

LA POLICÍA LOCAL ante la VIOLENCIA DE GÉNERO

**Guía de reflexión para
la intervención comunicativa**

LA POLICÍA LOCAL ante la VIOLENCIA DE GÉNERO

**Guía de reflexión para
la intervención comunicativa**

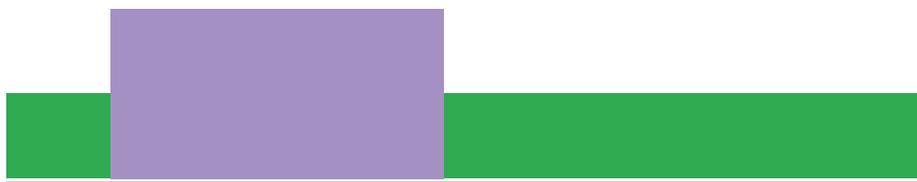
**Edita: Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.
Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad**

**D.L.: SE-989-2021
Sevilla, mayo 2021**

**Autoría:
Trinidad Núñez Domínguez (coordinación)
Lucía Sell Trujillo
Teresa Vera Balanza
Yolanda Troyano Rodríguez**

Fotografía: Agustina Martín

**Sobre los textos, las autoras de los mismos.
Diseño, maquetación e impresión: Tecnographic S.L.**



Trinidad Núñez Domínguez es profesora Titular adscrita al Área de psicología social en la Universidad de Sevilla. Mantiene como foco de interés el estudio sobre la competencia comunicativa, la socialización y los medios de comunicación desde una perspectiva feminista. Cuenta con acreditada experiencia docente e investigadora.

Su compromiso con la gestión universitaria la ha llevado a ser Secretaria de la Facultad de Psicología (2004-2005) y Vicedecana en la Facultad de Comunicación (2010-2014).

Desde el compromiso social, pertenece a la Comisión permanente del Congreso internacional para el estudio de la violencia contra las mujeres que organiza la Junta de Andalucía y a la Comisión de deontología y garantías del Colegio profesional de periodistas de Andalucía. Interesada por la transferencia de conocimiento, escribe artículos de opinión en algunos diarios y dirige el programa de radio universitaria ¿Igual-Da?

Ha obtenido el *Premio Meridiana-2013* concedido por la Junta de Andalucía, el XX Premio de divulgación feminista *Carmen de Burgos* concedido por la Universidad de Málaga y el Premio *Trayectoria-2015* concedido por el Ayuntamiento de Sevilla.

Presentación



Si de algo puedo estar segura es de que cualquier instrumento que se ponga al alcance de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para combatir la Violencia de Género, será un arma más para erradicar esta lacra social que vulnera los derechos humanos de las víctimas.

Por ello, desde esta Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, hemos editado esta monografía que seguro ayudará en su trabajo a la policía local, un grupo profesional que se encuentra muy cercano a la realidad vivencial de la población donde desarrolla su labor, y por tanto, a la realidad de estas víctimas, y a la necesidad de saber identificar cualquier indicio en las relaciones comunicativas cuando se encuentra gestionando una situación de violencia de género, donde las posibilidades de que la víctima o su entorno se

encuentren en una situación de alta vulnerabilidad son claras. La comunicación no solo es un elemento instrumental sino que también es estructural en la vida de una colectividad.

Esta Guía se pone en marcha para fomentar la reflexión y el análisis de la práctica profesional en casos de violencia de género.

Índice

0. Introducción	7
1. Dimensiones del problema	19
2. La violencia de género	25
2.1. Conceptos básicos	32
2.2. Algunos síntomas e indicadores	38
2.3. Desmontando mitos	39
3. Claves para la comunicación eficaz	45
3.1. Pautas para una comunicación mediada	50
3.2. Pautas en la comunicación cara a cara	56
3.3. El caso de menores	67
4. Para saber más	77
4.1. Recursos y protocolos institucionales	77
4.2. Otros recursos	80
4.3. Glosario de términos	82
4.4. Referencias bibliográficas	89



0. Introducción

Este trabajo parte de dos consideraciones que se entrecruzan. La primera, que la policía local en Andalucía formada por más de 12.000 agentes (mujeres y hombres), presta un servicio de proximidad y cercanía. La segunda, que la relación interpersonal con mujeres víctimas/supervivientes de violencia de género puede producirse en cualquier momento de la vida profesional de esta policía local justamente por estar tan presentes en cualquier municipio (mucho más en localidades pequeñas; en el mundo rural). Ello hace que deban disponer de las competencias necesarias para realizar intervenciones comunicativas adecuadas con unas mujeres que se encuentran en un momento de especial vulnerabilidad. Aunque, sobre todo, consideramos que la policía debe realizar un ejercicio de reflexión sobre las competencias comunicativas que tiene y que pone en práctica.

Un ejemplo de los puntos fuertes y débiles de la relación entre la policía y las mujeres víctimas de violencia de género está expresado en formato libro y lo proporciona un Inspector de la UFAM de Málaga. En él se cuentan vivencias personales que ha querido compartir ordenadamente (Botías Bedit, 2018). Recoge un total de seis relatos basados en investigaciones reales y que tienen un aspecto en común: la supervivencia. Cada historia viene seguida de reflexiones en las que se responden preguntas tales como: ¿Sufre mi vecina

maltrato?, ¿necesita ayuda?, ¿de qué manera podemos prevenir esta violencia?, ¿soy víctima de violencia machista? Con estas historias, vividas por el autor en primera persona, se ha pretendido compartir experiencias personales en las que las protagonistas principales son ellas, un puñado de valientes que se enfrentaron *de cara* al machismo y salieron airoso con la conveniente ayuda profesional.

Entendemos que contar con destrezas comunicativas específicas, manteniendo una verdadera actitud empática, se convierte en una cuestión sustantiva: *el hacer y el saber hacer*. Como constatan algunas investigaciones, especialmente la tesis doctoral de Remedios Aguilar Moya (2011)¹, son las competencias comunicativas –desde la información a la mediación– las más valoradas por las personas entrevistadas entendiéndose que los procedimientos y las actitudes tienen una dimensión más importante que los contenidos de carácter conceptual y normativo que corresponden, como es obvio, a otros agentes dentro de la estructura organizativa de la Administración.

En paralelo, añadimos otro presupuesto de partida más: La sensibilidad social e institucional están, incuestionablemente, volcadas en la erradicación de la violencia contra las mujeres. En concreto, las instituciones han querido acompañar las peticiones ciudadanas formalizando estrategias legales. En ese sentido destacamos a la Comunidad Autónoma de Andalucía porque vuelve a ser pionera reivindicando un Pacto de Estado contra la Violencia de Género y aprobando una ambiciosa Ley en el seno del Parlamento Andaluz.

.....

1. Propuesta de un proyecto de formación inicial de los Cuerpos de Policía Local de la Comunitat Valenciana basado en Competencias. Universitat de Valencia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=119328>.

De hecho, el 25 de julio de 2018 el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía (BOPA-747) publica la aprobación del Proyecto de Ley por el que se modifica la *Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género*. El Parlamento Andaluz la había aprobado en sesión plenaria el 18 de julio y entra en vigor el 2 de agosto, tal como queda publicado en el BOJA nº 148/2018. Nos referimos a la 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 (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía de 01-08-2018).

En la exposición de motivos se muestran los sólidos argumentos para el ajuste de la Ley 7/2018, de 30 de julio. Se empieza reconociendo que *«La persistencia de la violencia de género como principal atentado a los derechos humanos de las mujeres obliga a los poderes públicos a seguir avanzando en el reconocimiento de derechos y en el desarrollo de las políticas públicas que sirvan para erradicar esta violencia machista en todas sus formas»*.

→ El artículo 1.1. Objeto de la Ley manifiesta lo siguiente: *«será objeto de esta Ley la adopción de medidas para la erradicación de la violencia de género mediante actuaciones de prevención y de protección integral a las víctimas, así como de sensibilización, educativas, formativas, de detección, atención y recuperación y todas las que resulten necesarias»*.

Se introducen cambios sustantivos. Por ejemplo, se amplía el concepto de víctima al entorno de las mujeres que sufren cualquier tipo de agresión o manifestación violenta, incluyendo a menores, mayores dependientes, personas con discapacidad sujetas a su tutela, guardia o custodia. También las madres cuyos hijos e hijas hayan sido asesina-

dos como forma de violencia vicaria. Igualmente se introduce el término “superviviente”....

Respecto a la identificación de los actos con los que se ejerce la violencia, no solo se circunscribe a la que se produce en el ámbito de la pareja o ex pareja, con independencia de que exista o no convivencia entre ellos, sino que también se hace extensiva a los siguientes: el feminicidio, las agresiones y abusos sexuales, el acoso sexual, el acoso por razón de sexo, la violencia contra los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, la mutilación genital femenina, el matrimonio precoz o forzado, las violencias originadas por la aplicación de tradiciones culturales, la violencia derivada de conflictos armados, la ciberviolencia, la violencia vicaria, la que se ejerce a través de los medios de comunicación o cualquier otra forma de violencia que lesione la dignidad, la integridad o la libertad de las víctimas.

Sin lugar a dudas, la policía local viene recibiendo formación de calidad en materia de comunicación interpersonal desde hace décadas. No obstante, esta monografía pretende convertirse en:

- a)** un documento de repaso y consolidación de eso que se conoce; un texto de auto-reflexión

Y está interesada en:

- b)** subrayar algunas consideraciones unidas a nuevas normativas que posibilitan otros análisis cognitivos y emocionales. Análisis reflexivos que va a tener una incidencia directa en comportamientos comunicativos.

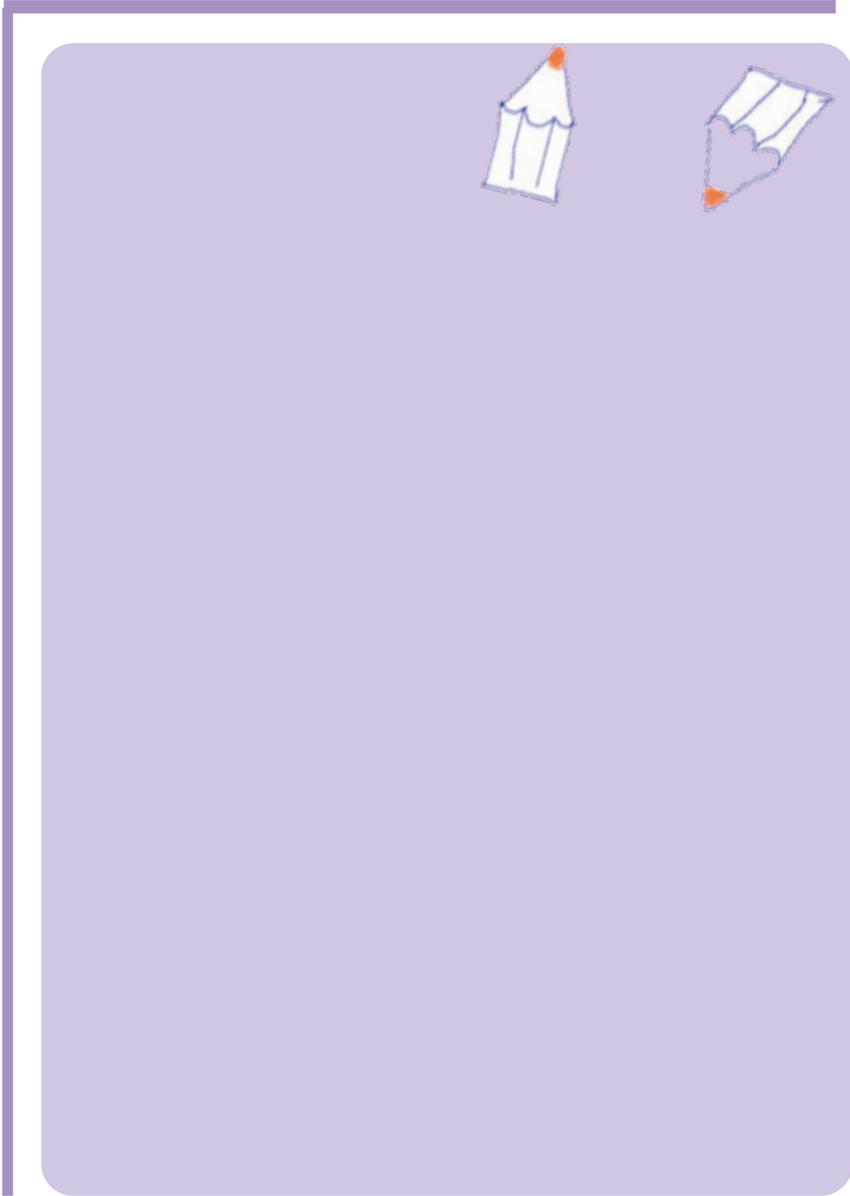
El material ha sido organizado en cuatro bloques. Se inicia con un acercamiento a la dimensión que plantea el problema para continuar

con un repaso conceptual y psicosocial sobre la violencia de género. El tercero se centra en el repaso de algunas pautas comunicativas eficaces colocando el foco en tres dimensiones (dos de carácter instrumental y una como estudio de caso). Se finaliza con una guía de recursos.

Asimismo, se incluyen resúmenes que señalan lo significativo de esa parte del texto.

Algunos de esos bloques incluye preguntas que intentan conectar con esas ideas previas con las que quienes acceden a la obra cuentan y que se pueden utilizar como punto de partida sobre conocimientos y aplicaciones, convirtiéndose en estímulo para seguir leyendo. Y esto hacemos proponiéndole que responda, usando no más de dos líneas, a estas preguntas:

- 
1. ¿Toda transmisión de un mensaje es comunicación?
 2. Cuando una situación es difícil o el tema es negativo, ¿cómo nos comunicamos?
 3. ¿Es igual informar que comunicar?: ¿Cuándo se informa y cuándo se comunica?
 4. ¿Cómo empezar y cómo terminar una relación comunicativa cuando el tema es complejo?





