brierre, A. (1867). *De la folie raisonnante et de l'importance du délire des actes pour le diagnostic et la médecine légale*. Baillere.

Brito, A. G. (2004). Para la historia de la formación de la teoría general del acto o negocio jurídico y del contrato, IV: Los orígenes históricos de la noción general de acto o negocio jurídico. *Revista De Estudios Históricos - Juridicos*, 26, 187-254.

<https://search.proquest.com/docview/211283997?accountid=14777>

Burn, L. (2008). Disclosure in the EEA securities markets-making sense of the puzzle. *Capital Markets Law Journal*, 3(2), 139-153.

<http://dx.doi.org/10.1093/cmlj/kmn005>

Cabrera, J. (2010). *Crimen y castigo: Investigación forense y criminológica*. Encuentro.

Caduff, F. (1995). Querulanz-ein verschwindendes psychopathologisches Verhaltensmuster? *Fortschritte der Neurologie-Psychiatrie*, 63, 504–510.

Cansado, M. N., Morillas, A. S. y Sastre, D. M. (2015). Principios de condicionamiento clásico de Pavlov en la estrategia creativa publicitaria. *Opción*, 2, 813-831.

Carbonell, E. y López, C. (2016). Estrategias, técnicas y herramientas para la mediación penal. En J. Guardiola (Ed). *Cuestiones prácticas para la aplicación de la mediación penal* (pp. 249-291). Tirant lo Blanch.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Cassiani, S. B., Caliri, M., H. y Pelá, N., T. (1996). A teoria fundamentada nos dados como abordagem da pesquisa interpretativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 4(3), 75-88.

Charlson, M. E., Pompei, P., Ales, K. L., MacKenzie, C.R. (1987). A new method of classifying prognostic comorbidity in longitudinal studies: development and validation. *Journal of chronic diseases*, 40(5), 373-383.

Clemente, M. (1997). Psicología... ¿Jurídica? A modo de introducción. En M. Clemente (Ed.), *Fundamentos de la psicología jurídica* (pp. 23-33). Pirámide.

Clérambault, G. G. (1921a). Délire passionelles. *Bulletin de la Société Clinique de Médecine Mentale*.

Clérambault, G. G. (1921b). Les délires passionelles. Erotomanie, jalousie". *Bulletin de la Société Clinique de Médecine Mentale*.

Clérambault, G. G. (1995). *Automatismo Mental. Paranoia. Polemos*.

Coffey, C. A., Brodsky, S. L. y Sams, D. M. (2017). I'll see you in court...again: Psychopathology and hyperlitigious litigants. *Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law*, 45(1), 62-71.

Colegio Oficial de Psicología (1998). Psicología jurídica. *Perfiles Profesionales del Psicólogo*, 107-120.

Committee on Ethical Guidelines for Forensic Psychologists (1991). Specialty guidelines for forensic psychologist. *Law and Human Behavior*, 15, 655-665.

Commonwealth Law Bulletin (1999). Practice—vexatious litigant— inherent jurisdiction of court—litigant bringing numerous vexatious proceedings after being made bankrupt—High court judge prohibiting litigant from commencing further proceedings relating to bankruptcy in high court or county court without leave—whether high court having inherent jurisdiction to make order—whether power to extend order to county court. 25, 824.

Commonwealth Ombudsman (2009). *Better Practice Guide to Managing Unreasonable Complainant Conduct*. Commonwealth Ombudsman.

Corsi, J. (1994). *Violencia familiar: una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Paidós.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Corsini, R. (2001). *The dictionary of psychology*. Routledge.
<http://dx.doi.org/10.4324/9781315781501>

Crespo, E. y Freire, J. C. (2014). La atribución de responsabilidad: de la cognición al sujeto. *Psicología & Sociedade*, 26(2), 271-279.

Cullerre, A. (1897). Une forme de delire systematise des persecutes-persecuteurs, le delire de revendication. *Annales médico-psychologiques*, 5, 353-368.

De Charms, R. (1968). *Personal Causation: The Internal Affective Determinants of Behavior*. Academic Press.

De Leo, G. (1995). Oggetto, competenze e funzioni della psicologia giuridica. En A. Quadrio, y G. de Leo (Eds.), *Manuale di psicologia giuridica* (pp. 17-30). Milan: LED- Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto.

De Silva, P. y Rachman, S. (1992). *Obsessive-compulsive disorder*. Oxford University Press.

Deci, E.L. y Ryan, R.M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-determination in Human Behavior*. Plenum Press.

Del Barrio, V. (2009). Raíces y evolución del DSM. *Revista de Historia de la Psicología*, 30(2), 81-90.

Dey, I. (2003). *Qualitative data analysis: A user friendly guide for social scientists*. Routledge.

Diesen, C. (2008). The justice obsession syndrome. *Thomas Jefferson Law Review*.

Dignan, J. (2005). *Understanding victims and restorative justice*. Open University Press.

Ditton, P., Green, R. J. y Singer, M. T. (1987). Communication deviances: A comparison between parents of learning-disabled and normally achieving students. *Family Process*, 26(1), 75-87.

Domínguez, C. (1998). *La libertad humana y la defensa social*. Temis

D'Orban, P.T. (1985). Psychiatric aspects of contempt of court among women. *Psychological Medicine*; 15, 597-607.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Droste (1868) Ein widerwartiger lastiger Querulant. *Vierteljahrschrift für Psychiatrie*, 2(1), 73–77.

Dwyer, C. (1999). Religious freedom comes to the statute book. *The Month*, 32(5), 198.
<https://search.proquest.com/docview/218888110?accountid=14777>

Efimenko, V. y Kashkarov, V. (1978). Varianty postprotsessual'nogo patologicheskogo razvitiia lichnosti. *Zhurnal nevropatologii i psikhiiatrii imeni S.S.*, 78, 894-8.

Ellis, A. (1994). *Reason and emotion in psychotherapy: Revised and expanded edition*. Lye Stuart.

Escribá, A. N. (2021). *Universalidad e igualdad en el derecho a la seguridad social: aplicación a los extranjeros en España*. Tirant Lo Blanch.

Eysenck, M. W. (1992). Atención como vigilancia. Hipervigilancia general y específica.

Eysenk, M. W. (1992). *Anxiety: The Cognitive Perspective*. Erlbaum.

Fabian, T. (2000). Psicología jurídica en Alemania. *Anuario de Psicología Jurídica*, 10, 157-172.

Fariña, F., Arce, R. y Jólluskin, G. (2000). Psicología y ley: notas sobre una realidad reciente. *Revista de Historia de la Psicología*, 21(2), 529-542.

Fariña, F., Arce, R., y Novo, M. (2005). ¿Qué es la Psicología Jurídica? En R. Arce, F. Fariña y M. Novo (Eds.), *Psicología jurídica* (pp. 7-18). Consellería de Xustiza, Interior e Administración Local.

Feinstein, A.R. (1970). The pre-therapeutic classification of comorbidity in chronic disease. *Journal of Chronic Diseases*. 23(7), 455-468.

Fenrick, M. (2007). Habermas, legal legitimacy, and creative cost awards in recent canadian jurisprudence. *Dalhousie Law Journal*, 30(1), 165-206.
<https://search.proquest.com/docview/763194362?accountid=14777>

Freckleton, I. (1988). Querulent paranoia and the vexatious complainant. *International Journal of Law and Psychiatry*, 11, 127–143.

Friedman, L. (1986). The law and society movement. *Stanford Law Review*, 38, 763-780.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Froufe, M. (2011). *Psicología del aprendizaje. Principios y aplicaciones conductuales*. Editorial Paraninfo.

Galimberti, U. (2002). *Diccionario de Psicología*. Siglo XXI editors.

García, M. D. (2014). *Nuevas perspectivas del tratamiento jurídico de la discapacidad y la dependencia*. Dykinson.

García, M., Ibáñez, J. y Alvira, F. (2015). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Alianza Editorial, 3.

Garnezy, N., Kimble, A.G. y Zigler, E. (1996). *Fundamentos de psicología general*. Limusa.

