



Protocolo para la detección de
**Mujeres Víctimas de
Violencia de Género**

Servicio Andaluz de Teleasistencia

Protocolo para la detección de
**Mujeres Víctimas de
Violencia de Género**

Servicio Andaluz de Teleasistencia

TÍTULO: PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.
SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA.

Edita: Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación

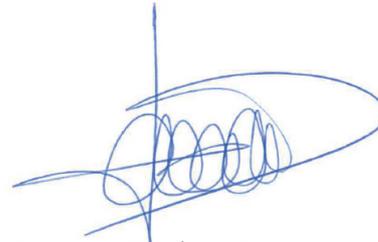
Junta de Andalucía

Depósito Legal: SE 160-2021

Desde el compromiso institucional de adoptar las medidas necesarias para la erradicación de la violencia de género, mediante actuaciones de prevención y de protección integral a las víctimas, así como de sensibilización, formación, detección, atención y recuperación, se firma el presente Protocolo para la detección de Mujeres Víctimas de Violencia de Género entre la población atendida en el Servicio Andaluz de Teleasistencia, que ha sido elaborado en colaboración entre la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) y el Instituto Andaluz de la Mujer (IAM), promoviendo así la cooperación y coordinación interinstitucional que permitan dar una respuesta integral a las víctimas de violencia de género.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several horizontal strokes and a vertical line crossing them.

Fdo.: Víctor M. Bellido Jiménez
Director Gerente de la Agencia de Servicios Sociales
y Dependencia de Andalucía

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, circular, scribbled shape with a vertical line extending upwards from the center.

Fdo.: Laura Fernández Rubio
Directora del Instituto Andaluz de la Mujer



Índice

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1. JUSTIFICACIÓN	17
CAPÍTULO 2. CONOCER MÁS SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....	21
CAPÍTULO 3. VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO ENTRE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SAT	53
CAPÍTULO 4. DESGASTE PROFESIONAL	85
CAPÍTULO 5. RECURSOS	91
ANEXOS	97
BIBLIOGRAFÍA.....	103



Introducción







La violencia hacia las mujeres es una realidad antigua que, de una u otra forma, sigue afectando a todas las mujeres del mundo, porque tiene su razón de ser en la discriminación y subordinación social de las mujeres frente a los hombres. Invisible durante mucho tiempo, ha llegado hasta nuestros días legitimada y normalizada socialmente por habitual y frecuente.

La violencia de género es aquella ejercida por los hombres hacia las mujeres. Es un grave problema social. Tiene que ver con los valores que existen en nuestra sociedad, su erradicación y eliminación requiere esencialmente de cambios sociales y culturales.

En el año 2004, se aprobó en España la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Y en el 2007 se aprobó en Andalucía la Ley 13/2007 que prevenía y protegía contra la violencia de género. Dicha ley fue modificada en el año 2018 para adaptarla al contexto actual e introducir reformas que permitieran profundizar en políticas de igualdad y erradicar la violencia de género desde un enfoque feminista, transversal e interseccional.

“Violencia contra las mujeres es 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 las mujeres, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se produce en la vida pública o privada.”¹

1. Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas 48/104 del 20 de diciembre de 1993

Definición

LA LEY ANDALUZA DEFINE LA VIOLENCIA DE GÉNERO COMO aquella que, como consecuencia de una cultura machista y como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, **se ejerce sobre estas por el hecho de serlo** y que se extiende como forma de violencia vicaria sobre las víctimas que se contemplan en la presente Ley.

También introduce avances en el concepto de víctima de violencia de género, indicando que se considerarán víctimas de violencia de género y tendrán reconocidos los derechos de esta norma sin necesidad de interposición de denuncia, tanto si se trata de violencia física, violencia psicológica, violencia sexual o violencia económica:

Será víctima de violencia de género:

- **La mujer que, por el hecho de serlo,** sin distinción de edad, orientación o identidad sexual, origen, etnia, religión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, **sufra un daño o perjuicio sobre su persona.** A estos efectos, el término “mujer” incluye a las menores de edad que puedan sufrir violencia de género.
- Las **hijas e hijos** que sufran la violencia a la que está sometida su madre.
- Las **personas** menores de edad, las personas mayores, las personas con discapacidad o en situación de dependencia, que estén **sujetas a la tutela o guarda y custodia de la mujer víctima de violencia de género y que convivan en el entorno violento.**
- Las **madres cuyos hijos e hijas hayan sido asesinados.**

El Servicio Andaluz de Teleasistencia



EL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA (SAT) es un **servicio** de la Junta de Andalucía, **de atención social continuada y personalizada**, orientado a personas que estando en sus hogares, requieran algún tipo de ayuda o seguimiento durante las **24 horas del día todos los días del año**, cuyo fin es el de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, favoreciendo una mayor autonomía e independencia así como la permanencia e integración en su entorno familiar y social.

Previene y da respuesta inmediata ante situaciones de soledad y aislamiento social, de emergencia o inseguridad.

Presta apoyo a las **personas mayores**, a las **personas con discapacidad** y a **personas en situación de dependencia**, así como a sus cuidadores y cuidadoras.

Fomenta la autonomía personal y la permanencia de las personas en su entorno, ayudando a solventar la necesidad de compañía, tranquilidad y seguridad de las mismas. Además las personas usuarias otorgan una alta satisfacción con el mismo (superior al 9,5 sobre 10).

Teleasistencia Avanzada

El acuerdo de 19 de octubre de 2017 del Consejo Territorial determina el contenido de la **Teleasistencia avanzada** y la define como **aquella que incluye además** de los servicios de Teleasistencia básica que la persona usuaria precise, **apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos**, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada.

De entre los protocolos que describe como necesario para una atención integral cita, un

protocolo para la prevención del maltrato.

Desde el Servicio Andaluz de Teleasistencia también se gestionan otros teléfonos de atención social que sirven de instrumento para denunciar maltrato a la infancia y adolescencia, a las personas mayores y teléfonos de información en materia de discapacidad que permiten un contacto con otros colectivos más vulnerables.

Instituto Andaluz de la Mujer

El Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) es el órgano encargado de ejercer, entre otras competencias, la dirección y administración del servicio integral de atención y acogida a víctimas de violencia de género, en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Dispone de una amplia red de recursos que incluyen:

- Centros Provinciales de la Mujer.
- Centros Municipales de Información a la Mujer.
- Teléfono de Información a la mujer: 900 200 999. También online: 900200999.iam@juntadeandalucia.es
- Asesoramiento jurídico online y a través del Teléfono de Información a la Mujer (900 200 999)
- Otros recursos como centros de emergencias, casas de acogidas y pisos tutelados.

El Instituto Andaluz de la Mujer ha elaborado un **Plan de Atención Específico para abordar la Violencia de Género contra las Mujeres Mayores**. Tiene como objetivo establecer mejoras en las pautas de actuación para la prevención, detección, atención, coordinación y protección como colectivo especialmente vulnerable.

Está dirigido a aquellas mujeres mayores de 65 años, víctimas de violencia de género, que se encuentren en el territorio andaluz, con independencia de su vecindad civil, nacionalidad, o situación administrativa o personal.

Entre otras actuaciones cabe destacar como medida de protección y apoyo a la víctima el diseño de un **Plan Integral personal de carácter social**, que se elaborará de forma coordinada por los servicios esenciales en la materia. Tendrá un enfoque multidisciplinar que dará una respuesta individual a cada víctima de violencia de género, integrando medidas de protección social adecuadas a su situación personal y necesidades.

Las medidas legislativas que se están impulsado para luchar contra la violencia de género, desde las distintas leyes orgánicas y autonómicas, así como los pactos firmados, **abogan por actuaciones de prevención y atención integral, así como de detección**. También se enfatiza la necesidad de un trabajo conjunto desde todos los sectores implicados desde la cooperación, la coordinación interinstitucional y el trabajo en red, facilitando la interconexión de los sistemas de atención, protección y seguridad. Prestando especial atención a los grupos de mujeres más vulnerables (mayores, menores, mujeres con discapacidad, en situación de dependencia, mujeres en entornos rurales, migrantes).

Para ello se describe como necesaria la formación en igualdad de género así como en violencia de género de profesionales de sistemas públicos de promoción y protección social.

Fruto de esa necesidad de coordinación interinstitucional para promover la detección y atención integral de víctimas de violencia de género, se elabora el presente protocolo en colaboración entre la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) y el Instituto Andaluz de la Mujer (IAM).

Este protocolo pretende facilitar instrumentos al personal de atención directa del Servicio Andaluz de Teleasistencia, que ayuden en la detección de víctimas de violencia de género entre la población atendida, así como acercar la red de recursos que dispone el IAM a las víctimas de violencia de género y por último permitir el acompañamiento a las víctimas durante el proceso de recuperación personal.



capítulo 1

Justificación



El Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT) cuenta con 237.830² personas usuarias de las que cerca del 80% son mujeres (190.264 mujeres y 47.566 hombres), pero son más de 292.373³ las que disfrutan de las prestaciones del SAT teniendo en cuenta a sus convivientes de más de 65 años y a quienes ejercen los cuidados no profesionales de las personas en situación de dependencia.

El perfil de la persona usuaria del SAT es mujer (8 de cada 10 titulares) y en el 69% de los casos tiene más de 80 años.

El Instituto Nacional de Estadística, en su informe publicado en mayo de 2020 recoge que en España, durante el 2019 se registraron 31.911 mujeres víctimas de violencia de género sobre las que se habían dictado medidas cautelares u órdenes de protección. Del total de estas mujeres 514 tenían 65 años o más edad.

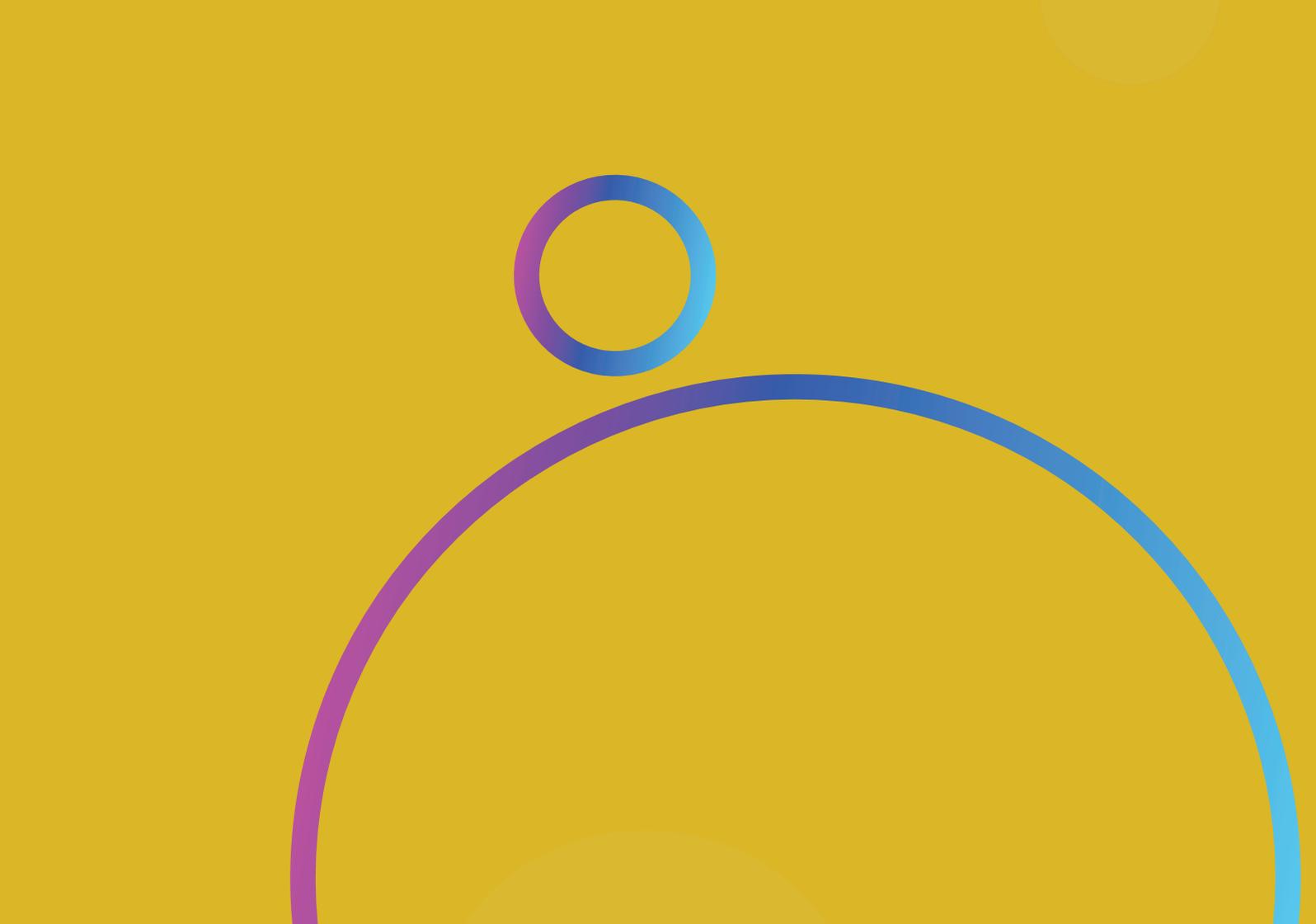
Las mujeres de 65 o más años han ocultado la violencia vivida en la pareja en mayor medida que las mujeres de menor edad⁴.

