

VIOLENCIA

**En buenas manos**

DE

MANUAL DE  
**INTERVENCIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS**  
ANTE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

GÉNERO



# En buenas manos

MANUAL DE  
**INTERVENCIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS**  
ANTE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

EDITA:  
Delegación de la Mujer  
Ayuntamiento de Sevilla

AUTORA:  
Amparo Díaz Ramos  
Abogada. Experta en Violencia de Género

DISEÑO Y MAQUETACIÓN:  
Victoria Vila

IMPRIME:  
Imprenta Municipal

DEPÓSITO LEGAL:  
xxxxxxxxxxxxxxxx

# INDICE

PRESENTACIÓN .....	7
PRÓLOGO .....	9
<b>PRIMERA UNIDAD</b>	
<b>CONCEPTOS BÁSICOS EN LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL .....</b>	<b>11</b>
Sexo y género .....	13
Perspectiva de género .....	14
Violencia de género .....	15
Violencia de género como causa de maltrato infantil .....	17
Malos tratos .....	18
Violencia psicológica .....	19
• Abuso financiero o económico .....	19
• Abuso ambiental .....	20
• Abuso emocional y verbal .....	20
Violencia física .....	22
Violencia sexual .....	23
Trata y tráfico de mujeres .....	25
Acoso sexual .....	26
Acoso laboral .....	27
Círculo de violencia en el ámbito de la pareja y escalada de violencia .....	28
Consecuencias psicológicas de la violencia. El síndrome de la mujer maltratada .....	30
Víctimas directas o principales, víctimas indirectas, y víctimas instrumentales .....	33
Agresores principales o instrumentales .....	34
Victimización secundaria y terciaria .....	35
<b>SEGUNDA UNIDAD</b>	
<b>DERECHOS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO ANTE LOS SERVICIOS Y PROFESIONALES. OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS Y PROFESIONALES .....</b>	<b>37</b>
Derechos ante los servicios públicos, y profesionales .....	39
• Derecho a la atención especializada y adecuada a sus necesidades .....	41
• Derecho a la información y atención inmediata .....	48
• Derecho a que se preserve su intimidad y privacidad .....	49
• Derecho a la protección efectiva de las víctimas .....	50

• Derecho a una acción pública integral .....	51
• Derecho a la recuperación integral .....	53
<b>Obligaciones de los servicios y profesionales .....</b>	<b>55</b>
• Realizar labores de detección .....	55
• Organizar de manera específica los servicios e intervenciones profesionales .....	56

## **TERCERA UNIDAD**

<b>PRINCIPIOS Y PAUTAS DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL .....</b>	<b>59</b>
--	-----------

<b>Principios de intervención profesional .....</b>	<b>63</b>
---	-----------

• Inmediatez .....	63
• Integralidad .....	63
• Multidisciplinaridad, coordinación y corresponsabilidad .....	63
• Protección .....	64

<b>Pautas de intervención .....</b>	<b>65</b>
-------------------------------------	-----------

• Pautas para facilitar el acceso de la mujer a la intervención profesional .....	65
• Pautas en el trato: la acogida .....	66
• Pautas de detección .....	70
• Pautas en la recogida y documentación del relato de la mujer .....	72
• Pautas en la documentación de la intervención profesional .....	76
• Pautas de protección médica, psicológica, jurídica, judicial, policial y de trabajo social .....	78
• Pautas de remisión .....	80
• Pautas en la valoración de peligrosidad continuada .....	81
• Pautas para la elaboración del plan de intervención o mejora y del plan de protección .....	83
• Pautas en la organización de servicios .....	85
• Pautas de evaluación de la intervención profesional y propuestas de mejora en los servicios .....	86

<b>ANEXOS .....</b>	<b>89</b>
---------------------	-----------

• Referencias Normativas .....	91
• Bibliografía .....	93

# En buenas manos

MANUAL DE  
**INTERVENCIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS**  
ANTE LA VIOLENCIA DE GÉNERO





## PRESENTACIÓN

La violencia de diversas formas que sufren las mujeres por el hecho de serlo se basa en la desigualdad entre hombres y mujeres y supone una vulneración de los derechos humanos. El Ayuntamiento de Sevilla, como administración pública más cercana al ciudadano y ciudadana tiene como uno de sus objetivos prioritarios remover los obstáculos que dificultan la igualdad entre los hombres y las mujeres y el ejercicio de los derechos por parte de éstas. Para ello, la Delegación de la Mujer ha desarrollado una red de Puntos de Información a la Mujer con objeto de atender de manera integral a las mujeres que sufran violencia de género o se encuentren en situación de riesgo y creó, en el año 2001 la Mesa Municipal de Coordinación en materia de Violencia de Género. En dicha mesa se han ido incorporando, progresivamente, las instituciones con competencias en la materia desde distintos ámbitos, con objeto de identificar deficiencias y errores que deben ser corregidos, pero también aciertos que deben ser difundidos y, en definitiva, promover pautas de intervención homogéneas que eviten o reduzcan la segunda victimización y garanticen la recuperación y protección de las víctimas de violencia de género.

Una de las necesidades detectadas por la Mesa Municipal de Coordinación en materia de Violencia de Género fue la de facilitar las múltiples intervenciones profesionales a través del conocimiento multidisciplinar de la materia, así como de las consecuencias prácticas que cada intervención profesional tiene respecto de las restantes.

Con la elaboración de este manual, enmarcado dentro del II Plan Municipal contra la Violencia de Género, se pretende responder a esa necesidad mediante la creación de un texto sencillo y práctico que pueda servir de referencia inicial a profesionales que intervienen o pueden intervenir en el futuro ante una situación de violencia de género.

Como objetivos del manual se encuentran: facilitar el acceso a conceptos básicos en la materia desde un enfoque práctico, afirmar y difundir los derechos de las mujeres ante las instituciones y profesionales y ofrecer pautas concretas que promuevan la labor profesional exitosa. Siempre con total respeto hacia las personas que dedican su trabajo a la atención de las víctimas.

Espero que estos objetivos se hayan conseguido y que cada persona que se acerque a este texto identifique a la Delegación de la Mujer del Ayuntamiento de Sevilla como un espacio a su disposición para colaborar en la erradicación de la Violencia de Género.

**M<sup>a</sup> Dolores Rodríguez Carrasco**  
Concejala Delegada de la Mujer

## PRÓLOGO

La violencia sobre las mujeres, al igual que sobre los menores, ha sido históricamente tolerada y por tanto no existían profesionales dedicados a prevenir esa violencia o a atender a las víctimas, y tampoco podía ser realizadas esas labores de manera completa por profesionales generales.

La situación real de desigualdad estaba en un principio consolidada por una inferioridad a nivel legal, de manera que las mujeres y menores lejos de ser sujetos de derecho eran objetos del derecho. Progresivamente las normas han ido cambiando hasta alcanzarse la igualdad legal, sin embargo los cambios legales no han provocado cambios al mismo nivel en la sociedad. A pesar de que en la actualidad existe en nuestro ordenamiento jurídico el derecho a la igualdad, y a pesar de que existen numerosas normas que tienen por objeto hacer efectiva esa igualdad removiendo los obstáculos que existan al respecto, aún no se ha alcanzado la igualdad real, y las personas que intervenimos profesionalmente en esta materia tenemos una gran responsabilidad al respecto. No podemos olvidarnos de que las normas, incluso las normas que descienden a niveles muy concretos, precisan de mujeres y hombres que las apliquen y las hagan efectivas (y no me refiero exclusivamente a juristas). Sin la responsabilidad, sabiduría y sensibilidad de los y las profesionales, en primer lugar, y sin el compromiso de la ciudadanía en general, es imposible prevenir la violencia contra las mujeres y atender a las víctimas.

En la actualidad hay que destacar el esfuerzo del Legislador y de las Instituciones Públicas para dotar de profesionales especializados en esta materia, así como para incorporar progresivamente dentro de los servicios generales la atención a las víctimas de violencia de género. Aún así entiendo que es necesario aspirar a que ese esfuerzo cada vez sea mayor y más efectivo, pues aún quedan mejoras por hacer.

El presente manual práctico se enmarca dentro de las actividades de la Delegación de la Mujer del Ayuntamiento de Sevilla para promover el ejercicio de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, algo de gran trascendencia para la ciudadanía en su conjunto. Por tanto está dirigido especialmente a profesionales, de servicios públicos y privados, que pueden encontrarse en situación de atender, de manera profunda o puntual, a una mujer víctima de violencia de género, sus hijos e hijas, con el objetivo de facilitar que la intervención profesional sea para las víctimas efectiva y respetuosa. Y también con el objetivo de que el profesional o la profesional sientan la satisfacción que provoca mejorar de manera significativa la situación de las víctimas. Algo que es posible y a lo que no debemos renunciar.

**M<sup>a</sup> José Segarra Crespo**  
La Fiscal Provincial de Sevilla

VIOLEN

Conceptos básicos  
en la intervención  
profesional

CIA DE

GÉNERO



## SEXO Y GÉNERO

**Hablar de sexo no es lo mismo que hablar de género.** Con el término sexo nos referimos a las características biológicas naturales de una persona por las que se distingue al macho de la hembra. Con el término género nos referimos al conjunto de pautas culturales, no biológicas, que otorgan distinto poder a los hombres y a las mujeres y sitúan a las mujeres, por el hecho de serlo, en inferioridad respecto de los hombres, constituyendo lo que se ha dado en llamar “la mayoría en inferioridad”.

Por tanto, el concepto de sexo se basa en características biológicas naturales y el concepto de género se basa en una construcción social modificable.

## PERSPECTIVA DE GÉNERO

La perspectiva de género consiste en considerar sistemáticamente las diferencias entre las condiciones, situaciones y necesidades respectivas de las mujeres y de los hombres, en las fases de planificación, ejecución y evaluación de todas las políticas, así como en la creación y diseño de servicios. Supone el compromiso de todo tipo de organizaciones e instituciones para modificar la condición y posición práctica de inferioridad de las mujeres y para trabajar en la consecución de un sistema social justo y solidario entre hombres y mujeres.

Nuestra legislación actual incorpora la perspectiva de género y, al establecer que los servicios deberán reorganizarse para prevenir la violencia de género y atender a las víctimas, establece la necesidad de tener en cuenta dicha perspectiva por los servicios públicos y privados.



## VIOLENCIA DE GÉNERO

El concepto Violencia de Género tiene un carácter multidisciplinar y a la vez, es un término jurídico, pues desde su creación hasta la actualidad, ha sido recogido por numerosas normas, entre ellas las españolas.

La Declaración de Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, proclamada en diciembre de 1.993 por la Asamblea General, recuerda que la violencia contra la mujer es una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y define la violencia contra la mujer por razón del género como:

**“Todo acto de violencia, basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.”**

Esta norma explicita que la violencia contra la mujer por razón del género o violencia de género abarca:

- **la violencia en el hogar:** la violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, incluidos los malos tratos, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital y otras prácticas tradicionales nocivas, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación.
- **la violencia ajena al ámbito del hogar:** la violencia física, sexual y psicológica perpetrada contra las mujeres dentro de la comunidad en general, incluida la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educativas y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada.
- **la violencia institucional:** la violencia física, sexual o psicológica perpetrada o tolerada por cualquier estado.

Son numerosos los textos y normas internacionales que constatan que existe la violencia de género, prohíben la misma y requieren a los gobiernos para que erradiquen dicha violencia así como las desigualdades en el reparto de poder entre los hombres y las mujeres, ya que la violencia contra las mujeres está unida a dicha desigualdad. Estas normas internacionales instan a los gobiernos para que establezcan procesos simplificados en derecho de familia y adopten medidas especializadas en materia de prevención, represión de este tipo de violencia y protección de las víctimas en todas las áreas (sanitaria, social, policial, educativa, medios de comunicación).

La normativa internacional y la experiencia de otros países en la materia ha tenido una gran importancia en las normas elaboradas en España en los últimos años respecto de la violencia de género y muy especialmente en la Ley de Prevención Integral de la Violencia de Género, si bien ésta limita el alcance de aplicación a la violencia sufrida por la mujer, sus hijos e hijas, por quien es o fue su pareja. Por su parte, la ley de Prevención y Protección de la Violencia de Género en Andalucía, contempla la violencia de género en toda su extensión, trascendiendo del ámbito de la pareja.

## VIOLENCIA DE GÉNERO COMO CAUSA DE MALTRATO INFANTIL

Se considera maltrato infantil cualquier acción u omisión, intencionada o negligente, tendente a privar a los menores de sus derechos o que dificulte la satisfacción de sus necesidades. Abarca no sólo las agresiones físicas, ataques psicológicos o sexuales, sino también la falta de atención o de cuidado. El autor puede ser tanto una persona como una institución.

Hay que destacar que el maltrato infantil más frecuente es el intrafamiliar y dentro de dicho grupo, el más frecuente es el desarrollado por el padre o el hombre que ocupa ese papel o se relaciona como pareja de la madre. Puesto que en la mayoría de los casos el autor es el padre y el menor sufre maltrato dentro de una dinámica de violencia de género, podemos decir que en la intervención con menores se precisa aplicar la perspectiva de género y valorar la situación de la madre. Del mismo modo, cuando se detecte o la mujer refiera estar sufriendo violencia de género, será necesario abordar el estado de los y las menores.

Por otra parte, no podemos olvidar:

- **Las niñas y mujeres adolescentes sufren con más frecuencia maltrato que los varones y más formas de maltrato dentro del ámbito familiar, pues sobre ellas recaen más conductas de control abusivas que sobre sus hermanos. Como ejemplos extremos que se están desarrollando en la actualidad en nuestro país están la mutilación sexual de niñas, el matrimonio forzado, la venta y explotación sexual (mucho más frecuente que en varones), como ejemplos menos extremos, está el sometimiento al poder del padre en que conlleva una especie de minoría de edad prolongada respecto de los varones. En otros contextos culturales se realizan abortos selectivos cuando el feto es femenino.**
- **Durante la infancia y adolescencia las mujeres también se ven afectadas por la violencia de género ajena al ámbito familiar; así, vejaciones verbales de contenido sexual son frecuentes para las adolescentes, tocamientos, conductas que atemorizan, agresiones o abusos sexuales...**



Por eso consideramos importante intervenir en prevención de la violencia sobre las mujeres, desde la infancia.