Garrido, E. (1994). Relaciones entre la psicología y la ley. En J. Sobral, R. Arce y A. Prieto (Eds.), *Manual de psicología jurídica* (pp. 17-54). Paidós.

Garrido, V. (1982). *Psicología y tratamiento penitenciario: una aproximación*. Instituto de Criminología de la Universidad Complutense.

Garrido, V. (1991). Psicología jurídica en España: líneas fundamentales de intervención. *Papeles del Psicólogo*, 48, 20-25.

Garrido, V., Stangeland, P. y Redondo, S. (2006). *Principios de criminología*. Tirant lo Blanch.

Garzón, A. (1989). Perspectiva histórica de la psicología judicial. En A. Garzón (ed.), *Psicología y justicia* (pp. 15-43). Promolibro.

Garzón, A. (1990). *Psicología y jurados*. Promolibro.

Gerevich, J. y Ungvari, G. S. (2015). The description of the litigious querulant: Heinrich von kleist's novella michael kohlhaas. *Psychopathology*, 48(2), 79-83. <http://dx.doi.org/10.1159/000366562>

Gimeno, J. (1995). La evaluación en la enseñanza. En J. Gimeno y A. I. Pérez (Eds.), *Comprender y transformar la enseñanza* (4 ed., pp. 334-397). Morata.

Glaser, B. G. (2004), Remodeling Grounded theory. *Forum Qualitative Social Research*, 5(2), May.

Glaser, B. y Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory*. Aldine Press.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Gliedman, J. A. (2000). Access to federal courts and security for costs and fees. *St. John's Law Review*, 74(4), 953-976.
<https://search.proquest.com/docview/216797469?accountid=14777>

Goldberg, S. (2005a). *Judging for the 21st Century: A Problem-Solving Approach*. National Judicial Institute.
<http://www.joasa.org.za/aricles/Judgingfor21scenturyDe.pdf>

Goldberg, S. (2005b). *Juzgados para el siglo 21: Un enfoque de resolución de conflictos* (G. Muñoz, Trad.). Fundación Paz Ciudadana (Obra original publicada en 2005).

Goldstein, R. L. (1995). Paranoids in the Legal System: The litigious paranoid and the paranoid criminal. *The Psychiatric Clinics of North America*, 18 (2) 203-315.

Gómez-Rivadeneira, A. (2015). Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE), Descifrando la CIE-10 y esperando la CIE-11.7. *Ministerio de Salud y Protección Social[CO]*, 7, 66.

Gross, D. R. (2004). *Psicología la ciencia de la mente y la conducta*. Manual Moderno.

Gudjonsson, G. H. y Haward, L. (1998). *Forensic psychology: a guide to practice*. Routledge.

Gutiérrez, E. (1978). *Solve et repete* [Tesis, Universidad Complutense de Madrid].

Haesaert, J. P. (1967). La forme et le fond du juridique. En Jorion, E. (Ed.), *De la sociologie juridique*. Université de Bruxelles.

Haigh, C. (2002). The troubles of thomas pestell: Parish squabbles and ecclesiastical politics in Caroline England. *Journal of British Studies*, 41(4), 403-428. <https://search.proquest.com/docview/214792394?accountid=14777>

Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. Wiley.

Hermann, T., Hofstätter, P. R., Huber, H. y Weinert, F. (1982). *Conceptos fundamentales de psicología*. Harder.

Hirsch, S. y Shepherd, M. (1974). *Themes and variations in European psychiatry: An Anthology*. Psychological Medicine.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Hoche, A., Kräpelin, E. y Bumke, O. (1999). *Los síntomas de la locura*. Triacastela.

Hunt, J.M. (1965). Intrinsic motivation and its role in psychological development. En D. Levine (Ed.), *Nebraska Symposium of Motivation* (pp. 189-282). University of Nebraska Press.

Hurwitz, M. S. (2007). Judges and the rule of necessity: Ignacio and the ninth circuit's judges. *Justice System Journal*, 28(2).
<https://search.proquest.com/docview/194776060?accountid=14777>

Hyder, S. E., Williams, J. B. y Spitzer, R. L. (1988). Where in DSM-III-R, Is "compensation neurosis"? *American Journal of Forensic Psychology*, 6 (1), 13-22.

Ibáñez, T. (1989). *El conocimiento de la realidad social*. Sendal.

Jaspers, K. (1923). *General psychopathology* (Hoenig, J. y Hamilton, M. W., Trad.). Manchester University Press.

Jaspers, K. (1963). *General psychopathology* (J. Hoenig y M.W. Hamilton, Trad.). Manchester University Press. (Obra original publicada en 1923)

Jiménez, F. (2001). *La evaluación psicológica forense*. Amaru.

Johanson, E. (1964). Mild paranoia. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 40 (177), 171-174.

Kapardis, A. (1997). Psycholegal research: an introduction. En Kapardis, A. (Ed.), *Psychology and law: a critical introduction* (pp. 1-19). Cambridge University Press.

Kaplan, M. H. y Feinstein, A. R. (1974). The importance of classifying initial co-morbidity in evaluating the outcome of diabetes mellitus. *Journal of chronic diseases*, 27(7-8), 387-404.

Kazdin, A.E. y Buela-Casal, G. (2002): *Conducta antisocial: Evaluación, tratamiento y prevención en la infancia y adolescencia*. Pirámide.

Kielholz, A. (1938). Von den quellen der querulanz. *Schweizer Archiv Für Neurologie, Neurochirurgie Und Psychiatrie*, 42, 1.

Knecht, T. (2012). Querulanz, pathologisches Misstrauen und die paranoide Persönlichkeitsstörung. *Psychopraxis*, 14-17.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

- Kolle, K. (1931). *Über Querulanten. Archiv für Psychiatrie und Nervenkrankheiten.*
- Kraepelin, E. (1904). *Lectures in Clinical Psychiatry* (Johnstone, T., Trad.). Baillière, Tindall and Cox.
- Kraepelin, E. (1910). *Psychiatrie.* Barth.
- Kraepelin, E. (1917). *Lectures on Clinical Psychiatry.* W. Wood & Company.
- Kretschmer, E. (1974). The sensitive delusion of reference. En S. Hirsch y M. Shepherd (Eds.). *Themes and Variations in European Psychiatry* (pp. 153-195. Psychological Medicine.
- Kvale, S (1996a) *Interviews: an Introduction to Qualitative Research Interviewing,* Sage, Thousand Oaks, California)
- Kvale, S. (1996b). The 1,000-page question. *Qualitative inquiry*, 2(3), 275-284.
- Lam, R. M. y Hernández Ramírez, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 24(2), 0-0
- Lane, C. (2003). Pay up or shut up: the supreme court's prospective denial of in forma pauperis petitions. *Northwestern University Law Review*, 98(1), 335-366. <https://search.proquest.com/docview/233356659?accountid=14777>
- Layne, C., Miller J. y Schmucker, K. (1997). “Hypochondriacs” who sue: Causes and correlates of somatoform disorders. *American Journal of Forensic Psychology*, 15(3), 53-63.
- Lester, G. (2017). Searching for the Spectrum of the Querulous. En W. Petherick y G. Sinnamon (Eds.), *The psychology of criminal and antisocial behavior: Victim and offender perspectives* (pp. 489–522). Elsevier.
- Lester, G. *Querulous Paranoia and the Vexatious Litigant (A Search for the Querulous Spectrum)* [Tesis Doctoral, Victorian Institute of Forensic Mental Health].
- Lester, G. y Smith, S. (2006). Inventor, entrepreneur, rascal, crank or querulent?: Australia's vexatious litigant sanction 75 years on. *Psychiatry, Psychology and Law*, 13(1), 1-27. <http://dx.doi.org/10.1375/pplt.13.1.1>