Con esta monografía queremos dar respuesta a la necesidad de seguir reflexionando sobre un tema trascendente, poniendo el foco de atención en las relaciones comunicativas eficaces que demandan las mujeres supervivientes de violencia de género cuando solicitan ayuda a la policía local.

La idea es doble:

Dotar de herramientas de intervención inter-relacional comunicativa específicas para que la policía local pueda dar la mejor respuesta posible a las mujeres que lo requieran. Ha de tenerse en cuenta que la condición de víctimas/supervivientes implica una situación de vulnerabilidad.

Seguir propiciando en la policía local la reflexión sobre lo que supone la violencia de género en una sociedad que debe ser sana.



1. Dimensión del problema

La violencia de género no es solo la que se ejerce contra la mujer por su pareja en el entorno del hogar; es mucho más amplia y adquiere, en cualquiera de los casos, formas atroces. La Organización Mundial de la Salud en 2002¹ alerta que es la primera causa de pérdida de años de vida entre las mujeres de 15 a 44 años; por encima de las guerras, de los accidentes de tráfico o del cáncer.

Sin embargo, aunque contar con legislación ha supuesto un paso de gran trascendencia, todavía hay mucho por lo que trabajar. De hecho, el 3 de marzo de 2010, Amnistía Internacional publica un artículo titulado "La violencia contra las mujeres sigue siendo invisible en la Unión Europea"², con el que hace una llamada de atención para que se actúe sobre este problema. Se ofrecen datos alarmantes, como que en Suecia sólo el 12% de las violaciones denunciadas a la policía desemboca en juicio; que en Dinamarca el sexo sin consentimiento con una persona en estado de indefensión no está definido como

1. Informe mundial sobre la violencia y la salud que publica en español la Organización Panamericana de la Salud.
2. El Gabinete de prensa de la sección española de Amnistía Internacional facilita estos datos en su página:
<https://www.es.amnesty.org/noticias/noticias/articulo/la-violencia-contra-las-mujeres-sigue-siendo-invisible-en-la-union-europea/> (Recuperado el 20 de julio de 2020).

violación en el Código penal, sino como abuso sexual, y no es punible dentro del matrimonio; que en Francia una mujer muere cada tres días a manos de su pareja y que en España las víctimas de violencia de género en situación irregular se enfrentan a la amenaza de expulsión si se deciden a denunciar. Aunque pone énfasis en otros países donde considera que se desconoce la magnitud del problema, ya que la violencia de género en los países de la Unión Europea sigue estando oculta. Sería en los casos de Eslovenia, Finlandia, Grecia, Holanda, Hungría, Lituania, Polonia y Rumania, porque en ellos no existen registros de información sobre violencia de género ni en las comisarías, ni en los juzgados. Países como Austria, Bulgaria, Estonia, Italia o Malta, ni siquiera tienen legislación o planes de acción para abordar la violencia.

El número de mujeres asesinadas por sus parejas o exparejas no disminuye. La Agencia Europea de Derechos Humanos (FRA), ante esta falta de información, ha realizado una macroencuesta sobre violencia contra las mujeres a nivel europeo. Este estudio responde a una petición de datos sobre este tema, realizada por el Parlamento Europeo, con el fin de tomar medidas para la erradicación de la violencia contra las mujeres en la Unión Europea (UE). En este informe se han realizado entrevistas personales a 42.000 mujeres en los 28 Estados miembros de la Unión, con una media de 1.500 entrevistas por país. La selección de las encuestadas se hizo por muestreo aleatorio tal y como prescribe un problema generalizado. Los resultados son representativos de las experiencias y las opiniones de mujeres con edades entre los 18 y los 74 años y residentes en este marco europeo. Las entrevistas del estudio comprendían preguntas sobre violencia física, sexual y psicológica, victimización durante la infancia, hostigamiento y acoso sexual, incluyendo nuevos medios para cometer abusos, como Internet. Se solicitó a las encuestadas que facilitaran información sobre su experiencia personal de diversas formas de violencia,

la frecuencia con la que habían sufrido ciertos tipos de violencia y las consecuencias que la esta había tenido en sus vidas. La encuesta recopiló también información sobre la presentación o no de denuncia a la policía, y sobre el uso por parte de las mujeres de otros servicios que ofrecen asistencia a las víctimas.

Dichos resultados son los siguientes:

- Trece millones de mujeres en la Unión Europea experimentaron violencia física durante los 12 meses previos a la entrevista de la encuesta. Esa cifra equivale a un 7 % de mujeres con edades de entre 18-74 años.
- Se calcula que 3,7 millones de mujeres experimentaron violencia sexual durante los 12 meses previos a las entrevistas del estudio. Esta cifra equivale a un 2 % de mujeres con edades de entre 18-74 años.
- Una de cada veinte mujeres (5%) ha sido violada desde los 15 años de edad. Esta cifra está basada en las respuestas ofrecidas a la siguiente pregunta de la entrevista: *"Desde los 15 años de edad hasta ahora, ¿con qué frecuencia le han obligado a mantener relaciones sexuales mientras la sujetaban o le hacían daño de alguna manera?".* Sin embargo, debemos tener en cuenta que en algunas jurisdicciones de la Unión Europea, la definición legal de violación trasciende el requisito de que el agresor utilice la fuerza física.
- En la UE, el 18 % de las mujeres han sido objeto de acoso a partir de los 15 años de edad, y un 5 % de las mujeres lo habían experimentado en los 12 meses previos a la encuesta. Esto implica que 9 millones de mujeres fueron víctimas de acoso en un periodo de 12 meses.

- Casi un 12 % de las encuestadas indicaron que habían experimentado alguna forma de agresión o incidente sexual por parte de un adulto antes de los 15 años, lo que equivaldría a 21 millones de mujeres.
- El 30% de las mujeres que han sido víctimas de agresiones sexuales por parte de su pareja actual o de las anteriores, habían sufrido también violencia sexual en la infancia.
- En cuanto a víctimas mortales de violencia de género, en el territorio nacional lo han sido **1.078** mujeres desde que se tiene constancia estadística (1 de enero de 2003 a 31 de diciembre de 2020)³. Respecto de Andalucía, encontramos un informe muy bien desglosado por parte de la Agencia de Noticias Europa Press⁴, en el que se ofrecen datos desde 2004 a 2020. Se confirman **196** mujeres asesinadas en la Comunidad Andaluza. Por su parte, consultado el *Informe de magnitudes en materia de violencia de género en Andalucía*, elaborado por la Dirección General de Violencia de Género de la Consejería de Justicia e Interior y actualizado a 26 de julio de 2018⁵, se expone que la mayor concentración del riesgo de muerte se han producido en los tramos de edad comprendidos entre los 21 y los 50 años (periodo estudiado: 2006-2018). Igualmente recoge que *el 65,2% de los casos mortales a nivel nacional, agresor y víctima eran pareja en el momento del hecho mortal y en el 52,2% de ellos las referidas muertes*

-
3. Datos ofrecidos por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género: <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/victimasMortales/fichaMujeres/home.htm>.
 4. <https://www.epdata.es/datos/datos-graficos-violencia-genero/49/andalucia/290>.
 5. Informe de magnitudes en materia de violencia de género en Andalucía: https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/informe_magnitudes_26_07_2018.pdf.

tuvieron lugar en régimen de convivencia. En Andalucía, en 4 de los 6 casos acaecidos víctima y agresor eran pareja, constando además que 2 de ellos tuvieron lugar en régimen de convivencia (p. 10).

La OMS alerta sobre la importancia de la violencia machista en la salud de mujeres jóvenes.



Tanto la legislación europea como la legislación nacional y la autonómica amplían el concepto de violencia de género más allá de lo que ocurra en el entorno familiar.



2. La violencia de género

La violencia contra las mujeres es una manifestación extrema de la desigualdad de género y deja patente la existencia que un grupo social (de hombres) domina y maneja el poder en su sentido más peyorativo. Y un grupo social (de mujeres) es dominado o subordinado. Sin necesidad de ir muy atrás en el tiempo, pueden encontrarse datos tan elocuentes como los que, referidos al Estado español, se reseñan a continuación y que se convierten en una muestra de la desigualdad hecha “normalidad”; lo expresa de manera clara el Convenio de Estambul¹.

Por ofrecer algunos datos relevadores y vinculados al territorio nacional:

- ❑ En 1944 estaba prohibida la entrada en la Bolsa a “perros y mujeres”.
- ❑ Hasta 1961, las mujeres que se casaban eran despedidas de sus empresas. Pero, a la vez, la situación ideal de una mujer era la de casada. Por lo tanto, a las mujeres se les pedía (exigía) que estuvieran casadas y trabajando en la casa, pero no saliendo al mundo público, que era ‘cosa de hombres’.

.....
1. BOE nº 137. Viernes 6 de junio de 2014.

- ❑ Hasta 1967 estaba prohibido en España que las mujeres pudieran ser juezas. De hecho, la primera mujer que entró en la judicatura fue en 1977.
- ❑ Entre finales de los sesenta y mediados de los años setenta, las mujeres necesitaban autorización expresa de su marido o su padre para firmar un contrato laboral o ejercer el comercio. Y no podía pedir un crédito bancario aunque tuvieran nómina si no iban acompañadas de un hombre (padre o marido).
- ❑ Hasta el 2 de mayo de 1975, el Código Civil español hablaba de la *obediencia* que la mujer debía al marido.

Todos estos datos históricos están en la base de una pirámide que termina siendo el sostén de una idea que estaba asumida por algunos hombres: “La maté porque era mía”. Sin embargo, la Constitución de 1978 incorpora en su artículo 15 el derecho de todas las personas a la vida y a la integridad física y moral, sin que en ningún caso puedan ser sometidas a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Estos derechos vinculan a todos los poderes públicos y sólo por ley puede regularse su ejercicio. A pesar de ello, los primeros datos estadísticos sobre la violencia en el ámbito familiar aparecen en España en el año 1984, cuando el Ministerio del Interior saca a la luz pública el número de denuncias presentadas en las Comisarías de la Policía: aparecen como “denuncias por malos tratos”.

En 1993 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993), en la que se definió como:

→ *Todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la prohibición arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vía pública o en la vía privada.*

En 1996, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara que la violencia es un problema de salud pública, destacando las tremendas repercusiones sociales que específicamente crea la violencia contra las mujeres. El 17 de diciembre de 1999, por medio de la resolución 54/134, la Asamblea General de las Naciones Unidas, declara el 25 de noviembre como 'Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer'. Esta resolución fue aprobada por 60 gobiernos como punto de partida para acabar con la lacra de los malos tratos. La fecha se elige por corresponder al aniversario del brutal asesinato de las hermanas Mirabal (Patria, Minerva y María Teresa), símbolos muy destacados de la resistencia contra la dictadura del General Trujillo (dictador de la República Dominicana), que fueron asesinadas el 25 de noviembre de 1960 por miembros de la policía secreta cuando volvían de visitar a sus maridos encarcelados. Sus cadáveres destrozados aparecieron en el fondo de un precipicio. Para el movimiento popular y feminista de la República Dominicana históricamente estas mujeres han simbolizado la lucha y la resistencia. Y, desde la aprobación de esta resolución, para el resto de países.

En España se perciben cambios a principios de la década de los noventa, cuando empiezan a usarse los términos 'violencia familiar', 'violencia intrafamiliar' y 'violencia doméstica'. Debe recordarse que el Código Penal de 1995 no recoge estos términos ni se convierten en objeto de estudio en la formación académica de las Facultades

de Derecho del territorio español. Pero el caso 'Ana Orantes'^{2'} rompe esa dinámica de tal manera que la violencia contra las mujeres se convierte en tema de agenda para los medios de comunicación a partir de diciembre de 1997 y hace de revulsivo social y jurídico. Fruto de ello han sido las Leyes que se han conseguido formalizar. Así merece la pena recordar dos Leyes Orgánicas que promueven la prevención y la protección de las mujeres. Nos referimos a la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de protección Integral contra la violencia de género y la Ley Orgánica 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y protección integral contra la violencia de género. La primera Ley mencionada se aprueba el 22 de diciembre de 2004 y entra en vigor en enero de 2005. Nos parece interesantísimo (imprescindible) leer la exposición de motivos. Textualmente nos dice:

→ *La violencia de género no es un problema que afecte al ámbito privado. Al contrario, se manifiesta como el símbolo más brutal de la desigualdad existente en nuestra sociedad. Se trata de una violencia que se dirige sobre las mujeres por el hecho mismo de serlo, por ser consideradas, por sus agresores, carentes de los derechos mínimos de libertad, respeto y capacidad de decisión.*

-
2. Ana Orantes Ruiz (1937-1997) tuvo la valentía y el coraje de contar públicamente su larga historia de malos tratos que recibía de parte de José Pareja Avivar. Eso le costó la vida porque su marido la quemó trece días después de que hubiera acudido a un programa de televisión. Precisamente esta historia narrada supuso un cambio social. Desde ese momento, la violencia de género pasó de ser considerada algo privado a un problema de índole social que exigía ser erradicado a través de la intervención política y judicial y a través de la propia conciencia ciudadana. Raphael Minder ha escrito su obituario en enero de 2020 para *The New York Times*, reconociéndole formar parte de vidas que han marcado la historia.

Pero, además, se ha conseguido firmar un Pacto de Estado contra la violencia de género y en Andalucía, avanzando, se aprueba la nombrada 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.