## MALOS TRATOS

En un sentido extenso se considera maltrato toda conducta de violencia física, psicológica o sexual dirigida hacia un ser vivo.

En un sentido más reducido llamamos malos tratos a toda violencia física, psicológica o sexual que se realiza sobre un ser humano.

De manera específica se considera maltrato la violencia física, psicológica o sexual dirigida a personas con las que se ha compartido una relación afectiva, aunque no se comparta ya el hogar o no se haya compartido nunca, o personas respecto de las cuales el autor debería desarrollar un rol parental o de cuidado.

“ En este manual, cuando se utilice la expresión “malos tratos” nos referiremos al maltrato sufrido por mujeres, hijos e hijas, en el ámbito de la relación de pareja, dentro de una dinámica de violencia de género, ya que es tan frecuente, que constituye una lacra social. ”

## VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Por violencia psicológica se entiende cualquier acción u omisión que no conlleve la agresión física directa a la víctima y que se realice con la intención de causar desvalorización o sufrimiento, deshonra, descrédito, menosprecio, culpabilización o, en definitiva, someter a la otra persona utilizando humillaciones, insultos, conductas amenazantes, controles o coerción de la libertad, aislamiento, culpabilizaciones, etc. La violencia psicológica es la forma de violencia más utilizada contra la mujer en el ámbito de la pareja, pero también aparece dentro de dinámicas de explotación sexual, acoso sexual o laboral. Dentro de la violencia psicológica pueden distinguirse el abuso financiero, el abuso ambiental y el abuso emocional o verbal.

### **Abuso financiero o económico**

Es muy característico de la violencia de género en ámbito de la pareja y es frecuente que sea una de las primeras conductas de maltrato en aparecer y que perdure más que las demás. En ocasiones aparece o se incrementa tras la adopción de medidas civiles en beneficio de la mujer y de los hijos/as, ya que se convierte en una estrategia útil para humillar y controlar a las víctimas, a las que se puede obligar a hacer algo o a que deje de hacerlo, a cambio de recibir la pensión de alimentos y compensatoria.

Dentro de esta forma de violencia de género, a modo de ejemplo podemos citar:

- El ocultamiento de los ingresos
- Impedir a la mujer participar en las decisiones económicas.
- Condicionar la entrega de dinero para los gastos del hogar a que la mujer lo obedezca.
- Obligar a la mujer a asumir la mayoría de los gastos comunes, preservando los ingresos de él para sus propios gastos.
- Esconder los bienes gananciales durante la convivencia, de manera que la mujer no sabe lo que tienen, o dónde.
- Impagar injustificadamente las pensiones, llegando en ocasiones a cambiar su situación laboral para que no pueda ser embargado su sueldo.

### **Abuso ambiental**

Mediante este tipo de estrategias el delincuente destruye el entorno de las víctimas (vivienda, centro laboral, de estudios, de ocio...), aprovechando que tiene acceso a su entorno.

A modo de ejemplo se pueden citar las siguientes conductas:

- Romper objetos, y especialmente las pertenencias de la mujer, los que suponen recuerdos vinculados a familiares o amigos (como fotografías de los hijos/as), etc.
- Dificultar el acceso a los bienes o suministros, obligándola a dedicar tiempo y energía para recuperarlo (por ejemplo, cortando la luz)
- Dificultar el acceso al ordenador, internet
- Destruir documentos de su trabajo
- Dificultar el descanso escuchando la radio, televisor, equipo de música, o llamando por teléfono o al portero en horas de sueño.
- Invadir el espacio de la mujer, llenándolo de objetos que lo inutilizan, o personándose en lugares de trabajo o reunión de la mujer.
- Especialmente con menores, se invade su privacidad y seguridad a través de internet, realizando estrategias de seducción y confusión mediante chats y mails, con objeto de acceder sexualmente a la menor.

### **Abuso emocional y verbal**

Este tipo de conductas son las más utilizadas dentro de la violencia psicológica. En los casos en los que la víctima y el agresor tienen una vinculación (por ejemplo laboral, o la mujer se encuentra en situación de explotación sexual y depende del agresor, o son o han sido pareja) suelen intercalarse conductas negativas y conductas positivas, tendentes a evitar que la víctima rompa el contacto con él.

Destacan las siguientes estrategias:

- Estrategias que tienen por objeto directo el **aislamiento de la mujer**, dificultándole que se relacione con familiares, amigos, que se ponga en contacto con personas que puedan asesorarla, etc.
- Estrategias que tienen por objeto directo el **control de la mujer**, mediante la imposición de obligaciones y prohibiciones.

- Estrategias que tienen por objeto directo **rebajar la autoestima de la mujer**, criticando lo que hace la mujer, cómo es, etc...
- Estrategias que tienen por objeto directo la **anulación de la mujer**, apartándola de la toma de decisiones.
- Estrategias que tienen por objeto directo conseguir la **culpabilización de la mujer**, insistiendo en que todo es culpa de ella.
- Estrategias que tiene por objeto directo **atemorizar a la mujer**, bien con dañarla a ella o a sus familiares, sobre todo a los hijos e hijas.
- Estrategias que tienen por objeto directo la **confusión de la mujer y la minimización de la gravedad de la violencia, para eludir los procedimientos judiciales y la separación de hecho**, a través de la emisión de mensajes contradictorios, y el desarrollo de conductas negativas alternadas con conductas de afecto.

## VIOLENCIA FÍSICA

Éste es el tipo de abuso más reconocido socialmente y consiste en utilizar la fuerza física sobre el cuerpo de la víctima, bien mediante contacto directo o mediante la utilización de objetos. No se puede olvidar que en los casos en los que existe alguna vinculación o cercanía entre la víctima y el agresor, las agresiones físicas suelen ser posteriores a un periodo en el que se utiliza de manera exclusiva la violencia psicológica (que, como hemos visto, no se reduce a insultos y amenazas). Con frecuencia se desarrollan a la vez conductas de agresiones físicas y psicológicas.

Entre este tipo de conductas pueden citarse a modo de ejemplo:



- Empujones, retorcimiento de articulaciones, agarramientos
- Patadas y empujones, por ejemplo para obligarla a salir de la cama o para entrar en ella.
- Agresiones físicas humillantes (meter la cabeza en el water, arrojarle encima orín, comida, etc.)
- Quemar partes del cuerpo
- Puñetazos y patadas
- Mutilación sexual
- Arrojamiento de objetos contra el cuerpo
- Introducirle por la boca comida, basura, objetos
- Arrastramiento por los pelos
- Agarrarla por el cuello
- Reducirla físicamente para impedir su huida o para traficar con ella.
- Golpearla hasta matarla



## VIOLENCIA SEXUAL

Se considera violencia sexual cualquier conducta de contenido sexual que se realiza sin consentimiento de la víctima.

Según la existencia de relación previa entre la víctima y el agresor, los abusos o agresiones sexuales pueden ser:

-  **Abuso o agresión sexual por conocido.** Es el más frecuente, especialmente el realizado por la pareja o expareja. Cuando las agresiones sexuales empiezan durante la convivencia suelen desarrollarse más de un episodio y, en ocasiones, persiste el asalto sexual después de la convivencia. En otras ocasiones la amenaza de agresión sexual se hace o materializa tras la separación.
-  **Abuso o agresión sexual por extraño o extraños:** Puede generar además de lesiones psicológicas, lesiones físicas de consideración, aunque no es extraño que no existan estas últimas.

Se dejan citadas las siguientes conductas:

- Le exige verbalmente mantener relaciones sexuales utilizando un tono amenazante, haciendo amenazas directas o presionando durante horas.
- La obliga a realizar prácticas que ella no desea hacer (felación, penetración anal, intercambio de parejas, ver pornografía, dejarse tocar en presencia de otras personas o de los hijos e hijas).
- La castiga si ella se niega a mantener relaciones sexuales (no la deja salir, no le da dinero para atender a las necesidades diarias, le quita la comida, le rompe las cosas).
- Le hace chantaje con los niños/as para obligarla a mantener relaciones sexuales (si no accede los niños/as no podrán salir a la calle, ni da dinero para el colegio o ropa...).
- La obliga a mantener relaciones sexuales si no quiere que los niños se asusten con sus gritos.
- La obliga con armas a mantener relaciones sexuales.

- La usa sexualmente aprovechando que está bajo los efectos del alcohol u otras drogas, o incluso provoca ese consumo de drogas directamente para realizar el abuso.
- La explota sexualmente.

## TRATA Y TRÁFICO DE MUJERES

La trata y tráfico de personas son delitos que en la última década se han incrementado debido a las difíciles condiciones de vida en los países menos desarrollados.

"Por **trata de personas** se entiende la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esta explotación incluye, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o los servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos" (Protocolo de las Naciones Unidas para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas especialmente de mujeres y niños. 2000).

El tráfico de migrantes consiste en promover o facilitar la entrada ilegal de una persona en un Estado con el fin de obtener directa o indirectamente un beneficio económico.

El objetivo de la trata es la explotación de la persona, en cambio el fin del tráfico es la entrada ilegal de migrantes.

Aunque se trata de dos acciones diferentes, a menudo van unidas y debemos tener en cuenta que el tráfico puede aumentar el riesgo de trata.

En ambos casos, las víctimas mayoritariamente son mujeres y niñas, transportadas desde sus países de origen para ser explotadas sexualmente. Las mujeres y niñas que sufren esa explotación padecen consecuencias físicas y psicológicas similares a los casos de torturas. Todo ello hace que sea necesario abordar la trata y el tráfico de personas desde una perspectiva de género.

## ACOSO SEXUAL

El acoso sexual es un fenómeno de múltiples dimensiones que puede ser sufrido tanto por hombres como por mujeres, en el ámbito laboral, docente o de las prestaciones de servicios. Sin embargo, la mujer es su principal víctima pues su situación laboral en el mercado es inferior respecto de los hombres por su inestabilidad en el empleo y su mayor subordinación laboral y social. Lo mismo puede predicarse respecto del ámbito educativo y del de prestaciones de servicios.

## ACOSO LABORAL

El mobbing o acoso laboral consiste en la creación sistemática de un entorno hostil, llevado a cabo por una o varias personas contra otra. Estas conductas van dirigidas a provocar el aislamiento y marginación de la víctima o a perjudicarla en su promoción laboral. Normalmente se usan las siguientes estrategias:

- Limitar la comunicación
- Limitar el contacto social
- Desprestigiar su persona ante sus compañeros
- Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral

Aunque el acoso laboral puede darse tanto en hombres como en mujeres, en la práctica es un problema de género pues las estadísticas muestran que aproximadamente el 70% de las víctimas son mujeres, y se encuentra estrechamente vinculado al acoso sexual, pues muchas veces el rechazo de una proposición sexual es el inicio de un acoso laboral

## CÍRCULO DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN EL ÁMBITO DE LA PAREJA Y ESCALADA DE LA VIOLENCIA

La dinámica de la violencia contra la mujer en el ámbito de la pareja se desarrolla como un ciclo que pasa por tres fases, de distinta duración según los casos. El agresor no se detiene por sí solo. Si la pareja permanece junto a él, el ciclo comenzará una y otra vez, cada vez con más violencia. Generalmente se precisa, además de la distancia entre el agresor y la víctima, que aquel reciba un reproche social, pues en caso contrario no se encontrará motivado a cambiar de conducta.

### Primera fase: acumulación de tensión

Esta fase se caracteriza por un incremento progresivo de las exigencias hacia la mujer, con utilización de estrategias de asilamiento, desacreditación, gritos, violencia sobre objetos (por ejemplo dar portazos, arrojar objetos o romper cosas) e incluso abuso verbal.

La mujer intenta modificar su propio comportamiento (y el de sus hijos e hijas) con objeto de evitar la violencia. Sin embargo, la tensión sigue incrementándose, apareciendo cada vez más exigencias y controles sobre la mujer, de manera que es prácticamente imposible para ella cumplir con todos ellos.

La duración puede ser de semanas, días, meses o años, según los casos. Con el tiempo la duración se acorta pasando con más rapidez al episodio agudo de violencia.

### Segunda fase: episodio agudo de violencia

El abusador descarga la tensión acumulada como forma de asustar gravemente a las víctimas y garantizarse su sometimiento. Gracias a la descarga de la tensión, el estrés desaparece del dominador, el cual normalmente siente la satisfacción de haber conseguido su objetivo inmediato (asustar a las víctimas). Por eso en no pocas ocasiones ante una intervención policial o judicial él se muestra calmado, mientras que la mujer se comporta de manera confundida y alterada.

### Tercera fase: falso arrepentimiento o luna de miel

Se caracteriza por un período de calma, en el que el dominador hace muestras de cariño y de arrepentimiento. Es un periodo en el que el maltratador, una vez garantizado el temor y la obediencia de la víctima mediante la fase anterior, intenta garantizar la dependencia afectiva y evitar el abandono. Para conquistar afectivamente a la víctima con frecuencia sucede que el dominador asume verbalmente toda o parte de la responsabilidad por el episodio agudo, dándole a la mujer la esperanza de algún cambio en el futuro. Tras ello actúa como si nada hubiera sucedido o le quita importancia a los hechos o promete buscar ayuda, no volver a hacerlo, incluso puede ofrecerse a participar en terapia de pareja, mediación, etc. En cualquier caso, es un periodo en el que la víctima siente una mejoría significativa de su situación. Sin embargo, si la relación continúa, hay una gran probabilidad de que la violencia haga una escalada y su severidad aumente, pues después de un tiempo se vuelve a la primera fase, comenzando de nuevo el círculo de la violencia. Llamamos escalada de violencia al incremento acelerado de la violencia que se da al final de la fase de tensión y al final de la fase de reconciliación. Identificar la escalada de violencia es de gran utilidad para valorar el peligro de la víctima y adecuar las distintas intervenciones profesionales. Es especialmente importante para ayudar a la víctima a anticipar los hechos y desenmascarar las estrategias de control y manipulación del dominador. Mientras la mujer permanezca con el maltratador el ciclo va a comenzar una y otra vez, cada vez con más violencia. Sin embargo el cese de la convivencia no supone el fin automático de la violencia y de su dinámica circular. Es frecuente que durante un largo periodo se mantenga la misma dinámica, si bien adaptando el dominador sus estrategias a la nueva situación en la que no hay convivencia.

## CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO. EL SÍNDROME DE LA MUJER MALTRATADA

La violencia física, psicológica o sexual basada en el desequilibrio de poder entre los hombres y mujeres causa daños de diversos tipos en las víctimas.

Con frecuencia los síntomas que sufren las víctimas de violencia de género pueden englobarse en el Trastorno por Estrés Postraumático, cuando la violencia sufrida ha sido puntual, o en el Trastorno de Estrés Postraumático Complejo, cuando lo que se ha sufrido es una situación traumatizante de carácter continuado. Sin embargo, no es conveniente obviar la posibilidad de que se hayan producido otros trastornos psicológicos asociados. Entre ellos los más frecuentes son:

- Ataques de pánico
- Agorafobia
- Conductas extremas de miedo/evitación
- Depresión
- Ira y Agresividad
- Trastornos sexuales


Por otra parte, cuando la violencia es continuada, se desarrolla aprovechando la intimidad de una relación de pareja, y se alternan conductas violentas con refuerzos positivos, se produce en la mujer un proceso patológico de adaptación, reactivo al comportamiento de la persona que intenta dominarla, denominado "Síndrome de la mujer maltratada". El comportamiento de la mujer se ve afectado por dicho síndrome, resultando muchas veces sus actos incomprensibles para las personas de su entorno y profesionales que la atienden.

El Síndrome de la mujer maltratada se caracteriza por:

- **Baja autoestima y confusión:** La mujer asume como ciertos los mensajes negativos que recibe, considerándose torpe, inútil, confusa, sin criterio propio y dependiente del dominador.




- **Sentimiento de Pérdida del control:** La mujer se vuelve pasiva y espera las directrices de terceras personas e incluso llega a considerar que su única forma de evitar la violencia es mediante la pasividad. Con frecuencia la mujer se siente extremadamente insegura y demanda insistentemente, una vez ha dado el paso de la separación, apoyo profesional. Esto causa en ocasiones la imagen de persona que presiona o intenta manipular el entorno, pues ante el sentimiento de falta de control reacciona intentando conseguir intervenciones profesionales que la protejan.
- **Culpabilización:** Como consecuencia de las estrategias del maltratador, la mujer se culpabiliza y siente que merece ser castigada por cuestionarse la ideología que sostiene la familia jerarquizada bajo el poder del hombre, no asumir “adecuadamente” su papel de madre y esposa o, en definitiva, no haber obedecido o no haber cumplido los deseos del hombre que pretende dominarla. La mujer se repliega en un papel de subordinación intentando adaptarse a los requerimientos de su pareja para ser aceptada y evitar la violencia sobre ella, sus hijos e hijas; con la esperanza de que si ella se “porta bien” no “provocará” la violencia de su pareja. La culpabilización suele ir unida a la “fantasía de cambio”. Para la mujer es como si existieran dos hombres distintos: uno el que la desprecia, grita o golpea, otro el que le pide perdón y es atento y afectuoso. La mujer tiene la esperanza de que si descubre la forma “apropiada” de comportarse conseguirá que el hombre violento se transforme de manera permanente en el hombre amable. Esa creencia (que recuerda bastante al cuento de “la bella y la bestia”) favorece la reconciliación entre la víctima y su agresor.

 **La reconciliación suele provocar un gran rechazo en las intervenciones profesionales, dándose la paradoja de que ante las reconciliaciones los y las profesionales solemos “culpabilizar” a la mujer en vez de recordar que tras la reconciliación hay una estrategia de dominación orquestada por el hombre.**

Cuando vuelve la conducta marcadamente violenta, la mujer siente que es culpa suya por no haber sido capaz de conseguir que el hombre permanezca en su faceta positiva. De esta forma una culpa se va aposentando sobre otra.

- **Anulación, Anestesia emocional y baja respuesta conductual:** La mujer, agotada y acorralada por la conducta del agresor, deja de buscar estrategias activas para evitar la violencia y su respuesta ante los estímulos externos es escasa. Esta aparente indiferencia rebaja la autoexigencia y culpabilización por las agresiones que sufre pero también limita su capacidad de oponerse a éstas, e incluso de huir. Esta circunstancia suele provocar desde fuera extrañeza, pues parece que la mujer no está interesada en que su situación cambie, incluso a veces duda sobre su capacidad o sobre la veracidad de los hechos. En los casos en los que hay menores que han sufrido una violencia o abandono grave, las personas que lo descubren suelen reaccionar negativamente ante la insuficiente protección de la madre, olvidando el deterioro psicológico que la exposición a la violencia ha causado en la mujer.
- **Dependencia e Identificación con el agresor:** La víctima, manipulada por el agresor, cree merecer las agresiones e incluso justifica, ante críticas externas, la conducta de él, sintiéndose responsable del bienestar del dominador. Con frecuencia esta característica se da con tanta gravedad que puede hablarse del "Síndrome de Estocolmo", que se desarrolla en situaciones de secuestros y situaciones límites con riesgo vital, en las que la víctima se identifica con el secuestrador a las pocas horas de depender de él. El paso constante de la violencia al afecto, refuerza las relaciones de dependencia por parte de la mujer maltratada, que empeoran cuando la dependencia también es económica o existen hijos/as.

 **Esta identificación con el agresor genera conductas aparentemente contradictorias por parte de la mujer, como puede ser ocultar parte de los hechos por "miedo a que ingrese en prisión" y a la vez, solicitar protección.**

Como hemos referido anteriormente, el síndrome de la mujer maltratada, es un proceso patológico de adaptación a la violencia en el ámbito de la pareja y no excluye la necesidad de detallar en cada caso concreto los síntomas que sufra la mujer y realizar el diagnóstico que corresponda por todos los trastornos. La valoración psicológica completa es de gran relevancia a la hora de planificar las sucesivas intervenciones profesionales.

## VÍCTIMAS DIRECTAS O PRINCIPALES, VÍCTIMAS INDIRECTAS Y VÍCTIMAS INSTRUMENTALES

En la mayoría de los actos de violencia de género el agresor o dominador tiene una relación con la víctima, la conoce y tiene acceso a personas de su entorno. Llamamos víctima directa a aquella respecto de la cual el agresor quiere controlar y usar en su beneficio, víctima indirecta a aquella que por estar presente o por estar vinculada estrechamente a la víctima directa recibe indirectamente la violencia y víctima instrumental a aquella que es utilizada para hacer daño a la víctima principal.

“ La recuperación de las víctimas directas depende en gran medida de que las indirectas e instrumentales sean también atendidas y protegidas. ”

## AGRESORES PRINCIPALES O INSTRUMENTALES

La violencia de género es la forma de vulneración de los derechos humanos más tolerada socialmente, siendo frecuente que el actor de la violencia tenga una buena imagen en su grupo social. Por eso no es extraño que ante el ejercicio de sus derechos por parte de la víctima el agresor principal cuente con la colaboración de terceras personas, a las que llamamos agresores instrumentales. Identificar a esas personas es imprescindible para conocer las situaciones de violencia y los peligros concretos que existan en cada caso, así como los daños que puedan haber causado sobre las víctimas.

## VICTIMACIÓN SECUNDARIA Y TERCIARIA

Se considera victimización secundaria al conjunto de sufrimientos que las víctimas experimentan de instituciones encargadas de recuperarlas, protegerlas y de impartir justicia. Por tanto, victimización secundaria es aquella que pueden sufrir las víctimas dentro de la intervención del personal sanitario, educadores/as, policías, jueces, peritos, trabajadores/as sociales, abogadas/os, Centros de Atención, Asociaciones, etc.

La victimización secundaria no es consecuencia directa del acto delictivo sufrido sino de la respuesta (o falta de respuesta) institucional y profesional que se da a la víctima, de manera que lo que debe proteger, daña. Este daño suele producirse por tolerancia hacia determinadas violaciones de Derechos humanos (por ejemplo, las sufridas por el hecho de ser mujer), por falta de formación en la atención a víctimas y por falta de medios humanos y materiales.

Las consecuencias de este tipo de victimización son relevantes, pues produce daños psicológicos, emocionales, morales y económicos en las víctimas. Además, la victimización secundaria provoca un trágico efecto disuasorio sobre las víctimas de violencia de género, las cuales con frecuencia temen el trato que puedan recibir si desvelan la situación de violencia que sufren.

La victimización terciaria es la estigmatización que la sociedad realiza sobre la víctima y muy especialmente sobre la víctima de violencia de género, respecto de la cual la sociedad con frecuencia espera que no ejerza sus derechos o que no ejerza la totalidad de los mismos.



**Derechos de las  
mujeres víctimas de  
violencia de género,  
sus hijos e hijas  
ante los servicios  
y profesionales.**

**Obligaciones de  
los servicios y  
profesionales.**





## DERECHOS ANTE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PROFESIONALES

A las mujeres, al igual que a los hombres, les corresponde gozar de todos los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y que nuestro Ordenamiento Jurídico recoge en la Constitución. Así, alrededor del derecho a la dignidad, el derecho a ser tratado con la importancia que corresponde a un ser humano, se encuentra el derecho a la libertad, a la seguridad, a la vida, a la salud física y mental, a la intimidad, a la propiedad, entre otros. Sin embargo, con frecuencia en las mujeres esos derechos fundamentales son violados por el hecho de ser mujeres, sobre todo por parte del hombre que es o ha sido su pareja.

Para esos casos nuestro Ordenamiento Jurídico ha establecido una serie de DERECHOS ante los servicios y profesionales, que tienen por objeto hacer efectivo el ejercicio de los derechos fundamentales por parte de las mujeres y facilitar la recuperación de las víctimas, su protección y el ejercicio de acciones jurídicas.

Seguidamente se expondrán esos derechos instrumentales de los que se derivan una serie de obligaciones para los servicios públicos y su personal. Salvo lo que se refiere a cuestiones específicas de los servicios públicos, estos derechos son exigibles también ante profesionales privados pues como tales, deben actuar con diligencia en la atención a las víctimas, de manera coherente con la normativa existente y, en ningún caso, en contra del modelo de intervención recogido en nuestras normas y protocolos.

Estos derechos se desprenden a nivel estatal, de la normativa administrativa, la normativa específica de las distintas áreas de intervención, la ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual, el Real Decreto 199/2006, de 17 de febrero, la ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (a partir de ahora Ley Integral) y la Ley Orgánica

3/2007, de 23 de marzo, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres. A nivel autonómico, hay que tener en cuenta la legislación que desarrolla la Ley Integral y la normativa sobre menores, y los distintos protocolos de coordinación. En concreto, en la Comunidad Autónoma Andaluza, hay que destacar como normas básicas el Procedimiento de Coordinación Institucional Para la Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Víctimas en Andalucía, de 24 de noviembre de 2005, el Procedimiento de Coordinación para la Atención a Menores Víctimas de Malos Tratos en Andalucía, de 20 de noviembre de 2002 con la Orden de 11 de febrero de 2004, la Ley de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género, aprobada por el Pleno del Parlamento el 15 de noviembre de 2007, y el Decreto 67/2008, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## Derecho a la atención especializada y adecuada a sus necesidades

Las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas, tienen derecho a recibir una **atención especializada**. Esto conlleva:

**A.** La intervención tiene que ser **específica** para una situación de violencia de género: No puede obviarse la situación de violencia manifestada por la víctima o detectada, ni siquiera a nivel de terapia, estando prohibida la mediación. Tampoco es correcta la terapia o asistencia psicológica que se realice en conjunto o en presencia de quién pueda ser el agresor (bien porque la mujer o menores lo han identificado como tal, bien porque haya sido detectado como tal por el o la profesional).

La recuperación de las víctimas requiere como paso previo abordar la situación y el daño concreto y por ello la legislación actual establece que las intervenciones profesionales deben abarcar la **detección** de las distintas formas de violencia de género y de las distintas víctimas, sin que esté permitido hacer invisible la violencia, tal y como se desprende de la Ley Integral y del Procedimiento de Coordinación Institucional, asumido, entre otras instituciones, por la Consejería de Salud.

Hay que destacar que en los casos de malos tratos en los que se ven afectados menores no es infrecuente que los mismos una vez cesada la convivencia, rechacen abiertamente al agresor y a las personas que lo defienden o apoyan (normalmente su familia de origen). Por tanto, en supuestos en los que la mujer, o los y las menores, refieran que se han producido maltrato, o existan indicios de la existencia de los mismos, no es conveniente para esos menores dar una terapia dirigida a superar el rechazo sin abordar la situación de maltrato, y mucho menos una terapia coactiva, ni está permitido por nuestro marco legal y protocolos de coordinación. El uso que en los últimos años se ha hecho en nuestro país de la teoría del Síndrome de Alienación Parental tanto por algunos servicios médicos como por algunos Juzgados de Familia y de lo Penal, no se encuentra avalado ni por la legislación, ni por la comunidad científica, ni por la jurisprudencia. Una vez ha llegado al ámbito jurídico el conocimiento completo de esta teoría, la jurisprudencia rechaza la aplicación del Síndrome de Alienación Parental e incluso lo considera una forma de seguir maltratando a la mujer a los hijos e hijas.

