

Atención psicológica a las víctimas de violencia de género.

Coordinado por: Ester Grau Alberola y María Cortell Alcocer.

Dña. Lara Esteve Mallent

Magistrada Jueza de Carlet (Valencia) en Violencia de Género
Doctorada en Derecho Penal (en materia de Violencia de Género). Compagina la actividad judicial con la profesión de docente y con la investigación en derecho penal y civil. Formación específica en violencia de género y menores.

Dña. María Ángeles Reyes Bernal.

Abogada. Socia-fundadora de THEMIS ABOGADOS VALENCIA, Especialista en violencia de género. Perteneció a la primera Comisión de la Sección de Violencia Domestica del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia.

D. Carmelo Hernández Ramos.

Profesor docente e investigador de la Universidad de Alicante. Departamento de Psicología de la Salud. Responsable del Programa Informativo de Atención a Víctimas de Violencia de Género de la Audiencia Provincial de Alicante entre 2005 y 2014.

Dña. Coto Talens García

Licenciada en Psicología y Ciencias de la Educación (Especialidad: Psicología Clínica). Universidad de Valencia. En la actualidad colabora con todo tipo de Instituciones y Organizaciones que promueven programas de desarrollo en el Estado Español priorizando dos ejes fundamentales de trabajo: Desigualdad de Género y Violencia Machista.

Dña. Pilar Gil Cabedo

Licenciada en Derecho por la Universidad de Valencia. Jurista en la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito de Valencia desde el año 2001. Especialista en violencia de género y víctimas especialmente vulnerables.

Dña. Mar Lluch Quevedo

Vicedecana 3a de la Junta de Gobierno del COPCV, Responsable en Junta del Área de Psicología Jurídica

Dña. Amparo Sánchez Máñez.

Doctora en Ciencias de la Salud, especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Directora Médica Atención Primaria. Departamento de Salud Valencia Arnau Vilanova- Liria.

D. José-Antonio Burriel De San Vicente

Abogado. Periodista. Doctor en Filosofía
Presidente de la Asociación "No más Violencia de Género"
Experto en Violencia de Género- Reconocimiento de la Generalitat Valenciana (2013) y reconocimiento del Gobierno de España por su lucha en la erradicación de la violencia de género, especialmente entre los adolescentes (2014).

En el Debat de este número se trata un tema de máxima actualidad: los efectos y consecuencias de la violencia machista, también llamada violencia de género. De actualidad porque la mayor parte de la sociedad, está hondamente preocupada por la presencia de la violencia machista, de la violencia de género, en las relaciones sociales y personales. De actualidad porque la sociedad espera acciones, urgentes y necesarias, del Pacto de Estado contra la violencia de género. De actualidad porque son constantes las manifestaciones por parte de asociaciones feministas y de otros colectivos feministas que exigen mayores esfuerzos en contra de la desigualdad, el acoso sexual, la cosificación de la mujer, etc. De actualidad porque las preguntas que se abren pueden conllevar modificaciones en los reglamentos jurídicos. Nos preguntamos si la atención psicológica especializada para víctimas por causa de violencia machista debería tener lugar en el primer nivel de atención, y si ello evitaría problemas debidos al itinerario que recorre el relato de la víctima en esos momentos aciagos. Es algo que, como profesionales de la salud nos planteamos y por ello lo sometemos a debate.

Hemos invitado a expertos con un amplio espectro de actuación y de preocupación.

Además, hemos contado con la inestimable colaboración para el desarrollo y la elaboración de las del documento de José Antonio Burriel Presidente de la Asociación “No más Violencia de género” y experto de reconocido prestigio en el tema.

Las respuestas completas se pueden encontrar en el Anexo que cierra estas páginas. Pero sus principales afirmaciones y sugerencias irán apareciendo bajo estas líneas.

PREGUNTA 1

Desde su experiencia profesional, ¿Cuáles son las primeras atenciones que se prestan a las mujeres víctimas de violencia machista?

Todos los participantes en este Debate constatan la importancia de los primeros momentos de atención a las víctimas de violencia de género

* **Dña. Pilar Gil Cabedo:** Atender a su situación psico-emocional, desde la empatía y la perspectiva de género. Siempre individualizando la atención: no hay una historia única. Y nunca olvidando que las decisiones finales han de ser tomadas por la mujer víctima de violencia de género.