La violencia contra las mujeres se encuentra sostenida en un modelo inter-relacional construido socialmente, anclado en la restricción emocional y en la obsesión por el éxito. El varón *ganador* ha de estar sometido a un estado permanente de alerta y competencia, tratando de mostrar públicamente seguridad mediante la negación de sus sentimientos, que podrían asociarle con los más débiles. Es así como, en el marco de una sociedad patriarcal, el varón se ve impulsado a construir su identidad encubriendo, negando o evitando todo lo que es definido culturalmente como *femenino* (Romero Ramírez, 2003).

Estas maneras de relación trascienden al ámbito privado como al ámbito laboral. El agresor habría desarrollado, además, esa tendencia de su personalidad mediante aprendizaje. La violencia es aprendida, sobre todo observando la conducta de modelos significativos tales como lo son los padres, hermanos o personas allegadas. Prueba de ello es que entre el 70 y el 80% de los maltratadores vivieron en su hogar situaciones de violencia durante la niñez, bien como víctimas directas, o bien como testigos de los malos tratos del padre hacia la madre (Romero Ramírez, 2003; Asociación Pro Derechos Humanos, 1999).

Precisamente es esa relación basada en el poder la que se subraya desde una perspectiva psicosocial y sociológica. Para estas disciplinas la base del problema se encuentra en las pautas diferenciales de socialización entre hombres y mujeres. Así pues, las creencias, las normas y los valores culturales juegan un papel trascendente en la configuración y en la promoción de la violencia contra las mujeres; a veces

minimizando u ocultado sus efectos perversos y postergando el diseño de políticas y programas efectivos para erradicar tal violencia.

Autoras como Matud, Gutiérrez & Padilla (2004) lo dejan señalado y ofrecen argumentos sólidos para la reflexión. La relevancia que adquieren las creencias y las normas la subraya Pilar Pastor (2007) cuando recuerda que todavía resulta cotidiano que se anime a un niño a devolver una agresión y a una niña a pedir ayuda si la recibe. La autora mencionada destaca la importancia extraordinaria que tiene la educación, que corrige los modelos tradicionales de relación entre hombres y mujeres.

Según un estudio de la Fundación Mujeres y la UNED³, el 23% de los chicos adolescentes entre 14 y 17 años conciben a las mujeres como inferiores y débiles; y el 35% se muestran de acuerdo o muy de acuerdo con actitudes que justifican, niegan o minimizan la violencia de género. También puede resultar preocupante que en España el 17,7% de los hombres menores de treinta años esté convencido de que “el varón agresivo es más atractivo”. Este dato revelador se puede conjugar con otro: sólo el 2,5% de la ciudadanía considera que la violencia de género es un problema grave⁴.

Los estereotipos presentes en la sociedad son, igualmente, persistentes en la consideración de las personas que tienen encomendada la seguridad y la protección de la ciudadanía. Volviendo a los resultados de Aguilar Moya (2011), sus informantes expresaban que estos cambios sociales tenían un origen concreto, especialmente en lo relacio-

.....

3. La Fundación Mujeres y la UNED ponen en marcha en 2002 el ‘Proyecto Detecta’ con adolescentes entre 14 y 17 años.

4. Resultados expuestos en el I Foro Internacional sobre Juventud y Violencia de Género celebrado en Madrid en noviembre de 2009 y promovido por el INJUVE.

nado con las mutaciones en el sistema de valores (22%) o provenientes de la inmigración (26,4%)⁵. De esta manera, la propuesta formativa que aquí se concreta ha de asegurar la remoción de estas creencias y, sobre todo, el abordaje integral de un problema estructural con causas exógenas pero endógenas también.



Cambiar los vigentes prejuicios anclados en estereotipos implica incidir en una educación social a corto, medio y largo plazo tanto de la propia ciudadanía como de los cuerpos y fuerzas de seguridad, especialmente el de la policía local.

Este capítulo va a abordar tres cuestiones: Conceptos básicos sobre violencia de género, alguna sintomatología e indicadores que genera y se repasarán diferentes mitos para, desde el análisis, poder desmontarlos.

.....

5. ¡Véase: <https://studylib.es/doc/7899044/identificaci%C3%B3n-de-competencias-para-la-formaci%C3%B3n-de>.

2.1. Conceptos básicos

La reciente 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 aprobada en el Parlamento Andaluz especifica cuatro manifestaciones de la violencia de género: la violencia física, la violencia psicológica, la violencia económica y la violencia sexual.

La complejidad de la violencia de género exige descripciones pormenorizadas, matizadas, porque si bien existe una violencia explícita y, por tanto, visible, reconocible; también existe una violencia implícita que significa que no es tan fácil de ser percibida como tal: como ofensiva, como denigrante. Por ejemplo, hay multitud de chistes que consideramos no ofensivos hacia las mujeres y que, sin embargo, ayudan a perpetuar una forma de “percibir las” (dóciles, manipuladoras...).

Se suele reconocer bien la violencia física porque es manifiesta, explícita, se puede ver: deja huellas. Pueden describirse:

- *Contusiones simples*: hematomas.
- *Contusiones complejas*: arrancamiento por tracción (de cabellos), aplastamiento.
- *Heridas*
- *Lesiones internas*

Dentro de la violencia psicológica, que se reconoce con más dificultad porque puede ser explícita algunas veces pero otras no (mostrándose casi invisible), se encuentran:

- La *violencia verbal*, que supone insultos o desprecios (gritos, amenazas, engrandecimientos de hechos pasados);
- La *violencia no verbal* (muecas, señalamientos...)
- La *violencia emocional*, que incluye atacar los objetos que se saben son apreciados por la otra persona o atacar/controlar situaciones vitales: romper el ritmo del sueño, controlar la comida o la vestimenta, manejar las claves de acceso al correo electrónico, etc. En momentos extremos, atacar a los hijos/hijas que se tienen en común. Entonces ya no se habla de atacar objetos sino a “personas importantes”. No quedan lejos de la memoria colectiva casos muy concretos de asesinato de los propios hijos por venganza contra la mujer. Hablamos, ahora de **violencia vicaria**. También dentro de este marco estaría la denominada *violencia luz de gas*.
- La *violencia social*: supone maltrato delante de terceras personas o el control de actividades que supongan estar con amistades. En este punto puede ser incluido el ‘sexting’. Este término anglosajón que une sexo (*sex*) con difusión de mensajes (‘texting’), describe la acción de publicar contenidos de tipo sexual, que han sido recogidos con un dispositivo móvil y que inicialmente la propia persona perjudicada envió a un tercero que es quien reenvía. Esa información se difunde masivamente sin consentimiento de quien lo remitió y el trasfondo que hay es la venganza y el control.
- La violencia estructural, que se suele reconocer poco por ser más implícita que explícita, hace referencia a la exclusión social que se produce dentro de algunas comunidades o estados. Aquí también puede incluirse la violencia económica o la feminización de la pobreza. La violencia estructural marca la vida cotidiana de

manera contundente. Puede llamar la atención, y considerarse alejado de la realidad del primer mundo, que haya países donde las mujeres no pueden conducir un vehículo en pleno siglo XXI como hasta junio de 2018 ha venido pasando en Arabia Saudita⁶ o, por ejemplo, lo que ha ocurrido en Pakistán el 3 de agosto de 2018, donde unos radicales han quemado 12 escuelas porque consideran que las niñas NO deben recibir educación⁷. Todo esto significa que las mujeres no son consideradas personas jurídicas plenas. Sin embargo, en el denominado “primer mundo” también se producen situaciones que ponen de manifiesto que la desigualdad es real y está cristalizada en la vida social. Un ejemplo lo suponen los salarios; unos salarios que mantienen significativas diferencias entre mujeres y hombres⁸. Existen otras cuestiones que pueden ser menos visibles pero igual de reales. Es el caso de liga profesional de fútbol; en pleno 2014 las futbolistas en España no pueden ser profesionales porque sólo puede existir una liga profesional. Ello deja en evidencia que la estructura del Estado es absoluta e incompresiblemente patriarcal, como mantiene Marugán Pintos (2016).

-
6. <https://elcomercio.pe/mundo/actualidad/arabia-saudita-prohibido-mujeres-conducir-vehiculos-noticia-530247>.
 7. <http://www.aztecanoticias.com.mx/12-escuelas-fueron-bombardeadas-y-quemadas-al-norte-de-pakistan/3292679>.
 8. En 2014, la brecha salarial de género en el territorio español era de 23,3% (según datos de UGT publicados en 2016).

- La violencia sexual⁹, como reconocen Millán, Sepúlveda, Sepúlveda y González (2008), *entraña actos que van desde la penetración vaginal o anal (con el pene, objetos o dedos), sexo oral, masturbación o tocamientos, hasta las propuestas sexuales no deseadas, miradas y llamadas obscenas. Se incluye, también, el exhibicionismo y el tráfico y explotación sexual. Esto es; todo aquello que ataca a la dignidad y libertad de las mujeres en la esfera sexual.*

Es evidente que algo falla cuando el 52% de jóvenes varones no ve como un indicador de abuso de poder el que un chico obligue a “su pareja” a mantener relaciones sexuales.

Pueden considerarse, al menos, tres formas de manifestación de la violencia sexual:

- Según el *tipo*: a) Con penetración: anal, vaginal o bucal y b) Sin penetración: caricias, tocamientos, masturbación.
- Según el *número de episodios de abuso*: a) Agresiones puntuales: sucede un solo día, generalmente realizada por un desconocido. Es la que tenemos en el “imaginario”; sin embargo, es la menos frecuente y b) Agresiones reiteradas: son las más frecuentes, las que más se ocultan y menos se denuncian porque quienes las realizan pertenecen al entorno familiar.
- Según *la existencia o no de violencia física*: a) Sin lesiones: se suele unir agresión sexual a gran violencia física pero la realidad suele ser otra. En ocasiones no hace falta ejercer violencia física sobre la víctima porque la amenaza, la intimidación o el abuso de po-

.....

9. La violencia sexual responde a un perfil criminal de género masculino. En la literatura no se encuentran descritos casos de mujeres violadoras, aunque sí se describen “mujeres consentidoras” en cuanto que algunas mujeres conocen y amparan el comportamiento de sus parejas atacando a menores.

der son suficientes para que la víctima no oponga resistencia y b) Con lesiones: se producen cuando se utiliza la violencia física para actuar. Pueden ser más o menos graves, incluyendo lesiones mortales (estrangulación, etc.).

Importante reconocer una implícita e invisible manifestación de la violencia: el humor, la publicidad y el lenguaje sexistas y las relaciones micromachistas. Luis Bonino (1998) es una de las primeras personas que describe y profundiza en un tipo de relación basado en el poder y el miedo pero que es de "baja intensidad" y, por tanto, prácticamente normalizado. Tal como este autor manifiesta, el micromachismo se define como una serie de prácticas cotidianas, la mayoría de las veces imperceptibles, que incluyen pequeños abusos y violencias. Atenta contra la autonomía de la mujer y se produce en un nivel micro (de intensidad baja) aunque su constante repetición termina dejando huella en la persona. Que se denominen como *micro* no significa que sean menos importantes sino que son difícilmente diagnosticables en una primera impresión o si no se tiene la formación adecuada.

Como Bonino (1998) expone, los objetivos de ese tipo de práctica se pueden resumir en, al menos, tres: mantener el dominio; reafirmar o recuperarlo y resistirse al aumento de poder personal o interpersonal de una mujer con la que se está vinculado. El mencionado autor los divide en cuatro: a) *utilitarios*, como no llevar a efecto la corresponsabilidad doméstica y de cuidado de la familia o del hogar; b) *encubiertos*, como los engaños, las infidelidades o los silencios; c) *coercitivos*, como las coacciones comunicativas o el control del dinero, y d) *de crisis*, como rehuir la crítica y la negociación.

Así pues, son prácticas de dominación masculina en la vida cotidiana cimentadas en la sutileza social/cultural. Se quedan al límite de la evidencia y pueden ser aplicadas, también, por aquellos hombres autodenominados 'los menos machista del mundo', cuyo estilo de vida de primera mano pudiera parecer muy lejano del modelo masculino

de las décadas pasadas. Estos comportamientos ejercen efectos dañinos en las mujeres y en las relaciones familiares. No se circunscribe al hogar o relación con la pareja, se da en el propio contexto de la sociedad, en las relaciones laborales, por ejemplo.



Gráfico tomado de Núñez Domínguez (2016).

2.2. Algunos síntomas e indicadores

La violencia física se puede valorar relativamente bien. Sin embargo, los otros tipos de violencia, aunque pueden resultar más difíciles de reconocer a primera vista, sus consecuencias sí son medibles. El Centro de Investigaciones Sociológicas, en un estudio realizado en febrero de 2012 para conocer la salud de las mujeres españolas, obtiene como una gran conclusión que la violencia machista afecta a la salud biopsicosocial de las mujeres. Las que confesaron haber sido maltratadas también reconocían que su salud era mala: dolores de cabeza, de espalda, fatiga crónica, insomnio, ansiedad, tristeza, depresión o ideas autodestructivas.

Millán, Sepúlveda, Sepúlveda y González (2008), describen de manera precisa los indicadores emocionales y comportamentales de mujeres que sufren o han sufrido violencia de género. Resumidamente concretamos en:

- ▶ Alteraciones del sueño y de la alimentación, que pueden acompañarse con problemas gastrointestinales y alteraciones menstruales.
- ▶ Abuso de sustancias tóxicas.
- ▶ Disfunciones sexuales.
- ▶ Problemas de atención, concentración y memoria.
- ▶ Inseguridad y desconfianza.
- ▶ Cambios bruscos de conducta.
- ▶ Autolesiones o intentos de suicidio.
- ▶ Pensamientos obsesivo-compulsivos (pesadillas...).