Las particulares características del SAT, servicio de atención directa a un amplio colectivo de mujeres permite poder tener un contacto cercano y valorar, en su caso, alertar sobre los niveles de riesgo potencial de violencia de género.

2. Datos a 31 de diciembre de 2020.

3. Datos a 31 de diciembre de 2020. El sistema de información no permite desagregar el dato de personas beneficiarias por sexo.

4. Según el Plan de Atención Específico: Violencia de Género contra las Mujeres Mayores. (2020) Instituto Andaluz de la Mujer.



capítulo 2.

Conocer más sobre la violencia de género



La violencia de género causa deterioro de los vínculos socioafectivos y aislamiento, sentimientos de **inseguridad e incapacidad y pérdida de la autoestima**, por lo que las mujeres necesitan ...

- **Crear nuevos lazos y redes de apoyo.**
- **Integrarse en actividades sociales.**
- **Aprender nuevas formas de autocuidado.**
- **Desarrollar capacidades personales.**
- **Tomar conciencia de que lo que sufren no es un problema individual sino social y elaborar nuevos proyectos de vida.**

2.1. Ciclo de la violencia de género

El Ciclo de la Violencia, descrito por Leonor Walker, permite entender e identificar las situaciones en las que se producen los malos tratos y cómo se mantienen en el tiempo.

Las fases del Ciclo de la Violencia son:

- **Fase de TENSIÓN:** desde el inicio de la relación existe una acumulación de tensión ya que la mujer no se ajusta a las expectativas sexistas que, de forma explícita, el agresor tiene sobre ella y sobre la relación.
- **Fase de EXPLOSIÓN DE VIOLENCIA O AGRESIÓN:** uso de mecanismos correctivos por parte del agresor para que la mujer se comporte según sus expectativas sexistas. Estos mecanismos correctivos pueden incluir ridiculizarla, abandonarla en situaciones o lugares que se pueden considerar peligrosos, romper o golpear objetos, insultarle, gritarle, golpearle...
- **Fase de “FALSO” ARREPENTIMIENTO O LUNA DE MIEL:** cuando el agresor cree que ella puede romper la relación se justifica, excusando su comportamiento en cuestiones externas (problemas familiares, estrés, actitudes o comportamientos de otros...) o en comportamientos de ella (responsabilizándola de llevarlo al límite). Puede perderle perdón mostrando un falso arrepentimiento (ya que sus expectativas sexistas no las ha modificado) e incluso llegar a comprometerse con un cambio si ella le da una oportunidad.
- Todas estas fases se repetirán, cada vez con más frecuencia, hasta quedarse reducidas a una sola: **LA DE EXPLOSIÓN O AGRESIÓN.**

@lola.vendetta

CÍCLO DE LA VIOLENCIA MACHISTA

El ciclo se desarrolla en tres fases y, aunque no siempre se pase por todas, esta ciclicidad resuena en todas las personas que lo sufren.

**1ª FASE:
ACUMULACIÓN
DE TENSIÓN**

Este ciclo puede empezar simplemente con bromas denigrantes y repetitivas hasta el control de la vida del otro. Este ciclo se repite a lo largo de la relación con ciclos cada vez más cortos, hasta desaparecer la etapa de la Luna de Miel.

**3ª FASE:
LA LUNA
DE MIEL**



**2ª FASE:
EXPLOSIÓN
DE VIOLENCIA**

IDENTIFICAR LA VIOLENCIA MACHISTA ES IMPRESCINDIBLE
PARA SU ABORDAJE **INFÓRMATE Y PÍDE AYUDA**

Autora: Raquel Riba Rossy, es una dibujante e ilustradora española. Creadora del famoso personaje de cómic "Lola Vendetta", que encarna la crítica social a la invisibilidad de las mujeres.



El daño que ocasiona en la mujer la violencia psicológica es que la destruye como persona.

Es una violencia que al ser ejercida por alguien conocido, con quien se tiene o se ha tenido un vínculo afectivo, daña muchas áreas y llega a destrozar a la persona, despersonalizarla.

Son años de daño en manos de la persona que quieres. La víctima se hace sumisa como un mecanismo de supervivencia. Es lo que busca el maltratador.

Cuando la mujer no es sumisa, la violencia es mucho peor.

2.2. Tipos de violencia

Cualquier acto de violencia basada en el género que implique o pueda implicar para las mujeres perjuicios o sufrimientos de naturaleza física, psicológica, sexual o económica. Comprende, asimismo, las amenazas de realizar dichos actos, la coerción o las privaciones arbitrarias de su libertad, tanto si se producen en su vida pública como privada

Violencia psicológica	Incluye conductas, verbales o no verbales, que produzca en la mujer desvalorización o sufrimiento, a través de amenazas, humillaciones o vejaciones, exigencia de obediencia o sumisión, coerción, insultos, aislamiento, culpabilización o limitaciones de su ámbito de libertad, así como las ejercidas en su entorno familiar, laboral o personal como forma de agresión a la mujer.
Violencia física	Cualquier acto no accidental que implique el uso deliberado de la fuerza del hombre contra el cuerpo de la mujer, así como los ejercidos en su entorno familiar o personal como forma de agresión a ésta con resultado o riesgo de producir lesión física o daño.
Violencia sexual	Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido por la mujer , abarcando la imposición del mismo mediante fuerza, intimidación o sumisión química, así como el abuso sexual, con independencia de la relación que el agresor guarde con la víctima.
Violencia económica	Incluye la privación intencionada y no justificada legalmente de recursos, incluidos los patrimoniales, para el bienestar físico o psicológico de la víctima, de sus hijos o hijas o de las personas de ella dependientes, o la discriminación en la disposición de los recursos que le correspondan legalmente o el imposibilitar el acceso de la mujer al mercado laboral con el fin de generar dependencia económica

2.3. Proceso de sumisión

Hay un modelo social. El maltratador siempre busca el dominio. Al principio con conductas leves, no son violentas.

Empieza con el aislamiento de sus amistades, provoca enfrentamientos con la familia, utiliza los celos. Esa es la puerta de entrada. A partir de ahí va con mecanismos de control, hace que ella ceda permanentemente, ella ya sabe que no le puede hablar de dinero porque se enfada, que si hace tal cosa habrá una pelea. Va destruyendo su autoestima con la desvalorización y, a partir de ahí, vienen los insultos, amenazas y el abuso emocional.

El problema es que cuando una mujer se da cuenta que le están haciendo daño ya está dañada. Y entonces es muy difícil que sea capaz de salir.

Las situaciones de convivencia prolongadas con el agresor suelen llevar a la cronificación y normalización de la violencia de género.

Estas mujeres han podido sufrir maltrato durante muchos años y no haber sido conscientes de ello, pudiendo haber desarrollado diferentes sentimientos de indefensión, incapacidad e impotencia que les impide plantearse alternativas a su situación.

VIOLENCIA

RULETA DEL DOMINIO Y EL CONTROL



Autora: Mariángeles Álvarez García.



Entre 2003 y 2019 oficialmente se han contabilizado 202 mujeres asesinadas por Violencia de Género en Andalucía, y una media de 29.000 denuncias anuales interpuestas.

2.4. Algunos mitos sobre la violencia de género

Los mitos sobre la violencia de género son creencias sobre el problema ampliamente sostenidas y que generalmente son falsas, pero sirven para justificar, minimizar o negar la violencia de género. A continuación, se trata de desmitificar algunas de las creencias erróneas más extendidas sobre la violencia de género.



La exposición a la violencia de género durante la infancia, puede asociarse a violencia contra la mujer en la vida adulta. No necesariamente.

Más de la mitad de los hombres que sufrieron esta exposición en su familia de origen nunca se comportaron violentamente con sus propias parejas



El comportamiento violento se debe al consumo de alcohol y otras sustancias. Muchas personas abusan del alcohol sin que por ello manifiesten un comportamiento violento y muchas agresiones ocurren en ausencia de alcohol. Sin embargo, sí parece que el consumo de alcohol aumenta la frecuencia y la gravedad de la conducta violenta.



Existen muchas denuncias por violencia de género falsas. Según Memoria de la Fiscalía General del Estado del año 2018, el porcentaje de denuncias falsas desde 2009 a 2018 en relación al número de denuncias interpuestas supone apenas un 0.0069%. Contra este mito, la realidad más frecuente es que los casos que llegan a la justicia están plenamente justificados y que la denuncia no es ni tan siquiera la primera opción para muchas mujeres que experimentan violencia de género.



Las mujeres continúan en una relación de maltrato porque quieren. La mayoría de las mujeres maltratadas no son víctimas pasivas, sino que, por el contrario, suelen adoptar estrategias para garantizar su seguridad y la de sus hijos e hijas en base a una valoración previa del riesgo o del peligro que su situación conlleva. Las opciones disponibles para una mujer están condicionadas por factores como la actitud de la sociedad ante la violencia, los recursos disponibles para las mujeres maltratadas y el acceso a recursos financieros y apoyo social.

2.5. Indicadores de sospecha

Para detectar posibles casos de violencia de género, de forma habitual se aplica un cuestionario que describe situaciones que ayudan a identificar si se ha experimentado maltrato en la relación de pareja en el último año y la frecuencia de ese maltrato. NO ES UN EXAMEN, POR LO QUE NO HAY RESPUESTAS BUENAS O MALAS.

1-NUNCA 2- RARA VEZ 3- ALGUNAS VECES 4- FRECUENTAMENTE 5- MUY FRECUENTEMENTE

1. MI PAREJA ME HACE SENTIR INFERIOR (POR EJEMPLO ME DICE QUE NO VALGO PARA NADA O QUE NO HAGO NADA BIEN)
2. MI PAREJA ME EXIGE OBEDIENCIA ANTE CAPRICHOS.
3. MI PAREJA SE ENFADA Y SE PONE INTRATABLE CUANDO LE DIGO QUE ESTÁ BEBIENDO DEMASIADO.
4. MI PAREJA ME HACE REALIZAR ACTOS SEXUALES QUE NO ME GUSTAN O CON LOS QUE NO DISFRUTO.
5. A MI PAREJA LE MOLESTA MUCHO QUE LA CENA, LAS TAREAS DE LA CASA O LA COLADA NO ESTÉN HECHAS PARA CUANDO ÉL PIENSA QUE DEBERÍAN ESTARLO.
6. MI PAREJA TIENE CELOS Y SOSPECHAS DE MIS AMIGOS U OTRAS PERSONAS CERCANAS (POR EJEMPLO VECINOS O COMPAÑEROS DE TRABAJO).
7. MI PAREJA ME DA PUÑETAZOS.
8. MI PAREJA ME DICE QUE SOY FEA Y POCO ATRACTIVA.
9. MI PAREJA ME DICE QUE NO PODRÍA ARREGLÁRMELAS O CUIDAR DE MÍ MISMA SIN ÉL.

10. MI PAREJA ACTÚA COMO SI YO FUERA SU CRIADA PERSONAL.
11. MI PAREJA ME INSULTA O ME AVERGÜENZA DELANTE DE LOS DEMÁS.
12. MI PAREJA SE ENFADA MUCHO SI NO ESTOY DE ACUERDO CON ÉL.
13. MI PAREJA ME AMENAZA CON UN OBJETO O ARMA (POR EJEMPLO UN CUCHILLO).
14. MI PAREJA ES TACAÑA A LA HORA DE DARME DINERO PARA LOS ASUNTOS DE LA CASA.
15. MI PAREJA CONTROLA LO QUE GASTO YA MENUDO SE QUEJA DE QUE GASTO DEMASIADO (POR EJEMPLO EN ROPA, TELÉFONO, ETC)
16. MI PAREJA NO ME VALORA INTELECTUALMENTE (POR EJEMPLO ME DICE QUE NO SÉ NADA, QUE ME CALLE, QUE SOY TONTA, ETC,)
17. MI PAREJA EXIGE QUE ME QUEDE EN CASA CUIDANDO DE LOS NIÑOS.
18. MI PAREJA ME PEGA TAN FUERTE QUE DEBO BUSCAR ASISTENCIA MÉDICA.
19. MI PAREJA CREE QUE NO DEBERÍA TRABAJAR O ESTUDIAR.
20. MI PAREJA NO ES UNA PERSONA AMABLE.
21. MI PAREJA NO QUIERE QUE ME RELACIONE CON MIS AMIGAS U OTRAS PERSONAS CERCANAS (POR EJEMPLO MI FAMILIA, VECINAS Y VECINOS, COMPAÑEROS Y COMPAÑERAS DE TRABAJO)
22. MI PAREJA EXIGE QUE TENGAMOS RELACIONES SEXUALES SIN TENER EN CUENTA SI YO QUIERO O NO.
23. MI PAREJA ME CHILLA Y ME GRITA POR CUALQUIER MOTIVO.
24. MI PAREJA ME DA BOFETADAS EN LA CARA Y LA CABEZA.