- Lester, G., Wilson, B., Griffin, L. y Mullen P.E. (2004). Unusually persistent complainants. *The British Journal of Psychiatry*, 184, 352-356. <http://dx.doi.org/10.1192/bjp.184.4.352>
- Lévy, B. (2014a). From paranoia querulans to vexatious litigants: a short study of madness between psychiatry and law. Part 1 and 2. *History of Psychiatry*, 25(3), 299–316.
- Lévy, B. (2014b). From paranoia querulans to vexatious litigants: a short study of madness between psychiatry and law. Part 1 and 2. *History of Psychiatry*, 25(3), 299–316.
- Lévy, B. (2017). Délire de revendication et quérulence: Une revue de la littérature. *L'Évolution Psychiatrique*, 82(2), 404-423. <http://dx.doi.org/10.1016/j.evopsy.2017.02.002>
- Lévy, B. T., Prudent, C., Liétard, F. y Evrard, R. (2017). From querulous to suicidal: Self-immolation in public places as a symbolic response to the feeling of injustice. *Frontiers in Psychology*, 8, 14. <http://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01901>
- Lewis, A. (1955). Health as a social concept. *British Journal of Psychiatry*, 4, 109–124.
- Lewis, A. y Slater, E. (1942). Neurosis in soldiers: A follow-up study. *The Lancet*, 239, 496-498. [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(00\)62730-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(00)62730-7)
- Liberati, A., Altman, D. G., Tetzlaff, J., Mulrow, C., Gøtzsche, P. C., Ioannidis, J. P., Clarke, M., Devereaux, P. J., Kleijnen, J. y Moher, D. (2009). The PRISMA statement for reporting systematic reviews and meta-analyses of studies that evaluate health care interventions: explanation and elaboration. *Journal of clinical epidemiology*, 62(10), 1-34.
- Linden, M. (2003). Posttraumatic embitterment disorder. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 72(4), 195-202. <https://search.proquest.com/docview/230504976?accountid=14777>
- Lloyd-Bostock, S. M. (1988). *Law in practice: Applications of psychology to legal decision making and legal skills*. Psychology In Action.
- Locke, K. D. (2001). *Grounded theory in management research*. Sage.
- Loh, W. D. (1981). Psycholegal research: past and present. *Michigan Law Review*, 79, 659-707.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Lorentzen, S. (1978). Paranoia querulans. *Nordisk Psykiatrisk Tidsskrift*, 32, 526.

Lösel, F. (1990). *Psychology and law: plotting a position in the face of new horizons* [Simposio]. Symposium New Horizons in Law and Psychology, First Official Symposium of the IAAP-Division "Psychology and Law, 22nd International Congress of Applied Psychology, Kyoto, Japón.

Lösel, F. (1992). Psychology and law: overtures, crescendos and reprises. En F. Lösel, D. Bender y T. Bliesener (eds.), *Psychology and law. International perspectives* (pp. 3-21). Walter de Gruyter.

Manwell, E. (1966). The vexatious litigant. *California Law Review*, 54(4), 1769-1804.

March, T. (2018). *Weapons of mass distraction: Strategies for countering the paper terrorism of sovereign citizens* [Tesis, Naval Postgraduate School] <https://search.proquest.com/docview/2206253993?accountid=14777>

McEwan, J. (2003). The verdict of the court: Passing judgement in law and psychology. *Psychological Medicine*.

McGrew, D. (1964). California's vexatious litigant legislation. *California Law Review*, 52(1), 204.

McKenna, P. J. (1984). Disorders with overvalued ideas. *The British Journal of Psychiatry*, 145, 579-585. <http://dx.doi.org/10.1192/bjp.145.6.579>

Mendelsohn, B. (1963). The origin of the doctrine of victimology. *Excerpta Criminologica*, 3, 239-245.

Mendelson, G. (1985) Compensation Neurosis: An invalid diagnosis. *The Medical Journal of Australia*, 142, 561-654.

Mendelson, G. (1995). Compensation Neurosis' Revisited: Outcome studies of the effects of litigation. *Journal of Psychosomatic Research*, 39(6), 695-706.

Mira, E. (1932). Manual de psicología jurídica. El Ateneo.

Moher, D., Shamseer, L., Clarke, M., Ghersi, D., Liberati, A., Petticrew, M., Shekelle, P. y Stewart, L.A. (2016). Elementos de informe preferidos para la revisión sistemática y los protocolos de metaanálisis (PRISMA-P) Declaración de 2015. *Revista Española de Nutrición Humana y Dietética*, 4 (1).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Morissette, Y. (2018). What is a "reasonable decision"? *Canadian Journal of Administrative Law & Practice*, 31(3), 225-252.
<https://search.proquest.com/docview/2108145331?accountid=14777>

Morris, C. H. (1992). *Psicología un nuevo enfoque*. Prentice Hall.

Mullen, P. E. (2007). A modest proposal for another phenomenological approach to psychopathology. *Schizophrenia Bulletin*, 33(1), 113-21.
<https://search.proquest.com/docview/223550883?accountid=14777>

Mullen, P. E. y Lester, G. (2006). Vexatious litigants and unusually persistent complainants and petitioners: From querulous paranoia to querulous behaviour. *Behavioral Sciences & the Law*, 24(3), 333-349.
<http://dx.doi.org/10.1002/bsl.671>

Mullen, P. y Pathe, M. (1994). The Pathological Extensions of Love. *British Journal of Psychiatry*, 165, 614-623.

Munro, A. (1999). *Delusional disorder: Paranoia and related illnesses*. Cambridge University Press.

Muñoz, L. (1980). *Las costas y la condena en costas en el proceso civil* [Tesis, Universidad Complutense de Madrid].
<https://search.proquest.com/docview/1819299227?accountid=14777>

Muñoz-Sabaté, L. (1975). Método y elementos para una psicología jurídica. *Anuario de Sociología y Psicología Jurídica*, 2, 7-29.

Nedopil, N. (1985). Schuld-und Prozeßfähigkeit von Querulanten. *Forensia*, 5, 185-195.

Neuman, E. (1994). *Victimología y el control social: Las víctimas del sistema penal. II*. Editorial Universidad.

New South Wales Ombudsmen [NSWO]. (2 de agosto de 2019). *Unreasonable Complainant Project Report*.

Ogloff, J. R. (2000). Two steps forward and one step backward: the law and psychology movement(s) in the 20th century. *Law and Human Behavior*, 24(4), 457-483.

Oliveira, L. R. (2008). Is there violence without moral aggression? *Revista Brasileira De Ciências Sociais*, 23(67), 135-146.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Opjordsmoen, S. (1988). Hypochondriacal Psychoses: a long term follow up. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 77, 587-597.

O'Toole, S. (2012). A proposal for the improvement of mental health service delivery to barrators, contemnors and the courts that have to deal with them. *Psychiatry, Psychology and Law*, 19(5), 720-734.
<http://dx.doi.org/10.1080/13218719.2011.615820>

Páez-Murcia, Á. M., Lamprea-Montealegre, E. y Vallejo-Piedrahita, C. (2017). Collective litigation of environmental rights in Colombia: an empirical study. *Vniversitas*, 66(134), 209-248.
<https://search.proquest.com/docview/1908931692?accountid=14777>

Pailhas, B. (1895). *États monomaniaques liés à une déviation de l'instinct de conservation de la propriété; leur intérêt au point de vue médico-légal*. Amalric.

Pal, R. (2004). In defense of complainants. *The British Journal of Psychiatry*, 185(2), 175-176. <http://dx.doi.org/10.1192/bjp.185.2.175-a>

Pang, A. H. T., Ungvari, G. S., Lum, F., Lai, K., y Leung, C. M. (1996). Querulous paranoia in chinese patients: A cultural paradox. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 30(4), 463-466.
<http://dx.doi.org/10.3109/00048679609065018>

Parlament of Victoria (2008). *Inquiry into Vexatious Litigants*.
http://www.parliament.vic.gov.au/images/stories/committees/lawrefrom/vexatious_litigants/final_report.pdf

Pavlov, I. P. (1927). *Conditioned reflexes*. Oxford University Press.

Peña, M. E. y Graña, J. L. (2006). Agresión y conducta antisocial en la adolescencia: Una integración conceptual. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 6, 9-23.

Peoc'h, M. (2017). Résignation d'un délire paranoïaque: Les élaborations subjectives de J.-M. déguignet. *L'Évolution Psychiatrique*, 82(4), 843-851.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.evopsy.2017.04.003>

Pérez, Carlos (2015). La Jurisprudencia sobre el Delirio Querulante y otras dos Psicopatologías Jurídicas. *Derecho y cambio social*.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Pichot, P. (1982). The diagnosis and classification of mental disorders in French speaking countries: background, current views and comparison with other nomenclatures. *Psychological Medicine*, 12, 475–492.