- ▶ Problemas en las relaciones interpersonales que oscilan entre el rechazo al contacto físico a conductas seductoras.

Las consecuencias de la violencia que se ejerce contra las mujeres, tanto si la sufren en la infancia como en la edad adulta son, a corto plazo, devastadoras porque inciden directamente en su calidad de vida. A medio y largo plazo las consecuencias son más inciertas aunque los estudios indican secuelas psicológicas perdurables pueden afectar a su vida personal, social y laboral. Pero, como sabemos también, otra de las consecuencias es la muerte (por asesinato, por homicidio o por suicidio).

2.3. Desmontando mitos

La palabra “mito” procede del término griego “mythos” y significa relato o cuento. Un mito, tal como reconoce la RAE, *es una narración que circula en una masa social y que presenta ideas y explicaciones irreales a hechos cotidianos*. Son importantes porque terminan fijando pautas de comportamiento y orientando la vida social.

La sociedad ha establecido sus propios mitos para justificar comportamientos de poder de hombres sobre mujeres. Algunos de ellos son los siguientes:

1. *El mito del amor romántico:*¹⁰

- a) El amor lo puede todo y por eso se debe perdonar todo y se tiene la fantasía de que se puede cambiar “al otro”.

.....

10. Una lectura imprescindible y pormenorizada sobre esto puede encontrarse en el artículo de Victoria Ferrer, Esperanza Bosch y Capilla Navarro cuyo título es Los mitos románticos en España y que publica el Boletín de psicología, nº 99 en 2010.

- b) El amor está predestinado y la “media naranja” existe y cuando la encuentras, es para siempre, cueste lo que cueste.
- c) El amor es lo más importante, es lo que mueve el mundo y requiere entrega.

FALSO. Lo que se describe no es amor sino sumisión ante el otro, que es quien se siente con el poder de poseer, como si de un objeto se tratara. Este mito está en la base de que muchas mujeres “aguanten” una relación tóxica porque tiene la creencia de que la relación va a cambiar en algún momento y que deben esperar hasta el infinito. Por otra parte, ser una media naranja significa que no eres “nadie” sin la otra persona. Se roba la posibilidad de quererse a una misma sin estar en función del otro.

2. El maltrato contra las mujeres es un asunto privado

FALSO. Durante mucho tiempo se sostuvo que este tipo de comportamientos se debían quedar en casa (la ropa sucia se lava en casa). Sin embargo, es un tema social y, por ello, se trata de un delito tipificado. Con la nueva Ley se anima a familiares, vecindario o personas cercanas que denuncien los casos que conozcan.

3. El maltrato psicológico no es tan grave como el físico

FALSO. Las consecuencias de este tipo de maltrato son devastadoras y pueden provocar secuelas muy graves y persistentes tanto a nivel mental como físico.

4. Si él le pega es porque ella se lo merece

FALSO. Ninguna acción puede justificar el maltrato explícito o implícito. Titulares en algunos diarios como: “Los celos desencadenaron la

muerte de la mujer acuchillada por su marido”¹¹; “El parricida de Ciudad Real mató por celos”¹²; “Fallece una mujer en una reyerta doméstica”¹³; “La vida normal de la chica violada en San Fermín: universidad, viajes y amigas”¹⁴; “La acosada que no pidió ayuda”¹⁵... son una muestra no sólo de mala praxis periodística sino de las creencias que subyacen en el fondo: “algunos hombres entienden a las mujeres como de su propiedad y, por ello, se sienten legitimados para hacer con ellas lo que quieran”. En ocasiones esa mala praxis también está presente en campañas publicitarias¹⁶. En el caso que apuntamos tiene el inconveniente añadido de que es institucional. Debe añadirse que se retiró.

5. El alcohol o las drogas son la causa de la violencia

FALSO. Miguel Lorente escribía en 1988 un libro titulado “Mi marido me pega lo normal” (cuando bebe), en el que se describe bien cómo se justifica el maltrato. Podríamos preguntarnos si la persona que bebe alcohol va pegando por ahí a quien se encuentre o sólo le pega a su pareja. La bebida alcohólica o las drogas no se convierten en un eximente ni su consumo puede justificar actitudes violentas.

.....

11. Diario El Periódico de Extremadura, 11/01/2006 http://www.elperiodicoextremadura.com/noticias/badajoz/celos-desencadenaron-muerte-mujer-acuchillada-marido_214965.html.
12. Diario El Periódico de Aragón, 09/06/2005 http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/sociedad/parricida-ciudad-real-mato-celos_187937.html.
13. Diario ElEconomista, 24/06/2017 <http://www.eleconomista.es/legislacion/noticias/8453941/06/17/Fallece-una-mujer-apunalada-en-una-reyerta-domestica-en-Sevilla.html>.
14. Diario El Español, 12/11/2017 https://www.elespanol.com/reportajes/20171111/261224141_0.html.
15. Diario El Mundo, 13/08/2015 <http://www.elmundo.es/cataluna/2015/08/13/55cba8e0ca-47412d2d8b4589.html>.
16. <http://www.elmundo.es/espana/2017/11/17/5a0f1f5ae5fdea9b2e8b4589.html>.

6. Los maltratos están vinculados a familias desestructuradas; marginales

FALSO. La violencia de género se produce en todas las clases y ambientes sociales. Hay hombres maltratadores que cuentan con estudios universitarios y/o con prestigio laboral-social.

7. Los piropos que dedican algunos hombres a mujeres son una galantería

FALSO. Son comentarios considerados como una forma de acoso callejero que se ha normalizado. Intimidan y denigran a las mujeres desde la creencia de quienes lo practican que ellas son “objetos de deseo”. No son inofensivos porque irrumpen en la privacidad de las propias mujeres fomentando, también, su vulnerabilidad: “Que ese culito no pase hambre”; “Quien fuera zapatero para clavarte la puntilla”...

8. Los hombres son incapaces de controlar “sus instintos”

FALSO. La agresividad es una respuesta adaptativa para afrontar situaciones peligrosas. La violencia es una acción u omisión innecesaria y destructiva que usa una persona sobre otra. Las personas pueden ser agresivas y no tienen que ser violentas. El autocontrol es una capacidad que cualquier persona adulta posee.

9. Ni feminismo ni machismo, lo importante es la igualdad

FALSO. No se pueden equiparar los dos términos. La Real Academia de la Lengua (RAE) lo deja claro: Feminismo es el “principio de igualdad de derechos de la mujer y el hombre” y el “movimiento que lucha por la realización” efectiva de esa igualdad. El machismo, en cambio, es “la actitud de prepotencia de los varones respecto a las mujeres” y “forma de sexismo caracterizada por la prevalencia del varón”. Lo contrario del machismo no sería el feminismo sino el *hembrismo*.

FALSO

- El amor lo puede todo.
- El maltrato contra las mujeres es un asunto privado.
- El maltrato psicológico no es tan grave como el físico.
- Si él le pega es porque ella se lo merece.
- El alcohol y las drogas son causantes.
- Los maltratos están vinculados a familias desestructuradas.
- Los piropos son una galantería.
- Los hombres son incapaces de controlar sus instintos.
- Ni feminismo ni machismo, lo que importa es la igualdad.



3. Claves para una comunicación eficaz

La víctima de violencia de género precisa de una respuesta social acorde con sus necesidades. Requiere un trato específico en un ambiente adecuado donde se preserve su intimidad. Y se debe tener en cuenta que posiblemente sienta miedo, culpa (porque crea que, de alguna manera, ella ha provocado la situación), vergüenza, poca confianza en si misma y en las autoridades. Seguramente desconfiará de todo; de cualquier ayuda. A la vez, hay que decir que existen mujeres víctimas/supervivientes que viven una situación de doble vulnerabilidad: bien porque se encuentren en una situación irregular o por tener una discapacidad.

Antes de seguir la lectura del texto, respóndase a estas preguntas:

1. ¿Es igual escuchar que oír?
2. ¿Qué se siente cuando nadie te escucha como tú esperas?
3. ¿A qué se le puede llamar una “buena pregunta”?
4. ¿En qué situación se convierte un diálogo en monólogo?
5. ¿Cómo empezar y cómo terminar una relación comunicativa?

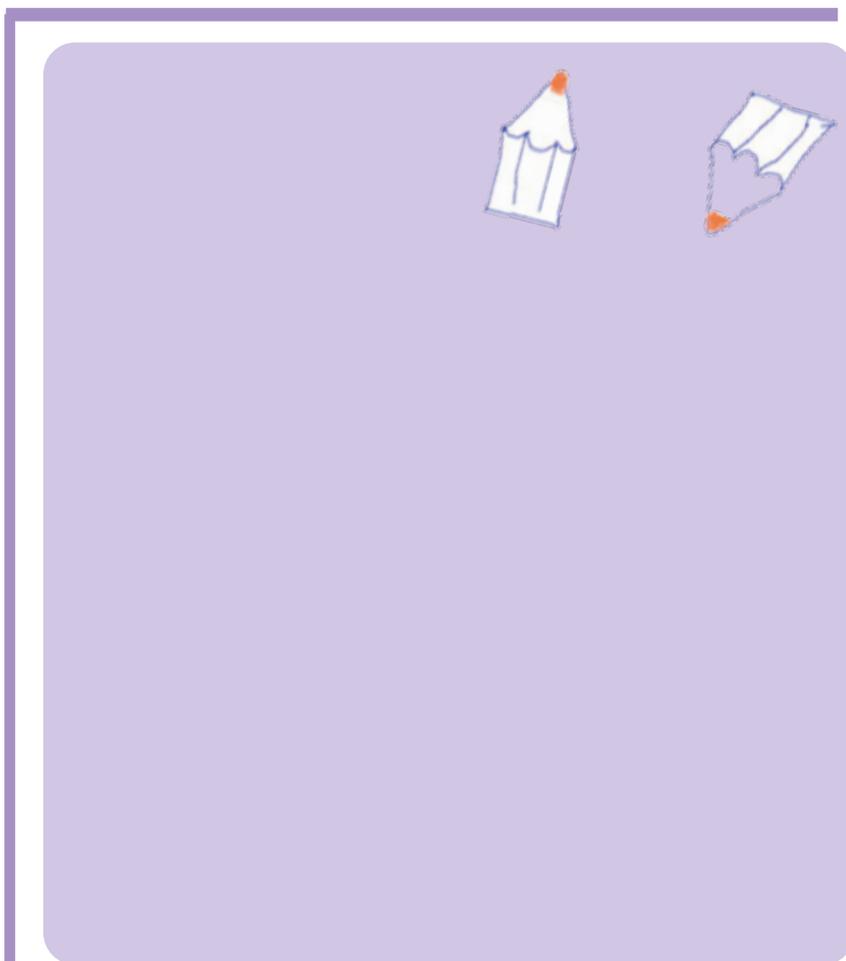
Cuenta con este espacio para responder a esas preguntas propuestas. Utilice no más de dos líneas por respuesta.



Vea los siguientes enlaces y escriba (en titulares) lo que le sugieren; su primera impresión:

https://www.diariodesevilla.es/gente/Rocio-Jurado-preguntaban-talla-sujetador_0_1361263996.html

<https://www.20minutos.es/noticia/4439786/0/consejo-enfermeria-exige-fernando-simon-disculpa-comentario-machista-enfermeras/>



A large purple rounded rectangle intended for writing headlines. In the top right corner of the rectangle, there are two small white icons: a bra and a bra with a red heart on it.

En la 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 como derechos, se reconoce que toda víctima de un delito tiene las siguientes necesidades:

- De atención especializada y adecuada a sus necesidades
- De protección efectiva
- De recuperación integral

Así pues, se convierte en esencial ofrecer una adecuada “acogida” que ayude a restablecer el equilibrio emocional. Del mismo modo es importante ofrecer información suficiente. Por ejemplo, dar datos básicos e inteligibles sobre cómo funciona la justicia, cómo va a actuar el/la policía, qué derechos la asisten (legales, médicos, psicológicos, etc.). Explicarle que se velará por conservar la confidencialidad y el anonimato.

El/la policía debe atender, comprender y asistir adecuadamente a las mujeres víctimas y supervivientes de la violencia de género mujeres. Para ello se deben manejar con agilidad algunos conocimientos básicos de comunicación eficaz.

Tal como recoge el Convenio de Estambul en su artículo¹, los cuerpos de seguridad competentes deben ofrecer:

- Respuesta inmediata
- Prevención
- Protección

.....
1. BOE nº 137, de 6 de junio de 2014.

El contacto con la mujer violentada puede realizarse por diferentes vías, aunque las más comunes son dos: a) Llamada telefónica de ella misma o de una persona cercana solicitando ayuda; b) Que la propia víctima se persone en dependencias policiales.

En cualquiera de los casos, una comunicación adecuada se convierte en imprescindible. Una comunicación eficaz es la condición previa para resolver muchos problemas y es vital en casos de atención a víctimas de violencia de género.

¿Qué se considera una comunicación eficaz? ¿Qué es lo que produce la diferencia entre una comunicación que consiga que la otra persona se sienta acogida y que el/la profesional se sienta bien? A modo de definición, la comunicación es eficaz si el efecto provocado en la persona que escucha responde a las intenciones de la persona que habla. O sea, si el efecto que se provoca en la persona receptora corresponde a lo que buscaba quien inicia el mensaje. La comunicación es deseable si transmite y se comparte todo lo necesario (y sólo lo necesario) en un tiempo óptimo.

La comunicación exige/requiere intencionalidad. Por ese motivo, algunos gestos, algunos movimientos corporales no comunican aunque sí informan.