- 25. MI PAREJA SE PONE AGRESIVA CONMIGO CUANDO BEBE.
- 26. MI PAREJA ES UN MANDÓN Y ME DA ÓRDENES CONSTANTEMENTE.
- 27. MI PAREJA NO RESPETA MIS SENTIMIENTOS, DECISIONES Y OPINIONES.
- 28. MI PAREJA ME ASUSTA Y ME DA MIEDO.
- 29. MI PAREJA ME TRATA COMO SI FUERA IDIOTA.
- 30. MI PAREJA ACTÚA COMO SI QUISIERA MATARME.

MALTRATO FÍSICO: 4,7,13,18,22,24,25,30

MALTRATO NO FÍSICO: 1,2,3,5,6,8,9,10,11,12,14,15,16,17,19,20,21,23,26,27,28,29

VERSIÓN ESPAÑOLA DEL INDEX OF SPOUSE ABUSE

2.6. Consecuencias de la violencia de género

La violencia de género causa deterioro de los vínculos socioafectivos y aislamiento, sentimientos de inseguridad e incapacidad y pérdida de la autoestima, por lo que las mujeres necesitan crear nuevos lazos y redes de apoyo, integrarse en actividades sociales, aprender nuevas formas de autocuidado, desarrollar capacidades personales, tomar conciencia de que lo que sufren no es un problema individual sino social y elaborar nuevos proyectos de vida.

2.6.1. Sobre la salud de las mujeres

Las consecuencias de la violencia contra las mujeres son muy amplias e influyen en todos los aspectos de sus vidas, su salud y la de sus hijos e hijas y se extienden, además, al conjunto de la sociedad.

Toda forma de violencia tiene un impacto en la salud

La violencia contra la mujer en la pareja tiene un mayor impacto en su salud que otras formas de violencia. Esta violencia puede tener dimensiones físicas, sexuales o psicológicas, puede prolongarse durante años y puede aumentar en intensidad con el tiempo.



Salud mental

Las patologías más frecuentes son:

- **Trastorno por estrés postraumático** (TEP): Aparece cuando las personas son sometidas a una situación de estrés en la que se sienten sobrepasadas y sin salida o con amenaza de muerte.
- **Trastornos depresivos:** Las mujeres sufren el doble de depresión que los hombres y la violencia de género puede ayudar a explicar esta diferencia.
 - La depresión es generalmente una consecuencia de la violencia de género y no al revés.
 - La aparición de un primer episodio de depresión coincide frecuentemente con el inicio de una situación de maltrato
 - La frecuencia de la depresión disminuye cuando la situación de maltrato aminora o desaparece.

El mito generalizado de que “es natural que la mujer esté deprimida” puede provocar una desestimación de la posibilidad de que haya una historia de maltrato detrás.

- **Trastornos disociativos**, por ejemplo, el “síndrome de Estocolmo doméstico” o “síndrome de adaptación paradójica a la violencia doméstica”, en el que la víctima se identificaría con el agresor, negando paradójicamente el maltrato o encontrando justificación para éste.
- **Deterioro de la autoestima.** Hay un deterioro de la autoestima, un cuestionarse y culparse ellas mismas (no puede evitar el pensar que es responsable de la situación, que no supo elegir bien, que no es una buena esposa...).
- **Suicidio.** Para algunas mujeres, la experiencia de maltrato es tan dura y ven tan pocas posibilidades de salir de su situación, que llegan a atentar contra sus vidas.
- **Consumo y abuso de sustancias: Alcohol, drogas y psicofármacos** como tranquilizantes y estimulantes. Se ha asociado el uso de estas sustancias a una estrategia de afrontamiento ante situaciones difíciles y estresantes, como es el caso del maltrato contra la mujer, en la pareja.

Otras consecuencias para la salud



Salud física

- Lesiones físicas, alteraciones funcionales, síntomas físicos, autopercepción de muy mala salud, síntomas inespecíficos, discapacidad permanente, obesidad severa.



Trastornos crónicos

- Síndromes dolorosos crónicos, síndrome de colon irritable, trastornos gastrointestinales, fibromialgia.



Salud sexual y reproductiva

- Embarazos no deseados, enfermedades de transmisión sexual, trastornos ginecológicos, abortos espontáneos o provocados, complicaciones del embarazo, bajo peso al nacer, enfermedad inflamatoria pélvica, infecciones urinarias, infertilidad



Comportamientos negativos para la salud

- Tabaquismo, abuso de alcohol y drogas, comportamientos sexuales arriesgados, trastornos de la conducta alimentaria.

Otras consecuencias para la salud



Sociales y laborales

- Aislamiento social.
- Absentismo laboral.
- Pérdida de empleo.
- Disminución del número de días de vida saludable.
- Impacto en las relaciones interpersonales.

2.7. Otras víctimas de la violencia de género

En muchos casos el hijo o hija es utilizado de manera instrumental con el objetivo de hacer daño a la pareja (Violencia vicaria). El maltratador aprovecha la fragilidad de los y las menores dañando su integridad física o psicológica con el fin de destruir psicológicamente a su pareja, provocando en la mujer sufrimiento y sensación de culpa al no poder defender a las personas más queridas por la víctima.

La violencia vicaria o la amenaza de ella es empleada como mecanismo de coacción y control hacia la mujer: ante el conocimiento de lo que el agresor es capaz de hacer, la mujer se ve forzada a ceder ante las pretensiones y deseos del agresor. Además ante el miedo de que los o las menores sean agredidos, la mujer tiene menos opciones de denunciar, buscar ayuda o hacer algo que los ponga en riesgo.

2.7.1. Hijos e hijas de las mujeres que sufren Violencia de género

Las hijas e hijos de las mujeres que están sufriendo violencia por sus parejas o exparejas, siempre son víctimas de la violencia de género. Así lo reconoce también la actual Ley andaluza 7/2018, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género.

La exposición reiterada a un ambiente de maltrato hacia la madre constituye una forma grave de maltrato psicológico hacia los y las menores, por su exposición a una amplia gama de experiencias que incluye:

- **Observar a su madre mientras está siendo maltratada, amenazada o incluso asesinada.**
- **Ver moratones, cortes u otras lesiones en su madre, o ser testigos de las consecuencias emocionales de la violencia como el miedo o la intimidación, el estrés, ansiedad y depresión, aún sin haber sido testigos directos de actos de violencia.**
- **Presenciar comportamientos violentos, agresivos e incluso crueles, sabiendo que proceden de su padre o de otro varón.**
- **Escuchar, desde otra parte de la casa golpes, gritos, amenazas, rotura de objetos y cualquier otra forma de violencia.**
- **Experimentar las diferentes etapas del proceso de la violencia, viviendo en un clima de inseguridad y temor.**
- **Experimentar la desautorización, desvalorización y descalificación hacia su madre.**

No todos los niños y niñas expuestos a violencia de género se verán afectados de igual modo, entran en juego factores de protección y factores de riesgo.

Efectos negativos en menores que han estado expuestos a violencia de género

Impacto físico

Trastornos físicos severos.

Retraso en el crecimiento y peso.

Alteraciones en el sueño y alimentación.

Disminución de habilidades motoras.

Síntomas físicos y psicosomáticos

(dolores de cabeza y estómago)

Impacto psicoemocional

- Síntomas relacionados con el estrés postraumático TEP: insomnio, pesadillas, fobias, ansiedad, trastornos disociativos.
- Síntomas depresivos: llanto, tristeza o aislamiento.
- Trastornos del sueño.
- Alteraciones emocionales: más dificultad de expresión y manejo de las emociones, interiorización y aprendizaje de modelos violentos, aumento de la posibilidad de repetirlos, internalización de roles de género erróneos.
- Baja autoestima.
- Disminución de la capacidad empática.
- Dificultad para establecer relaciones íntimas.
- Dificultades relacionadas con las estrategias de pensamiento y de resolución de problemas.

Impacto conductual

PERSONAL

- Problemas de autocontrol de la conducta, escasa tolerancia a la frustración y explosiones.
- Comportamientos regresivos: con mayor frecuencia enuresis y encopresis y retrocesos a nivel de lenguaje.
- Parentalización: asumiendo roles parentales y protectores hacia la madre, que no le corresponden.

ESCOLAR

- Inhibición o agresividad hacia compañeros o compañeras: problemas de integración en la escuela.
- Alteraciones en la capacidad de atención, memoria y concentración: bajo cumplimiento escolar, bajo logro académico, todo lo cuál deriva en una disminución generalizada del rendimiento académica.

FAMILIAR

- Polivictimación: diferentes tipos de maltrato.
- Poca comunicación y de mala calidad.
- Negligencia. Baja supervisión familiar cuando la madre comienza a sufrir agresiones que potencian situaciones de negligencia.
- Maltrato físico o verbal de acciones directas (golpes).

SOCIAL

- Aprende que la violencia es un instrumento normalizado para la resolución de conflictos.
- Dificultades de interacción con los demás, baja competencia social.
- Problemas de interpretación correcta de las claves sociales, falta de habilidades de resolución de problemas sociales y de resolución de conflictos, tendencia a interpretar de forma hostil la conducta de los demás, inseguridad y desconfianza y comportamientos antisociales.
- Estrategias de resolución de problemas más agresivas.
- Apoyo social inadecuado.

2.7.2. Personas a su cuidado (mayores y dependientes)

Son reconocidas como víctimas porque, al igual que los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género, son testigos y además en muchos otros casos sufren los efectos negativos de una situación en la que las capacidades de la mujer víctima de violencia de género se ve afectada por una dinámica de conflictividad, basada en la desigualdad. Así lo reconoce también la actual Ley andaluza 7/2018, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género.

2.8. Proceso de recuperación

Las mujeres en situación de maltrato hacen una media de 7 a 8 intentos antes de conseguir separarse completamente del maltratador.

A pesar de que vuelva con la pareja y continúe el maltrato, es posible que la intervención profesional le haya ayudado a progresar y no vuelva exactamente al punto de partida.

A la gran mayoría de mujeres que han sufrido violencia de género durante años, les resulta muy difícil rehacer su vida. La identidad de la mujer maltratada se ha construido con respecto a esa relación con quien fuera su pareja y al mismo tiempo su agresor. Por eso, alguna de ellas, cuando él desaparece (por cualquier motivo), se sienten vacías, solas, “desamparadas”, se produce un vacío de los cuidados, y se produce la paradoja de que el aislamiento o encierro en sí mismas, surgen cuando más libres son.

FASES DEL PROCESO DE CAMBIO DEL COMPORTAMIENTO DE LA MUJER. Modelo de PROCHASKA y DICLEMENTE

1. PRECONTEMPLATIVA

La mujer no tiene conciencia del problema:

- No reconoce la conducta del maltratador como abusiva.
- Puede ver su relación de pareja como normal.
- No tiene intención de hacer cambios en su relación.

FORMAS DE REACCIONAR DE LA MUJER:

- Negar la relación de maltrato.
- Defender al maltratador (ej: “es un buen padre”).
- Autoculpabilizarse (ej: “si la cena hubiese estado a tiempo, no me hubiera pegado”).
- Culpabilizar a los demás (ej: “si mis amigas no vinieran tan frecuentemente, si los niños no hicieran tanto ruido...”)
- Minimizar el problema (ej: “esto ocurre en todas las parejas; no es para tanto...”)

2. CONTEMPLATIVA

Empieza a tomar conciencia de que existe una relación abusiva y/o problemática y puede ocultarlo o revelarlo.

3. PREPARACIÓN

La mujer va realizando pequeños cambios:

- Empezar a desarrollar actividades de ocio, ampliar la red social, etc.
- Pueden aparecer sentimientos de ambivalencia respecto de su relación y de la decisión de separarse de su pareja.

4. ACCIÓN

Hace cambios manifiestos para mejorar su situación respecto del maltrato:

- Empezar a buscar trabajo (si no lo tenía anteriormente)
- Participar en algún grupo de apoyo.

5. MANTENIMIENTO

Reaparecen los sentimientos de ambivalencia hacia el maltratador y su situación anterior.

6. RECAÍDA

La mujer vuelve a vivir una situación de violencia.

2.8.1. Indicadores para la valoración del riesgo

Dado que:

- La violencia contra las mujeres es **crónica y repetitiva**.
- Una **gran cantidad de víctimas no se separan de su pareja sentimental**, el agresor, a pesar de haber denunciado malos tratos físicos y psicológicos.
- Las mujeres que han solicitado el divorcio o que recientemente se han separado de su pareja tienen un mayor riesgo de ser víctimas de violencia física y/o psicológica por parte de su ex pareja.

Para poder dar la seguridad y protección a la mujer víctima de violencia de género y sus hijos e hijas, se elaboran instrumentos al objeto de predecir posibles situaciones de riesgo.

Se han categorizado dos situaciones :

- **Situación objetiva de riesgo**
- **Situación de peligro extremo**

2.8.1.1 Situación Objetiva de Riesgo

Cuando existen indicadores de sospecha de que una mujer está sufriendo malos tratos.

Una mujer se encuentra en situación objetiva de riesgo cuando se dan alguna de estas situaciones:



Acuden familiares o personas allegadas a pedir ayuda ante la imposibilidad de hacerlo la propia mujer.

- En el domicilio existen armas de fuego o blancas que se utilizan con carácter intimidatorio.
- Cuando haya menores que presencien el maltrato.
- Malos tratos a hijos, hijas u otros miembros de la familia.