Pons, R. y Ortega-Monasterio, L. (1988). Délires quérulents. *Annales Médico-Psychologiques*, 146, 104-108.

Portaru, A. (2016). A critical approach to the equal treatment directive. *Revista Romana De Drept European*, (2), 77-89.
<https://search.proquest.com/docview/1822625496?accountid=14777>

Porter, R. y Wright, D. (2003). The Confinement of the Insane: International Perspectives, 1800–1965. *Cambridge University Press*.

Racine, J. (1715). *The Litigants* (M. R. Ozell. Trad). Jonas Brown (Obra original publicada en 1669).

Raymond, C. L. (2013). A growing threat to the ADA: An empirical study of mass filings, popular backlash, and potential solutions under titles II and III. *Texas Journal on Civil Liberties & Civil Rights*, 18(2), 235-264.
<https://search.proquest.com/docview/1462776461?accountid=14777>

Real Academia Española. (s.f.). Asunto. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/asunto>

Real Academia Española. (s.f.). Comunidad autónoma. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/comunidad-aut%C3%B3noma>

Real Academia Española. (s.f.). Denunciado. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/denunciado-da>

Real Academia Española. (s.f.). Denunciante. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/denunciante>

Real Academia Española. (s.f.). Especificidad. En Diccionario de la lengua española. Recuperado en 15 de marzo del 2022, de <https://dle.rae.es/especificidad?m=form>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Real Academia Española. (s.f.). Fallo. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/fallo>

Real Academia Española. (s.f.). Incapacidad. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/incapacidad>

Real Academia Española. (s.f.). Incapacitación. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/incapacitaci%C3%B3n>

Real Academia Española. (s.f.). Informe. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, <https://dpej.rae.es/lema/informe>

Real Academia Española. (s.f.). Molesto. En Diccionario de la lengua española. Recuperado en 6 de mayo de 2020, de <https://dle.rae.es/molesto?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Órgano. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/%C3%B3rgano>

Real Academia Española. (s.f.). Parte. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, <https://dpej.rae.es/lema/parte1>

Real Academia Española. (s.f.). Procedimiento. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/procedimiento>

Real Academia Española. (s.f.). Proceso. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, <https://dpej.rae.es/lema/proceso>

Real Academia Española. (s.f.). Quejoso. En Diccionario de la lengua española. Recuperado en 6 de mayo de 2020, de <https://dle.rae.es/quejoso?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Recurso. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/recurso1>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Real Academia Española. (s.f.). Resolución. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/resoluci%C3%B3n>

Real Academia Española. (s.f.). Sede. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/sede>

Real Academia Española. (s.f.). Sentencia. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/sentencia>

Real Academia Española. (s.f.). Sentencia. En Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ). Recuperado en 4 de enero de 2021, de <https://dpej.rae.es/lema/sentencia>

Refsum, H. E. (1983). Paranoiac psychoses: a follow up. *Neuropsychobiology*, 10, 75–82.

Reynolds, G. S. (1973). *Compendio de condicionamiento operante*. Ciencia de la Conducta.

Reynolds, G. S. (1973). *Compendio de condicionamiento operante*. Editorial Ciencia de la Conducta.

Reynolds, S. (2010). The dead letter office: archival records at the library of the Supreme Court of Victoria. *Australian Academic and Research Libraries*, 41(1), 54-63.
<https://search.proquest.com/docview/216367148?accountid=14777>

Rico, M. (1995). Las ciencias sociales y el derecho. En M. Clemente. (Ed.), *Fundamentos de la psicología jurídica* (pp. 37-48). Pirámide.

Roesch, R. (1995). Creating change in the legal system. *Law and Human Behavior*, 19(4), 325-342.

Rosenzweig, M. (1992). *International psychological science*. American Psychological Association.

Rowlands, M. W. D. (1988). Psychiatric and Legal Aspects of Persistent Litigation. *British Journal of Psychiatry*, 153, 317-323

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Sak, J. y Grzybowski, A. (2013). Brain and aviation: On the 80th anniversary of constantin von economo's (1876-1931) death. *Neurological Sciences*, 34(3), 387-91. <http://dx.doi.org/10.1007/s10072-012-1111-0>

Sanders, A. (2009). Part one of the employment act 2008: 'better' dispute resolution? *The Industrial Law Journal*, 38(1), 30-49. <http://dx.doi.org/10.1093/indlaw/dwn026>

Sanz, M.T., Menéndez, F.J., Rivero, M.P. y Conde, M. (2009). *Psicología de la Motivación*. Sanz y Torres.

Saranson, I. (1981). *Psicología de la conducta anormal*. Trillas.

Saß, H. (2010). Der exzess einer tugend: Querulanz zwischen persönlichkeit, strukturverformung und wahn. *Forensische Psychiatrie, Psychologie, Kriminologie*, 4(4), 223-232. <http://dx.doi.org/10.1007/s11757-010-0082-3>

Schiller, E. y Wertkin, J. A. (2001). Frivolous filings and vexatious litigation. *The Georgetown Journal of Legal Ethics*, 14(4), 909-931. <https://search.proquest.com/docview/227343661?accountid=14777>

Schneider, K. (1958). *Psychopathic personalities*. Cassell.

Schore, N. (2004). Affect dysregulation and disorders of the Self. *Psychological Medicine*.

Schwartz, S. (1975). Individual differences in cognition: Some relationships between personality and memory. *Journal of Research in Personality*, 9(3), 217-225.

Sedler, M. J. (1995). Understanding delusions. *The Psychiatric Clinics of North America*, 18(2), 251-265.

Seidman, I. (1991a) *Interviewing as Qualitative Research: a Guide for Researchers in Education and the Social Sciences*: Teachers College Press.

Seidman, S. (1991b). The end of sociological theory: The postmodern hope. *Sociological theory*, 9(2), 131-146.

Sergeev, I. y Lazebnik, A. (1988). Distinction between morbid and nonmorbid querulousness. *Zhurnal Nevropatologii i Psikhiatrii Imeni S.S.Korsakova*, 88(11), 92-95.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Sérieux, P. y Capgras, J. (1909). Les folies raisonnantes: le délire d'interprétations. *Les folies raisonnantes: le délire d'interprétations*, 392-392.

Sierra, I. A. (2004). *Introducción a la psicología del derecho*. Dykinson.

Skinner, B. F. (1938). *The behavior of organisms: an experimental analysis*. Appleton-Century-Crofts.

Small, M. A. (1993). Legal psychology and therapeutic jurisprudence. *Saint Louis University Law Journal*, 37, 675-700.

Spurr, D. (2011). Paranoid modernism in Joyce and Kafka. *Journal of Modern Literature*, 34(2), 178-191.

Stålström, O. W. (1980). Querulous paranoia: Diagnosis and dissent. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 14(2), 145-150.
<http://dx.doi.org/10.3109/00048678009159370>

Sturgis, B. (2003). *Therapeutic jurisprudence and the legal protection of children*. Psychology and Law. International, Interdisciplinary Conference.

Supreme Court of Victoria. Caso Attorney-General contra Lindsey, 1997.

Szasz, T. S. (1974). Ideology and insanity: Essays on the psychiatric dehumanisation of man. *Penguin Books*.

Taggart, M. (2004). Alexander Chaffers and the genesis of the vexatious actions act 1896. *The Cambridge Law Journal*, 63, 656-684.
<https://search.proquest.com/docview/232001129?accountid=14777>

Tamarit, J. M. (2006). La victimología: Cuestiones conceptuales y metodológicas. En E. Echeburúa, E. Baca y J. M. Tamarit (Eds.), *Manual de victimología* (pp. 17-50). Tirant lo Blanch.

Tamarit, J. M., y Pereda, N. (2013). La victimidad: dimensión social y política de las víctimas. En N. Pereda y J. M. Tamarit (Eds.), *Victimología teórica y aplicada* (pp. 59-77). Huygens.