Existen, al menos, tres mecanismos para mantener o re-establecer una adecuada comunicación:

- La redundancia didáctica: que consiste en repetir el mensaje de maneras distintas.
- La verificación: que supone asegurarse de que el mensaje ha llegado a su destino.
- El salvar conductos: que consiste en eliminar personas intermedias en el proceso de transmisión.

3.1. Pautas para una comunicación mediada

Para que la comunicación a través del teléfono (o de cualquier otro dispositivo móvil) resulte útil, deben contemplarse los siguientes elementos:

- Saber escuchar
- Saber preguntar
- Manejar el tono de voz
- Usar la sonrisa
- Gestionar los silencios
- Usar un lenguaje positivo
- Optar por un lenguaje positivo

1. Saber escuchar

Escuchar es un proceso activo aunque complejo e importante porque no se trata solo de oír. La escucha es activa per se y supone que hacemos sentir a la persona interlocutora que lo que está contando nos interesa. Eso implica estar “psicológicamente” disponibles.

Una escucha adecuada y útil está determinada por las siguientes características:

- Evitar barreras: tendencia a evaluar, a usar prejuicios
- Mostrarse con una actitud activa
- Estar disponibles para tomar notas de informaciones útiles
- Usar el *feed-back*

Para escuchar:

- Hablar lo necesario.
- Ponerse en el lugar de la persona que ha demandado el servicio.
- Concentrarse para poner el foco en el mensaje y en la mujer.

2. Saber preguntar

Para realizar preguntas funcionales debemos prepararnos porque aparentemente resulta fácil pero no lo es. Reflexione sobre lo que expone este pequeño cuento:

Una madre pensó que su hija debería pasar por un chequeo completo antes de llevarla a la guardería. Para mayor seguridad, pidió hora a un eminente psicólogo para que examinara a la niña en busca de cualquier posible tendencia anormal.

Entre otras cosas, el hombre de ciencia le hizo, con voz profunda, la siguiente pregunta: ¿eres un niño o una niña? La niñita respondió: “un niño”.

Un tanto sorprendido lo intentó de nuevo: ¿cuándo crezcas vas a ser un hombre o una mujer? “un hombre” respondió la chiquilla.

Volviendo a casa, la madre le preguntó por qué había respondido de manera tan extraña? Con un tono serio, la niña le dijo: “como me hizo preguntas tontas, pensé que también quería respuestas tontas”.

La calidad de las respuestas depende de la calidad de las preguntas. Lo más interesante es hacer preguntas simples, ordenadas dependiendo de que resulten muy personales o intrusivas y evitando las preguntas dicotómicas. Importante también se convierte en que sea una sola persona la que se haga cargo de todo el proceso de relación interpersonal.

Para preguntar adecuadamente:

- Cree un clima relajado utilizando un lenguaje sencillo.
- Inicie la relación comunicativa con preguntas abiertas que conlleven poca implicación personal.
- Coloque las preguntas complicadas o dolorosas en el medio de la conversación.
- Procure dejar un espacio de silencio suficiente para que la mujer elabore una respuesta.
- Recuerde a la mujer que nos importa su punto de vista y que no existen respuestas buenas o malas.

3. Manejar el tono de voz

Es un instrumento básico en la comunicación telefónica. La voz que oye la persona interlocutora es, también, la imagen del propio servicio que se está ofreciendo y contiene poder emocional.

Existen, al menos, tres aspectos relevantes:

- Entonación y volumen
- Articulación
- Elocución

La *entonación* modula el mensaje reflejando un estado de ánimo determinado. Puede mostrar: dinamismo, amabilidad, pero también, aburrimiento, cansancio. El volumen tiene que ver con la intensidad con la que se pronuncian las palabras. Un tono cálido invita a la acogida; un tono seguro fomenta la percepción de querer conocer las necesidades.

La *articulación* asegura que la otra persona entienda lo que se le está transmitiendo.

La *elocución* la vinculamos a la velocidad de la voz. Por teléfono no se puede "correr". Hablar apresuradamente supone la posibilidad de perder sílabas y provocaremos desconfianza. Hablar excesivamente despacio también provoca una sensación extraña en quien escucha y parecerá que no está compactado el discurso y, por tanto, que no hay discurso.

La voz debe transmitir:

- Sinceridad
- Cordialidad
- Confianza
- Cortesía
- Fluidez

4. Usar de la sonrisa

Al contrario de lo que pueda parecer, la sonrisa se percibe al teléfono y ello tiene un efecto tranquilizador y de confianza. Evidentemente el uso de ella debe estar justificado aunque no es descartable pese a que las informaciones que puedan llegar sean dolorosas o terribles.

5. Gestionar los silencios

Los silencios por teléfono responden a momentos de respiración que pueden ser controlables. Y como estrategia, ayuda a subrayar la importancia de palabras principales y, también, a “dar” un lugar de honor a la persona que nos habla: a convertirla en el foco de atención.

6. Optar por un lenguaje positivo

Existen expresiones verbales inadecuadas o bloqueadoras y expresiones que resultan eficaces.

Expresiones inadecuadas o bloqueadoras:

NEGRAS: Son percibidas como desfavorables, inducen a pensar de forma negativa (dificultad, riesgo, problema serio, etc.). Si se introducen de manera reiterada en la conversación, potenciaremos un sentimiento de gravedad que, quizá, la mujer no puede soportar en ese momento porque espera ser reconfortada: Algunos ejemplos: *dificultad, problema, riesgo...*

MULETILLAS: Son usadas para encadenar argumentos. También proporcionan algunos segundos de tiempo para pensar en la respuesta que vamos a facilitar. Sin embargo, cuando se utilizan de manera habitual, se convierten en palabras que transmiten falta de seguridad y poca profesionalidad. Algunos ejemplos: *vale, bueno, mire, o sea, pues...*

AGRESIVAS: Son expresiones que pueden herir la susceptibilidad de la mujer, creando una barrera de defensa y provocando hacia el/la profesional o hacia el servicio al que se representa. Algunos ejemplos: *no tiene razón, está equivocada, ¿seguro que eso fue así?...*

TECNICISMOS: Son palabras o expresiones que habitualmente

usamos pero que no necesariamente tienen un significado conocido para la mujer que demanda el servicio.

PALABRAS DE ARGOT: Estas palabras restan profesionalidad a la comunicación. Algunos ejemplos: *le pilla cerca de...*, *cantidad de...*

NEGATIVAS: Son palabras rotundas que transmiten la sensación de impedimentos hacia las necesidades del interlocutor. Deben evitarse sobre todo al principio de las frases. Algunos ejemplos: *no, nunca, jamás...*

DE FALSA CONFIANZA: En la mayoría de los casos la persona que va a usar un servicio no conoce personalmente al/a la policía, por lo cual el uso de palabras de falsa confianza lo que hace es disminuir la credibilidad sobre el tema expuesto, pudiendo dar la sensación de engaño. Algunos ejemplos: *se lo digo yo, se lo aseguro, lo que yo le diga...*

Expresiones eficaces:

MOTORAS: Son palabras que mueven a la acción, transmiten inmediatez, prontitud, etc. Se deben utilizar con el tiempo verbal "presente" siempre que sea posible. Usar el tiempo futuro o el condicional resta rapidez. El tiempo presente indica una acción que va tener lugar en ese momento. Algunos ejemplos: *ahora, en breve, rápidamente, en este momento, en 24 horas...* También se convierte en útil usar verbos en presente de indicativo como: *tramitamos, gestionamos, realizamos...*

SIMPLES: Es importante usar un lenguaje que sea comprensible para la otra persona. Debe procurarse **no** usar un lenguaje excesivamente técnico. Es cierto que el uso de una determinada terminología, propia de la actividad que desarrollamos, resulta

familiar y comprensible al propio profesional, pero es posible que no sea lo mismo para la interlocutora y puede, por tanto, inducirle a error.

POSITIVAS: Son aquellas palabras que conllevan una connotación en la mente del interlocutor, siempre positiva, sea cual sea el servicio del que hablamos. Algunos ejemplos: *seguridad, garantía, calidad, confidencialidad...*

3.2. Pautas en la comunicación cara a cara

Para que una relación donde no haya intermediación mediática resulte eficaz, se deben tener en cuenta:

- La empatía
- La escucha
- La actuación interpersonal
- Los rituales

1. La empatía

Mantener una actitud empática consiste en ponerse en el lugar de la otra persona. La empatía significa: me pongo en tu lugar para comprender cómo te sientes. En la interacción personal, tanto en el ámbito público como en el privado, lo que se suele mostrar ante la otra persona es simpatía o antipatía (como extremos de toda una gama de tonalidades afectivas) pero no empatía. La simpatía es una atracción emocional positiva que, naturalmente, impide la objetividad en el juicio y en el trato. En la antipatía se proyecta hacia el otro una fuerte agresividad que anula las posibilidades de cooperación y de trabajo en común.

La empatía es la condición de quien no pone sus afectos en primer plano para considerar, ante todo, los sentimientos de la otra persona. De esta manera consigue conocerla, comprenderla y llegar a una comunicación plena y profunda con ella. La persona que mantiene una actitud empática sabe dejar de lado sus propios sentimientos sin renunciar a su derecho a tenerlos. Supone estar interesado por la otra persona; es meterse en su "piel"; tratar de comprenderla, de razonar como ella, de percibir sus expectativas, sus necesidades, deseos, preocupaciones, sus motivaciones. Es estar centrado en la mujer que requiere de nuestra asistencia. Es querer ayudar, aconsejar sin imponer. Es tener en cuenta los problemas, experiencias y necesidades. Pero para eso, para poder percibir los sentimientos y pensamientos de la otra persona, hay que dejar de escucharse a sí mismo/a.

Algunos de los posibles comportamientos y actitudes que se oponen a la empatía son: imponer nuestro punto de vista a toda costa; no escuchar las preguntas; no hacerlas; no intentar comprender la lógica de la otra persona; interrumpir y cortar la palabra; utilizar juicios de valor; imponer nuestro criterio, dominar.

La reformulación es una de las estrategias más adecuadas para ponerse en el lugar de la otra persona. Su objetivo es captar lo que la otra persona dice, aunque también permite que la persona que habla reciba su propio mensaje y pueda reflexionar sobre él. Esto es especialmente importante cuando las circunstancias son duras y difíciles. La reformulación consiste en pedir más información al interlocutor sobre lo que ha dicho, aunque no se realiza en forma de pregunta simple sino volviéndole a decir (con otras palabras) lo que previamente dijo. También permite que la otra persona (la mujer que seguramente se encuentra en un estado de gran inseguridad) vuelva a oír el mensaje que ella misma emitió y pueda reflexionar sobre el mismo.

Es, en definitiva, un ejercicio de comprensión que inicia el emisor (el/ la policía) aunque ambas partes se benefician de él.

Reformular parece sencillo; sin embargo, requiere tener en cuenta ciertas reglas. La primera está relacionada con los aspectos formales. Se ha de empezar con una frase introductoria que indique que la propiedad de lo que vamos a decir no es nuestra sino de la interlocutora. Por ejemplo: *Entiendo que lo que usted quiere decir es que.../ De forma que, según usted me dice...* Una segunda regla tiene que ver con el tono general utilizado. Lo ideal es que sea un tono neutro, descriptivo, que no implique una evaluación porque si no es así, se logra un efecto contrario, bloqueante. La tercera regla es recordar que reformular no es repetir y, por ello, se debe usar otra forma para envolver el mismo contenido: que el mensaje sea igual pero utilizando otras palabras.

Con la reformulación se pretende:

- Hacer hincapié en lo que la otra persona dijo, pero sin evaluar o calificar.
- Que la otra persona se dé cuenta de lo que ha dicho, al escucharlo con otras palabras.
- Conocer realmente todo lo que significa eso que la otra persona dijo

2. La Escucha

¿Qué sucede cuando una persona escucha adecuadamente? Es cierto que escuchar requiere de un esfuerzo serio, consciente y activo. Exige, además, que se cuiden posibles interferencias emocionales

que pueden producirse por parte de los interlocutores. Ser escuchado adecuadamente se ha convertido en un derecho de la ciudadanía: escuchar a otras personas significa mantener un trato justo. Conviene saber que la atención simulada no funciona, suele ser detectada por la otra persona.

Es curioso, cuanto menos, conocer que la atención de una persona adulta puede llegar a captar hasta 500 palabras/minuto y que cuando se habla no se llegan a pronunciar ni 250 palabras/minuto. Con estos datos tendríamos que reconocer que no debería ser difícil escuchar con atención. Sin embargo, la realidad cotidiana lo que muestra es mucho descontento y desconcierto. Más cuando la persona que tenemos delante es especialmente vulnerable.

Existen una serie de obstáculos que dificultan la utilización de una escucha eficaz, aun cuando la intención sea practicarla. Como ejemplo de estos obstáculos podemos referir los siguientes:

Atención selectiva. Cuando sólo prestamos atención a la parte del mensaje que nos interesa en función de nuestras preferencias, necesidades, expectativas, etc.

Realizar sólo esfuerzo físico. Supone simular que estamos atendiendo al mensaje que emite el interlocutor sin hacerlo realmente. Parafraseando, por ejemplo, de forma mecánica un: "sí, sí, sí, sí", cuando en realidad nos estamos olvidando de realizar el esfuerzo psicológico.

Filtros mentales. Consiste en interpretar el mensaje o detalles de él en función de nuestros prejuicios, estereotipos, valores, etc. realizando una evaluación precipitada y habitualmente errónea.