- Cuando la mujer amenace con suicidarse o lo haya intentado.
- Constatación del aumento de la gravedad de las agresiones y/o su frecuencia.
- Existencia de amenazas de muerte reiteradas (a la mujer o a menores que convivan con ella).
- Cuando la mujer haya intentado en diversas ocasiones separarse del maltratador.
- Cuando el inicio de los trámites de separación conlleve un aumento de la violencia en base a amenazas, o cuando las amenazas o el acoso se dan a pesar de estar separados.



Cuando resida en un sitio aislado que le impida recurrir a los servicios sociales o de igualdad y en especial, a los policiales.

- La mujer presenta enfermedad crónica invalidante.
- Está sometida a medicación que implica anulación de la voluntad o la presenta claramente disminuida.
- Discapacidad física, psíquica o sensorial del maltratador o de la mujer.

- El maltratador presenta un trastorno mental grave.
- El maltratador consume bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas.
- Existencia de amenazas de suicidio y/o homicidio por parte del maltratador.
- Manifestaciones de celos extremos, control obsesivo de las actividades diarias de la mujer, a dónde va, con quién está o cuánto dinero tiene.
- Negación, justificación o ausencia de arrepentimiento expresada por el maltratador.



2.8.1.2. Situación de Peligro Extremo

Entendiendo por ésta que la situación ponga en riesgo inminente la integridad física o psíquica de la mujer víctima de violencia de género o la de sus hijos o hijas u otras personas convivientes en el domicilio familiar. Estas situaciones pueden ser ocasionadas por la gravedad de las lesiones que presenta, así como por otros factores:

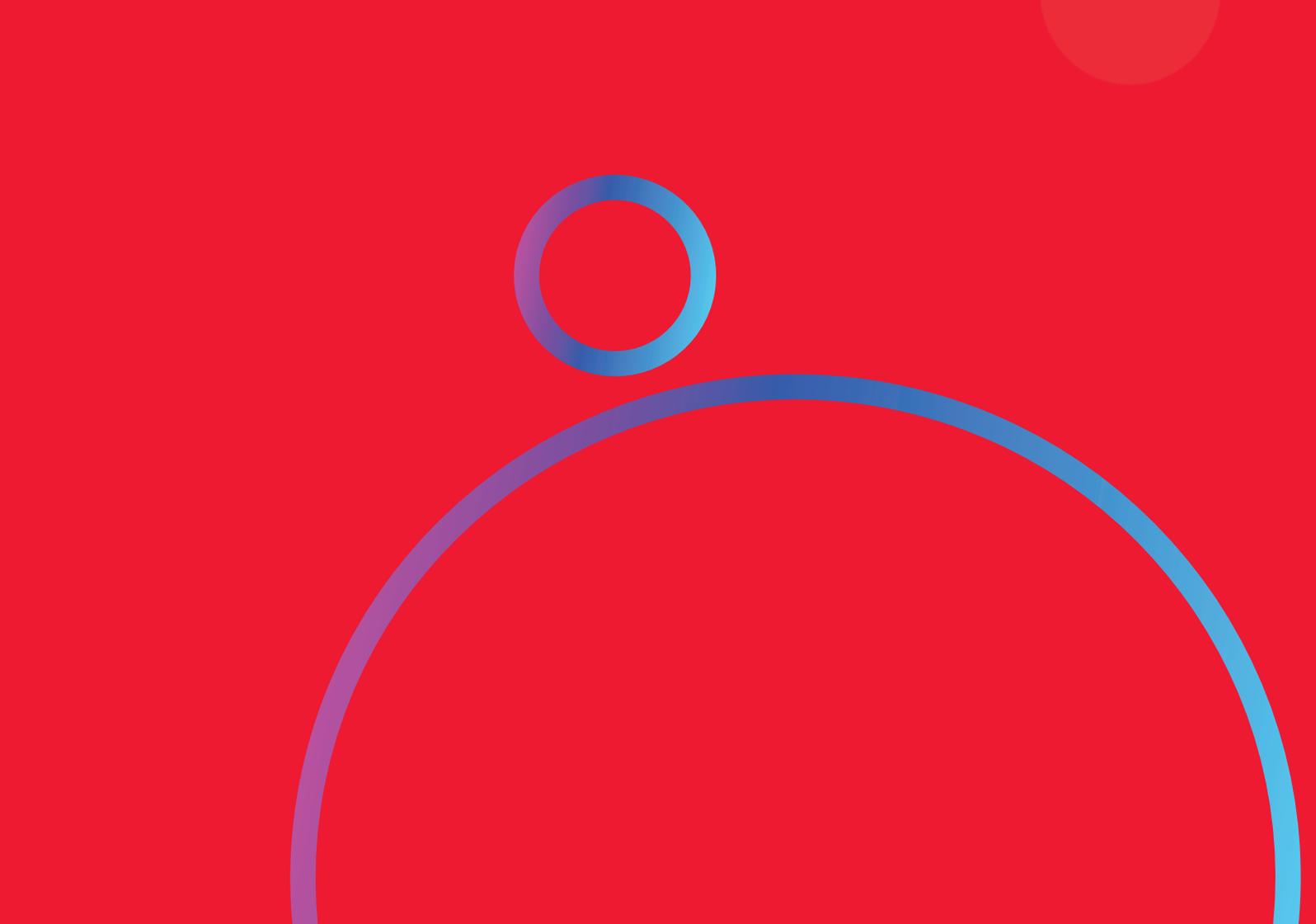
- Lesiones graves que requieran ingreso hospitalario.
- El maltratador no respeta la Orden de Alejamiento.
- Aumento de la intensidad y frecuencia de la violencia.
- Agresiones durante el embarazo, el postparto o la lactancia.
- Abusos sexuales repetidos.
- Comportamiento violento fuera del hogar.

2.9. Perfil de hombre maltratador⁵

En términos generales, no existe un perfil de hombre maltratador, sin embargo se han realizado programas de intervención con hombres que han sido condenados por delitos relacionados con la violencia de género y se han descritos características que suelen coincidir en hombres que ejercen violencia contra las mujeres:

- **Nulo o escaso reconocimiento de la conducta de maltrato.**
- **Se percibe como víctima de la presión feminista y judicial.**
- **No entiende la denuncia de la pareja.**
- **No se percibe como maltratador.**
- **Le preocupa el estigma social tras su condena.**
- **Presenta mitos sexistas sobre lo que debe ser un hombre y una mujer.**
- **Rigidez mental y pensamientos irracionales.**
- **Dificultad en la resolución de problemas.**
- **Importante deseabilidad social.**
- **Estilo de vida centrado en sí mismo.**

5. Sergio Ruiz Arias. Psicólogo. Director de Programas del Centro de Inserción Social de Granada y Profesor Asociado Universidad de Granada.



capítulo 3

**Víctimas de Violencia de
género entre la población
atendida en el Servicio
Andaluz de Teleasistencia**

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 profesionales reciben peticiones sin que de manera espontánea la mujer refiera que está 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 obligación de detección en todos ámbitos (sanitario, educativo, social...) **es necesario realizar una búsqueda activa de indicadores de violencia física, psicológica y/o sexual.**

En el Servicio Andaluz de Teleasistencia se reciben muchas llamadas tanto de las personas usuarias como de sus convivientes, además a través de los teléfonos de atención social, se atienden a otros colectivos (menores, mayores, personas con discapacidad) que son considerados especialmente vulnerables para este tipo de violencia por la edad, la situación de dependencia, el aislamiento social o el acceso limitado a los recursos.

Es por ello por lo que **se considera necesario definir un protocolo de actuación** no sólo para atender las llamadas recibidas demandando ayuda, también **para detectar situaciones de violencia de género.**

Los ejes que van a definir este protocolo son:

-  **ATENDER** las demandas de ayuda recibidas relativa a la violencia de género (VG) así como detectar posibles situaciones de VG entre la población atendida.
-  **INFORMAR y DERIVAR** a los recursos de la red pública especializada en VG y vías de acceso a los mismo.
-  **ACOMPañAR** durante el proceso de recuperación a través de seguimientos periódicos, siempre que sea posible.

Es fundamental reconocer el papel protagonista de la mujer en todo este proceso, su capacidad de decisión y de cambio, manteniendo una actitud de acompañamiento en esa toma de decisiones.

“No tenga miedo de preguntar. Contrariamente a la creencia popular, la mayoría de las mujeres están dispuestas a revelar el maltrato cuando se les pregunta en forma directa y no valorativa. En realidad, muchas están esperando silenciosamente que alguien les pregunte”.

Organización Mundial de la Salud

La comunicación se va a apoyar en tres puntos:

-  **LAS CIRCUNSTANCIAS** de la mujer y de la violencia que sufre.
-  **LA RELACIÓN DE CONFIANZA** que se establezca.
-  **LAS CAPACIDADES** de la persona que apoya.

3.1. Personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia

3.1.1. Mujeres mayores

En las mujeres mayores pueden confluír factores que aumentan la vulnerabilidad a la violencia de género, conllevan una mayor dependencia y dificultan las posibilidades de poner fin a una relación de maltrato.

Factores de riesgo:

- En general el trabajo de las mujeres mayores está asociado a ser amas de casa y **suelen depender económicamente del marido.**
- Se trata de un mundo de **tradiciones sexistas** y de valores religiosos del matrimonio, en relación a su ruptura y la forma de cohabitación. La forma de cohabitación aceptada y mayoritaria es el matrimonio celebrado en ceremonia religiosa. A su vez, en ellas tienen un peso considerable las opiniones y creencias compartidas por la mayoría de la comunidad frente a las opiniones y creencias individuales, por ello la **influencia del qué dirán** es muy patente. Esto dificulta la presentación de denuncias y el dar a conocer la situación de maltrato.
- Las **creencias religiosas** también influyen. El mayor número de mujeres que practican una religión se da en mayores de 55 años y sobre todo en aquellas de más de 65; así como en las residentes en municipios de menos de 10.000 habitantes. La mujer mayor no se visualiza como una mujer independiente fuera del matrimonio. Para ella el matrimonio es un compromiso de por vida.

- Por lo general, en estos casos, la violencia es perpetrada por la pareja con la que han convivido durante décadas, y por tanto, experimentan una violencia que ha pasado a formar parte de sus vidas, lo que hace que muchas no la consideren como tal. La invisibilidad de este tipo de violencia aparece por una **falta de autorreconocimiento** como víctimas, lo que dificulta que pidan ayuda o denuncien, llegando a desarrollar sentimientos de indefensión, incapacidad e impotencia que les impiden plantearse alternativas a su situación.
- Existe una **brecha generacional** entre menores y mayores de 45 años **en el uso de las nuevas tecnologías** de la información y comunicación. Esto impide el acceso a ellas. Por ejemplo la telefonía móvil o internet, e implica menos oportunidades de acceso a la información y a los recursos de atención y menos oportunidades de empoderamiento.
- Se tiende a contemplar las situaciones de maltrato hacia las mujeres mayores desde la **teoría del estrés y sobrecarga del cuidador**. En la que se justifica la agresión sufrida por la mujer en el estado de estrés que sufre el agresor, desbordado por los cuidados a la misma. Desde Servicios Sociales frecuentemente recomiendan soporte y ayuda psicológica al agresor, facilitando un recurso residencial (o una unidad de estancia diurna) a la mujer, empatizando con el agresor.
- En otros casos son las **mujeres mayores las que deben cuidar a sus agresores** que están en situación de dependencia. Produciéndose una interseccionalidad entre las consecuencias sobre la salud que sufre la mujer víctima de violencia de género y las consecuencias de la sobrecarga por los cuidados.
- En esta etapa de la vida, hay mujeres que **pierden el apoyo cotidiano de sus hijos o hijas** cuando se independizan, lo que las enfrenta a vivir una violencia sin testigos ni mediación.

- Existen cada vez más casos, en que los **hijos e hijas se separan y vuelven al domicilio** de sus progenitores, sobrecargando a las madres con el trabajo doméstico y el cuidado de nietas y nietos, **disminuyendo así su autonomía y las posibilidades de plantearse un cambio en su situación** al tener más personas a cargo.
- Vivir en el **medio rural añade** otras **dificultades** tanto para la detección, como para la intervención, como son:
 - * Dificultades de acceso a los recursos por su dispersión y lejanía.
 - * Mayor control social, es más difícil el anonimato. El hecho de denunciar puede tener repercusiones en las relaciones con la comunidad.
 - * Mayores dificultades para la protección. En pequeños municipios, las órdenes de alejamiento son difíciles de cumplir.
 - * Mayor riesgo de inhibición profesional por el control social.
 - * Tener, en la práctica, menor acceso a los servicios de ayuda.

Las mujeres mayores presentan una mayor resistencia al cambio por su edad, miedo a lo desconocido y a todo lo que sea empezar de nuevo. La mayoría de las mujeres mayores que sufren violencia de género, cuando buscan ayuda, no suelen pretender romper con la relación de pareja, sino minimizar y hacer frente a las conductas abusivas del maltratador.

3.1.2. Mujeres con discapacidad y/o en situación de dependencia⁶

Presentar una discapacidad y/o estar en situación de dependencia es un factor que incrementa sustancialmente el riesgo de maltrato. Hasta hace muy poco la violencia hacia las personas con discapacidad quedaba invisibilizada.