Por la claridad con la que describe el Síndrome de Alienación Parental como forma de seguir maltratando, se recoge seguidamente parte de la sentencia 256/08 de la Audiencia Provincial de Bizkaia, Sección 6º, de fecha 27 de marzo de 2008:

*"El SAP no ha sido reconocido por ninguna asociación profesional ni científica, habiendo sido rechazada su inclusión en el DSM-IV por la Asociación Americana de Psiquiatría, y en la CIE-10 de la OMS. Estas y otras instituciones que priman los objetivos clínicos y de investigación, basan la inclusión de una nueva entidad diagnóstica en la existencia de sólidas bases empíricas, no cumpliendo el SAP ninguno de los criterios necesarios. Según una declaración de 1996 de la Asociación Americana de Psicología (APA) no existe evidencia científica que avale el SAP. Esta Asociación critica el mal uso que de dicho término se hace en los casos de violencia de género. En su informe titulado La Violencia y la Familia, afirma: Términos tales como "alienación parental" pueden ser usados para culpar a las mujeres de los miedos o angustias razonables de los niños hacia su padre violento. La Guía de Evaluación para jueces de los casos de custodia infantil en contextos de violencia doméstica, editada por el Consejo nacional de Juzgados Juveniles y de Familia, creado en EE.UU. en 1937, advierte en su edición de 2006 sobre el descrédito científico de dicho síndrome. Es sobradamente conocido que quien acuñó el término fue Richard A. Gardner, definiéndolo como un proceso destinado a romper el vínculo de los hijos con uno de los progenitores (casi siempre referido al padre y protagonizado por la madre) y según el citado Gardner es un proceso de alienación que únicamente puede ser combatido por una terapia de desprogramación. La "popularidad" e invocación que de este denominado síndrome se está realizando en los últimos tiempos, y las (calificadas como) peligrosas consecuencias que está llegando a tener en relación con los procesos de separación y divorcio, llevaron a que en diciembre de dos mil siete un muy numeroso grupo de solventes profesionales de Medicina y Salud Mental suscribieran un manifiesto "ante el fenómeno psicológico-legal del pretendido "síndrome de alienación parental", en el que, entre otras afirmaciones, se expresa de forma contundente que "la ideología que*

*sustenta el SAP es abiertamente pedófila y sexista", siendo un instrumento de peligroso fraude pseudo-científico, que está generando situaciones de riesgo para los niños, y está provocando una involución en los derechos humanos de los menores y de sus madres (mujeres)". En cualquiera de las disertaciones y/o cursos que, sobre la cuestión pueden seguirse, se hace mención a la actitud e ideología de su "creador" o formulador, puesto que es igualmente "popular" que éste escribió cuestiones que se han asociado con esa imputada pedofilia (Gardner, True and false accusations of child sex abuse, 1992, p. 549) y el enfoque de la madre (mujer) como alienadora y que hace invisible al padre. Los riesgos de la asunción de esta teoría y de la práctica de la terapia indicada por su creador y seguidores han sido igualmente advertidos por la Asociación Española de Neuropsiquiatría ("La construcción teórica del Síndrome de Alienación Parental de Gardner (SAP) como base para cambios judiciales de la custodia de menores- Análisis sobre su soporte científico y riesgos de su aplicación").*

*Son cada vez más numerosos los profesionales de las psicología y psiquiatría que valoran la formulación del síndrome como un modo más de violencia contra la mujer, y que recuerdan que "La ciencia nos dice que la razón más probable para que un niño rechace a un progenitor es la propia conducta de ese progenitor. Etiquetas como el "SAP" sirven para desviar la atención de estas conductas (Dr. Paul Fink) y olvidan que la ambivalencia o el rechazo hacia un progenitor puede estar relacionada con muchos factores diversos" (Dr. Gaber) que no son del caso ni reseñar ni examinar en esta resolución; sin embargo, su imputación y formulación está sirviendo para culpabilizar a las madres de conductas "anormales" de los hijos."*

Por tanto, la mujer y sus hijos e hijas, en casos de malos tratos, una vez refieran los mismos o existan indicios, tienen derecho a que se les de un trato profesional específico para esa problemática concreta sin que pueda obviarse la misma, quedando excluida la mediación familiar, la terapia con presencia del posible agresor (físico, psicológico o sexual), y la terapia por Síndrome de Alienación Parental. La utilización de esos procesos en casos de malos tratos pueden causar importantes daños a las víctimas, sin que la obtención de la indemnización que corresponda por ellos sirva de compensación real.

- B** Las intervenciones deben realizarse mayoritariamente por **especialistas** que conozcan la forma de intervención específica en casos de violencia de género. Sin embargo, puesto que la inmediatez de las intervenciones también es importante, cuando la mujer se dirige a un servicio general, tiene derecho a ser atendida correctamente por el mismo, sin perjuicio de la posterior remisión a servicios especializados, dada la complejidad de este tipo de violencia y las consecuencias graves en los casos de intervenciones erróneas.
- C** Los servicios públicos o colaboradores de la administración tienen que organizarse de manera apropiada para atender a las mujeres, sus hijos e hijas, con el fin de prevenir y evitar la sucesión de daños. La atención a víctimas como objetivo prioritario dentro de los servicios públicos, con criterios propios de la victimología, es una incorporación reciente y como tal, a menudo los servicios no se encuentran diseñados específicamente para ello, por ese motivo la Ley Integral, en su artículo 19, resalta el carácter obligatorio de la adecuación de los servicios para atender a las víctimas y prevenir la violencia y en la misma línea se pronuncia la Legislación específica en Andalucía.
- D** Los servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral **podrán solicitar al juez las medidas que consideren necesarias** (artículo 19.4 de la Ley Integral). La opinión profesional de quienes trabajan en los servicios especializados en atención a las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas, es tan relevante a efectos judiciales y tiene tanta importancia para valorar la situación de las víctimas y el riesgo de nuevos daños, que los servicios especializados en la atención a la mujer, así como a los hijos e hijas, tienen la posibilidad y la responsabilidad de pedir medidas urgentes cuando sean necesarias. Por supuesto, esa petición del servicio necesariamente debe partir de la valoración e intervención efectuada por profesionales concretos, que son los que deben evidenciar la necesidad de medidas.

**E** La atención conlleva los siguientes derechos concretos:

- A ser acogida, junto con sus hijos e hijas, con especial cuidado y respeto, atendiendo a sus necesidades.
- A que se realice una valoración de su situación, con remisión urgente u ordinaria si es necesario, a otros servicios.
- A que se documente la intervención y valoración realizada para posibilitar que la misma sea conocida por los Tribunales competentes y se facilite a la víctima documentación relevante.
- A que se le ayude a tramitar las Ayudas Públicas que le correspondan como víctimas de delitos violentos y las que le correspondan como víctima de violencia de género; o se le remita a centro especializado donde pueda desarrollarse esa labor.
- A que se emita informe por parte de los servicios de las Administraciones competentes, en el ámbito de sus competencias.

Este derecho tiene una especial trascendencia ya que la entrega de informe a la mujer es imprescindible para que pueda aportarlo de manera inmediata en los procedimientos judiciales, entre los que destaca por su rapidez el trámite de la Orden de Protección. Es incorrecto exigir a las mujeres que la petición de informe se realice a través de los Juzgados, pues es un derecho de la mujer frente al que no cabe oponer la confidencialidad. Además, la mujer tiene derecho a que se le entregue copia de su historial médico-clínico y del de sus hijos e hijas respecto de los cuales tenga la patria potestad (exclusiva o compartida).

- A recibir documentos de interés relacionados con su caso, como copia de denuncia, parte de lesiones, certificados, etc. Es imprescindible que dicha documentación sea descriptiva, comprensible y legible.
- A la defensa jurídica gratuita, especializada e inmediata, a través del Turno de Violencia de Género, existiendo la posibilidad de libre elección de abogado a abogada de entre los del TVG, así como de segunda opinión, sin perjuicio de la comprobación posterior de la suficiencia o no de recursos propios para litigar.
- A solicitar medidas penales de protección para la mujer, ascendentes y descendentes, y otras personas allegadas, y medidas civiles respecto de los hijos e hijas, a que el Juez o Jueza de Guardia escuche directamente a la mujer, así como a aportar las pruebas de que disponga (testificales,

periciales, documentales], y se pronuncie en el plazo de 72 horas al respecto. Para hacer efectivo este derecho es necesario que la mujer disponga directamente de la documentación que acredite su estado y el de sus hijas e hijos, las instituciones que han intervenido, el impacto que genera la violencia en su vida, etc., con objeto de que pueda presentarlos en los trámites jurídicos que se desarrollen.

- A que el o la Fiscal de la Sección contra la Violencia sobre la Mujer intervenga en los procedimientos penales por malos tratos a la mujer en el ámbito de la pareja, así como en los procedimientos civiles en los que haya menores.
- A que, en los casos de violencia efectuada por la pareja o expareja, la valoración de su estado por los Tribunales Penales y Civiles se lleve a cabo mediante la intervención de la Unidad de Valoración Integral de Violencia de Género. En los casos de lesiones graves, la mujer tiene derecho a que los o las profesionales de dicha Unidad se trasladen al centro sanitario.
- A recibir atención psicológica y médica, **sin que pueda desarrollarse en conjunto o en presencia del agresor**, y sin que pueda obviarse la violencia invocada o detectada.
- A que desde los servicios sanitarios se les ofrezcan, en términos comprensibles, información completa y continuada, sobre su diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.
- A que se tengan en cuenta sus circunstancias personales, y se garantice el acceso a la atención e información en los casos de especial dificultad, como mujeres inmigrantes, discapacidad, pertenecientes a minorías, en riesgo de exclusión social.
- A que se la asista con traducción cuando la víctima desconozca el idioma español, o con medios tecnológicos cuando sufra una discapacidad que así lo requiera.
- A que se le entregue documento justificativo, por parte de los servicios públicos de atención a la víctima, de las faltas de puntualidad y ausencias en el puesto de trabajo, que se produzcan como consecuencia de la violencia de género sufrida.
- A que no se obvие la situación de los hijos e hijas, pues pueden haber sido víctimas directas o indirectas. El estado de los y las menores debe ser abordado por profesionales sanitarios, psicológicos, sociales, educativos,



además de por la policía y los operadores jurídicos. Los servicios sociales deberán ofrecer atención, incluso de emergencia, apoyo, acogida y recuperación integral, tanto para las mujeres como para sus hijos e hijas, realizando una intervención integral y multidisciplinar en la que se aborden todos los aspectos y necesidades de las distintas víctimas.

## Derecho a la información y atención inmediata

La mujer víctima de violencia de género, sus hijos e hijas tienen derecho a recibir una atención inmediata por personal especializado, que detecte sus necesidades y le informe sobre las posibles intervenciones que puede hacer ese servicio o profesional y las posibilidades de intervención por parte de otros servicios. Es necesario que el o la profesional manifieste de entre todas las posibilidades, cuáles considera que son las más adecuadas a su caso, explicando de manera comprensible a la mujer los motivos. Es especialmente importante exponer a la víctima con claridad la valoración que el o la profesional hace del caso, incluida la peligrosidad. En no pocos casos la mujer sufre una gran confusión y paralización, con lo que por un lado puede estar minimizando el peligro y, por otro, evitando actuar por miedo a represalias. Por eso la valoración de peligrosidad no puede depender exclusivamente de ella, siendo necesario informarla al respecto con detalle, e incluso en ocasiones aconsejarle el ingreso en casa de acogida, aunque la decisión corresponde por supuesto a la mujer.

Cuando la víctima se dirija a un profesional de un servicio público no especializado, deberá ser acogida atendiendo a las necesidades específicas derivadas de la violencia de género, sin perjuicio de que se le informe de manera inmediata sobre los servicios especializados existentes en la localidad, e incluso aquellos de otra localidad a los que pueden acceder.

No podemos olvidar que con frecuencia la mujer teme ser descubierta por el agresor si acude a los servicios de su zona, con lo que es necesario explicarle que puede acudir a otros.

Con independencia del servicio en el que contacte la víctima por primera vez, tiene derecho a que se le facilite el acceso a la totalidad de los recursos de manera organizada y a que se intercambie la información necesaria entre los distintos profesionales para evitarle la repetición de su relato, así como desplazamientos y esperas innecesarias.

## Derecho a que se preserve su intimidad y privacidad

Las mujeres víctimas de violencia de género, especialmente en los casos en los que se encuentran localizadas por el agresor, suelen sufrir conductas reiteradas de acoso o amenazas. Para ellas es muy importante preservar sus datos personales y en ocasiones tienen que cambiar de teléfono o domicilio si son descubiertas por el agresor. Por eso es necesario preservar esos datos respecto del agresor evitando su incorporación en documentos que puedan llegar a ser conocidos por el agresor (por ejemplo, las denuncias).

## Derecho a la protección efectiva de las víctimas

La protección de las víctimas es el objetivo último de todas las intervenciones profesionales, y cada intervención profesional debe abordar sucesivos objetivos concretos sin olvidar el objetivo global.

La mujer, sus hijos e hijas tienen derecho a:

- ser acompañadas policialmente para la realización de actos que entrañen peligrosidad (como la recogida de enseres, o la personación en los Tribunales, por la coincidencia con el agresor). Los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, y las Policías Autónomas y Locales tienen competencia en esta materia, incluidas labores de prevención de la violencia.
- a que se adopten medidas judiciales de protección y se realice el seguimiento policial de las mismas cuando concurren los requisitos legales para ello.
- al uso de medios técnicos que faciliten la intervención policial inmediata, como la **Teleasistencia**.
- a ingresar junto con sus hijos e hijas en casas de acogida, y a recibir en la mismas atención integral.
- a no declarar delante del agresor en el trámite de la Orden de Protección.

El derecho a no mantener contacto visual con el agresor en el acto del Juicio Oral de los procedimientos penales es reconocido por los Juzgados, si bien excepcionalmente en algunos Tribunales se condiciona el uso de mamparas entre la víctima y el acusado a la existencia de informe psicológico o psiquiátrico que recomiende que se evite dicho contacto.

En los procedimientos civiles es obligatoria la presencia de las dos partes en el acto del Juicio, aunque si existe una medida de alejamiento, puede utilizarse el acompañamiento policial.

El acompañamiento policial lógicamente también puede solicitarse para los procedimientos penales. En la ciudad de Sevilla los acompañamientos policiales están llevándose a cabo por el Grupo Diana, grupo especializado de la Policía Local, Ayuntamiento de Sevilla, y por el Servicio de Atención a la Familia, Policía Nacional.

La mujer tiene también derecho al acompañamiento dentro de los edificios judiciales por parte de profesionales especializados (psicólogos/as, trabajadores/as sociales y asesoras/es jurídicos) del Servicio de Atención a las Víctimas (SAVA).

## Derecho a una acción pública integral

La mujer víctima de violencia de género tiene derecho a recibir una atención integral en la que se aborden todos los aspectos de la situación por los y las profesionales a partir, en primer lugar, de su propio relato, y a que éste sea documentado y transmitido entre los distintos servicios a su favor, sin que se vea obligada a repetir los hechos. Sin embargo, ese derecho no significa que una vez documentado un relato éste no pueda ser completado por la víctima, aportando nuevos datos, o refiriendo hechos nuevos, así como mediante la incorporación de otros documentos. La mujer tiene derecho a que se aborde la problemática en toda su complejidad y extensión.