Leer el pensamiento. En ocasiones no dejamos al emisor terminar de expresarse e incluso nos aventuramos a terminar la frase por

él, ya que creemos “leer su pensamiento”, lo que nos quiere decir o cuál es el objetivo del mensaje. Aunque esto puede ser cierto en algunas ocasiones, en casi ningún caso resulta conveniente interrumpir a la persona que emite ya que tendrá la sensación de no haber sido escuchada y comprendida, lo que le hará sentirse molesta.

Alteración emocional. Situaciones en la que nos vemos presionados, atacados, aludidos, etc. pueden producir alteraciones emocionales que dificultan el proceso de escucha.

Factores ambientales y personales. Cualquier tipo de circunstancia físico-técnica (ruido del tráfico, calor, frío, etc.) o personal (enfermedad, cansancio, etc.) que lleve a que el/la policía se encuentre con incomodidad y va afectar al proceso de escucha.

El proceso de escucha tiene tres partes a tener en cuenta:

- A.** Recibir la información sin interrumpir al emisor ni interferir en lo que nos llega con nuestros sentimientos e ideas.
- B.** Entender los contenidos expresados desde la perspectiva de las necesidades del emisor y de lo que puede esperar de nosotros.
- C.** Reflejar el sentido del mensaje ante la persona que nos lo envió, para comprobar que quien nos habla está diciendo lo que quiere decir, lo comprende y se reafirma en ello.

Asimismo podemos hablar de la existencia de, al menos, tres niveles de escucha:

- A. Un nivel racional:** Que tiene en cuenta las palabras y pensamientos, la parte formal del mensaje. Si se expresa con corrección, con los términos justos, si utiliza palabras técnicas o vulgares. Si habla lenta o rápidamente, con lógica clara, de manera confusa o atropellada.
- B. Un nivel afectivo:** Que tiene en cuenta los sentimientos y las emociones. Si parece triste o contenta, preocupada o segura; si el gesto contradice las palabras.
- C. Un nivel de voluntad:** Que tiene en cuenta las intenciones y las acciones. ¿Propone soluciones o salidas al problema? ¿Muestra lo que quiere hacer?

Formas de plantear un proceso de escucha

	Estar de acuerdo	No estar de acuerdo
Ponerse en el lugar de la otra parte	Simpatía	Empatía
No ponerse de la otra parte	Egopatía	Antipatía

Tomado de Troyano y Garrido (2003)

En el ámbito profesional, la policía local que mantiene una interacción con mujeres supervivientes debe considerar como “buena práctica” la utilización de las escuchas simpática y empática e inadecuadas las escuchas egopática y antipática.

3. La actuación interpersonal

La interacción comunicativa tiene dos notas características: la intencionalidad y la competencia y ambas son decisivas para la calidad comunicativa.

- La intencionalidad es aquello que mueve al emisor y al receptor a ponerse en contacto para intercambiar sus mensajes (son las motivaciones).
- La competencia o habilidad está relacionada con la capacidad para manejar el lenguaje, tanto el verbal como el no verbal.

Una técnica que facilita la comunicación es el uso de *mensajes yo*.

Un *mensaje yo* es una aseveración donde le decimos al oyente qué vemos, qué pensamos, sentimos o queremos pero dicho de una manera objetiva. Por lo tanto, no le atribuimos culpa alguna ni le reprendemos. Al contrario, un *mensaje tú* es una aseveración que hace que la otra persona se sienta culpable.

Pongamos un ejemplo:

Mensaje tú: *Gesticulas demasiado, eso no me permite escucharte bien. ¿Por qué no te estás quietecita y me cuentas lo que sea?*

Mensaje yo: Para poder anotar lo que vas a contarme necesito estar concentrado por lo que me gustaría que me contaras las cosas despacio y así evitar confusiones.

En el primer caso, se cargan "las culpas" sobre la otra persona: Tú haces ruido. En cambio, en el segundo caso no se habla de culpa sino de causa: Necesito estar tranquilo porque estoy cansado. Utilizando los *mensajes yo*, expresamos qué vemos, qué pensamos o qué queremos sin hacer calificaciones o enjuiciamientos. Con ellos se consigue que

la otra persona no se sienta evaluada. Por esa razón hacen más accesible, cercana y transparente a la persona que los usa.

Existen tres reglas para manejar adecuadamente los mensajes yo:

Primera: Describir la situación conflictiva. Se trata de apuntar, de forma escueta, lo que está causando el problema.

Segunda: Expresar sentimientos. Mostrar cómo nos sentimos, asumiendo como nuestras ideas y deseos.

Tercera: Describir consecuencias. Comentar, de manera muy concreta, los efectos que los comportamientos problemáticos pueden tener sobre la propia persona y sobre las demás.

4. Los Rituales

Se puede comprobar cómo la sociedad a lo largo de su dilatada evolución ha adquirido, creado y acumulado una amplia colección de saberes y experiencias que es lo que llamamos cultura. Todos esos saberes y experiencias están orientados a la estabilidad colectiva y al logro de mejoras en la calidad de las interacciones sociales. En la nuestra existen una serie de marcos de encuadre que sirven para suavizar las relaciones interpersonales, dando modelos y pautas de conductas comunicativas: son los rituales, que se aprenden durante los procesos de socialización y que se pueden definir como un conjunto de conductas prefijadas que facilitan las relaciones entre las personas: el ritual del duelo, por ejemplo. Como ejemplos de rituales en el mundo profesional podemos poner tres: el uso del nombre y de los pronombres; el manejo adecuado de la burocracia y la cortesía como elemento transversal.

El escuchar el nombre propio hace que la persona se sienta reconocida porque percibe un interés y una cercanía afectiva en quien lo nombra. A la pregunta ¿quién eres? con lo primero que en

la infancia aprendemos a contestar es con nuestro propio nombre. Por contraste, para anular y despersonalizar a alguien se le nombra con una cifra o similar: algo neutro, frío, distante. No en vano el llamar al prisionero afectuosamente por su nombre de pila, después de aislarlo y maltratarlo, es una de las técnicas utilizadas para crear en él el “síndrome de Estocolmo”. Y no se puede olvidar que si el uso del nombre propio implica cercanía y amistad, cuando se emplee hay que rodearlo de las demás señales indicadoras de esta calidad en las relaciones: mirada directa, sonrisa, tono amable en la voz, etc. para no caer en una comunicación paradójica que destruya los posibles efectos positivos del uso del nombre propio.

Junto al uso del nombre propio, se plantea la otra dimensión del tratamiento personal: “hablar de tú” o “hablar de usted”. Porque este es otro de los rituales importantes en nuestra cultura, el ritual de las fórmulas de apelación, que se realiza con un título o partícula que se antepone al nombre o lo sustituye como apelativo. Son los pronombres personales *tú* y *usted*. La significación de estas fórmulas de apelación en la interacción comunicativa de la sociedad actual es doble:

- a** En primer lugar, tienen la función de señalar la “distancia” psicológica: lejanía, desconocimiento, respeto, categoría, valor social... para el *usted*; amistad, ternura, cariño, intimidad, proximidad... para el *tú*.
- b** Marcan, también, la diferencia de status y categoría social, se habla de *usted* a las personas importantes y de *tú* a las que no lo son.

En general, el pronombre *usted* se reserva para tres usos: el *trato cortés*, el *distanciador* y el *estereotipado* (Blas Arroyo, 1994). Cuando no existen vínculos afectivos entre los interlocutores y las personas están relativamente distantes, no hay confianza y se conocen poco, se guarda precisamente una distancia “de seguridad” usando el *usted*. Y

cuando haya confianza, cariño y se conozcan mejor los interlocutores y se quieran manifestar estos elementos se usa el *tú*.

En el desarrollo de la interacción social no se deberían emplear rutinariamente una o la otra fórmula sino reflexionar antes sobre las características y posibilidades del *tú* y del *usted* para decidir su uso según con qué personas y en qué circunstancias. Eso es, en definitiva, lo que se hace en la vida normal y en las demás profesiones que incluyen relaciones personales. Y la toma de decisiones acertada sobre estas fórmulas de tratamiento es uno de los mejores indicadores para distinguir a las personas bien educadas, con las que es agradable convivir, de los groseros que hacen incómoda y desagradable su presencia.

La gestión burocrática está inmersa en el trabajo que debe hacer la policía local. Los protocolos de actuación los conocen: Deben recopilar datos sobre el grupo familiar de la mujer violentada, datos patrimoniales y preguntar por los hechos, si existen denuncias previas, si existen testigos, etc. A la vez, debe ser informada de posibles medidas de protección y ayuda.

Importa, también, cerrar adecuadamente la conversación que se ha mantenido. Existen dos tipos de cierre: uno abierto y uno cerrado. El cierre abierto supone plantear un espacio donde no se concreta estrictamente una segunda relación comunicativa aunque sí se explica que “quedamos a su disposición para cuando necesite”. El cierre-cerrado implica ofrecer día y hora para volverse a ver. Por último, el uso de lo que se denomina “buena educación” y “cortesía” debe ser aplicado porque ayudan a suavizar y, en cierto modo, a desdramatizar y modular la vivencia de la situación lo suficiente como para que la mujer adquiera confianza. La actitud cortés supone respeto, amabilidad, consideración positiva y todo ello envuelto en formas gratas que mantienen la satisfacción y el buen clima relacional.



A modo de resumen, ofrecemos una serie de pautas que facilitan una comunicación de calidad rompiendo barreras y salvando distorsiones:

- Piense qué quiere conseguir: tenga claros sus objetivos.
- Identifíquese: facilite su nombre, su puesto y explique sus objetivos.
- Salude a la mujer que va a atender y pregúntele su nombre.
- Tenga en cuenta tanto los factores humanos como los ambientales.
- Utilice un lenguaje ajustado a su interlocutora y a la situación.
- Haga saber a su interlocutora que se hace cargo de sus observaciones.
- Compruebe los resultados de su comunicación.
- Escuche.
- Lo que diga procure que esté coordinado con sus gestos y su tono de voz.
- No introduzca demasiadas ideas en sus mensajes.
- Reformule si es necesario.
- Excútese si se equivoca.
- Utilice "las buenas maneras" y la cortesía.

3.3. El caso de menores

Save the Children² recordaba que desde octubre de 2013 a noviembre de 2019, la violencia de género había dejado a 275 niñas y niños huérfanos. Y que el 22% de los casos ocurridos en 2019, vieron directamente cómo su madre era asesinada. En ocasiones sufren de violencia directa. Unicef³ reconoce que en España en 2016 se produjeron 4.650 denuncias por delito de malos tratos infantiles en el ámbito familiar y 14.569 sospechas de malos tratos generadas en el Registro unificado de sospecha de malos tratos (RUMI). Un registro que se alimenta de la información de profesionales que tienen contacto directo con la infancia (profesionales de la medicina o de la educación...). Igualmente, en el informe de Unicef citado subraya que el Consejo de Europa calcula que 1 de cada 5 niños/niñas sufre algún tipo de violencia sexual antes de cumplir los 18 años. Incluyéndose conductas como tocamientos, exhibicionismo, pornografía o prostitución. A la vez, señala que esos abusos afectan de manera mayoritaria las niñas.

Cuando las y los menores se exponen a la violencia de género que sufre la madre o se exponen a una violencia directa, se generan una serie de consecuencias en su desarrollo físico: retraso en el crecimiento, alteraciones del sueño y de la alimentación...; emocional: ansiedad, depresión, baja autoestima... y conductual: agresividad, hiperactividad, dependencias... (Díaz-Aguado, Martínez Arias y Martín Babarro, 2020; Orjuela y Horno, 2008). Es decir, las situaciones

.....

2. Léase: <https://www.savethechildren.es/actualidad/millones-de-ninos-y-ninas-afectados-por-la-violencia-de-genero>.
3. Léase: <https://www.unicef.es/blog/violencia-contra-la-infancia-cuando-donde-y-porque>.

de ambigüedad o disonancia que viven pueden conducirles a la autodestrucción.

Los datos son para preocuparse, como también lo puede ser el siguiente caso que narramos dado el carácter socializador de los medios audiovisuales. El jueves 10 de septiembre de 2020 Pablo Motos, en su programa de televisión *El hormiguero*, le preguntó a la actriz Luna Fulgencio (que había acudido para promocionar una película) si les gustaba algún chico o famoso, como Mario Casas o Antonio Banderas a lo que ella respondió que le gustaba Blanca Suárez con una ingenuidad y naturalidad propia de la edad. Sin embargo, la pregunta no iba dirigida en el sentido, incluso el presentador reiteró: *pero bueno, ¿te gusta Blanca Suárez como actriz no? ¿No tienes novio ni nada no?* En ese momento, ella captó la intencionalidad y más sabiamente que los adultos les respondió que no, que ella todavía tenía 9 años, no 26!⁴.

Antes de continuar, respóndase a estas cuestiones que le plantea-
mos:

.....
4. <https://www.publico.es/tremending/2020/09/10/el-hormiguero-una-nina-pone-en-susito-a-pablo-motos-ante-una-pregunta-absurda-que-tengo-nueve-anos-no-26/>.

https://www.huffingtonpost.es/entry/quien-es-luna-fulgencio-la-nina-capaz-de-callar-a-pablo-motos_es_5f59d38dc5b67602f600ab87.

https://elpais.com/elpais/2020/09/10/icon/1599732535_253391.html?csi=oc&pr-m=as-ob.

- 
1. ¿En qué sentido debería gustarle a una niña de 9 años un adulto de 34 o de 60 años; sean o no famosos?
 2. Hay que presuponer una sexualidad temprana y, además, heteronormativa?
 3. ¿Se deben determinar gustos e intereses de menores siguiendo los estereotipos adultos?