El primer paso para acercarse a este problema social es entender qué es la discapacidad. La discapacidad se configura como un constructo que engloba un conjunto de realidades diversas en función de los tipos de discapacidad (física, orgánica, sensorial, intelectual y por enfermedad mental), género, grado de discapacidad, y carácter congénito o adquirido.

Es necesario no caer en estereotipos y prejuicios y valorar a la persona en su integralidad, evitando que la silla de ruedas, las dificultades en el habla, las diversas formas de captar la realidad tanto a través de los sentidos como de la cognición sean los únicos rasgos que las definan.

En el caso de mujeres con discapacidad, se produce una interacción entre la condición de ser mujer y la condición de tener discapacidad, cuyo resultado no es la suma de los factores, si no una nueva forma de discriminación (interseccionalidad), que las posiciona en una situación de mayor vulnerabilidad aún.

UNA MUJER CON DISCAPACIDAD ES ANTE TODO UNA MUJER. TENER UNA DISCAPACIDAD DEBE DE CONSIDERARSE COMO UNA CIRCUNSTANCIA QUE CALIFICA AL HECHO DE SER MUJER Y NO VICEVERSA.

Otro rasgo distintivo que las hace más vulnerables a sufrir maltrato y las limita en la toma de decisiones posteriores, es la peor accesibilidad a la educación y al empleo si las comparamos con el resto de las mujeres, pero también respecto a los hombres con discapacidad.

⁶. A pesar de no ser equivalente tener una discapacidad con estar en situación de dependencia, en el caso de V.G las situación de vulnerabilidad de la que parten ambos colectivos son muy similares, por lo que en este apartado se hará referencia de forma conjunta.

3.1.3. Perfil de las mujeres víctimas de V.G de las llamadas recibidas en el SAT

Cualquier mujer, independientemente de su edad, orientación o identidad sexual, origen, etnia, religión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social es susceptible de sufrir violencia de género en una etapa de su vida. Tras analizar las llamadas recibidas en el último año en el SAT, de mujeres que han denunciado sufrir violencia de género, se puede concluir un perfil de la población que se está atendiendo.

En términos generales suelen tener:

- Problemas de salud.
- Edad avanzada.
- Bajo nivel sociocultural, alejadas de las tecnologías de la información.
- Escasos recursos, dependiente económicamente. Algunas están convencidas de no querer aguantar esa situación pero les faltan recursos para romper.
- Miedo a su agresor, “No me atrevo a ponerme delante de él”.

2.557 mujeres en Andalucía se acogieron a la dispensa de la obligación de declarar, supone el 7,4% del total de denuncias que se recibieron en 2018.

- En muchos casos no suelen salir de casa, aislamiento social.

- El papel que juegan los **hijos e hijas**:
 - **Reproducen modelos agresivos con sus madres.**
 - **Apoyan pero no intervienen** para acabar con la situación.
 - **Empoderan a las madres** para que salga de la situación, ellas se sienten respaldadas.
 - **Son instrumentalizadas por el maltratador** para influir en la madre “Papá no puede vivir sin ti, pero yo respeto lo que tú decidas”
- En algunos casos su **relación con Servicios Sociales no** ha sido todo lo **satisfactoria** que esperaban.
- **Sufren desinformación** “No sé dónde pedir ayuda”, “van a decir que parece que estoy jugando”, “¿Los municipales hacen algo?”
- **Usan eufemismos** para referirse a la conducta de maltrato “ es muy controlador”.
- Los maltratadores suelen mostrar una imagen pública cumpliendo todos los cánones de deseabilidad social. Perfecto vecino, padre y marido. En casa su conducta es otra y juegan con la credibilidad de la víctima.
- Los maltratadores suelen **usar las enfermedades de ellas para desacreditarlas.** “Es que ella tiene esquizofrenia paranoide evolutiva”...”No se le entiende al hablar”...”Yo hablo y se lo explico a su psiquiatra”.
- En algunos casos son cuidadoras de personas en situación de dependencia, circunstancia que las ata a no romper con la relación de maltrato.
- En muchos casos necesitan hablar y desahogarse, **se establece gran complicidad con el personal teleasistente** al poder compartir el tema que les ahoga.
- Mantienen sentido de **culpabilidad** y la creencia de tener que aguantar la situación esperando un cambio.
- Los programas que hablan de mujeres víctimas de violencia de género les sirven para identificarse como tal. Describen las mismas vivencias que ellas tienen. Se ven reflejadas.

3.2. Pautas para guiar la llamada

3.2.1. Recomendaciones para la entrevista

- **Crear un clima de confianza asegurando la confidencialidad, evitando las interrupciones.**
- **Mantener una actitud empática. Creer a la mujer, no dudar de lo que dice, intentando quitar miedo a la revelación del maltrato. Utilizando la escucha activa (escuchar el relato sin interrupciones y con atención) y reflexiva, ayudándole a pensar, a ordenar sus ideas y a tomar decisiones.**
- **Desculpabilizarla e insistir que la violencia nunca está justificada.**
- **Indagar recursos personales y sociales, apoyo social.**
- **Considerar la fase del proceso del cambio en la que se encuentra la mujer.**
- **Ofrecerle mensajes positivos.**
- **Señalarle sus capacidades y logros.**
- **Apoyar sus decisiones.**
- **Tener en cuenta los valores y las expectativas de la mujer, comprender los valores, sentimientos y creencias de la mujer.**
- **Aceptar su elección, respetando el proceso de cada mujer así como los miedos asociados al cambio.**

Actitudes y comportamientos a evitar durante la entrevista

- X Evitar con nuestras actitudes dar órdenes, sermonear, desaprobar, interrogar, imponer criterios, ironizar e interpretar, emitir juicios, “ponerse persuasivo o persuasiva”.**
- X Adoptar excesivo dramatismo: la mujer podría sentirse presionada para tomar una decisión.**
- X Culpabilizar a la mujer. Criticar la actitud o ausencia de respuesta de la mujer, o usar frases como «¿Por qué sigue con él?; Si usted quisiera acabar, se iría...».**
- X Racionalizar, banalizar o justificar la violencia del maltratador.**
- X Infravalorar la sensación de peligro de la mujer.**
- X Dar la impresión de que todo se va a arreglar fácilmente, ni dar falsas esperanzas.**
- X Utilizar una actitud paternalista, o imponer criterios o decisiones.**

3.2.2. Recomendaciones para la comunicación con el entorno cercano

Para la mayoría de las mujeres, que su entorno cercano apruebe su decisión es fundamental.

La falta de apoyos se une a la ausencia de red social y a la dificultad de crear nuevas redes, por lo que dependen de los pocos vínculos que tienen, generalmente son los familiares.

- Es importante transmitir a los hijos e hijas o entorno cercano que es normal que se sientan sobrecargados dada la situación y expresar nuestra disponibilidad.
- Animarle a buscar ayuda y apoyo a través de diferentes medios. Ofrecerle los recursos sociales más adecuados a su caso.
- Evitar hacer que se sientan culpables, ya que provocará que se pongan a la defensiva y no estén dispuestos o dispuestas a colaborar.

3.2.3. Pautas para detectar violencia de género en caso de mujeres con discapacidad

Entre la población usuaria del servicio de teleasistencia y en el teléfono de información en materia de discapacidad, se accede a uno de los colectivos más vulnerables en violencia de género. A continuación se facilitan unas pautas para guiar la llamada, para profundizar en la detección.

Es importante tener presente que sólo se abordará la posible detección, tras establecer un clima de confianza y seguridad para ellas.

Possible argumentario:

Se sabe que cuando hay algún tipo de discapacidad nos hacemos más vulnerables a los abusos y violencia:



- ¿Le pasa a usted eso?
- ¿Cómo es la relación con su pareja?
- ¿Toma usted las decisiones sobre cuestiones importantes de su vida cotidiana? ¿Dónde ir, qué ponerse, cómo gastar su dinero?
- ¿Le hace sentir culpable por su discapacidad?, ¿le descalifica o le insulta?
- ¿Le impide el acceso a la silla de ruedas o cualquier ayuda técnica que sea necesaria para su desenvolvimiento?
- ¿Le amenaza con que le va a quitar a sus hijos e hijas por causa de su discapacidad?
- Si la mujer necesita ayuda para las actividades de la vida diaria: ¿Siente que las actividades de aseo y de cuidado se realizan con respeto a su intimidad y a su integridad personal?

3.2.4. Pautas para detectar violencia de género en caso de chicas adolescentes

A través de los teléfonos de atención social se atienden denuncias de maltrato a la infancia, con la ayuda de unos indicadores se pretende detectar los casos en los que el maltrato es por violencia de género y la víctima del maltrato es una menor, para poder derivar los casos a la red de recursos idónea.

INDICADORES DE VIOLENCIA DE GÉNERO OBSERVABLES EN CHICAS ADOLESCENTES



- Justifica los celos de él o los minimiza.
- Cuestiona sistemáticamente, de forma directa o indirecta, a quienes habían sido sus amistades hasta ahora (“Las cosas que hacen mis amigos ya me aburren o me parecen infantiles”) así como sus aficiones o las actividades que antes realizaba (“Ya no estoy a gusto”)
- Se producen enfrentamientos con la familia (“me tratan como a una niña pequeña)
- Se muestra más reservada o se comporta de una forma diferente cuando él se encuentra presente. Está excesivamente atenta a sus deseos, opiniones y comportamientos. Trata de agradarle y/o complacerle, de una forma que parece poco natural en ella.
- Ante situaciones desagradables o violentas en fiestas, celebraciones sociales que él provoca, ella se muestra bloqueada, intenta calmarlo, responsabiliza a otras personas o situaciones de lo ocurrido (“es que alguien lo estaba mirando mal”...)



INDICADORES DE VIOLENCIA DE GÉNERO OBSERVABLES EN CHICAS ADOLESCENTES

- Justifica su escasa participación en las redes sociales, grupos de whatsapp, diciendo que le resultan aburridas, infantiles o indiscretas.
- Se refiere a sí misma en ocasiones como una persona loca, rara, inútil, torpe, agresiva (persona difícil en resumen).
- Se muestra agradecida, afortunada porque él la quiera con lo difícil que es ella.
- Informa permanente a su pareja de todo lo que hace en el día y durante la noche, van juntos a todos sitios, él se presenta por sorpresa en situaciones en las que no ha sido invitado, y ella lo justifica como un signo de amor, de poder estar el uno sin la otra.
- Expresa que en una relación de pareja hay que ceder si bien muestra dificultades para reconocer que es ella quien cede siempre, aunque sea evidente para los demás.
- Cambia su estilo de vestir, justificándolo por cuestiones de moda, comodidad, o porque no se ve guapa ya con cosas así.
- Se siente culpable y responsable de los problemas de la relación.
- Se compara desfavorablemente con otras chicas.
- Se llama a sí misma con apodos despectivos o ridículos
- Expresa dudas sobre su valía, su salud mental o sus comportamientos.
- Muestra miedo a ser abandonada por él.
- Expresa que cree que él no soportaría la idea de terminar la relación.
- Muestra miedo y dudas sobre cómo decirle las cosas, porque no quiere hacerle daño.



INDICADORES DE VIOLENCIA DE GÉNERO OBSERVABLES EN CHICAS ADOLESCENTES

- Muestra miedo a que él le cuente a todo el mundo quien es ella verdaderamente.
- Reconoce que él golpea paredes, muebles, que tira y/o rompe objetos (a veces de valor para ella), que conduce de forma temeraria...; lo justifica responsabilizándose a sí misma, a otras personas o a otras circunstancias (“perdió los nervios porque no le avisé de que había cambiado de planes”...)
- Reconoce que alguna vez la ha empujado, escupido, golpeado, tirado del pelo, abandonado en algún sitio... pero ella lo vive como algo puntual, dentro del contexto de una pelea de pareja, o siente que ella fue la responsable de que él se pusiera así de nervioso y perdiera el control.
- Toma medidas anticonceptivas de forma poco controlada.
- Expresa que los chicos y las chicas tienen necesidades sexuales muy diferentes, que es normal que su pareja “siempre tenga ganas” y ella no, pero que mantiene relaciones sexuales aunque no le apetezca porque lo quiere, o porque piensa que él la puede dejar por otra chica.
- Solicita la “píldora del día después” justificando que se les ha roto el preservativo, toma medidas anticonceptivas de forma poco controlada y plantea que ella es un poco exagerada preocupándose aunque él le asegura que controla la eyaculación cuando practican sexo sin usar métodos anticonceptivos.
- Padecer infecciones genitales de forma repetida, asociado a que él se niega a usar preservativo.
- Baja su rendimiento escolar o laboral.
- No participa en actividades del centro educativo, como el viaje de fin de curso o excursiones, excusándose en que no le apetece ir, que ya conoce el sitio o que tiene mucho que estudiar.