Teixido, R. (1978). *Una aproximación filosófica a la Psicología Jurídica*. Anuario de Psicología y Sociología Jurídica.

Terol, M. J. (2011). Españoles y ciudadanos ante la ley en la constitución de 1812. *Revista De Derecho Político*, 82, 194-238.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Tesler, P. (2001). *Collaborative law: achieving effective resolution in divorce without litigation*. American Bar Association.

Tewarie, P. R. y van der Zwaard, R. (2016). Van querulantenneurose tot querulantenwaan: De psychopathologische aspecten van volhardend disfunctioneel klagen. *Tijdschrift Voor Psychiatrie*, 58(1), 30-37.

Tobeñas, J. C. (2005). Derecho civil español, común y foral: Tomo I: Introducción y parte general. Volumen 1: Ideas Generales. Teoría de la norma jurídica. *Editorial Reus*.

Traverso, G. y Verde, A. (2001). Psychology and law at the end of the century. En G. Traverso, y L. Bagnoli, (Eds.), *Psychology and law in a changing world, new trends in the theory, practice and research* (pp. 1-15). Routledge.

Trower, P. (1988). *Cognitive behavioural counselling in action*. Sage.

Trower, P., Casey, A. y Dryden, W. (1988). *Cognitive behavioural counselling in action*. Sage.

Tucker, S.G., Weller, R.A., Petersen, C.L. y Weller (2007). Do some children diagnosed with oppositional defiant disorder develop querulous disorder. *Current Psychiatry Reports*. 9, 99-105.
<https://doi.org/10.1007/s11920-007-0078-7>

Turano, L. (2006). Spain: Quis Custodiet Ipsos Custodes?: The struggle for jurisdiction between the Tribunal Constitucional and the Tribunal Supremo. *International Journal of Constitutional Law*, 4(1), 151-162.
<http://dx.doi.org/10.1093/icon/moi057>

Ungvari, G. (1995). Delusional Disorder, Litigious Type. *Clinical Gerontologist*; 16 (2), 71-73.

Ungvari, G. S. y Hollokoi, R. I. (1993). Successful treatment of litigious paranoia with pimozide. *The Canadian Journal of Psychiatry / La Revue Canadienne De Psychiatrie*, 38(1), 4-8.

Ungvari, G. S., Pang, A. H. T. y Wong, C. K. (1997). Querulous Behaviour. *Medicine, Science and the Law*, 37(3), 265-270.

Ungvari, G. y Hollokoi, R. (1993). Successful treatment of litigious paranoia with pimozide. *The Canadian Journal of Psychiatry / La Revue*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Canadienne De Psychiatrie, 38(1), 4-8.

<https://search.proquest.com/docview/618359453?accountid=14777>

Van Koppen, P. J. y Hessing, D. J. (1988). Legal psychology or law and psychology? En P. J. van Koppen, D. J. Hessing y G. van den Heuvel (eds.), *Lawyers on psychology and psychologists on law* (pp. 1-8). Sweets & Zeitlinger.

Van Maanen, J. (1983). *Qualitative Methods Reclaimed*. Alfred P Sloan School of Management Cambridge Ma.

Vaquero, C. P. (2015). La jurisprudencia sobre el delirio querulante y otras dos psicopatologías jurídicas. *Derecho y Cambio Social*, 12(40), 18.

Vásquez, G. H. (2007). *Las víctimas frente a la búsqueda de la verdad y la reparación en Colombia*. Pontificia Universidad Javeriana.

Venryes, P. (1969). *Determinismo y autonomía*. Grijalbo.

Vinten, G. (1999). A whistleblowing code for educational institutions. *The International Journal of Educational Management*, 13(3), 150-157.
<https://search.proquest.com/docview/229140400?accountid=14777>

Von der Heydt, A. (1952). *Querulatorische Entwicklungen*. Halle.

Von Dietrich, H. (1968). *Der Querulant Muchener Medizinische Wochenschrift. Jahrgang. 1445-1450*.

Von Hentig, H. (1971). *El delito II: el delincuente bajo la influencia de las fuerzas del mundo circundante*. Espasa & Calpe.

Von Krafft-Ebbing, R. (1883). *Lehrbuch der Psychiatrie auf klinischer Grundlage für practische Ärzte und Studirende*. Enke.

Von Krafft-Ebbing, R. (1905). *Text Book of Insanity: Based on Clinical Observations. For Practitioners and students of Medicine*. (C. Chaddock, Trad.). F.A. Davis Company. (Obra Original publicada en 1905)

Von Krafft-Ebing, R. (1883). *Lehrbuch der Psychiatrie auf klinischer Grundlage für practische Ärzte und Studirende*. Enke.

Von Krafft-Ebing, R., Chaddock, C. y Peterson, F. (1905). *Text book of insanity, Based on clinical observations for practitioners and students of medicine*. Kessinger's rare reprints.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Walker, C. (1991). Delusions: what did Jaspers really say. *British Journal of Psychiatry*, 159 (14), 94–103.

Walsh, E. (2004). Highlights of this issue. *The British Journal of Psychiatry*, 184(4). <http://dx.doi.org/10.1192/bjp.184.4.287-a15>

Weighill, V. (1983). Compensation Neurosis: A review of the literature. *Journal of Psychosomatic Research*, 27, 2, 97-104.

Weiner, B. (1974). *Achievement motivation and attribution theory*. General Learning Press.

Weiner, B. (2005). *Social Motivation, Justice and Moral Emotion*. Psychology Press.

Weisz, V. (2002). A teen court evaluation with a therapeutic jurisprudence perspective. *Behavioral Sciences and the Law*, 20, 381-392.

Wenzel, R. (1984). Über paranoide Entwicklungen. *Psychiatrie, Neurologie und medizinische Psychologie*, 36, 140-145.

Wernicke, C. (1894). *Grundriss der Psychiatrie in klinischen Vorlesungen*. Thieme.

Wernicke, C. (1900). *Grundriss der Psychiatrie*. Leipzig.

Wexler, D. B. (2002). Some reflections on therapeutic jurisprudence and the practice of criminal law. *Criminal Law Bulletin*, 38(2), 205.

White, R.W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, 66, 297-333.

Wimmer, A. (2003). *Psychogenic Psychoses*. Psychological Medicine.

Winokur, G. (1977). Delusional disorder (paranoia). *Comprehensive Psychiatry*, 18(6), 511–521.

World Health Organization's (1992) *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems* (10th ed.; ICD-10)

World Health Organization's (2000) *Guía de bolsillo de la clasificación CIE- 10 Clasificación de los trastornos mentales y del comportamiento* (1st ed.; ICD-10)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Wustmann, T., Pillmann, F. y Marneros, A. (2011). Gender-related features of persistent delusional disorders. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 261(1), 29-36. <http://dx.doi.org/10.1007/s00406-010-0130-1>

Wustmann, T., Pillmann, F., Friedemann, J., Piro, J., Schmeil, A. y Marneros, A. (2012). The clinical and sociodemographic profile of persistent delusional disorder. *Psychopathology*, 45(3), 200-202. <http://dx.doi.org/10.1159/000332004>

Zahar, A. (2008). Legal aid, self-representation, and the crisis at the hague tribunal. *Criminal Law Forum*, 19(2), 241-263. <http://dx.doi.org/10.1007/s10609-008-9063-z>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

REFERENCIAS JURÍDICAS

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal. (BOE núm. 281, de 24 de noviembre de 1995).

Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. (BOE núm. 7, de 8 de enero de 2000).

Ley 10/2012, del 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. (BOE núm. 280, de 21/11/2012).

Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. (BOE núm. 101, de 20/04/2015).

Real Decreto de 14 de septiembre de 1882, por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal. (BOE núm. 260, de 17 de septiembre de 1882).

Real decreto de 24 de julio de 1889, por el que se publica el Código Civil. (BOE núm. 206, de 25 de julio de 1889).