No utilice más de dos líneas para responderse

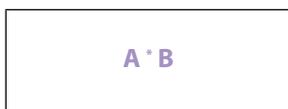




El diálogo se puede definir como un proceso de intercambio de mensajes en una relación directa entre dos partes (dos personas, una persona y un grupo, dos grupos). Ambas partes han de manejar unos códigos comunes (hablar el mismo idioma o manejar el mismo tipo de habla), porque si no es así, difícilmente lograrán entenderse. En cambio, los contenidos (el propio mensaje) han de ser dispares o complementarios. Tienen que intercambiarse ideas diferentes para que el diálogo no se convierta en monólogo. Por ese motivo, no se debe tener miedo a discrepar. Finalmente, se ha de mantener una actitud favorable, que es lo que posibilita que haya verdadera comunicación (hay que estar interesadas/os en mantenerla).

Existen muchas formas de diálogo que van a depender de quién controle y maneje el mensaje. Desde la perspectiva psicosocial, la forma más aséptica de diálogo supone que tanto emisor como receptor tienen el mismo control. Sin embargo, se producen ocasiones en la que una de las dos partes es quien posee toda la información. Otras veces se produce una relación cerrada en la que cada interlocutor mantiene como tema de relación al "otro/a". Este es el motivo por el que conviene saber cómo y en qué situaciones se usa y, también, en qué otro tipo de situaciones habría que prescindir de diálogo.

Cuando ambas partes (que vamos a denominar A y B) tienen las mismas posibilidades de conocer y expresar los contenidos del mensaje, el diálogo es simétrico y aséptico. Están en las mismas condiciones y, por tanto, ninguna puede coaccionar o dominar... usando el mensaje como instrumento. Se trata del diálogo al que se aspira siempre aunque no siempre se produzca:



Cuando A posee toda la información o es dueña físicamente del mensaje (por ejemplo si se encuentra escrito), estamos ante una relación asimétrica. Es por esto que A puede sentirse dispuesta a informar a B o puede decidir ocultar parte del mensaje; filtrando parte, etc. Como ejemplo de esta forma de diálogo encontramos o bien una relación de poder o bien una relación de ayuda (profesorado/alumnado; profesionales sanitarios/persona enferma; policía/superviviente de la violencia de género). De alguna manera existe una relación de dependencia. No obstante, en el caso primero, el control está en manos de A y en el segundo caso, aunque A es quien inicia y maneja, B puede y debe hablar de sí mismo (de sus necesidades, intereses, motivaciones, síntomas...) de tal manera que posibilita que A intervenga de manera profesional o experta.

(A → B)

Relación de poder

(AB' (BB))

Relación de ayuda

Existen otras posibilidades. Es el caso en que la relación que se produce cuando la relación comunicativa está cerrada al mundo privado de ambas partes, convirtiéndose cada una de ellas en el tema hablando A de B y B de A. Esta sería, por ejemplo, la situación en el diálogo de personas enamoradas o queridas. Eso sí, solo es conveniente (y eficaz) el empleo de esta forma cuando ninguno de los interlocutores sienta que se invade su intimidad. Por ese motivo, a las personas adultas le resulta difícil emplearlo con adolescentes. Sin embargo, adolescentes y jóvenes pueden emplearlo entre sí.

(AB) (BA)

Cuando tiene que establecer un diálogo con un/a menor que ha sufrido violencia de género, se han de tener en cuenta los aspectos verbales y los no verbales de manera muy especial dado que se trata de personas altamente vulnerables. Téngase en consideración que la violencia contra menores se produce, a menudo, en entornos familiares. En muchas ocasiones, la menor cuenta su experiencia a alguien cercano (una amiga). A pesar de compartirla, pocos reciben la atención necesaria debido al estigma y el miedo a las consecuencias. En otros muchos casos, se instala “el silencio”.

Respecto de aspectos verbales, el/la policía debe considerar cómo ofrece la información. Haciendo un esfuerzo de síntesis, consideramos que se han de atender a los siguientes criterios:

A. Para ofrecer información

- Informar, con lenguaje claro y sencillo, sobre quiénes somos y el trabajo que realizamos: *Me llamo XX y mi trabajo consiste en hablar sobre pensamientos y sentimientos de las personas a las que veo.*
- Explicitar que usted trabaja con niñas/niños que han tenido experiencias no deseables.
- Explicar el propósito del encuentro.
- Dé la oportunidad de que haga preguntas.

Teniéndose en cuenta en todo momento que no se puede prometer algo que no se va a poder cumplir.

B. Para solicitar información

- Elija preguntas abiertas que consiguen rebajar la tensión emocional y que se reaccione de manera defensiva: *¿Por qué decidiste contar lo que te pasa?* **Vs** *¿Qué te hizo decidirte a contar lo que te pasa?*
- Tenga en cuenta las palabras que la/el menor utilice: Regístrelas.
- Empiece por preguntas que conlleven poca implicación personal: *¿A qué colegio vas?, ¿Qué cosas te divierte hacer?*

Lo no verbal también ha de ser tenido en cuenta. Por ejemplo, el espacio es significativo. No debe percibirse como una amenaza. Así pues, se ha de cuidar el/la menor que esté fuera del control de figuras de autoridad (familia, etc.) y que el espacio elegido resulte acogedor. En ese sentido, es funcional elegir dónde sentarse y considerar importante tanto la postura corporal como la mirada.

Por su parte, plantéese si el uso del uniforme puede convertirse en una barrera para la relación comunicativa. Desde luego debe cuidarse que existan las mínimas interrupciones (llamadas telefónicas, etc.) porque haría sentir que “no se le escucha”.



Resumen instrumental sobre aspectos verbales

- Crear un clima relajado.
- Iniciar con preguntas abiertas, que conlleven poca implicación personal.
- Colocar las preguntas que conlleven más implicación, en el medio de la conversación.
- Después de las preguntas, deje un espacio de silencio suficiente.
- Recordarle que nos importa su punto de vista.

Resumen estructural: ¿Cómo proteger a la infancia?

- Intervenciones a largo plazo para cambiar las normas sociales y las actitudes asociadas.
- Valorar otras normas: honestidad, crear climas de confianza con otras figuras de autoridad (con la policía local, por ejemplo; en el colegio, etc.).
- Cuestionamiento de la aceptación de la violencia y uso de poder y transformación de las normas relacionadas con la masculinidad.
- Activismo desde la comunidad y el entorno más cercano a la niña.



4. Para saber mas

4.1. Recursos y protocolos institucionales

Recursos

El Convenio de Estambul en su artículo 24 prescribe la necesidad de establecer guardias telefónicas gratuitas, accesibles las 24 horas del día todos los días del año. En España se utiliza el teléfono **016**. Y tal como consta en la web del Ministerio de sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, se presta este servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género. Existe la posibilidad de dirigirse a este servicio a través de correo electrónico: 016-online@msssi.es

El conocido como **SAVA** es el Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía. Está coordinado por la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía y tal consta en su web, es un servicio de carácter público, de ámbito andaluz, universal y gratuito. Los objetivos básicos son: informar, asesorar, proteger y apoyar a víctimas de delitos y faltas así como reducir y evitar la victimización secundaria¹. La idea final es

.....

1. <http://www.juntadeandalucia.es/justicia/portal/adriano/serviciosciudadania/asistencia-victimas/quees/>

ofrecer una atención integral y coordinada desde diferentes ámbitos profesionales (jurídicos, psicológicos y sociales).

La ventanilla única

Permite la realización de trámites de manera telemática, pudiendo conocer, en todo momento, del estado del procedimiento. A través de ella se accede a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

Protocolos

El concepto de "Buena Práctica"² remite tanto a una tendencia en la praxis educativa como a una práctica profesional considerada como óptima tanto por sus autores/as como por sus destinatarios/as. Conforme con la comunidad internacional, la UNESCO, en el marco de su programa Management of Social Transformations (MOST) especifica cuáles son los atributos del concepto, los rasgos que lo caracterizan.

En términos generales, una *Buena Práctica* ha de ser:

- Innovadora, porque desarrolla soluciones nuevas o creativas.
- Efectiva, porque demuestra un impacto positivo y tangible sobre la mejora.
- Sostenible, por sus exigencias sociales, económicas y puede mantenerse en el tiempo y producir efectos duraderos.
- Replicable, porque sirve como modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares.

.....

2. <http://www.mecd.gob.es/dctm/cee/encuentros/buenapractica.pdf?documentId=0901e72b815f9789>.

Así, parte de la formación propuesta ha de dar a conocer y reconocer experiencias personales y profesionales, actividades y recursos que puedan ser replicables en diferentes situaciones. A modo de ejemplo, podemos mencionar los que siguen:

- ❑ Actualización e implementación del *Manual de Buenas Prácticas Policiales para combatir la Violencia contra las mujeres*³ (2002), así como la *Guía de buenas prácticas en la UE con experiencias reseñables en cada uno de los países*⁴.
- ❑ *La Guía para la comunicación de la violencia de género. Fuerzas y Cuerpos de Seguridad* (2014)⁵. Este trabajo está editado por la Dirección General de Violencia de Género y Asistencia a Víctimas de la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía, tiene como punto fuerte su aportación sobre la comunicación externa:
 - Ofrecer técnicas para la comunicación de la información sobre agresiones por razón de género.
 - Identificar y conocer los principales acuerdos éticos en la información mediática sobre agresiones de género.
- ❑ *Guía para la concienciación sobre mutilaciones genitales femeninas* (2016). Este trabajo está coordinado por la Dirección General de Violencia de Género junto al Instituto Andaluz de la Mujer de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía y tiene como gran objetivo visibilizar y aportar datos clarifica-

.....

3. http://www.interior.gob.es/documents/642012/1626283/Manual_UE_Buenas_Practicas_contra_VdG.pdf/ae62b3f8-a54c-4728-9221-4b41ab719524.
4. http://www.jzb.com.es/resources/Guia_BP_VCM_2002.pdf.
5. https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/gu%C3%ADa_para_cuerpos_y_%20fuerzas_de_seguridad.pdf.

dores sobre esta práctica violenta que aunque en nuestro país se considera delito, es practicada. Téngase en cuenta, además, que Andalucía es la segunda comunidad donde se concentra mayor población femenina procedente de países donde la ablación forma parte de la vida cotidiana: Nigeria, Senegal, Gambia, Guinea, Ghana o Somalia.

- También queremos señalar las buenas prácticas llevadas por el Grupo ProMMesas perteneciente a la Policía Local de Almonte y liderado por la Inspectora Jefe Paqui Borrero. Esta unidad se crea en 2012 con la intención de proteger a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos.

4.2. Otros recursos

- Aplicaciones para móvil como *Safe 365*, *Vive segura CDMX*, *Laudrive*, *Life 360*, *No estoy sola*, o *Contactos de confianza*, desarrolladas todas ellas en México⁶ dada la gravísima situación de violencia contra las mujeres, con la intención de utilizar los sistemas GPS para generar confianza y ayuda, establecer rutas seguras y mantener en contacto para acrecentar la seguridad.
- En nuestro país *Libres*, es otra *app* para luchar contra la violencia machista. Desarrollada por Telefónica y distribuida por el ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, se dirige “principalmente a mujeres que sufren o han sufrido violencia de género y a cualquier persona que detecte en su entorno una posible situación de maltrato”. Una característica importante es que permanece “oculta” para el agresor mediante un falso icono

.....

6. <https://codigospagueti.com/noticias/aplicaciones-ayudar-mujeres-mas-seguras/>

en el teléfono. La finalidad de Libres es concienciar. Incluye un gran número de archivos y vídeos relacionados con la violencia machista, así como testimonios de mujeres que han logrado salir. La *app* permite llamar al servicio de atención a mujeres víctimas de violencia de género (016) con solo tocar un botón, de la misma forma que al 112.

- La *app* **Pormí** desarrollada por la Fundación Cermi Mujeres, una aplicación dirigida expresamente a ese colectivo. Incluye canales de denuncia y de asesoramiento legal, asistencia pedagógica y números de teléfono a los que llamar. Pormí también incorpora información sobre talleres y cursos relacionados con la violencia de género.
- La aplicación llamada **Viomapp** que permite a las mujeres registrar en el mapa una agresión sexual, acoso callejero o conductas inapropiadas que hayan sufrido en sus rutas habituales o nocturnas. Desarrollada por el ingeniero Joaquín Vázquez, quien trabajó para aplicaciones de la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía, consejería a la cual pertenece la *app* oficial Violencia de Género -la aplicación oficial del Gobierno contra el maltrato- y permitirá conocer, a tiempo real, un mapa de este tipo de agresiones en España.
- La más reciente, **All Free**⁷, una *app* para concientizar sobre la violencia de género en las redes sociales. Incluye juegos didácticos, información y test, entre otras funcionalidades. Fue creada en el marco del Proyecto “Jóvenes investigando jóvenes” coordinado por la Cátedra Regional UNESCO Mujer, Ciencia y Tecnología en

.....

7. <http://www.catunescomujer.org/all-free-prevenir-la-violencia-de-genero-en-el-mundo-digital/>

América Latina con la cooperación de la Diputación de Valencia (España) y la colaboración de la asociación E-mujeres. Informa sobre los datos personales desprotegidos en el uso de redes sociales, ¿Cómo saber si alguien intenta acceder a tu teléfono? ¿Cómo identificar expresiones de violencia de género en el noviazgo? ¿Qué podemos hacer para cuidarnos y fomentar la construcción de relaciones de pareja más confiables y seguras?

4.3. Glosario de términos

Abuso sexual: Se produce cuando sin violencia o intimidación pero sin que medie el consentimiento, tuviere un contacto sexual que afecte a la libertad o indemnidad sexual de la mujer. La sumisión química es una de los métodos elegidos por los violadores.