Cada servicio o profesional que intervenga deberá recabar de los que ha intervenido anteriormente toda la información, así como remitirla a los que le sigan en la intervención. No podemos olvidarnos de que nuestra normativa actual, y entre ellas la Ley de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género, aprobada por el Parlamento Andaluz, marca un tipo de intervención integral y multidisciplinar ante la violencia de género, que abarca la detección precoz, atención y seguimiento en el ámbito sanitario, atención especializada en todos los ámbitos, y la búsqueda de la recuperación y autonomía de las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas. Dentro del modelo actual de intervención hay que destacar las ayudas socioeconómicas, las medidas tendentes a facilitar el acceso a las viviendas protegidas, la escolarización inmediata ante cambios de residencia, así como las medidas dirigidas a la formación y promoción del empleo y trabajo autónomo de las mujeres, y a la concienciación en el ámbito laboral. En ocasiones, para acceder a determinados recursos sociales y económicos será precisa la acreditación de la violencia de género mediante resolución que acuerde alguna medida de protección, sentencia condenatoria, informe del Ministerio Fiscal o Certificado acreditativo de estar recibiendo atención especializada por un organismo público competente en violencia de género.

Además de estas medidas en el ámbito sanitario, social, jurídico, de la seguridad y laboral, nuestra legislación abarca dentro de su modelo de intervención integral una serie de medidas en el ámbito de la educación como elemento fundamental de prevención e intervención, así como en el ámbito de la

publicidad, al ser consciente el legislador de que los medios de comunicación, y especialmente la publicidad, tienen una importante responsabilidad en este tipo de violencia pues la imagen que con frecuencia se ofrece respecto de la mujer es discriminatoria, llegando incluso a transmitirse una imagen de la mujer como objeto.

A un nivel general podemos decir que

“ **Todas las mujeres tienen derecho a que se realicen acciones de sensibilización, prevención y detección precoz de la violencia de género, sin que se la exponga a situaciones de riesgo o discriminación, y, en el caso de que lleguen a sufrirla, a recibir, tanto ella como otras víctimas directas o indirectas, una atención integral dirigida a la recuperación.** ”

## Derecho a la recuperación integral

La mujer víctima de violencia de género, sus hijos e hijas, tienen derecho a la recuperación en todas las áreas. Para ello es necesario que se evalúen los daños concretos que hayan sufrido o que estén sufriendo, el riesgo de que puedan volver a sufrirlos, tanto a nivel físico, psicológico, social como económico, así como que se atiendan sus necesidades para lograr la recuperación efectiva.

Ante la diversidad de recursos a favor de las mujeres víctimas de violencia de género, es conveniente elaborar por cada profesional una intervención concreta y específica (un plan de mejora) que se acople al resto de las intervenciones profesionales y que sea útil para la obtención de los objetivos específicos en cada caso concreto, pues no todas las situaciones son iguales o requieren el mismo tratamiento. En no pocas ocasiones se ven perjudicadas las víctimas por una aplicación automática de los recursos que termina resultando insuficiente o inapropiada. Dentro de estos automatismos destacan:

- la adopción judicial como medida de protección, ante el riesgo de reiteración de conductas de violencia física o psicológica, de medidas de alejamiento y prohibición de comunicar, obviando con cierta frecuencia la posibilidad de acordar la prisión preventiva, así como la posibilidad de adoptar pautas para el seguimiento policial del cumplimiento de las medidas de alejamiento y prohibición de comunicar.
- la adopción de medidas respecto de los hijos e hijas sin realizar previamente una valoración profunda de su situación, obviándose las consecuencias de la violencia, directa o indirecta sobre menores.
- el tratamiento con ansiolíticos y antidepresivos ante los síntomas característicos de una situación de violencia de género, sin cubrirse en numerosos casos las necesidades de atención psicológica especializada, ni realizarse las labores de detección y remisión.

La mujer tiene derecho a que tengan en cuenta las características específicas de su situación y a conocer la mejora concreta que el o la profesional se propone alcanzar, su propia participación para la obtención de dichas mejoras, así como a que las mismas formen parte de su recuperación integral.






## OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS Y PROFESIONALES

Cada derecho existente a favor de las mujeres víctimas de violencia de género, hijos e hijas, conlleva obligaciones para los y las profesionales. Entre ellos, por su relevancia a efectos prácticos, vamos a destacar dos grupos:

- 1. Realizar labores de detección**, incluso detección precoz, tanto en los casos en los que la mujer o los/as menores relatan estar sufriendo alguna forma de violencia de género, pero pueden estar sufriendo además otras, como en los casos en los que no existe ese relato pero se detectan indicadores de violencia de género.

 **Es necesario realizar una búsqueda activa de indicadores de violencia de género, tanto respecto de las mujeres como respecto de sus hijos e hijas. Cuanto antes se detecte la situación de violencia más probabilidades de éxito existirán para la recuperación de las víctimas, e incluso para la intervención con el agresor.**

Hay que destacar la importancia en las labores de detección de los servicios y profesionales del ámbito sanitario, y del ámbito de la educación. Prestando atención a los y las menores pueden detectarse numerosos casos de violencia sobre ellos y la madre, o acosos a niñas. Los menores son especialmente accesibles en el ámbito educativo y sanitario, dependiendo en gran medida de la labor profesional de educadores/as y sanitarios/as la intervención a tiempo.

Ante una posible situación de violencia de género, detectada por los y las profesionales o referida por la mujer, hijos e hijas, existe la obligación de aplicar la legislación y protocolos sobre violencia de género. En los supuestos de posibles malos tratos, existe la obligación de no aplicar mediación, ni terapia en conjunto con el posible agresor. Así mismo, no puede hacerse invisible la posible violencia aplicando la teoría del Síndrome de Alienación Parental.

**2. Organizar de manera específica los servicios e intervenciones profesionales para garantizar los derechos de las mujeres y menores víctimas de violencia de género, aplicando los principio de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.**

La intervención multidisciplinar que deben ofrecer las distintas administraciones implica no solamente la detección, valoración, información a las víctimas, atención psicológica a las mujeres, hijos e hijas, apoyo social y seguimiento de las reclamaciones sino también apoyo educativo a la unidad familiar, y formación preventiva.

Estas obligaciones se explicitan en la Ley de Igualdad respecto del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, así como respecto de cualquier discriminación retributiva, directa o indirecta, por razón del sexo; debiendo desarrollarse una organización de los servicios y una labor profesional efectiva para la protección y recuperación de las víctimas.

Puesto que la intervención en materia de violencia de género es de gran complejidad, se establece legalmente la obligación para los organismos competentes en esta materia del ámbito local, autonómico y estatal, de valorar los programas y acciones que se lleven a cabo, emitiendo recomendaciones para su mejora.

La colaboración entre las instituciones privadas que colaboren y las distintas administraciones conlleva el seguimiento de esos principios de intervención.

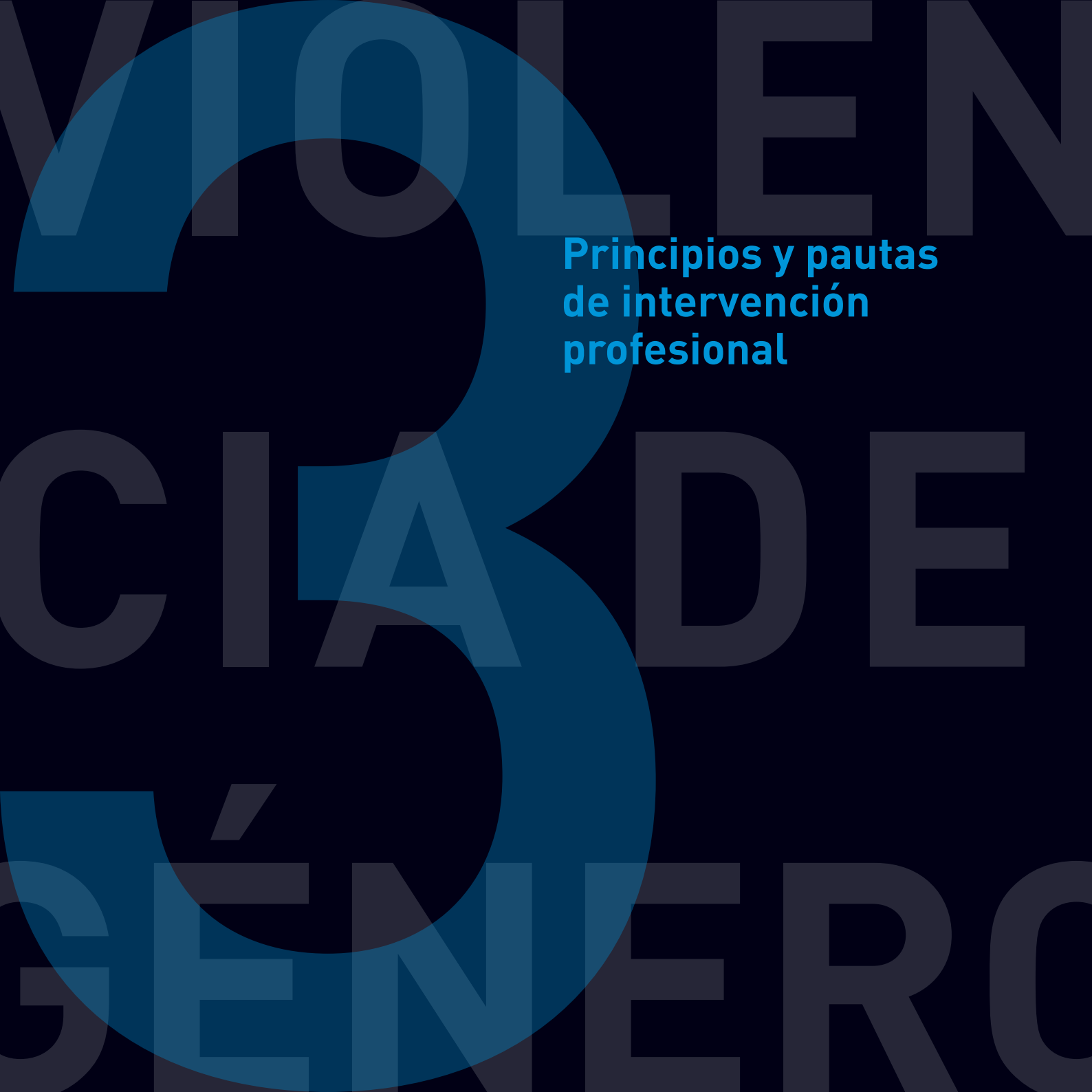
- Adoptar acuerdos o vías de comunicación, intercambio de información y diseño de objetivos que garanticen la **cooperación, coordinación, seguimiento y eficacia** entre los distintos profesionales y servicios. La falta de colaboración y de coordinación puede causar daños irreparables. Hay que evitar la idea de que la responsabilidad última es de otro servicio, de otro u otra profesional, pues la realidad es que la protección y recuperación de las víctimas depende del conjunto de profesionales y servicios que intervengan o que deban intervenir en cada caso. Tampoco puede estar limitada la protección de las víctimas por cuestiones competenciales, de manera que es necesario que profesionales que dependen de distintas administraciones y profesionales ajenos a las

administraciones, como abogadas o abogados de las víctimas, colaboren y se faciliten el trabajo.

- Ofrecer un trato **específico** a las víctimas, con la **sensibilización y formación** específica para las situaciones de violencia de género.
- Hacer **efectivo el acceso a los recursos para mujeres y menores en especial dificultad** (inmigrantes, minorías, discapacitadas, etc.)  
No podemos olvidar que la violencia de género puede tener diversas formas de manifestarse, dependiendo del grupo social al que pertenezca la mujer, o de sus circunstancias personales. Los matrimonios forzados, la mutilación genital o la explotación sexual son formas de violencia de género frente a las cuales los y las profesionales deben estar capacitados para intervenir, y los servicios adaptados a las necesidades de las víctimas.
- **Realizar informes** sobre la situación de la violencia de género en el ámbito de sus competencias.

Los servicios públicos están obligados normativamente a emitir informes sobre la situación de violencia en el ámbito de su intervención. Los servicios y profesionales privados, puesto que su intervención se rige por el principio de diligencia debida, y teniendo en cuenta que los derechos establecidos en la normativa forman ya parte de lo que se puede considerar una intervención diligente, también pueden ser requeridos por la mujer para que realicen informes. Cuando no se tenga capacidad o disponibilidad para ello es necesario exponer esa circunstancia antes de iniciar la intervención, para evitar que la víctima precise finalmente duplicar las intervenciones profesionales.





**Principios y pautas  
de intervención  
profesional**



Cuando una persona es víctima de un acto violento su vida se ve afectada en muchos aspectos, precisando un trato apropiado a su situación. En los casos en los que se sufre una violencia de género la víctima se encontrará además con numerosas dificultades sociales añadidas a la hora de recuperarse (por ejemplo, el reproche o la morbosidad social hacia una adolescente violada o una niña inducida a abandonar su domicilio con fines sexuales). Por eso es especialmente importante que los servicios y profesionales a la hora de atender a las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas, lleven a cabo una serie de pautas propias de la victimología y la violencia de género.

A continuación se detallan una serie de principios y pautas que consideramos útiles para evitar o reducir la segunda victimización o sucesiva, y facilitar desde la intervención profesional la recuperación de las víctimas.





## PRINCIPIOS DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

A tenor de nuestro marco legal la actuación profesional debe cumplir con los siguientes principios:

### **Inmediatez**

La gravedad de estos delitos, su extensión actual, la alarma social existente y las consecuencias para las víctimas, hacen que la intervención sea prioritaria.

### **Integralidad**

La intervención profesional tiene que tender a la Integralidad, de manera que se tengan en cuenta todas las necesidades de las víctimas (mujeres, niños, niñas, adolescentes), y las características del agresor.

Como requisito previo a dar protección a las víctimas, mujeres y menores, está conocer su situación concreta y sus necesidades. Para ello una de las intervenciones más relevantes son las **entrevistas a las mismas, y su recogida documental**.