Sentencia del Tribunal Supremo, 1954/2011, 13 de abril de 2011.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 633/2007, 16 de mayo de 2007.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 5976/2008, 05 de noviembre de 2008.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 7488/2008, 30 de diciembre de 2008.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 456/2008, 25 de enero de 2008.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 4008/2008, 09 de abril de 2008.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 86/2009, 05 de marzo de 2009.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 61/2010, 11 de marzo de 2010.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 4568/2010, 13 de diciembre de 2010.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 13101/2011, 10 de noviembre de 2011.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 36/2012, 05 de enero de 2012.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 2385/2012, 08 de junio de 2012.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 119/2014, 20 de marzo de 2014.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 2195/2014, 30 de junio de 2014.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 14763/2014, 13 de noviembre de 2014.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 5168/2015, 04 de noviembre de 2015.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 2920/2015, 30 de diciembre de 2015.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 3253/2016, 19 de octubre de 2016.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 550/2017, 29 de marzo de 2017.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 4951/2017, 03 de mayo de 2017.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 7654/2017, 24 de mayo de 2017.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 1847/2017, 10 de noviembre de 2017.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 3787/2017, 21 de noviembre de 2017.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 2808/2018, 19 de marzo de 2018.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 1087/2019, 20 de diciembre de 2019.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 6984/2019, 10 de diciembre de 2019.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 1/2019, 14 de enero de 2019.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, 7011/2020, 15 de junio de 2020.

Sentencia de la Audiencia Nacional, 3274/2013, 10 de julio de 2013.

Sentencia de la Audiencia Nacional, 1252/2016, 18 de abril de 2016.

Sentencia del Tribunal Militar Territorial, 169/2016, 18 de febrero de 2016.

Sentencia del Tribunal Militar Territorial, 62/2017, 22 de mayo de 2017.

Sentencia del Juzgado de lo Social, 3570/2018, 06 de junio de 2018.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 189/2007, 12 de enero de 2007.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 2142/2007, 22 de febrero de 2007.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 287/2007, 23 de febrero de 2007.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 858/2007, 08 de marzo de 2007.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 414/2007, 11 de mayo de 2007.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 2001/2007, 12 de julio de 2007.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 2001/2007, 12 de julio de 2007.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 4687/2008, 19 de septiembre de 2008.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 4941/2008, 08 de abril de 2008.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 1030/2008, 28 de octubre de 2008.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

- Sentencia de la Audiencia Provincial, 352/2008, 09 de junio de 2008.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 155/2009, 07 de enero de 2009.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 290/2009, 23 de abril de 2009.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 7725/2009, 01 de julio de 2009.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 2844/2009, 09 de noviembre de 2009.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 2009/5298, 04 de mayo de 2009.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 1562/2010, 16 de diciembre de 2010.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 67/2011, 22 de marzo de 2011.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 3071/2011, 22 de noviembre de 2011.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 940/2012, 09 de marzo de 2012.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 8289/2012, 18 de mayo de 2012.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 17904/2012, 15 de octubre de 2012.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 521/2013, 14 de febrero de 2013.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 84/2013, 26 de febrero de 2013.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 122/2013, 03 de abril de 2013.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 13168/2013, 13 de septiembre de 2013.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 13825/2013, 21 de octubre de 2013.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 713/2014, 21 de marzo de 2014.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 15994/2014, 22 de octubre de 2014.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 169/2014, 16 de diciembre de 2014.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 14/2015, 12 de febrero de 2015.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 1094/2015, 03 de junio de 2015.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

- Sentencia de la Audiencia Provincial, 232/2015, 17 de septiembre de 2015.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 3936/2015, 21 de octubre de 2015.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 950/2015, 04 de mayo de 2015.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 3473/2016, 08 de febrero de 2016.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 1581/2016, 03 de mayo de 2016.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 1993/2016, 01 de septiembre de 2016.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 2183/2016, 21 de noviembre de 2016.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 18008/2016, 30 de diciembre de 2016.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 433/2017, 28 de febrero de 2017.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 382/2017, 05 de abril de 2017.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 372/2017, 15 de mayo de 2017.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 5897/2017, 06 de junio de 2017.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 681/2017, 16 de octubre de 2017.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 217/2018, 17 de enero de 2018.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 190/2018, 27 de marzo de 2018.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 942/2018, 17 de abril de 2018.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 149/2018, 22 de mayo de 2018.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 8401/2018, 08 de junio de 2018.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 1872/2018, 18 de septiembre de 2018.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 1247/2018, 30 de octubre de 2018.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 1251/2019, 11 de diciembre de 2019.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 1679/2019, 27 de noviembre de 2019.
- Sentencia de la Audiencia Provincial, 3733/2019, 15 de octubre de 2019.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y JURÍDICAS

Sentencia de la Audiencia Provincial, 617/2019, 04 de junio de 2019.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 887/2019, 18 de abril de 2019.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 3805/2019, 10 de abril de 2019.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 88/2020, 01 de abril de 2020.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 6397/2020, 12 de marzo de 2020.

Sentencia de la Audiencia Provincial, 329/2020, 14 de febrero de 2020.

ANEXOS

**ANEXO 1. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: APROXIMACIÓN
CONCEPTUAL**

Sección/tema	#	Ítem	Presente en página #
TÍTULO			
Título	1	Identificar la publicación como revisión sistemática, metaanálisis o ambos.	42
RESUMEN			
Resumen estructurado	2	Facilitar un resumen estructurado que incluya, según corresponda: antecedentes; objetivos; fuente de los datos; criterios de elegibilidad de los estudios, participantes e intervenciones; evaluación de los estudios y métodos de síntesis; resultados; limitaciones; conclusiones e implicaciones de los hallazgos principales; número de registro de la revisión sistemática.	42
INTRODUCCIÓN			
Justificación	3	Describir la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce sobre el tema.	3
Objetivos	4	Plantear de forma explícita las preguntas que se desea contestar en relación con los participantes, las intervenciones, las comparaciones, los resultados y el diseño de los estudios (PICOS).	42
MÉTODOS			
Protocolo y registro	5	Indicar si existe un protocolo de revisión al se pueda acceder (por ejemplo, dirección web) y, si está disponible, la información sobre el registro, incluyendo su número de registro.	48

ANEXO 1. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Sección/tema	#	Ítem	Presente en página #
Criterios de elegibilidad	6	Especificar las características de los estudios (por ejemplo, PICOS, duración del seguimiento) y de las características (por ejemplo, años abarcados, idiomas o estatus de publicación) utilizadas como criterios de elegibilidad y su justificación.	51
Fuentes de información	7	Describir todas las fuentes de información (por ejemplo, bases de datos y períodos de búsqueda, contacto con los autores para identificar estudios adicionales, etc.) en la búsqueda y la fecha de la última búsqueda realizada.	45
Búsqueda	8	Presentar la estrategia completa de búsqueda electrónica en, al menos, una base de datos, incluyendo los límites utilizados de tal forma que pueda ser reproducible.	49
Selección de los estudios	9	Especificar el proceso de selección de los estudios (por ejemplo, el cribado y la elegibilidad incluidos en la revisión sistemática y, cuando sea pertinente, incluidos en el metaanálisis).	57
Proceso de recopilación de datos	10	Describir los métodos para la extracción de datos de las publicaciones (por ejemplo, formularios dirigidos, por duplicado y de forma independiente) y cualquier proceso para obtener y confirmar datos por parte de los investigadores.	50
Lista de datos	11	Listar y definir todas las variables para las que se buscaron datos (por ejemplo, PICOS fuente de financiación) y cualquier asunción y simplificación que se hayan hecho.	45
Riesgo de sesgo en los estudios individuales	12	Describir los métodos utilizados para evaluar el riesgo de sesgo en los estudios individuales (especificar si se realizó al nivel de los estudios o de los resultados) y cómo esta información se ha utilizado en la síntesis de datos.	53
Medidas de resumen	13	Especificar las principales medidas de resumen (por ejemplo, razón de riesgos o diferencia de medias).	53