INDICADORES DE VIOLENCIA DE GÉNERO OBSERVABLES EN CHICAS ADOLESCENTES

- Acude a consulta médica o psicológica con sintomatología de depresión, ansiedad, trastorno por estrés postraumático, trastornos conductuales, trastornos de la conducta alimentaria, trastornos psicopatológicos, intento de suicidio, autolesiones, abuso de alcohol, drogas y psicofármacos. Si acude acompañada de su pareja, él está interesado en estar siempre presente, habla por ella, o ella se expresa de forma vaga.
- Muestra alteraciones en su apetito
- Muestra ritmo de sueño modificado o da signos de no descansar bien o lo suficiente.
- Muestra dificultades para concentrarse en sus actividades.
- Plantea problemas a su familia para ir con ellos de vacaciones o pasar fines de semana fuera. También plantea problemas si él no la acompaña a esas vacaciones.

Cuando la víctima de la violencia de género es una chica adolescente, las estrategias para afrontar esta situación son distintas, dado que se produce una interseccionalidad entre las dificultades propias de la violencia de género con las características del proceso evolutivo que está viviendo (cambios físicos, en su personalidad, en las relaciones con la familia y amistades, relaciones de pareja).

Esta situación hace a la chica especialmente vulnerable física, psicológica o sexualmente.

El Instituto Andaluz de la Mujer dispone de un Programa de Atención Psicológica a Mujeres Adolescentes a la que puede acudir la menor sola, la menor acompañada de algún familiar o persona de su confianza o también algún familiar que comunique el caso que está sufriendo la menor y comenzarán a trabajar con el entorno familiar para finalmente llegar a la víctima de violencia de género.

¿Qué hacer en caso de...

... recibir una llamada de alguna persona cercana a la menor o algún familiar que denuncia que la chica adolescente es víctima de violencia de género?

- Informar del Programa de Atención Psicológica a Mujeres Adolescentes que dispone el IAM.
- Recomendar leer la Guía para madres y padres con hijas adolescentes que sufren violencia de género, que podrán descargarla de la web del (IAM)
- Derivar al Teléfono de Información de la Mujer 900 200 999, es la puerta de entrada a los recursos que gestionan.

... que la chica adolescente que no se describe como víctima de violencia de género pero en cambio reconoce mantener una relación de pareja abusiva? O bien reconoce la situación de violencia:

- Hay que informar que en el IAM disponen de un servicio de asesoramiento que la podrán ayudar.
- Derivar al Teléfono de Información de la Mujer 900 200 999, es la puerta de entrada a los recursos que gestionan.

Para tener una orientación sobre si una mujer, que es atendida en el SAT o en los teléfonos de atención social, es una posible víctima de violencia de género **se propone un listado de posibles situaciones**. En este caso, **el criterio que se utilizará es que se den al menos una de las siguientes afirmaciones para activar el protocolo de detección**.

En cualquier caso, sólo la red de recursos del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM), será quién determine que se trata de un caso de violencia de género.

3.3. Formulario para detectar víctimas de violencia de género

Al menos una de las siguientes afirmaciones:

- Mi pareja me hace sentir inferior (Por ejemplo me dice que no valgo para nada o que no hago nada bien).
- Mi pareja me exige obediencia ante caprichos.
- Mi pareja se enfada y se pone intratable cuando le digo que está bebiendo demasiado.
- Mi pareja me hace realizar actos sexuales que no me gustan o con los que no disfruto.
- A mi pareja le molesta mucho que la cena, las tareas de la casa no estén hechas para cuando él piensa que deberían estarlo.
- Mi pareja tiene celos y sospechas de mis amigos u otras personas cercanas (Por ejemplo vecinos o compañeros de trabajo).
- Mi pareja me da puñetazos.
- Mi pareja me dice que soy fea y poco atractiva.
- Mi pareja me dice que no podría arreglármelas o cuidar de mí misma sin él.
- Mi pareja actúa como si yo fuera su criada personal.
- Mi pareja me insulta o me avergüenza delante de los demás.
- Mi pareja se enfada mucho si no estoy de acuerdo con él.
- Mi pareja me amenaza con un objeto o arma (por ejemplo un cuchillo).

- Mi pareja es tacaña a la hora de darme dinero para los asuntos de la casa.
- Mi pareja controla lo que gasto y a menudo se queja de que gasto demasiado (por ejemplo en ropa, teléfono, etc).
- Mi pareja no me valora intelectualmente (por ejemplo me dice que no sé nada, que me calle, que soy tonta, etc).
- Mi pareja exige que me quede en casa cuidando de los niños.
- Mi pareja me pega tan fuerte que debo buscar asistencia médica.
- Mi pareja cree que no debería trabajar o estudiar.
- Mi pareja no quiere que me relacione con mis amigas u otras personas cercanas.
- Mi pareja exige que tengamos relaciones sexuales sin tener en cuenta si yo quiero o no.
- Mi pareja me chilla y me grita por cualquier motivo.
- Mi pareja me da bofetadas en la cara y la cabeza.
- Mi pareja se pone agresiva conmigo cuando bebe.
- Mi pareja es un mandón y me da órdenes constantemente.
- Mi pareja no respeta mis sentimientos, decisiones y opiniones.
- Mi pareja me asusta y me da miedo.
- Mi pareja me trata como si fuera idiota.
- Mi pareja actúa como si quisiera matarme.

Adaptación de la Versión española del Index of Spouse Abus

Cuando existen indicadores de sospecha de que una mujer está sufriendo malos tratos, se determinan otros aspectos que serán considerados: FACTORES DE RIESGO.

Al objeto de predecir posibles situaciones de riesgo, se han categorizado dos situaciones :



SITUACIÓN OBJETIVA DE RIESGO

Cuando se dan alguna de estas situaciones:

- Acuden familiares o personas allegadas a pedir ayuda ante la imposibilidad de hacerlo la propia mujer.
- En el domicilio existen armas de fuego o blancas que se utilizan con carácter intimidatorio
- Cuando haya menores que presencien el maltrato.
- Malos tratos a hijos, hijas u otros miembros de la familia.
- Cuando la mujer amenace con suicidarse o lo haya intentado.
- Constatación del aumento de la gravedad de las agresiones y/o su frecuencia.
- Existencia de amenazas de muerte reiteradas (a la mujer o a menores que convivan con ella).
- Cuando la mujer haya intentado en diversas ocasiones separarse del maltratador.
- Cuando el inicio de los trámites de separación conlleve un aumento de la violencia en base a amenazas, o cuando las amenazas o el acoso se dan a pesar de estar separados.
- Cuando resida en un sitio aislado que le impida recurrir a los servicios sociales o de igualdad y en especial, a los policiales.
- La mujer presenta enfermedad crónica invalidante.
- Esta sometida a medicación que implica anulación de la voluntad o la presenta claramente disminuida.
- Discapacidad física, psíquica o sensorial del maltratador o de la mujer
- El maltratador presenta un trastorno mental grave.
- El maltratador consume bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas.
- Existencia de amenazas de suicidio y/o homicidio por parte del maltratador.
- Manifestaciones de celos extremos, control obsesivo de las actividades diarias de la mujer, a dónde va, con quién está o cuánto dinero tiene.
- Negación, justificación o ausencia de arrepentimiento expresada por el maltratador.



SITUACIÓN DE PELIGRO EXTREMO

Existe riesgo inminente la integridad física o psíquica de la mujer víctima de violencia de género o la de sus hijos o hijas u otras personas convivientes en el domicilio familiar.

Pueden ser ocasionadas por la gravedad de las lesiones que presenta, así como por otros factores:

- Lesiones graves que requieran ingreso hospitalario.
- El maltratador no respeta la Orden de Alejamiento.
- Aumento de la intensidad y frecuencia de la violencia.
- Agresiones durante el embarazo, el parto o la lactancia
- Abusos sexuales repetidos.
- Comportamiento violento fuera del hogar
- El maltratador la ha retenido contra su voluntad

3.4. Tipología de llamada

En términos generales, cualquier contacto con las personas usuarias así como las personas beneficiarias del servicio de teleasistencia, se considera una oportunidad para detectar una situación de violencia de género.

Es importante tener presente que *sólo se abordará la posible detección, tras*

establecer un clima de confianza y seguridad para ellas.

Existe la obligación legal de poner en conocimiento del Ministerio Fiscal de Violencia de Género cualquier situación de violencia de género de la que se tenga constancia.

3.4.1. Llamadas de seguimiento

En los seguimientos que se realizan a la población usuaria del servicio de Teleasistencia, cuando la usuaria o beneficiaria sea mujer y el clima de la conversación lo permita, **se le incluirá una pregunta rutinaria acerca de la situación con su pareja, garantizando el respeto a la intimidad.**

¿Qué tal la relación con (nombre de su pareja)?

Cuando encontremos, durante el seguimiento, **alguna de las situaciones que se describen** en el formulario de detección de víctimas de violencia de género o factores de riesgo asociados se procederá:

Se dejará constancia en VISION

- Anotar en Vision en la Clave 2 Acontecimientos:
 - En caso de que exista una sospecha de que se pueda estar dando una situación de violencia de género **IVG** (Indicio de Violencia de Género)
 - Sólo en el caso de que se confirme que se está dando una situación de violencia de género se reflejará **VVG** (Víctima de Violencia de Género). Estas siglas sólo se reflejarán en la vivienda tras la revisión técnica del caso.
 - Crear un incidente para explicar más ampliamente la situación de Violencia de Género y que un segundo nivel realice el seguimiento.

3.4.2. Demanda de Ayuda

Cuando se reciba una **llamada demandando ayuda (información)** al estar viviendo una situación de violencia de género:

Se le informará que el Instituto Andaluz de la Mujer tiene una red de recursos que le pueden ayudar a salir de esa situación, a través del Teléfono de Información de la Mujer 900 200 999 pueden facilitarle asesoramiento legal, información general y es la puesta de entrada a los recursos que gestionan.

A continuación se le ofrece una de las siguientes opciones:

1. Que anoten el número (900 200 999) para que ellas llamen directamente.
2. Pasar la llamada a ese número de información, en ese momento.
3. Ofrecer la posibilidad de comunicar la situación al Centro Municipal de Información de la Mujer para que contacten con ella directamente

Se dejará constancia en VISION

Anotar en Vision en la Clave 2 Acontecimientos:

- En caso de que exista una sospecha de que se pueda estar dando una situación de violencia de género **IVG** (Indicio de Violencia de Género)
- Sólo en el caso de que se confirme que se está dando una situación de violencia de género se reflejará **VVG** (Víctima de Violencia de Género). Estas siglas sólo se reflejarán en la vivienda tras la revisión técnica del caso.

Crear un incidente para explicar más ampliamente la situación de Violencia de Género y que un segundo nivel realice el seguimiento.

3.4.3. Llamadas de Urgencia

Cuando se reciba una llamada demandando ayuda al estar viviendo una situación de explosión de la violencia en ese momento, **se actuará** como en otros casos, ofreciendo a la víctima activar los recursos de emergencia **llamando al 112, a algún contacto** y acompañando a la víctima hasta que sea atendida.

Una vez que lleguen los dispositivos de emergencia se cortará la llamada para que puedan actuar y **pasado un tiempo (30 minutos), se volverá a contactar con la vivienda** para interesarnos por la situación.

Se creará dos incidentes en visión, el primero según el protocolo de llamadas de emergencias y el segundo, según lo aplicado en casos de Violencia de género (ver siguiente cuadro), que permitirá realizar un posterior seguimiento del caso.

Se dejará constancia en VISION

Anotar en Visión en la Clave 2 Acontecimiento:

- En caso de que exista una sospecha de que se pueda estar dando una situación de violencia de género **IVG** (Indicio de Violencia de Género)
- Sólo en el caso de que se confirme que se está dando una situación de violencia de género se reflejará **VVG** (Víctima de Violencia de Género). Estas siglas sólo se reflejarán en la vivienda tras la revisión técnica del caso.
- Crear un incidente para explicar más ampliamente la situación de Violencia de Género y que un segundo nivel realice el seguimiento.

3.4.4. Denuncia de abuso sexual

Cuando se reciba una llamada denunciando una agresión sexual* o una violación, al ser un delito es necesario que acuda inmediatamente, tras la agresión al centro médico más cercano. Es muy importante que no haya lavados ni cambios de ropa, ingesta de líquidos o alimentos antes del reconocimiento en el hospital, dado que se realizará un informe médico que pueda servir de prueba, además será atendida para garantizar su salud.

Se seguirá el protocolo definido para las llamadas de emergencias sanitarias.

Se dejará constancia en VISION

Anotar en Vision en la Clave 2 Acontecimientos:

- En caso de que exista una sospecha de que se pueda estar dando una situación de violencia de género **IVG** (Indicio de Violencia de Género)
- Sólo en el caso de que se confirme que se está dando una situación de violencia de género se reflejará **VVG** (Víctima de Violencia de Género). Estas siglas sólo se reflejarán en la vivienda tras la revisión técnica del caso.

Crear un incidente para explicar más ampliamente la situación de Violencia de Género y que un segundo nivel realice el seguimiento

* Cualquier acto de naturaleza sexual forzada por el agresor o no consentida por la mujer, abarcando la imposición, mediante la fuerza o con intimidación, de relaciones sexuales no consentidas, y el abuso sexual, con independencia de que el agresor guarde o no relación conyugal, de pareja o de parentesco con la víctima.

capítulo 4.

Desgaste profesional

Escuchar los relatos de violencia no deja indiferente al personal de atención directa. Produce sentimientos de tristeza, rabia e impotencia y afecta a la idea que tengan del mundo y las relaciones.