Acoso sexual: La directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo lo define como “La situación en la que se produce cualquier comportamiento verbal o no verbal no deseado y de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona”.

Agresividad: El término procede del latín ‘aggređi’, que significa ir en contra de alguien. Así pues, agredir es atacar, destruir o hacer daño. Debemos incluir otra acepción del término que tiene un matiz aparentemente constructivo al entenderse como sinónimo de ‘espíritu emprendedor’. Es un concepto tan relacionado con lo cotidiano que tiene ese peligro parejo de parecer impreciso. En el Handbook of Social Psychology de 1998 se encuentra definida la agresión o la violencia como cualquier conducta dirigida a hacer daño a la integridad física, los bienes o la estima de una persona. Es decir, implica la aceptación de que existe intencionalidad. Puede observarse que desde este planteamiento se consideran como términos sinónimos violencia y agresión. Conviene decir, sin embargo, que existen matices. Hay

investigaciones que reconocen “la violencia como el revestimiento cultural de la agresividad”.

Agresión sexual: Es un contacto sexual no consentido en el que se ha empleado la violencia o la intimidación. Una de sus formas es la penetración aunque no es la única.

Amenazar: Dar a entender, con acciones y palabras, que se quiere hacer algún mal a otra persona.

Ciberviolencia de género: Tal como lo expresa la 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 género⁸, es aquella violencia de género en la que se utilizan las redes sociales y las tecnologías de la información y comunicación como medio para ejercer daño o dominio. Entre ellas figuran: el ciberacoso, ciberamenazas, ciberdifamación, la pornografía no consentida, los insultos y el acoso por motivos de género, la extorsión sexual, la difusión de imágenes de la víctima y las amenazas de violación y de muerte.

Ciclo de la violencia: La violencia contra las mujeres tiende a manifestarse de forma cíclica. Fue Leonore Walker quien delimitó estas maneras de proceder en una relación machista y explicitó patrones de conducta: a) Tensión (se produce una escalada de violencia que puede iniciarse con ataques verbales); b) Agresión (estallido); c) Luna de miel (el agresor pide perdón y asegura que no va a volver a pasar).

Delito: Actuación contraria a la Ley que se castiga con penas. Vienen tipificados en el Código Penal y tienen previstas diversas penas que oscilan entre las multas económicas hasta la prisión.

.....
8. LEY 7/2018, DE 30 DE JULIO, POR LA QUE SE MODIFICA LA LEY 13/2007, En su Artículo 3 “Concepto, tipología y manifestaciones de la violencia de género”, punto 4-m.

Estereotipos: Tal como afirman la profesora Sell⁹ y el profesor Imas, *los estereotipos son ideas compartidas sobre las que todos (o todos los miembros de un grupo) están de acuerdo y que definen o se refieren a características o atributos de un grupo homogéneo de personas, que es el grupo estereotipado. Estas generalizaciones pueden también llegar a definir a una grupo de personas de forma tan exhaustiva que funcionen al mismo tiempo para definir y separar o distinguir a un grupo de otro. Por lo tanto el estereotipo se entiende como una noción cognitiva uniforme y homogénea sobre un grupo social, o un miembro que les representa. A veces dos grupos se estereotipan a través de la oposición, atribuyéndoseles actitudes opuestas a modo de espejo: hombres y mujeres. Los estereotipos proporcionan también una justificación de actitudes y conductas hacia el grupo estereotipado que son beneficiosas para el grupo estereotipador, ya que tiene que derivar autoestima positiva.*

Feminicidio: Asesinar a una mujer o niña por el hecho de serlo. Diana Russell ¹⁰ popularizó el término y consideró que algunos de los argumentos para perpetrar esos asesinatos son: la ira, el odio o la búsqueda de placer. Están sustentados en la misoginia (el sentido de superioridad de los varones frente a las mujeres).

Género: Construcción cultural que designa expectativas concretas a las personas en función de su sexo. Pueden distinguirse “estereotipos de rol” y “estereotipos de rasgos”. Los primeros están vinculados a lo

.....

9. Sell Trujillo, Lucía y Imas, Miguel (2014). Eliminar prejuicios en los medios. En Trinidad Núñez Domínguez, Competencias psicosociales para profesionales de los medios. Madrid: Pirámide.

10. Doctora en psicología social de origen surafricano que se especializó en violaciones, abusos incestuosos y pornografía. Auténtica pionera cuya obra se extiende desde finales de los años sesenta hasta los noventa del siglo XX.

que se espera de una mujer-mujer: reinas del hogar y encantadas con la crianza y los cuidados familiares. Los segundos, a su generosidad, emotividad, falta de liderazgo, dependencia, abnegación.

Indefensión aprendida: Es un efecto de la violencia mantenida en el tiempo. La mujer siente que no puede hacer nada para revertir la situación que vive. El resultado final es el de parálisis comportamental; de aceptación por desidia.

Intimidación: Dar a entender, con acciones y palabras, que se quiere hacer algún mal a otra persona de manera inminente y grave.

Patriarcado: Heidi Hatmann¹¹ lo definió como el conjunto de relaciones en las que se produce un desequilibrio jerárquico y donde solidariamente los hombres dominan a las mujeres. Cristina Molina lo define como “el poder de asignar espacios no sólo en su aspecto práctico, colocando a las mujeres en lugares de sumisión, sino en su aspecto simbólico: nombrando y valorando esos espacios de las mujeres como *lo femenino*”¹². La consecuencia, tal como afirma Julieta E. Cano es la exclusión de las mujeres en el ámbito público (mercado laboral, participación política o ciudadana); en el ámbito privado (controlando la gestión del tiempo o la gestión del propio cuerpo de las mujeres)¹³.

.....

11. Hatmann, Heidi (1980). Un matrimonio mal avenido, hacia una unión más progresiva entre feminismo y marxismo. *Zona Abierta*, 2, 85-113.

12. Molina, Cristina (2003). Género y poder desde sus metáforas. Apuntes para una topografía del patriarcado. En: Silvia Turbert (ed.) *Del sexo al género. Los equívocos de un concepto*. Valencia: Cátedra/ Universitat de València, 123-159.

13. Cano, Julieta E. (2016). La «otredad» femenina: construcción cultural patriarcal y resistencias feministas. *Asparkia*, 29, 49-62.

Secuela: Trastorno o lesión que persiste tras la curación de una enfermedad o traumatismo y que es consecuencia de los mismos.

Sexting: El 'sexting'¹⁴ es un término anglosajón que une sexo (*sex*) con difusión de mensajes ('texting'). Describe la acción de publicar contenidos de tipo sexual, que han sido recogidos con un dispositivo móvil y que inicialmente la propia persona perjudicada envió a un tercero, que es quien reenvía. Esa información se difunde masivamente, sin consentimiento de quien lo remitió, y el trasfondo que existe es el relacionado con la venganza y con el poder y el control. Inicialmente el término estaba unido a la difusión de textos de carácter sexual. En la actualidad se amplía a la difusión de fotos y de imágenes. Especialmente lo están padeciendo mujeres (especialmente adolescentes y jóvenes) y por ese motivo puede incluirse dentro del concepto de violencia machista psicológica. Verónica García y Ángelica Fabila¹⁵, resaltan cómo se *lesiona seriamente la reputación de las involucradas*.

Sextorsión: Es una forma de explotación sexual en la cual se chantajea a una persona por medio de una imagen de sí misma desnuda que ha compartido a través de Internet mediante *sexting*. La víctima es posteriormente coaccionada para tener relaciones sexuales con el chantajista, para producir pornografía u otras acciones.

.....

14. Brown, Jane, Keller, Sarah & Stern, Susannah (2009). 'Sex, sexuality, sexting, and sexed: Adolescents and the media'. *The Prevention Researcher*, 16, 4, 12-13.

Pérez San José, Pablo et al (2011). *Guía sobre adolescencia y sexting: qué es y cómo prevenirlo*. Madrid: INTECO.

15. García Martínez, Verónica y Fabila, Angélica (2014). *Nomofilia vs. nomofobia, irrupción del teléfono móvil en las dimensiones de vida de los jóvenes. Un tema pendiente para los estudios en comunicación*. *Razón y palabra*, 86.

http://www.razonypalabra.org.mx/N/N86/V86/26_GarciaFabila_V86.pdf.

Víctima: Tal como reconoce el Convenio de Estambul citado¹⁶, por víctima se entiende a toda persona física que esté sometida a una violación de sus derechos. La principal novedad de la 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 género¹⁷ se refiere a la ampliación del concepto de víctima de violencia de género. En este sentido, la norma andaluza resulta más ambiciosa que la estatal por cuanto que, además de a los menores, incluye a otros colectivos como son las personas mayores, las personas con discapacidad o en situación de dependencia, sujetas a la tutela, guardia o custodia de la mujer víctima de la violencia de género, que convivan en el entorno violento, así como a las madres cuyos hijos e hijas hayan sido asesinados como forma de violencia vicaria.

Víctima de trata: Es una mujer comercializada para su explotación. Se trata de una grave violación de Derechos Humanos. El Estado español ha firmado y ratificado convenios internacionales de derechos Humanos en los que se compromete no sólo a perseguir el delito sino a garantizar la protección de las víctimas.

Victimización secundaria (o re-victimización): Es definida como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que una víctima de violencia de género puede padecer al producirse un choque entre las legítimas expectativas de ayuda y la realidad burocrático-institucional. Una de las consecuencias más claras es la pérdida de confianza en las propias instituciones y en la comunidad en general.

.....

16. BOE nº 137 de 6 de junio de 2014, artículo 3. Definiciones.

17. LEY 7/2018, DE 30 DE JULIO, POR LA QUE SE MODIFICA LA LEY 13/2007, Artículo 1 bis "Concepto de víctima de violencia de género".

Violencia de género: La 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 entiende por *violencia de género* 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.

La presente Ley comprende 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 la vida pública como privada.

Violencia doméstica: Tal como reconoce el Convenio de Estambul¹⁸, *se entiende como tal los actos de violencia física, sexual, psicológica o económica que se producen en la familia o en el hogar o entre cónyuges o parejas de hecho antiguos o actuales, independientemente de que el autor del delito comparta o haya compartido el mismo domicilio de la víctima.* Durante un tiempo se utilizó como sinónimo de violencia de género. En la actualidad, la propia normativa separa los delitos.

Violencia vicaria: El concepto vicario hace referencia a la sustitución o reemplazo de un individuo por otro en el ejercicio de una función o en la vivencia de una situación. Por ejemplo, se habla de aprendizaje vicario, que significa aprende a partir de la observación de los actos llevados a cabo por otras personas. Usando este concepto, se entiende

.....
18. BOE nº 137 de 6 de junio de 2014, artículo 3. Definiciones.

la violencia vicaria como situaciones en que se practica algún tipo de agresión sobre una persona en sustitución de otra, la cual sería el verdadero objetivo. Existen diferentes referencias: El caso Bretón¹⁹, por ejemplo.

4.4. Referencias bibliográficas

Bonino, Luis (1998). *Micromachismos. La violencia invisible en la pareja.*

https://www.joaquimmontaner.net/Saco/dipity_mens/micromachismos_0.pdf

Botías Benedit, Álvaro (2018). *La lucha contra la violencia de género: Vivencias de un Policía.* Madrid: Editorial Círculo Rojo.

Díaz-Aguado, M^a José; Martínez Arias, Rosario y Martín Babarro, Javier (2020). *Menores y violencia de género.* Madrid: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

Marugán Pintos, Begoña (2016). Discriminación laboral de las mujeres en el deporte. El fútbol como ejemplo. En A. Román y T. Núñez Domínguez, *Cine, deporte y género. De la comunicación social a la coeducación.* Barcelona: Octaedro, pp. 58-78.

Matud, Pilar; Gutiérrez, Ana Belén y Padilla, Vanesa (2004). Intervención psicológica con mujeres maltratadas por sus parejas. *Papeles del Psicólogo*, 25 (88), 1-9 <http://www.papelesdelpsicologo.es/ver-numero.asp?id=1155>

.....

19. https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/sentencia-caso-breton-firme-ruth-ortiz-puede-cumplir-deseo-enterrar-sus-hijos_201409035725ea634beb28d44601c057.html.

Millán, Sandra; Sepúlveda, Ángeles; Sepúlveda, Pilar y González, Beatriz (2008). *Mujeres con discapacidad y violencia sexual: Guía para profesionales*. Sevilla: Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social.

Núñez Domínguez, Trinidad (2016). La violencia machista. Conceptos e implicaciones psicosociales. En Inmaculada Postigo y Ana Jorge (coords.), *El tratamiento informativo de la violencia contra las mujeres*. Las Palmas: Cuadernos Artesanos de Comunicación, 86.

Orjuela, Liliana y Horno, Pepa (coords.). *Manual de atención a niños y niñas víctimas de violencia de género en el ámbito familiar*. Save the Children: https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=2644

Pastor, Pilar (2007). ¿Qué significa ser victimario y víctima de la violencia de género?

[http://www.ciudaddemujeres.com/articulos/Que-significa-ser-victimario- y](http://www.ciudaddemujeres.com/articulos/Que-significa-ser-victimario-y)

Romero Ramírez, Antonio J. (2003). La maté porque era mía: una aproximación psicológica y social a la violencia doméstica. *Encuentros en Psicología Social*, 1(5), págs. 140-142.

Troyano-Rodríguez, Yolanda y Garrido Torres, Miguel A. (2003). El conflicto en los grupos. En Manuel Marín y Miguel A. Garrido (coords.), *El grupo desde la perspectiva psicosocial. Conceptos básicos*. Madrid: Pirámide.