Tal y como se desprende del apartado 4 del artículo 32 de la Ley Orgánica 1/2004, *deberán atenderse las necesidades de las mujeres con especiales dificultades por mayor riesgo de sufrir violencia de género, dificultades en el acceso a los servicios, pertenecientes a minoría, inmigrantes, mujeres en situación de exclusión social o con discapacidad. Deberá prestarse la misma especial atención a los y las menores dependientes de ellas.*

### **Multidisciplinaridad, coordinación y corresponsabilidad**

La propia Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, destaca la importancia de la colaboración entre los distintos profesionales; siendo especialmente relevante la colaboración entre los centros sociales y sanitarios encargados de atender y apoyar a mujeres y menores, los grupos policiales y la Fiscalía de violencia sobre la mujer.

Los servicios deben estar organizados de tal forma que gocen de profesionales especializados y con capacidad de hacer efectivos los principios que establecen dichas leyes..

La misma línea de actuación se establece en el Estatuto de Autonomía de Andalucía, y la Ley de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género establece los mismos criterios de intervención respecto de todas las formas de violencia de género.

Los principios de multidisciplinaridad, coordinación y corresponsabilidad generan la necesidad de aplicar de manera transversal, en todas las áreas de intervención, criterios de recogida de datos, remisión, y de valoración de peligrosidad continuada.

### **Protección de la mujer, de los menores y de otras víctimas**

Todas las intervenciones profesionales tienen que tender como último objetivo a la protección de las víctimas, incluida su recuperación. Es un error frecuente asimilar la protección a los casos de peligro de muerte o de lesiones físicas graves, y limitarla al momento en el que se desarrolla un ataque contra la vida o salud física.

No podemos olvidar que con estos delitos no se ataca exclusivamente el derecho a la vida sino numerosos bienes jurídicos (la libertad, la salud física y psicológica, la dignidad, la propiedad, la intimidad...), y por tanto la actividad de protección no se limita a los casos de peligro de muerte, si bien éstos requieren un mayor seguimiento de las instituciones competentes.


La labor de protección a desarrollar desde los distintos ámbitos profesionales consideramos que debe abarcar los siguientes aspectos:

1. Protección de la vida de las víctimas
2. Protección de su salud física
3. Protección de su salud psicológica
4. Protección de sus legítimos intereses económicos
5. Detección y protección de las víctimas instrumentales o indirectas

**“ La ausencia de peligro de muerte no justifica la ausencia de intervenciones protectoras si existe riesgo para la salud física, psicológica, etc. ”**


# PAUTAS DE INTERVENCIÓN

## Pautas para facilitar el acceso de la mujer a la intervención profesional

-  **Hacer visible que las víctimas pueden ser atendidas en ese servicio.**

La mayoría de las mujeres en situación de violencia de género desconocen cuales son los servicios especializados que la pueden atender a ella, así como lo que pueden atender a sus hijos. Desconocen igualmente que los servicios generales sanitarios (y no solamente urgencias), de trabajo social, policiales, incluso educativos, también tienen que intervenir sin obviar la violencia, y por tanto atender a las víctimas con mayor o menor profundidad, según el servicio, hacer labores de detección y remitir a los servicios especializados.

Por eso es muy importante que en zonas visibles se encuentren localizados carteles y folletos informativos tanto de la existencia de servicios especializados, como del hecho de que en el servicio general tampoco se tolera la violencia de género y se puede hacer una primera intervención con la víctima.

En definitiva: es necesario que el lugar quede identificado como uno en el que la mujer puede hablar de su situación, para favorecer que lo haga.
-  **Disponer del listado de recursos a favor de las víctimas, para poder informar a la mujer al respecto o realizar una remisión urgente.**

Con frecuencia la mujer llega a un o una profesional específico y capacitado según su propia formación al que le plantea numerosas cuestiones que escapan del área del profesional concreto.

Es necesario conocer o poder disponer con rapidez del listado de recursos que existen a favor de la mujer, sus hijos e hijas, para facilitar que se incorpore de la manera más rápida posible a la red de recursos, especialmente en los casos de mujeres en situaciones especialmente difíciles, como situaciones de explotación sexual, discapacidad, minorías, o pobreza.

## Pautas en el trato: la acogida


Las mujeres sometidas a situación de violencia de género, sufren una serie de daños psicológicos, y es necesario darles un trato especialmente cuidadoso desde el primer momento en el que la mujer refiere estar sufriendo una situación de violencia o desde que hay indicios de ello aunque la mujer no lo indique. Lo mismo sucede con los menores afectados por la violencia de género, respecto de quienes debe tenerse en cuenta la vulnerabilidad propia de su edad.


Hay que destacar las siguientes pautas:

### Acoger a las víctimas, mujeres y menores, con sumo cuidado.


Es necesario recibir a la víctima con un talante amable y acogedor, acen- tuando la labor de protección. En cuanto la mujer (o menores) indique que ha sufrido un episodio de violencia, o cuando exista algún indicador al respecto, hay que preguntarle cómo se encuentran y si necesitan asis- tencia médica o psicológica, con acompañamiento en su caso. A la vez, en el transcurso de la conversación con la víctima, se estará valorando si su estado emocional le permite entender la actividad que va a desarro- llarse o si es necesario ayudarla a relajarse en primer lugar. En la mayo- ría de los casos es conveniente utilizar frases tranquilizadoras (“*aquí no le puede pasar nada*”, “*ahora puede hablar con libertad*”) y en otras ocasiones, por encontrarse la víctima en una situación de crisis, será precisa una intervención más larga o por profesionales de la psicología. Dar información verbal compleja a la víctima en una situación de crisis no suele ser útil ya que no será capaz de asimilarla en su totalidad en ese estado. Por ello, la información verbal precisa ser acompañada de información por escrito de la que pueda hacer uso cuando se recupe- re, incluso con la participación de alguien de su confianza, y de entrevis- tas posteriores en las que se afiance la información transmitida. La programación desde el primer momento de esas intervenciones profesionales genera confianza y seguridad en las víctimas y facilita el resultado efectivo.

Entendemos que es un error que perjudica a las víctimas la resistencia que existe con frecuencia por parte de profesionales respecto de la en- trega de información por escrito.

 **Atender de manera inmediata aunque en principio la competencia o el seguimiento del caso se lleve en otro servicio, evitando que tenga que deambular de un centro a otro, o que sufra largas esperas.**


 **Facilitar que la intervención sea específica y llevada a cabo por profesionales especializados.**

Sin perjuicio de la atención urgente por profesionales sin especialización en la materia, la mujer, hijos e hijas, deben ser remitidos a servicios específicos.

 **Establecer canales detallados de comunicación ágiles con las instituciones y profesionales con responsabilidad en la materia, e identificar a los que intervengan o puedan intervenir en cada caso concreto.**


La violencia de género tiene efectos muy negativos sobre las mujeres, especialmente las que la padecen de manera reiterada. Al verse afectada la salud, su situación económica, su situación social, su ocio, y otros muchos, será necesaria la intervención de distintos tipos de profesionales, a los que deben unirse los especializados en atender a menores víctimas directas o indirectas de la violencia de género.

En no pocas ocasiones evitar un resultado trágico depende de la comunicación entre profesionales y de asumir la corresponsabilidad en la protección de las víctimas. Por eso es imprescindible que la información no muera en cada profesional que atiende a la mujer sino que sirva para el trabajo coordinado.

 **Planificar las intervenciones de cada caso concreto abordando la posible violencia de género, teniendo en cuenta las restantes intervenciones profesionales, y dejando constancia escrita de ello.**

La mujer tiene derecho a recibir una atención profesional específica por violencia de género cuando refiere haberla sufrido o hay indicadores de ello. Si bien la mujer puede rechazar esa intervención específica los y las profesionales no pueden obviar la posible situación de violencia. Por ello, es necesario planificar una intervención específica y coordinarla con la de los demás profesionales que intervengan. No es conforme con nuestra legislación actual una intervención que por decisión unilateral del profesional obvie la situación de violencia de género (por ejemplo, en terapias


en las que se indique a la mujer que no se va a tratar en ningún momento el pasado –la violencia pasada- sino a reestablecer un régimen de visitas del padre con los hijos, con independencia de cual haya sido el efecto de la violencia sobre los hijos/as).

 **Evitar emitir mensajes perjudiciales, de manera individualizada o en grupo.**

En ningún momento puede culpabilizarse a la mujer o menores de su situación con expresiones como *“lo que no entiendo es por qué aguantó usted tanto”, “algo malo habrá hecho usted, ¿no?”, “la culpa es suya por no haber protegido a sus hijos antes”, “si obedecieras no recibirías tortas”, “Si es puta será porque le gusta”, “Si quiere tener hijos no ocupe un puesto de trabajo”* o similares.

Tampoco es correcto quitarle importancia a la conducta del hombre que causa el abuso, con expresiones como *“lo que pasa es que está celoso, pero ese no es tema de comisaría ni de juzgado...”*, *“Un ataque de cuernos lo tiene cualquiera”, “después de todo es el padre de los niños”, “él la habrá traído engañada a un red de prostitución, pero si se queda ella es porque quiere...”*.

No puede manifestársele verbalmente o mediante gestos que no se cree lo que dice (*“eso es lo que dice usted”*). La valoración de credibilidad es competencia de especialistas en ello y, en última instancia, del Tribunal que, en su caso, dicte sentencia.

 **Evitar los mensajes erróneos.**


Existen algunos mitos sobre temas jurídicos y psicológicos que no se corresponden con la realidad, por ejemplo:

- *La prostituta no tiene derechos.*
- *Si no hay testigos la denuncia no va a servir para nada.*
- *En el matrimonio existe el deber de mantener relaciones sexuales.*
- *La mutilación del clítoris es una cuestión religiosa.*
- *Puede maltratar a la madre y ser muy buen padre.*
- *Los malos tratos no condicionan los derechos del padre para el régimen de visitas o la guarda y custodia.*
- *Una vez separada la pareja finalizan los problemas, por tanto, basta con tramitar un procedimiento civil.*

- *Lo que sufran las niñas/niños en la infancia luego no lo recuerdan.* Expresiones de ese tipo son inciertas y tienen un efecto muy negativo sobre las víctimas.

 **Utilizar un espacio con privacidad.**


Para atender a las víctimas se necesita un espacio cerrado al público y a las interrupciones de otras personas, para que puedan sentir seguridad y les resulte menos difícil explicar su situación. La recogida del relato de la víctima, y por tanto de la obtención de información amplia, dependerá en gran medida de que la mujer sienta que se encuentra en un entorno privado.

 **Ofrecer tiempo para que las víctimas se relajen y expongan los hechos.**

Para proteger y atender a la mujer, niños, niñas, es necesario conocer sus vivencias para, a partir de ahí, adoptar la forma de intervención apropiada.

La exposición de los hechos por parte de la mujer y, si su desarrollo lo permite, de los y las menores, conlleva la dedicación de varias horas de trabajo profesional, y con frecuencia serán necesarias varias entrevistas para que las víctimas expongan su situación.

Especial complejidad tienen los casos de tráfico de mujeres en los que el relato abarcará normalmente numerosos episodios de gran gravedad, incluso con formas múltiples de violencia de género, e intervención de pluralidad de agresores.

 **Ofrecer la posibilidad de que sean atendidos otros miembros de la familia.**

Con frecuencia los actos de violencia de género afectan de manera directa o indirecta a varias personas. Normalmente se ven afectados la mujer y sus hijos e hijas, que pueden ser menores o mayores de edad. Es importante atender a todas las víctimas, bien por el mismo grupo profesional, bien por distintos si corresponden a otro servicio.

## Pautas de detección

La mujer víctima de violencia de género, y muy especialmente cuando la violencia proviene de su pareja o expareja, no suele identificarse ante los y las profesionales como víctima de violencia de género.

Esto supone que con frecuencia los profesionales reciben una petición (por ejemplo, de ayuda económica) sin que de manera espontánea la mujer refiera estar sufriendo maltrato o, sin que refiera todas las conductas que esté sufriendo.

Puesto que todas las mujeres son población de riesgo de sufrir violencia de género, y la Ley Integral establece obligaciones de detección tanto en el ámbito sanitario, como social, educativo, y policial, así como intervención especializada por parte de Juzgados, Fiscalías y Colegios de Abogados, es necesario **realizar una búsqueda activa de indicadores de violencia física, psicológica y/o sexual, a través de la valoración del estado de la mujer y menores, estudio de antecedentes, coordinación con otros profesionales, y la aplicación de entrevistas semiestructuradas.**

No basta con esperar a que la mujer manifieste directamente que está sufriendo violencia de género, es necesario indagar sobre su estado (por ejemplo, sufre depresión), el de sus hijos e hijas, la problemática que refiere que puede ser asociable a situación de maltrato (por ejemplo, trastornos del sueño, hipervigilancia), los antecedentes o historial que existan, etc. Tras esta indagación, ante indicadores compatibles con posible situación de violencia, los y las profesionales deben intervenir activamente para hacer visible la situación concreta y dar la intervención específica que corresponda. Además, es importante tener en cuenta que en la mayoría de los casos la mujer desvela tan solo una parte de la violencia que sufre, siendo necesaria una labor profesional activa para poder conocer la gravedad de la problemática existente y las medidas apropiadas para el caso concreto.

Hay que destacar que las nuevas tecnologías, y especialmente el uso de internet ha traído asociadas nuevas formas de inducción y acoso hacia niñas y adolescentes (también hacia niños pero en menor medida). Cuando es un adulto el que lo hace suele utilizar estrategias a largo plazo para conseguir



sus objetivos. Con la detección precoz pueden evitarse situaciones de extrema gravedad, o evitarse la reiteración de las conductas más graves.

Por ello es necesario que las y los profesionales realicemos una búsqueda activa de indicadores de violencia y no nos detengamos ante expresiones como *“malestar debido a conflictos de pareja”* *“estado ansioso depresivo motivado por problemas familiares”*. Si la mujer utiliza esas expresiones es conveniente ahondar en los problemas hasta identificarlos detectando, si existe, la situación de violencia.



## Pautas en la recogida y documentación del relato de la mujer

Con frecuencia cuando la mujer víctima de violencia de género por fin intenta ejercer sus derechos ante el Juez o Jueza se encuentra con que no se le permite expresarse ampliamente, se le dice que su caso está limitado, que debió incorporar los hechos en una fase anterior, etc. La mujer se pregunta entonces dónde ha quedado su relato, cómo es posible que todo aquello que contó en la comisaría o a su psicóloga, o la médica de su ambulatorio, o al trabajador social, no haya llegado al Juzgado.