Es importante disponer de formación y apoyo, coordinación y trabajo en equipo, así como desarrollar estrategias de autoconciencia y autocuidado a fin de que el impacto emocional no repercuta negativamente en la toma de decisiones sobre la víctima, ni en el equilibrio emocional del personal de atención directa del SAT y Teléfonos de Atención Social.

4.1. Estrategias de autoconciencia y autocuidado

A fin de que el impacto emocional no repercuta negativamente se han descrito algunas estrategias

Estrategias de autoconciencia y autocuidado

A nivel laboral

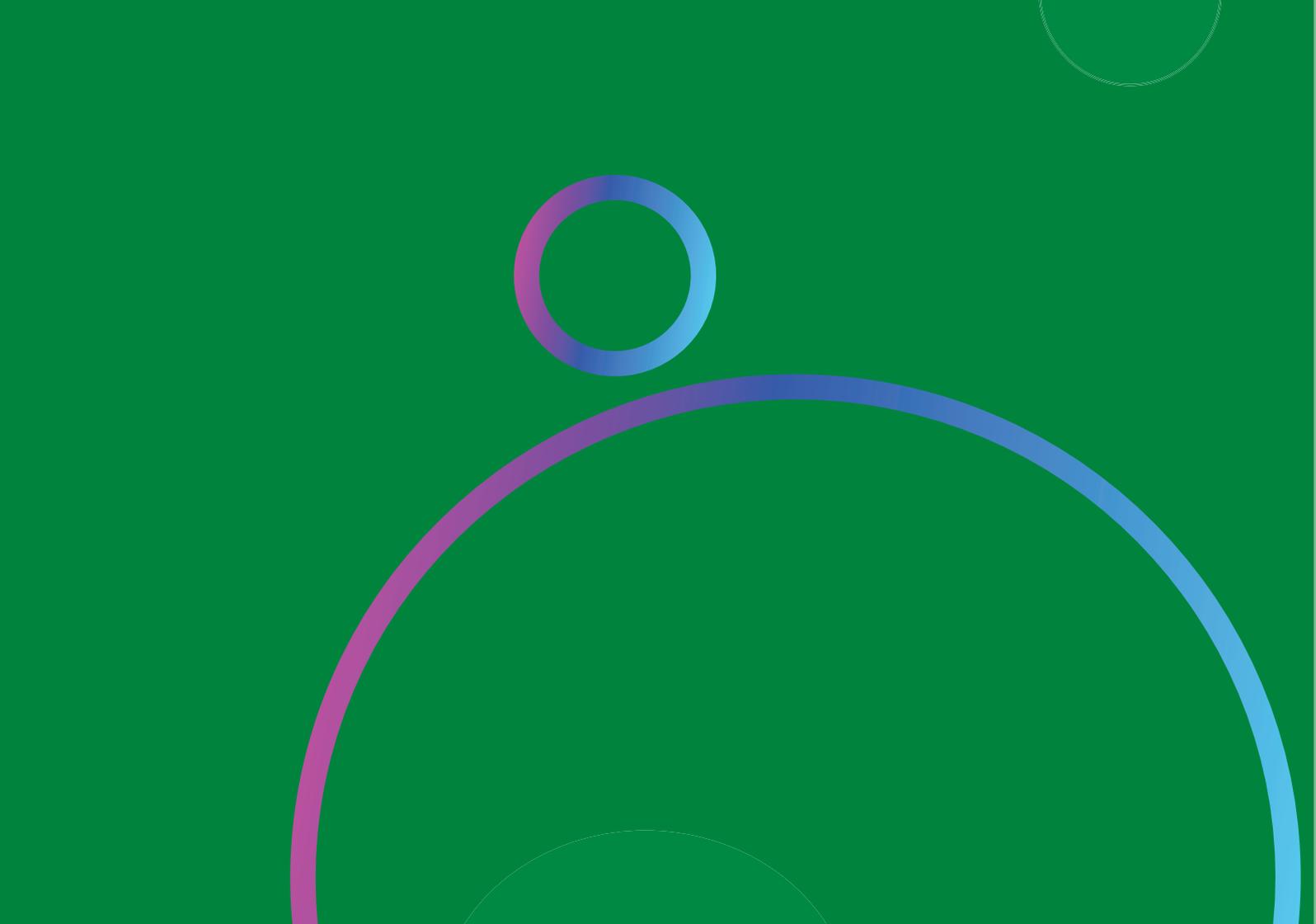
- Fomentar el trabajo en equipo, generar confianza entre sus miembros, tomar decisiones conjuntas ayuda a repartir responsabilidades, realizar una supervisión grupal periódica de casos y dando espacios de recuperación y fortalecimiento al propio equipo.
- Rotación de tareas.
- Fomentar la formación para dar mayores instrumentos en la toma de decisiones.

A nivel personal

- Aceptar la situación, los límites del trabajo, reajustar expectativas, hacer un trabajo personal en el que profesionalmente se permita el reconocimiento de la sensación de culpa y/o agotamiento. Perder el miedo a hacer las cosas mal.
- Drenar lo recibido: compartir inquietudes y dificultades, facilitar la “ventilación” emocional, los pares (compañeros y compañeras de trabajo) son las personas más adecuadas para llevarla a cabo, evitando de esta forma la saturación de las redes personales de apoyo (familias, amistades).
- Desconectar del trabajo y su temática (poner límites respecto a involucrarse en temas de violencia).
- Hacer algo para sentirse bien (procurar centrarse en el momento presente, descansar bien, lograr distraerse, dejar de hacer un trabajo mental).

Evitar

- **Sobrellevar la situación.**
- **Utilizar el estrés negativo como fuente de energía.**
- **Dejar que ocurra una autorregulación corporal, es decir que el cuerpo caiga enfermo cuando esté extenuado y después continuar, una vez efectuada la recuperación.**



capítulo 5.

Recursos

INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER (IAM)

Es el órgano encargado de ejercer, entre otras competencias, la dirección y administración del servicio integral de atención y acogida a víctimas de violencia de género y menores a su cargo, en la Comunidad Autónoma de Andalucía.



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación

Instituto Andaluz de la Mujer

Alguno de los recursos con los que cuenta son:

CENTROS PROVINCIALES DE LA MUJER

Estos Centros ofrecen información y proporcionan atención y asesoramiento para actuar en caso de violencia de género. Cuentan, en las Áreas de Información, Psicología, Jurídica y Social, con profesionales con amplia experiencia que pueden ofrecer asesoramiento y apoyo muy efectivos.

Centro Provincial de ALMERÍA

C/ Paseo de la Caridad, 125.

Finca Santa Isabel. Casa Fischer (04008).

Teléfono: 950 006 650.

Centro Provincial de GRANADA

C/ San Matías, 17.

Teléfono: 958 025 800.

Centro Provincial de CÁDIZ

C/ Isabel la Católica, nº13

Teléfono: 956 007 300.

Centro Provincial de HUELVA

Plaza de San Pedro 10.

Teléfono: 959 005 650.

Centro Provincial de CÓRDOBA

Avda. Ollerías nº48

Teléfono: 957 003 400.

Centro Provincial de JAÉN

C/ Hurtado, nº4.

Teléfono: 953 003 300

Centro Provincial de MÁLAGA

C/ San Jacinto, 7.

Teléfono: 951 040 847.

Centro Provincial de SEVILLA

C/ Alfonso XII nº52.

Teléfono: 955 034 944.

CENTROS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN A LA MUJER (CMIM)

Son Centros de información, atención y asesoramiento, fruto de la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer con los Ayuntamientos andaluces para acercar a la población andaluza los recursos especializados en igualdad. Cuentan con profesionales con experiencia en violencia de género, que pueden dar apoyo y asesoramiento, además de facilitar la derivación a los Centros Provinciales de IAM.

Andalucía dispone de 176 Centros Municipales de Información a la Mujer, repartidos por toda la Comunidad Autónoma. Para encontrar el Centro Municipal de Información a la Mujer más cercano se puede consultar la página web del IAM: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/index.php/iam/centros-municipales>

TELÉFONO DE INFORMACIÓN A LA MUJER (900 200 999)

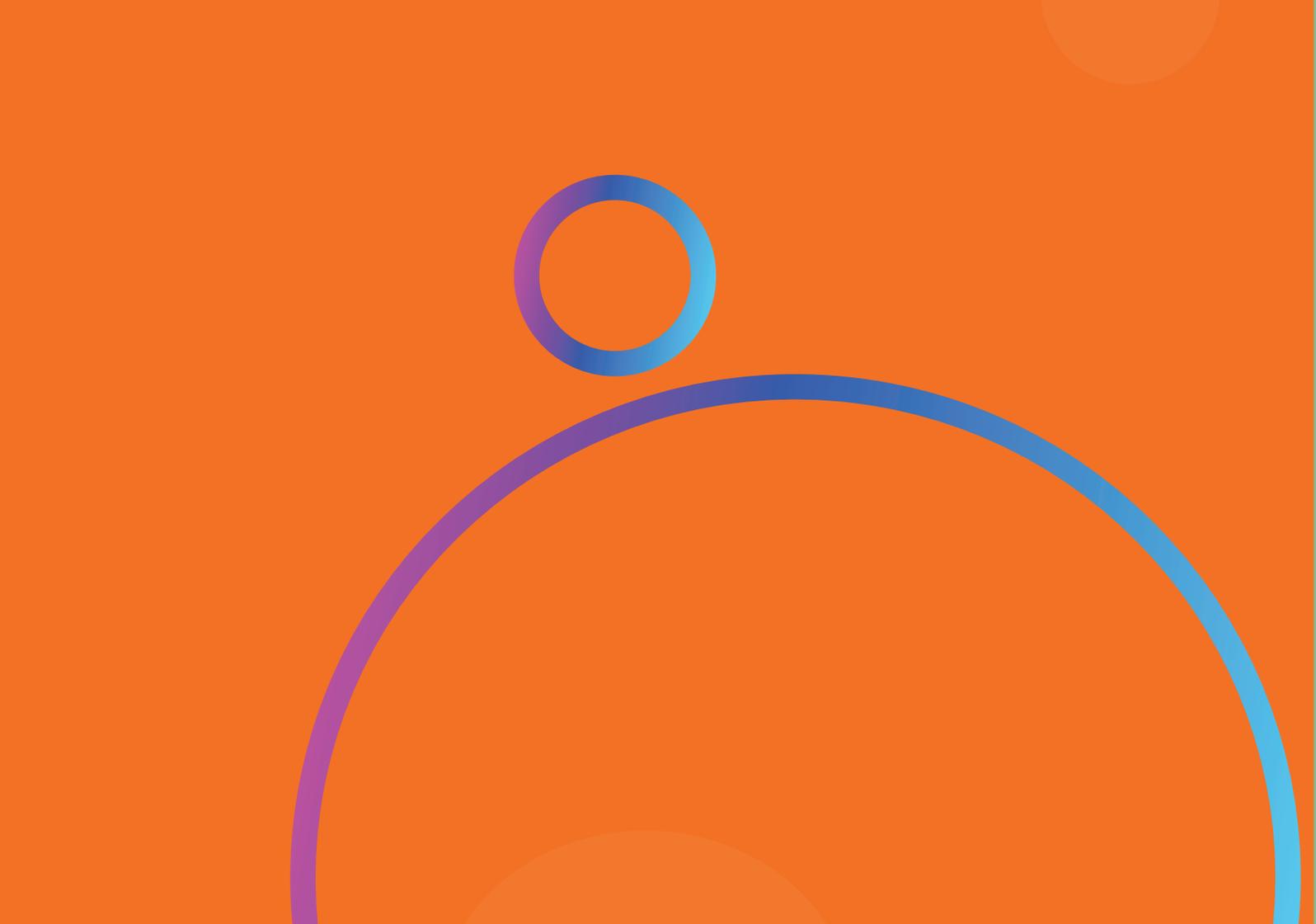
Es un servicio de información sobre cuestiones relacionadas con el género, la igualdad y la violencia de género puesto en marcha por el Instituto Andaluz de la Mujer de la Junta de Andalucía, para toda la Comunidad Autónoma. Es un servicio gratuito y permanente, disponible durante las 24 horas del día, todos los días del año. Es anónimo y confidencial y el equipo humano que lo atiende está formado por personal especializado. Permite de una manera inmediata resolver las dudas que puedan surgir durante la intervención.