ANEXO 1. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Sección/tema	#	Ítem	Presente en página #
Síntesis de resultados	14	Describir los métodos para manejar los datos y combinar resultados de los estudios, si se hiciera, incluyendo medidas de consistencia (por ejemplo, I^2) para cada metaanálisis.	54
Riesgo de sesgo entre los estudios	15	Especificar cualquier evaluación del riesgo de sesgo que pueda afectar la evidencia acumulativa (por ejemplo, sesgo de publicación o comunicación selectiva).	54
Análisis adicionales	16	Describir los métodos adicionales de análisis (por ejemplo, análisis de sensibilidad o de subgrupos, metarregresión), si se hiciera, indicar cuáles fueron preespecificados.	53
RESULTADOS			
Selección de estudios	17	Facilitar el número de estudios cribados, evaluados para su elegibilidad e incluidos en la revisión, y detallar las razones para su exclusión en cada etapa, idealmente mediante un diagrama de flujo.	59
Características de los estudios	18	Para cada estudio presentar las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, tamaño, PICOS y duración del seguimiento) y proporcionar las citas bibliográficas.	44
Riesgo de sesgo en los estudios	19	Presentar datos sobre el riesgo de sesgo en cada estudio y, si está disponible, cualquier evaluación del sesgo en los resultados (ver ítem 12).	54
Resultados de los estudios individuales	20	Para cada resultado considerado para cada estudio (beneficios o daños), presentar: a) el dato resumen para cada grupo de intervención y b) la estimación del efecto con su intervalo de confianza, idealmente de forma gráfica mediante un diagrama de bosque (forest plot).	54

ANEXO 1. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Sección/tema	#	Ítem	Presente en página #
Síntesis de los resultados	21	Presentar resultados de todos los metaanálisis realizados, incluyendo los intervalos de confianza y las medidas de consistencia.	57
Riesgo de sesgo entre los estudios	22	Presentar los resultados de cualquier evaluación del riesgo de sesgo entre los estudios.	54
Análisis adicionales	23	Facilitar los resultados de cualquier análisis adicional, en el caso de que se hayan realizado (por ejemplo, análisis de sensibilidad o de subgrupos, metarregresión).	53
DISCUSIÓN			
Resumen de la evidencia	24	Resumir los hallazgos principales, incluyendo la fortaleza de las evidencias para cada resultado principal; considerar su relevancia para grupos clave (por ejemplo, proveedores de cuidados, usuarios y decisores en salud).	72
Limitaciones	25	Discutir las limitaciones de los estudios y de los resultados (por ejemplo, riesgo de sesgo) y de la revisión (por ejemplo, obtención incompleta de los estudios identificados o comunicación selectiva).	210
Conclusiones	26	Proporcionar una interpretación general de los resultados en el contexto de otras evidencias así como las implicaciones para la futura investigación.	210
FINANCIACIÓN			
Financiación	27	Describir las fuentes de financiación de la revisión sistemática y otro tipo de apoyos (por ejemplo, aporte de los datos), así como el rol de los financiadores en la revisión sistemática.	45

ANEXO 2. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: TRATAMIENTO JURÍDICO

Sección/tema	#	Ítem	Presente en página #
TÍTULO			
Título	1	Identificar la publicación como revisión sistemática, metaanálisis o ambos.	115
RESUMEN			
Resumen estructurado	2	Facilitar un resumen estructurado que incluya, según corresponda: antecedentes; objetivos; fuente de los datos; criterios de elegibilidad de los estudios, participantes e intervenciones; evaluación de los estudios y métodos de síntesis; resultados; limitaciones; conclusiones e implicaciones de los hallazgos principales; número de registro de la revisión sistemática.	115
INTRODUCCIÓN			
Justificación	3	Describir la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce sobre el tema.	4
Objetivos	4	Plantear de forma explícita las preguntas que se desea contestar en relación con los participantes, las intervenciones, las comparaciones, los resultados y el diseño de los estudios (PICOS).	116
MÉTODOS			
Protocolo y registro	5	Indicar si existe un protocolo de revisión al se pueda acceder (por ejemplo, dirección web) y, si está disponible, la información sobre el registro, incluyendo su número de registro.	128

ANEXO 2. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: TRATAMIENTO JURÍDICO

Sección/tema	#	Ítem	Presente en página #
Criterios de elegibilidad	6	Especificar las características de los estudios (por ejemplo, PICOS, duración del seguimiento) y de las características (por ejemplo, años abarcados, idiomas o estatus de publicación) utilizadas como criterios de elegibilidad y su justificación.	129
Fuentes de información	7	Describir todas las fuentes de información (por ejemplo, bases de datos y períodos de búsqueda, contacto con los autores para identificar estudios adicionales, etc.) en la búsqueda y la fecha de la última búsqueda realizada.	119
Búsqueda	8	Presentar la estrategia completa de búsqueda electrónica en, al menos, una base de datos, incluyendo los límites utilizados de tal forma que pueda ser reproducible.	128
Selección de los estudios	9	Especificar el proceso de selección de los estudios (por ejemplo, el cribado y la elegibilidad incluidos en la revisión sistemática y, cuando sea pertinente, incluidos en el metaanálisis).	122
Proceso de recopilación de datos	10	Describir los métodos para la extracción de datos de las publicaciones (por ejemplo, formularios dirigidos, por duplicado y de forma independiente) y cualquier proceso para obtener y confirmar datos por parte de los investigadores.	128
Lista de datos	11	Listar y definir todas las variables para las que se buscaron datos (por ejemplo, PICOS fuente de financiación) y cualquier asunción y simplificación que se hayan hecho.	122
Riesgo de sesgo en los estudios individuales	12	Describir los métodos utilizados para evaluar el riesgo de sesgo en los estudios individuales (especificar si se realizó al nivel de los estudios o de los resultados) y cómo esta información se ha utilizado en la síntesis de datos.	130
Medidas de resumen	13	Especificar las principales medidas de resumen (por ejemplo, razón de riesgos o diferencia de medias).	131

ANEXO 2. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: TRATAMIENTO JURÍDICO

Sección/tema	#	Ítem	Presente en página #
Síntesis de resultados	14	Describir los métodos para manejar los datos y combinar resultados de los estudios, si se hiciera, incluyendo medidas de consistencia (por ejemplo, I ²) para cada metaanálisis.	122
Riesgo de sesgo entre los estudios	15	Especificar cualquier evaluación del riesgo de sesgo que pueda afectar la evidencia acumulativa (por ejemplo, sesgo de publicación o comunicación selectiva).	130
Análisis adicionales	16	Describir los métodos adicionales de análisis (por ejemplo, análisis de sensibilidad o de subgrupos, metarregresión), si se hiciera, indicar cuáles fueron preespecificados.	131
RESULTADOS			
Selección de estudios	17	Facilitar el número de estudios cribados, evaluados para su elegibilidad e incluidos en la revisión, y detallar las razones para su exclusión en cada etapa, idealmente mediante un diagrama de flujo.	128
Características de los estudios	18	Para cada estudio presentar las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, tamaño, PICOS y duración del seguimiento) y proporcionar las citas bibliográficas.	118
Riesgo de sesgo en los estudios	19	Presentar datos sobre el riesgo de sesgo en cada estudio y, si está disponible, cualquier evaluación del sesgo en los resultados.	130
Resultados de los estudios individuales	20	Para cada resultado considerado para cada estudio (beneficios o daños), presentar: a) el dato resumen para cada grupo de intervención y b) la estimación del efecto con su intervalo de confianza, idealmente de forma gráfica mediante un diagrama de bosque (forest plot).	132
Síntesis de los resultados	21	Presentar resultados de todos los metaanálisis realizados, incluyendo los intervalos de confianza y las medidas de consistencia.	136

ANEXO 2. CHECKLIST DE COMPROBACIÓN 27 CRITERIOS PRISMA: TRATAMIENTO JURÍDICO

Sección/tema	#	Ítem	Presente en página #
Riesgo de sesgo entre los estudios	22	Presentar los resultados de cualquier evaluación del riesgo de sesgo entre los estudios.	130
Análisis adicionales	23	Facilitar los resultados de cualquier análisis adicional, en el caso de que se hayan realizado (por ejemplo, análisis de sensibilidad o de subgrupos, metarregresión).	130
DISCUSIÓN			
Resumen de la evidencia	24	Resumir los hallazgos principales, incluyendo la fortaleza de las evidencias para cada resultado principal; considerar su relevancia para grupos clave (por ejemplo, proveedores de cuidados, usuarios y decisores en salud).	157
Limitaciones	25	Discutir las limitaciones de los estudios y de los resultados (por ejemplo, riesgo de sesgo) y de la revisión (por ejemplo, obtención incompleta de los estudios identificados o comunicación selectiva).	214
Conclusiones	26	Proporcionar una interpretación general de los resultados en el contexto de otras evidencias así como las implicaciones para la futura investigación.	214
FINANCIACIÓN			
Financiación	27	Describir las fuentes de financiación de la revisión sistemática y otro tipo de apoyos (por ejemplo, aporte de los datos), así como el rol de los financiadores en la revisión sistemática.	119