Lo mismo sucede cuando intenta ejercer sus derechos ante sucesivos servicios y descubre que la información que ha ido dando, y que debería servir para adecuar la atención a su caso concreto, se ha ido perdiendo en la memoria del profesional que intervino pero que no la recogió de manera completa por escrito, o no la remitió.


De la concreción y el detalle con el que se indague sobre la situación y con el que se recoja el relato de la mujer por los y las profesionales, y la rapidez con la que se documente y aporte a la mujer para su uso en los sucesivos servicios o en los Tribunales va a depender mayoritariamente que la mujer, sus hijos e hijas, obtengan protección adecuada a su caso o no. Por otro lado, no podemos olvidar que con frecuencia las mujeres víctimas de violencia de género no saben si van a denunciar o no cuando empiezan a ser atendidas, con lo que con independencia de lo que hagan en el futuro, las intervenciones deben facilitar el ejercicio de sus derechos. Además, incluso las mujeres que no denuncien, se verán beneficiadas por las **intervenciones de los y las profesionales que se desarrollen con conocimiento de su situación concreta.**

Por eso consideramos aconsejable que se sigan las siguientes pautas:


-  En los casos en los que el o la profesional no está especializado en atender a víctimas de violencia de género: Recoger de manera literal lo que la víctima manifieste y remitir a instituciones especializadas.
-  Si se trata de un servicio psicológico, y puesto que la intervención que se realice debe ser específica ante una manifestación o sospecha de violencia de género, es necesario tener en cuenta la existencia de terapia especializada en los Puntos y Centros de Atención a la Mujer.

En el caso de que el o la profesional sea especialista en violencia de género:

 **Completar el relato libre de la víctima mediante una entrevista semiestructurada en la que se le preguntan numerosas cuestiones de interés tanto para concretar el episodio o episodios referidos por la mujer como para indagar sobre si han existido otros.**

 **Describir por escrito los hechos complejos relatados por la mujer y que no son exclusivamente verbales.**


No basta con escuchar a la víctima, es necesario poner por escrito de manera efectiva lo que la misma ha referido, describiendo, en base a lo que expresa la mujer, el tono de voz del presunto delincuente, sus gestos, los desplazamientos...

 **Hacer visible el tiempo, la duración de los episodios de violencia.**

Para valorar la peligrosidad de los hechos es necesario explicitar la duración de los mismos, ya que no tiene el mismo impacto para una víctima, por ejemplo, ser perseguida o insultada durante diez minutos que durante una hora.

 **Mantener las expresiones literales.**

Las expresiones literales o aproximadas transmiten una importante información sobre la gravedad de los hechos sucedidos y sobre el “discurso” del delincuente, siendo un material imprescindible para valorar los hechos que pueden suceder en el futuro, y por tanto el peligro que corren las víctimas. Por ejemplo, no es infrecuente en los casos de homicidio o tentativa de homicidio que el delincuente previamente haya amenazado de muerte, incluso refiriendo un tipo de acción concreta (“*Le voy a prender fuego a la casa contigo dentro*”, “*te voy a quemar viva*”, “*Antes de que te quedes con la casa le prendo fuego*”) que más tarde lleva a cabo.

 **Recoger los detalles periféricos: contextualización y cronología de los malos tratos.**


Es imprescindible no desechar información que en principio no tiene relevancia con los hechos pero que sirven para situar en el tiempo y en el momento vital de la víctima el episodio de violencia. Por ejemplo,

que “*acababa de recoger a la hija mayor y, como poco antes había tenido una amenaza de aborto, se tumbó en el sofá y, cuando llegó el esposo se puso a insultarla por estar tumbada*”. La referencia a la amenaza de aborto sirve para fijar temporalmente los hechos, y la recogida de la hija mayor sirve para situar aproximadamente la hora. Si se une documentación médica sobre dicha amenaza de aborto, se habrá demostrado la ubicación temporal del episodio.


 **Visibilización de la violencia psicológica.**

Es importante no limitar la recogida del relato de la víctima a las agresiones físicas, insultos y amenazas verbales. Con nuestra legislación y jurisprudencia actual se encuentran penadas todas las conductas de violencia psicológica (persecuciones, llamadas persistentes, llamadas nocturnas, pintadas, difamación, desvelamiento de secretos, amenazas mediante gestos, prohibiciones, aislamiento, comentarios o gestos despreciativos, etc.), además de que puedan constituir otro tipo de delito.

No podemos olvidar que las mujeres en situación de prostitución son población de alto riesgo de sufrir numerosas formas de violencia de género, muchas de ellas psicológicas.



 **Hacer visible el estado de la mujer y los menores en el momento de ser atendidos, así como el impacto que en sus vidas tiene la violencia.**




Sin perjuicio de la valoración psicológica que corresponda, es necesario dejar constancia de las alteraciones que puedan sufrir en ese momento las víctimas, en la medida en la que sean notorias (miedo que se manifiesta en movimientos constantes, miradas hacia la puerta, dificultad para expresarse, llanto, expresiones de temor, etc.), así como las alteraciones en su vida. Hacer visible el impacto que la violencia causa en las víctimas tiene también relevancia para exigir a quien causa la violencia la correspondiente reparación económica.

 **Indagar sobre la existencia de otras formas de violencia (agresiones sexuales, allanamientos de morada, impago de pensiones, estafas...)**

Son especialmente graves para la mujer las consecuencias derivadas de agresiones o tentativas de agresiones sexuales en la pareja, por ese motivo nos referiremos brevemente a ese tipo de violencia. No es infrecuente que

en casos de malos tratos, tras años de relaciones sexuales consentidas, la mujer sometida a violencia física o psicológica pierda el interés en mantener dichas relaciones. A partir de ese momento suelen aparecer de manera persistente un tipo de insultos y expresiones relacionados con la sexualidad y que son indicadores de peligro de agresión sexual. Por ejemplo, *“Eres una puta, seguro que te pasas la mañana con otros tíos”*, *“La vaca o come en el pesebre o como fuera de él”*, *“Eres una lesbiana”*, *“Te voy a mear para que huelas a macho”*. Por ello es conveniente en estos casos indagar sobre si ha existido algún tipo de presión en la sexualidad.

-  **En el caso de que la intervención se inicie por posible maltrato a la mujer, indagación sobre posibles y variadas conductas de maltrato a menores, y viceversa.**
  
-  **Identificación de víctimas y agresores instrumentales.**

En este tipo de delitos, cuando la víctima está identificada por el agresor y éste tiene fácil acceso a su entorno (sobre todo en casos de malos tratos), es frecuente que exista una pluralidad de víctimas, generalmente la mujer e hijos/as, pero en ocasiones las agresiones físicas o psicológicas se dirigirán a otros familiares, amigos, o la nueva pareja de la mujer. Por eso es necesario, cuando se tiene conocimiento de que un o una menor puede estar en situación de maltrato, o de que puede estarlo una mujer, indagar si alguna otra persona de su grupo familiar o de relación lo está sufriendo también; así como mantener la atención al respecto pues las conductas de maltrato pueden alterarse e incorporar a víctimas que en principio no lo eran.
  
-  **Identificar en lo posible a las personas que han podido estar presentes en los episodios pues es algo que tiene relevancia a todos los niveles.**
  
-  **Hacer visible la violencia en el transcurso o con ocasión de los regímenes de visita.** La existencia de medidas civiles no convierte los supuestos de agresiones físicas o psicológicas a la mujer y los hijos/as en un “asunto civil”.
  
-  **Hacer visible el uso de armas, drogas, la existencia de enfermedad mental y cualquier otra circunstancia que pueda incrementar el riesgo.**

## Pautas en la documentación de la intervención profesional

Puesto que la violencia de género es una lacra social de gran complejidad que requiere el trabajo coordinado de numerosos profesionales, se necesita que cada intervención esté detalladamente documentada así como que se facilite a la mujer documentación sobre la intervención realizada para que pueda usarla ante otros profesionales o instituciones, y, en su caso, ante los Tribunales. Para ello es necesario elaborar una serie de documentos en los que se refleja el relato recogido de la mujer, la intervención profesional planificada y llevada a cabo, la valoración profesional, las recomendaciones profesionales, las remisiones efectuadas y el plan de intervención o mejora llevado a cabo.

Los informes son documentos de gran relevancia no solamente respecto del personal médico, también psicológico, de trabajo social, y de asesoramiento jurídico.

**En el ámbito médico sanitario** hay que destacar la importancia de los **partes** de lesiones físicas o psicológicas, que son los documentos a través de los cuales se deja constancia de una intervención de urgencia. Ante la sospecha de agresión física, psicológica o sexual, o la invocación de la misma por la persona atendida o la referencia de agresión por parte de la persona atendida, el parte es remitido al Juzgado de Guardia. Sin embargo, hay que destacar que la colaboración entre el área sanitaria y la administración de justicia no se limita a la remisión de los partes de lesiones, sino que abarca también la emisión de **informes**, y la entrega de **copia del historial completo**.

La emisión de informes o de copia del historial puede deberse a orden de las autoridades o a petición de la persona usuaria del servicio, y por tanto, en esos casos deben ser entregados a la misma.

**En el ámbito de la educación**, existe una documentación pautada a través de las hojas de detección y notificación establecidas en el sistema de información de maltrato infantil, sin perjuicio de realizar certificados e informes que puedan ser usados directamente por la mujer, o presentados ante Fiscalía de Menores por parte de los o las profesionales.

**En el ámbito policial** hay que destacar la importancia de las denuncias extensas y de las **diligencias complementarias**, donde es conveniente expresar cómo se muestra la víctima, la valoración de peligrosidad que se realiza, las diligencias de investigación practicadas, documentación de interés recabada, etc.


**En el ámbito de los servicios específicos a favor de la mujer** dependientes del Ayuntamiento y de la Junta de Andalucía, hay que destacar la importancia de los informes recogiendo no solamente la intervención realizada, el relato efectuado por la mujer, su estado, sintomatología (los informes psicológicos), y otras cuestiones de interés, sino incluso **recomendaciones** para presentar ante la Administración de Justicia.

## Pautas de protección médica, psicológica, jurídica, judicial, policial y de trabajo social


Es un error considerar que la protección de las víctimas de violencia de género es responsabilidad exclusiva de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y de la Administración de Justicia, pues por un lado la mayoría de las víctimas de violencia de género no denuncian y, por otro, los operadores jurídicos no tienen capacidad suficiente para abordar la problemática sin la participación del resto de profesionales.

La protección de las víctimas comienza con la no exposición al contacto de cualquier tipo con el agresor y continua con la valoración del caso y la adopción de las medidas concretas que requiera.

Por ello:

-  **Es necesario garantizar que no existirá contacto entre la víctima y el agresor, salvo excepciones en las que la misma esté debidamente informada de por qué no se puede evitar el contacto y qué mecanismos de seguridad (física y psicológica) se han establecido.**


Nuestra normativa, convenios y protocolos prohíben en los casos de malos tratos la mediación, así como la terapia en presencia del hombre que la mujer identifica como agresor. Del mismo modo, tanto a nivel judicial como policial es necesario evitar el contacto entre ellos.

-  **Es necesario valorar el estado y necesidades de la mujer, sus hijos e hijas sin obviar su relato de violencia.**

No puede llevarse a cabo la recuperación de las víctimas si no se aborda la situación que la ha llevado al estado en el que se encuentran. Hay que destacar la necesidad de hacer visible el estado de los niños y niñas, así como su pronóstico si no cesan las conductas violentas. Y no solamente por la trascendencia hacia la madre en los casos de violencia por su pareja o expareja, en los que aquella no se independizará del agresor mientras sus hijos e hijas sigan siendo dañados, sino sobre todo por la trascendencia directa hacia los y las menores. **Hay que destacar que la no indagación sobre la violencia referida por la mujer o la detectada**



**puede causar graves consecuencias.** El hecho de que se tramite un procedimiento judicial no excluye la necesidad de que se aborde la posible existencia de violencia tanto en procedimientos civiles como a nivel sanitario o social, sin que esto signifique que estas instancias puedan llegar a conclusiones propias sin tener en cuenta los indicios o pruebas que existan en el procedimiento penal.

 **Es necesario identificar los momentos y lugares de mayor peligro y, en el caso de profesionales especializados/as, facilitar pautas a las víctimas para reducir el riesgo, con apoyo, si es posible de personas cercanas a las víctimas.**

Además de la utilidad directa que tiene dicha identificación para las víctimas, puede ser aprovechada por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en sus labores de Prevención.

## Pautas en la remisión

La complejidad de estos delitos y el grave impacto sobre la vida de sus víctimas hace imprescindible que las mismas sean asistidas por diversos profesionales de distintas disciplinas e instituciones, siendo necesaria la remisión entre las instituciones y profesionales que ofrezcan asistencia a las mujeres, hijos e hijas.

Especial complejidad tienen los casos de violencia sobre mujeres inmigrantes, dada la precariedad que suelen sufrir y su dificultad para acceder a los recursos, a lo que se une, en determinados casos, una mayor tolerancia en la cultura de origen en cuanto a la violencia sobre la mujer. En la actualidad la trata y tráfico de mujeres constituye un problema de primera magnitud siendo necesario que los y las profesionales estén capacitados para la atención a estas víctimas. Hay que destacar que todas las administraciones públicas se encuentran comprometidas con la integración de las personas inmigrantes y su acceso a la protección.

Para poder llevar a cabo la remisión efectiva consideramos conveniente seguir las siguientes pautas:

- Disponer de listado de recursos especializados así como de los generales en los que se atienda con pautas específicas para la violencia de género.
- Generar documentación legible y comprensible tanto del relato efectuado por las víctimas, como de la intervención realizada, la valoración profesional del caso, y las intervenciones futuras previstas en el Plan de Intervención o Mejora.
- Utilizar de manera automática un modelo escrito de derivación, sin perjuicio de la comunicación telefónica o por otras vías.
- Informar a la mujer de los servicios a su alcance, y de los existentes para atender a sus hijos e hijas.
- Crear redes de trabajo entre profesionales de los distintos servicios o áreas.

## Pautas en la valoración de peligrosidad continuada

En los casos de violencia de género en el ámbito de la pareja, acoso sexual o laboral, explotación sexual o cualquier otra situación de violencia de género continuada la víctima suele sufrir una reiteración de conductas abusivas de distinta gravedad.