También se pueden realizar consultas online a través del correo 900200999.iam@juntadeandalucia.es

- Asesoramiento jurídico online y a través del TELÉFONO DE INFORMACIÓN A LA MUJER (900 200 999)

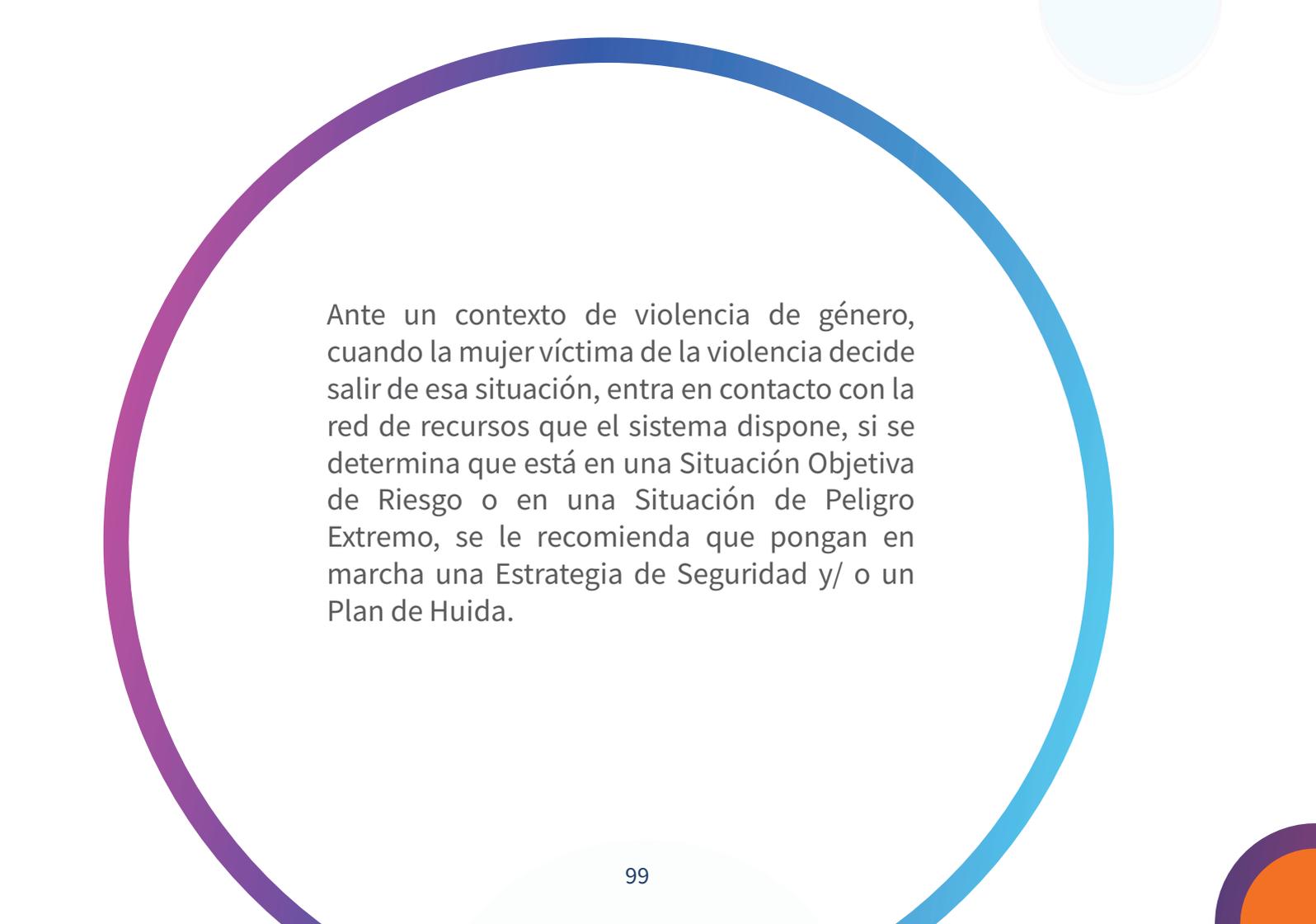
Otros recursos con los que cuenta la red para una atención integral a mujeres y menores a su cargo, que gestionan el Instituto Andaluz de la Mujer son:

- **Centros de Emergencias:** Prestan protección a mujeres víctimas de violencia de género y menores que los acompañen, garantizando acogida inmediata y atención de emergencia 24 horas, 365 días al año.
- **Casas de Acogida:** Centros residenciales que ofrecen acogida a mujeres y menores que los acompañen, atendiéndolas de forma integral, programando las intervenciones necesarias para que las mujeres sean capaces de superar la violencia padecida.
- **Pisos Tutelados:** Son viviendas independientes para uso familiar, ubicadas en edificios y zonas normalizadas, en el que de forma temporal, las mujeres y menores que los acompañan, pueden vivir de forma independiente mientras se establecen un plan individual de actuación en el que se recogen los objetivos personalizados a conseguir por la mujer durante su estancia en el servicio integral del IAM.



Anexos





Ante un contexto de violencia de género, cuando la mujer víctima de la violencia decide salir de esa situación, entra en contacto con la red de recursos que el sistema dispone, si se determina que está en una Situación Objetiva de Riesgo o en una Situación de Peligro Extremo, se le recomienda que pongan en marcha una Estrategia de Seguridad y/ o un Plan de Huida.

ESTRATEGIA DE SEGURIDAD

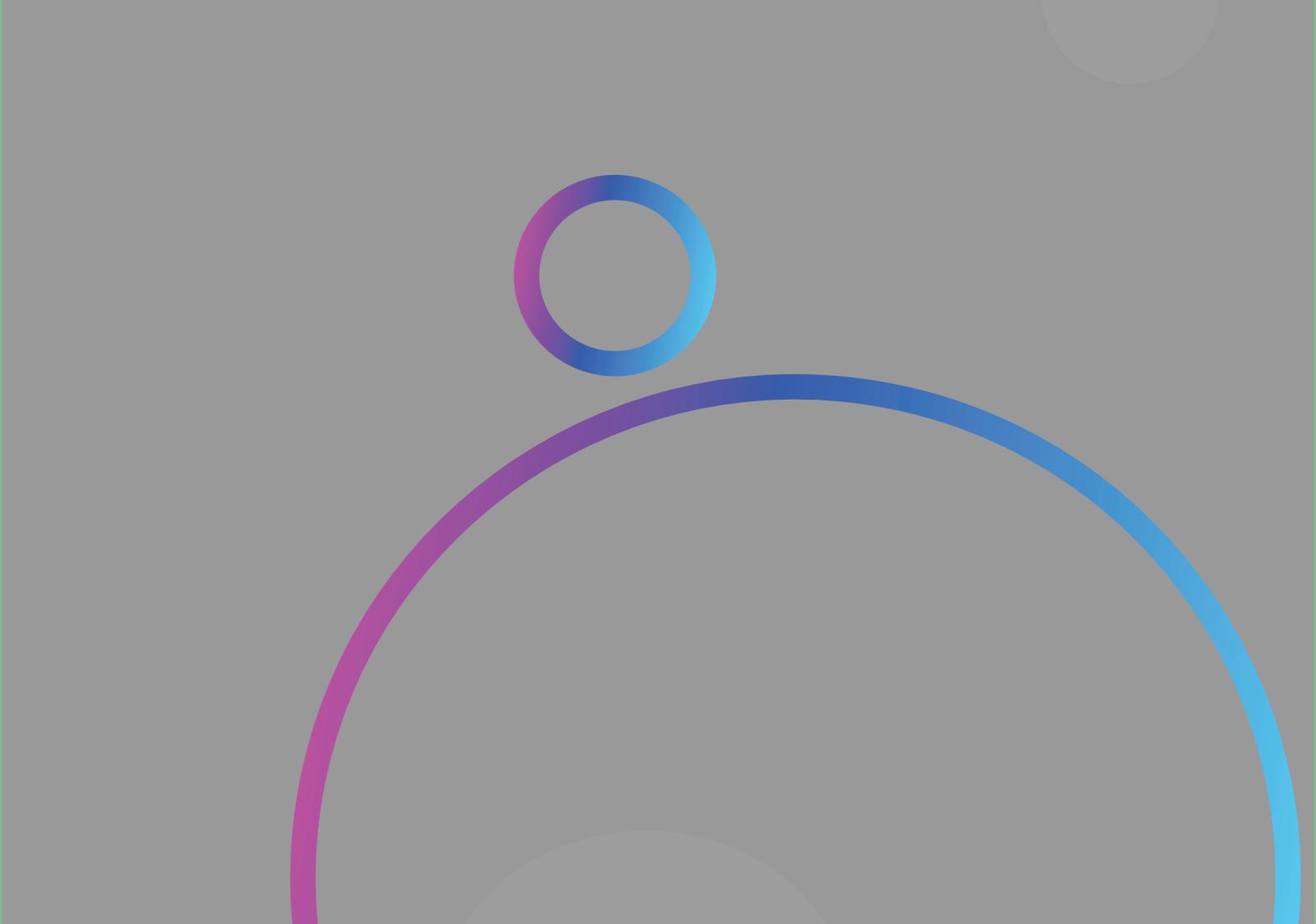
A seguir por si fuese necesario abandonar la vivienda de forma urgente.

Deberá tener localizado un domicilio o lugar seguro al que acudir en caso de necesidad o llamar al 112 en caso de riesgo para su seguridad. Práviamente, es conveniente que en un lugar seguro del domicilio o en casa de alguien de confianza se tenga preparado:

- Listado de teléfonos importantes y lugares donde alojarse., centros sanitarios....
- Listado de teléfonos de familiares, colegio
- Un juego de llaves de la casa y del coche.
- Un bolso con ropa, medicamentos y algún objeto significativo para cada niño o niña (manta, libro, juguete).
- Documentos legales como DNI, permiso de conducir, tarjeta sanitaria, libro de familia, pólizas de seguros, informes médicos, denuncias, fotos de lesiones.
- Documentos, originales o copias, que acrediten la titularidad de la vivienda y los ingresos familiares (escrituras, contratos, seguros...).
- Abrir una cuenta, que solo ella conozca, en una entidad bancaria e ir ingresando lo que pueda. Hacer provisión de dinero en metálico, tarjetas de crédito y/o talonarios de cheques.

PLAN DE HUÍDA

- Procurar que el maltratador no esté en la vivienda en el momento de abandonarla o dar un argumento que no levante sospecha para salir de la vivienda.
- No dar información, ni indicios de sus planes.
- No tomar tranquilizantes, ni alcohol que mermarían su capacidad de reacción; ha de estar alerta si decide irse.
- Acudir a las personas y a los lugares con las que había contactado previamente.
- Recordar la estrategia de seguridad.



Bibliografía

Agüera Urbano, Carmen, Llamas Martín, Consuelo, de Torres Porras, Flor, Aranda Escribano, Manuela, Fernández Ayala, José Carlos, & Távora Rivero, Ana (2012). Protocolo andaluz de actuación sanitaria desde el ámbito de las Urgencias ante la violencia de género. Consejería de Salud. Junta de Andalucía.

Cala Carrillo, María Jesús & Cools (2011) Recuperando el control de nuestras vidas: Reconstrucción de Identidades y empoderamiento en mujeres víctimas de V.G.

Celdrán, Montserrat. La violencia hacia la mujer mayor: revisión bibliográfica. En: "Papeles de Psicología", 2013. Vol. 34 (1), pp. 57-64.

Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas 48/104 del 20 de diciembre de 1993

Díaz Ramos, Amparo (2008) En buenas manos. Manual de intervención y buenas prácticas ante la violencia de género. Ed: Delegación de la mujer del Ayuntamiento de Sevilla

Fernández, Paola. (2018). Guía para profesionales ante chicas adolescentes que sufren violencia de género: saber mirar, saber acoger, saber acompañar. Instituto Andaluz de la Mujer. Consejería de Igualdad y Políticas Sociales: Junta de Andalucía.

García, Mariángeles Álvarez & Cools . (2016). Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista.

Gomà-Rodríguez, Isabel, Cantera, Leonor María, & Silva, Joilson Pereira da. (2018). Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja. *Psicoperspectivas*, 17(1), 132-143. Epub 15 de marzo de 2018. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue1-fulltext-1058>

Ley 7/2018, de 30 de julio, por la que se modifica la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la Violencia de Género

Paz Rodríguez, Juan Ignacio & Cools. (2013). Manuales para el Abordaje Profesional Integral de la violencia contra las Mujeres. Agencia Andaluza de Cooperación Internacional. Junta de Andalucía

Plan de Atención Específico: Violencia de Género contra las Mujeres Mayores.(2020) Instituto Andaluz de la Mujer. Junta de Andalucía.

Rodrigo, María Luisa J., & Ruiz, Isabel (2007). Medición de la violencia contra la mujer: catálogo de instrumentos. Escuela Andaluza de Salud Pública. Junta de Andalucía.

Rosser Limiñana, Ana, Villegas-Castrillo, Esther, & Suriá Martínez, Raquel (2013). Intervención con menores expuestos a violencia de género: guía para profesionales. Limencop.

Ruíz Pérez, Isabel, Pastor Moreno, Guadalupe & Cools (2019). Cuadernos para la salud de las mujeres. Violencia de Género: Cómo afecta a la salud de las mujeres. Instituto Andaluz de la Mujer. Escuela Andaluz de Salud Pública. Junta de Andalucía.

Segarra Crespo, Maria José (2018). Memoria Elevada al Gobierno de SM Presentada al Inicio del Año Judicial por la Fiscalía General del Estado; Ministerio de Justicia, Madrid, 2018. Fiscal General del Estado.

Suarez Ramos, Amalia, Borrás Pruneda, Syra, Frías Oncina, Ifigenia, Llamas Martínez, María Victoria, & Vizuetete Rebollo, Elisa (2015). Protocolo andaluz de actuación sanitaria ante la violencia de género. Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales

Notas















**Junta
de Andalucía**

**Consejería de Salud y Familias
Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación**

Agencia de Servicios Sociales
y Dependencia de Andalucía
Instituto Andaluz de la Mujer