ANEXO 3. PLANTILLA REGISTRO ANÁLISIS DE SENTENCIAS

2012	2011	2010	2009				ÚTIL
							Nº STC
							FECHA
							Nº RECURSO
							Nº RESOLUCIÓN
							ÓRGANO
							PROCEDIMIENTO
							SEDE
							COM. AUTÓNOMA
							ASUNTO
							ORIGEN
							DENUNCIADO/DENUNCIANTE
							PARTES ACTORAS
							DENUNCIAS ANT.
							INFORME PERICIAL
							TIPO INFORME
							COMORBILIDAD
							DIAGNÓSTICO DIFERENCIAL
							CIRCUNSTANCIAS MODIFICATIVAS
							INCAPACIDAD
							TRATAMIENTO
							FALLO
							CONCEPTO EN STC
							APLICACIÓN PSICOLOGÍA
							DATOS INFORME PERICIAL
							DEFINICIÓN
							OBSERVACIONES

ANEXO 3. PLANTILLA REGISTRO ANÁLISIS DE SENTENCIAS

2015	2014					2013							ÚTIL
													Nº STC
													FECHA
													Nº RECURSO
													Nº RESOLUCIÓN
													ÓRGANO
													PROCEDIMIENTO
													SEDE
													COM. AUTÓNOMA
													ASUNTO
													ORIGEN
													DENUNCIADO/DENUNCIANTE
													PARTES ACTORAS
													DENUNCIAS ANT.
													INFORME PERICIAL
													TIPO INFORME
													COMORBILIDAD
													DIAGNÓSTICO DIFERENCIAL
													CIRCUNSTANCIAS MODIFICATIVAS
													INCAPACIDAD
													TRATAMIENTO
													FALLO
													CONCEPTO EN STC
													APLICACIÓN PSICOLOGÍA
													DATOS INFORME PERICIAL
													DEFINICIÓN
													OBSERVACIONES

ANEXO 3. PLANTILLA REGISTRO ANÁLISIS DE SENTENCIAS

2017	2016												ÚTIL	
														Nº STC
														FECHA
														Nº RECURSO
														Nº RESOLUCIÓN
														ÓRGANO
														PROCEDIMIENTO
														SEDE
														COM. AUTÓNOMA
														ASUNTO
														ORIGEN
														DENUNCIADO/DENUNCIANTE
														PARTES ACTORAS
														DENUNCIAS ANT.
														INFORME PERICIAL
														TIPO INFORME
														COMORBILIDAD
														DIAGNÓSTICO DIFERENCIAL
														CIRCUNSTANCIAS MODIFICATIVAS
														INCAPACIDAD
														TRATAMIENTO
														FALLO
														CONCEPTO EN STC
														APLICACIÓN PSICOLOGÍA
														DATOS INFORME PERICIAL
														DEFINICIÓN
														OBSERVACIONES

ANEXO 4. COMPROMISO ACEPTACIÓN PARTICIPACIÓN TESIS

Compromiso aceptación participación la investigación

D./D^a. _____, con D.N.I. _____
declaro haber sido correctamente informado de las condiciones de la investigación, entendiendo todo el procedimiento, así como que los datos ofrecidos para este trabajo únicamente serán utilizados con fines docentes y de investigación. Todos los datos serán confidenciales, y en todo momento se mantendrá el anonimato, garantizándole su derecho a la intimidad y a la propia imagen. (Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal)

Que entiendo que mi participación es completamente voluntaria y que tengo derecho a abstenerme de participar o a retirarme del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tengo derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tengo derecho a recibir una copia de este documento.

Que con el presente documento me comprometo a facilitar la labor de los investigadores y acepto la grabación de las entrevistas.

La firma en este documento significa que he decidido participar voluntariamente después de haber leído y discutido la información presentada por los investigadores.

Lo cual firmo para lo que corresponda a los efectos oportunos.

En Valencia, _____ 20__

Fdo. _____

ANEXO 5. PLANTILLA ENTREVISTA

La Querulancia se puede entender como aquel patrón de comportamiento caracterizado por la búsqueda persistente por parte del sujeto, encaminada a conseguir el resarcimiento personal frente a su percepción de haber sufrido un agravio; esta búsqueda se basará en su propia idea de justicia. Presenta la idea sobrevalorada de haber sido tratado injustamente, y dicha idea domina la mayoría de los ámbitos de su vida. A nivel comportamental realiza acciones para la consecución de justicia, sin importar le las consecuencias o el coste. Esto suele causar un serio perjuicio a los diferentes organismos públicos y privados, pero el sujeto no tiene conciencia de problema. (INTENTAR QUE EVOQUEN UN EJEMPLO)

DATOS GENERALES

Sector	
Institución	
Puesto de trabajo que ocupa	
Tipos de queja	

ASPECTOS QUERULANTE

¿Qué características y actuaciones destacan en estos sujetos?

- Características documentales del Querulante
 - ¿Qué tipo de documentación aportan?
 - ¿Cualidades especiales?
 - ¿Qué importancia consideras que otorga a la documentación en la entrevista?
 - En ocasiones, ¿solicita volver para aportar más información?
- Rasgos conductuales del Querulante

ANEXO 5. PLANTILLA ENTREVISTA

¿Cómo se desarrolló la toma de contacto?

Comunicación verbal destacada

Comunicación no verbal destacada

Testimonios: ¿Cómo cuentan el relato?

Aparición de enemigos

- Rasgos cognitivos/emocionales
 - Victimización
 - Escasa expresión emocional
 - Testimonio
 - Compromiso excesivo
- ¿Hay para ti distintos tipos de querulantes?

ASPECTOS DERIVADOS EN EL TRABAJADOR

- *Grado de conocimiento* sobre la Querulancia previo a esta investigación.
- *Contacto*: A lo largo del contacto cambio de comportamiento ante el profesional.
 - Posicionamiento ante el trabajador.
- *Método de actuación frente al Querulante*: Cuando detecta a estos sujetos ¿Cómo se suele actuar? ¿existen protocolos? ¿quién se encarga de gestionarlo?
- *¿Se puede diferenciar de otras alteraciones?*
- *Querulancia encubierta*: la presencia de otros conflictos en el sujeto hace invisible la Querulancia (al ser más reconocibles por los profesionales otros problemas, ej. acoso laboral, etc., ¿la Querulancia pasa desapercibida?)
- *Experiencias*: ¿Podría describir algún caso a modo de ejemplo?
 - i. Impacto: ¿Cómo le ha afectado el contacto con estos sujetos? ¿Cómo soluciona este impacto emocional?
 - ii. Percepción: ¿Es un problema real? ¿La forma de actuar sobre él es acorde a las necesidades del sujeto?
 - iii. Causas

ANEXO 5. PLANTILLA ENTREVISTA

- *Riesgos profesionales (incidencias)*
- Actuación:
 - i. Desde su experiencia, ¿cuál cree que sería la mejor forma de abordar estos casos?
 - ii. ¿Qué medidas tanto internas como externas, serían las más adecuadas para solucionar el problema?
 - iii. ¿Desde qué ámbito se deberían tratar?
- ¿Cómo te sentiste?
- ¿Qué extra te supuso?

INCIDENCIAS INSTITUCIÓN

- Consumo de recursos:
 - i. ¿Se ha tenido que invertir de alguna manera para solucionar algún problema surgido con estos sujetos?
 - ii. ¿Han intervenido varios profesionales en su atención?
 - iii. ¿El contacto ha sido duradero?
 - iv. ¿Detectaste otro consumo de recurso?
- Cambio de personal o problemas internos entre trabajadores.