Desde el primer momento en el que una mujer refiere a un/a profesional de la salud, del derecho, trabajo social, y colaboradores con la administración de justicia, que ha sufrido una agresión **física, psicológica o sexual** por su pareja o expareja, o por algún otro hombre respecto del cual existe algún tipo de relación o dependencia (por ejemplo, laboral, educativa, etc.), es necesario valorar si la víctima se encuentra en situación de riesgo de ser agredida de nuevo, de sufrir un ataque mortal o de suicidarse, o en situación de abandono; así como si otras personas de su entorno se encuentran también en situación de riesgo.

Esta valoración no puede limitarse al momento en el que el o la profesional tiene el primer conocimiento del caso, sino que es necesario hacer una valoración continuada en el que se tengan en cuenta los nuevos hechos y la posible escalada de violencia.

Igualmente, si se tiene indicios de que un o una menor está sufriendo o ha sufrido una agresión física, psicológica (incluido el abandono) o sexual, o si la víctima o una tercera persona refieren la misma, deberá realizarse una primera valoración de peligrosidad, y una valoración continuada; ya que el peligro no tiene por qué mantenerse estable o pueden incorporarse tras la sucesiva investigación datos que cambien la valoración original.

Hay que destacar la situación de las mujeres prisioneras de redes de explotación sexual, cuyo peligro, si no se establecen medidas concretas de protección, se incrementa al intentar denunciar su situación.

Para valorar la peligrosidad consideramos útiles las siguientes pautas:

- **Tener en cuenta las conductas concretas de violencia que puedan haberse sufrido, así como la temporalidad, la cercanía temporal entre los distintos episodios, y si se encuentra la violencia en fase de escalada.**

- Tener en cuenta si la violencia ha llegado a realizarse ante menores, evidenciando el peligro respecto de ellos.
- Tener en cuenta si la violencia ha llegado a realizarse en un entorno público, o delante de otras personas, pues denota mayor desinhibición, y más peligro.
- Tener en cuenta la existencia de enfermedad mental en el agresor, o sospecha de ella, así como el consumo de drogas, o cualquier otra circunstancia que pueda incrementar el riesgo.
- Tener en cuenta si se refieren agresiones sexuales, físicas o amenazas directas o indirectas de muerte o daño grave.
- Tener en cuenta si el agresor dispone de armas o hace alarde de ello.
- Tener en cuenta cualquier circunstancia de las víctimas que dificulten su protección o que las hagan más vulnerables al agresor.
- Tener en cuenta el riesgo de suicidio de las víctimas, o de conductas de renuncia a sus derechos con exposición a situaciones de especial peligro (como el regreso con el agresor).
- Establecer intervenciones programadas y periódicas para hacer valoraciones de peligrosidad sucesivas pues el riesgo no se mantiene estable, pudiendo abarcar, además, con el tiempo a más víctimas; sin perjuicio de las que se realicen por motivos de urgencia.

## **Pautas para la elaboración del plan de intervención o mejora, y del plan de protección**

Con Plan de Mejora o Intervención nos referimos al plan pautado que la mujer víctima de violencia de género precisa que se le realice respecto de cada intervención profesional. Al ser numerosos los servicios existentes y los y las profesionales que intervienen, es necesario concretar la intervención de cada profesional, que queden establecidos los objetivos específicos inmediatos, a corto y medio plazo, y los objetivos finales. El Plan abarca tanto objetivos a realizar por el o la profesional, como por la propia mujer, para la cual resulta clarificador el establecimiento de prioridades con ayuda profesional. Es importante incluir la previsión temporal de objetivos prácticos que pueden parecer elementales (como la obtención de documentación por parte de la mujer) pero que sin unas pautas concretas pueden quedar sin cumplirse.

Se ofrecen las siguientes pautas en la elaboración del Plan de Mejora o intervención:

- **Especificar las circunstancias propias del caso y cómo se tienen en cuenta las mismas en el diseño de la intervención.**
- **Abordar las intervenciones de colaboración con instituciones o profesionales.**
- **Concretar los objetivos, detallando en cada momento los que son inmediatos o a corto plazo, además de refiriendo los de medio plazo y finales; especificando las labores que quedan bajo la responsabilidad de la mujer o de terceras personas.**
- **Concretar las peticiones de la mujer y su postura ante el plan que se le propone.**
- **Concretar las adecuaciones del Plan ante la postura o reacción de las víctimas, o ante nuevas circunstancias**
- **Valorar el resultado de la intervención.**
- **Hacer sucesivas concreciones del Plan de Intervención.**

Dentro de la planificación de mejoras concretas para las víctimas está el aspecto de la protección, que por ser tan relevante en sí misma, precisa normalmente del diseño de varias pautas coordinadas, a lo que llamaremos Plan de Protección.

Puesto que la protección de las víctimas no depende exclusivamente de la Administración de Justicia o de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, la intervención de profesionales que atienden a las víctimas como psicólogos/as, médicas/os, abogados/as, trabajadores/as sociales, entre otros, es de vital importancia también en este aspecto.

Así:

- Es necesario detectar los momentos, lugares o situaciones de especial peligro.
- Es necesario detectar las conductas o situaciones que más dañan a las víctimas
- Es necesario indagar sobre el apoyo personal y social de la víctima
- Es necesario plantear a la víctima estrategias de protección personal.
- Es necesario promover y colaborar en la obtención, además, de protección a nivel jurídico.

En la actualidad se encuentran pendientes de elaboración los planes de colaboración y planes de seguridad personal, previstos por la Ley de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género.

Los Planes Personales de Mejora y de Protección, desarrollados por distintos profesionales, deben abarcar cada uno de ellos los aspectos propios de su competencia, y en su conjunto deben responder a los objetivos de protección y recuperación integral de las víctimas.

## Pautas en la organización de servicios

Normalmente los servicios públicos o privados que intervienen en la atención a mujeres víctimas de violencia de género están integrados por varias o numerosas personas, sin que la mujer sea atendida en todo momento por profesionales especializados/as en la intervención con víctimas de violencia de género. Por ello es muy importante identificar el itinerario de las víctimas dentro de cada servicio y garantizar que todas las personas en contacto con las víctimas tengan los **conocimientos básicos imprescindibles** para tratar adecuadamente a la mujer, sus hijos e hijas, y evitar la segunda victimización.

Además, para no causar pérdida de tiempo y energía a las víctimas, ni frustraciones a las y los profesionales, es necesario que se establezca un itinerario claro y rápido, con posibilidades de un itinerario especialmente sencillo e inmediato para los casos que se consideren de urgencia.

Por último y a nivel general podemos decir que la normativa específica en esta materia conlleva un cambio en la organización de los servicios y labor profesional para cumplir los objetivos propios de la intervención con víctimas de violencia de género. Los cambios legislativos no se han limitado al área jurídica y es necesario revisar las actuaciones profesionales y el diseño de los servicios, con objeto de adecuarlos a nuestra normativa, y evitar intervenciones que vulneren la misma.

## Pautas de evaluación de la intervención profesional y propuestas de mejora en los servicios

Eliminar la violencia de género y crear una sociedad basada en un pacto social igualitario entre los géneros es un reto al que nos enfrentamos cada día las personas que respetamos los derechos de las mujeres como parte de los derechos humanos. Aún no existen soluciones infalibles ante este gravísimo problema con lo que es necesario evaluar nuestro propio esfuerzo y su resultado con objeto de aprender de los errores y difundir los aciertos.

En este sentido, consideramos muy útil el análisis periódico de los objetivos, generales y concretos, de intervención planteados en cada caso, así como de los resultados obtenidos para hacer las modificaciones necesarias. La evaluación es conveniente que aborde el grado de recuperación a nivel social y económico, de la salud (física y psicológica), y del ejercicio de los derechos de las víctimas, analizando las **mejoras** concretas que se han obtenido gracias a la intervención profesional, así como las mejoras que se esperaba conseguir y que no llegaron a hacerse efectivas, o no lo fueron al principio.

Por otra parte, con frecuencia las personas que intervienen profesionalmente atendiendo a mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas, sienten impotencia y frustración, ante dificultades que detectan claramente y que impiden la recuperación de las víctimas. La información de esos o esas profesionales es muy relevante pues parten del conocimiento de la realidad con la que se encuentran las mujeres.

Para que esa información no se pierda y pueda servir en la realización de mejoras efectivas es necesario que los y las profesionales vuelquen sus opiniones, los problemas detectados y las soluciones que consideren posibles a sus superiores o a otras instancias con responsabilidad en la materia.

En este sentido, nos parece acertado incluir como una de las labores profesionales la propuesta periódica dentro de su estructura organizativa, de mejoras concretas en los servicios de los que se forme parte o de otros cuya intervención sea relevante, o al menos la identificación de situaciones problemáticas u obstáculos. Sin perjuicio, claro está, de que ante un funcionamiento deficitario



del servicio, se comunique de manera inmediata su existencia para resolver el mismo.

La intervención ante la violencia de género requiere la búsqueda constante de soluciones y de mejoras, y en esa búsqueda no sobra la opinión de ningún, ninguna, profesional.



VIOLEN

CIA DE

**anexos**

GÉNERO



## Referencias Normativas

- Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) (1979).
- Declaración de Viena sobre la Eliminación de Violencia contra la Mujer (1993).
- Declaración y plataforma de acción adoptadas en la IV Conferencia sobre la Mujer de Beijing (1995).
- Resolución del Parlamento Europeo de 11 de junio de 1986 sobre agresiones a la Mujer.
- Resolución del Parlamento Europeo de 16 de septiembre de 1997 sobre una Campaña Europea de Tolerancia Cero ante la violencia contra las Mujeres.
- Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea, modificado por Acta de 23 de septiembre de 2003.
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000).
- Decisión número 803/2004/CE del Parlamento Europeo (2004).
- Constitución Española (1978).
- Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros.
- Ley 13/2007, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género en Andalucía.
- Convenio Europeo contra la Trata de Seres Humanos, 2005.
- Convención de la ONU contra la delincuencia organizada transnacional (Convención de Palermo), 2000.
- Protocolo de Palermo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, 2000.



## BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO GARCÍA, E.  
*El principio de Igualdad del art. 14 de la Constitución Española.*  
RAP, núms. 100-102. 1983.
- ALONSO-QUECTY.  
*Psicología Forense Experimental.*  
Promolibro. 1993.
- ALONSO RIMO, ALBERTO.  
"Medidas de protección de los intereses de las víctimas" en *Estudios de Victimología, Actas del I Congreso Español de Victimología*, Tirant lo Blanch, Valencia. 2005.
- ACORN, A.  
*Compulsory Compassion: a critique of Restorative Justice.*  
Vancouver 2004.
- CORSI, J.  
*Violencia familiar: Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social.*  
Buenos Aires, Paidós. 1994.
- CORSI, J.  
*Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y a los modelos de intervención.*  
Buenos Aires, Paidós. 1995.
- DOMINGO, TERESA.  
*Ni más ni menos sino iguales.*  
1994.
- DUBY, GEORGES & PERROT, MICHELLE.  
*Historia de las mujeres.*  
Taurus. 1933.
- DURÁN, M<sup>a</sup> ÁNGELES.  
*Conciliación entre la vida familiar y política.*  
1999.
- GUARDIOLA LAGO, M<sup>a</sup> JESÚS.  
*Tráfico de personas en el derecho penal español.*  
Editorial Aranzadi. 2007.
- HERRERA MORENO, MYRIAM.  
"La hora de la víctima".  
*Compendio de Victimología*,  
Publicaciones del Instituto de Criminología de la Universidad Complutense.  
Edersa, Madrid. 1996.
- KART A. SAIKEU,  
*Intervención en Crisis. Manual para práctica e investigación.*  
Manual Moderno. 2005.
- LAURRAURI, E.  
"Tendencias actuales de la Justicia restauradora",  
en *Serta in memoriam Alexandra Baratta.*  
Salamanca. 2004.
- LÓPEZ, F.  
*Abusos Sexuales a Menores: lo que recuerdan de mayores.*  
Ministerio de Asuntos Sociales.  
1994.

LORENTE ACOSTA, M. y LORENTE ACOSTA, J.A.  
*Agresión a la Mujer: Maltrato, Violación y Acoso.*  
Granada. Editorial Comares. 1998.

MAQUIEIRA, V. y SÁNCHEZ, C.  
*Violencia y sociedad patriarcal.*  
Editorial Pablo Iglesias, Madrid. 1990.

MARTÍNEZ ROIG, A. y DE PAÚL OCHOTORENA, J.  
*Maltrato y Abandono en la Infancia.*  
Ediciones Martínez Roca. Barcelona. 2000.

MARTÍNEZ, CÁNDIDA; PASTOR, REINA; DE LA  
PASCUAL, MARÍA JOSÉ y TAVERA, SUSANA.  
*Mujeres en la Historia de España.*  
Planeta. 2005.

RAVAZZOLA, M<sup>a</sup> CRISTINA.  
*Historias Infames: Los malos tratos en las relaciones.*  
Paidós, Terapia Familiar. 2004.

RODRÍGUEZ ZUÑIGA, L.  
*Las Mujeres Españolas; Lo privado y lo público.*  
Centro de Investigaciones Sociológicas.  
Madrid. 1991.

RUBIO MARTÍN, RUTH.  
*Mujer e Igualdad: la norma y su aplicación  
(Aspectos constitucionales, penales y civiles).*  
Instituto Andaluz de la Mujer,  
Consejería de la Presidencia. 1999.

SANMARTÍN, J., SANTOS DE LOS, T.F.,  
CAPEL, J.L. y MOLINA, A.  
*Violencia contra la mujer (situación actual mundial).*  
Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.  
Valencia. 2000.

VIANO, EMILIO.  
*La vida diaria y la victimización.*  
Editorial Universitaria Integral. Córdoba. 2004.

VILLAVICENCIO, P. y SEVASTIÁN, J.  
*Violencia doméstica: su impacto en la salud física y  
mental de las mujeres.*  
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales,  
Instituto de la Mujer. Madrid. 1999.







**NOSDO**  
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA  
Mujer

VIOLEN

CIA DE

NO8DO  
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA  
Mujer

GÉNERO