* **Dña. Coto Talens García:** Cada día existe mayor formación sensibilización y compromiso en los agentes sociales que intervienen ante la mujer víctima de violencia de género. Sin embargo, conviene no olvidar que las mujeres víctimas de violencia género sufren una victimización secundaria en estas primeras intervenciones bien por el discurso de la sospecha bien por posibles prejuicios de la lógica patriarcal.

* **Dña. María Ángeles Reyes Bernal:** Para mí la pregunta sería: ¿Por qué la primera atención que se presta a la mujer víctima de violencia de género no es una atención psicológica personalizada?

* **Dña. Lara Esteve Mallent:** En algunas Comunidades Autónomas ya está previsto que las mujeres víctimas de violencia de género accedan antes de presentar la denuncia a determinadas ayudas. La pretensión es que las mujeres víctimas tengan un tiempo y unos recursos de ayuda antes de dar el paso decisivo de la denuncia, que se les facilite el recorrer el duro camino del procedimiento judicial.

* **D. Carmelo Hernández Ramos:** Debe existir un plan de actuación concreto para esas primeras actuaciones, un plan concreto individualizado para cada mujer; un plan llevado a cabo por profesionales competentes.

* **Dña. Mar Lluch Quevedo:** Normalmente esta primera atención no es de tipo psicológico, sino que se centra más en atención médica, atención jurídica, organización de espacios seguros, creación de itinerarios de ayuda, búsqueda de apoyo social a la víctima a través de su entorno familiar u otros como el comunitario, servicios, etc. Este tipo de atención, si bien es necesaria, deja relegada la atención psicológica a un segundo nivel, cuando realmente las víctimas de violencia de género precisan ayuda psicológica, por muchos motivos: estado emocional de afectación por el episodio de agresión, vivencia de cuestionamiento de su intimidad, etc. Esa atención psicológica primera ayudará a la mujer a tomar sus decisiones por ella misma.

* **Dña. Amparo Sánchez Mañé.** Nos recuerda que hasta hace unos años, la primera atención sanitaria que se prestaba a una mujer víctima de violencia de género se limitaba mayoritariamente a los servicios de urgencia, hospitalarios o ambulatorios. Sin embargo, detectar la violencia de género va más allá de los casos en los que la agresión física supone una prueba incuestionable y que representan sólo la parte visible del iceberg.

Cuando una mujer acude de forma reiterada a un hospital, cuando en la consulta refiere síntomas como ansiedad, insomnio, depresión, dolor crónico u otros síntomas inespecíficos, debe hacernos sospechar que puede ser víctima de violencia de género, aunque no tenga lesiones evidentes. Para descartar estos casos y otros ante los que tengamos sospecha, la Comunitat Valenciana ha generalizado en estos dos últimos años el programa de cribado, que en 2015 solo se pasaba durante un mes, febrero, y ahora en todos los meses. El programa de cribado SIVIO (Sistema de Información para la detección y actuación frente a la Violencia) es un sistema que permite elaborar un informe detallado sobre la situación de maltrato que vive la mujer. Ha permitido que durante el año 2017 se detectasen 2.423 casos positivos de violencia de género, lo que supone el 2,58% de las más de 93.000 mujeres cribadas en los centros de salud. Del total de casos que han dado positivo tras su valoración como violencia de género durante 2017, el 90,8% ha sido considerado como maltrato psicológico. Por su parte, un 46,6% se ha valorado como maltrato físico y en el 7% de los casos positivos se ha considerado maltrato sexual. En muchos de los casos se daban los diferentes tipos de maltrato simultáneo. Aprovechar cualquier actuación sanitaria para realizar unas sencillas preguntas a las mujeres que atendemos por cualquier motivo sanitario, puede ayudar a detectar de manera precoz situaciones de violencia de género. Ese es el objetivo del cribado universal, que se realiza con la aplicación informática SIVIO que está disponible desde

cualquier centro sanitario a través del sistema de registro de datos sanitarios denominado Abucasis. Tenemos que actuar precozmente ante la sospecha, o la confirmación, de posibles episodios de violencia para evitar que continúe el maltrato físico o psíquico.

PREGUNTA 2

¿En el itinerario de atención en qué momento se encuentra la víctima con un profesional, psicóloga o psicólogo que proporcione apaciguamiento y escucha?

- * **Dña. Pilar Gil Cabedo:** En el inicio de la recuperación la atención psicológica es fundamental. Y si esa atención se produce en la fase de toma de decisión, se propiciará que la mujer vaya madurando para salir del círculo vicioso. La atención psicológica también es esencial para curar las secuelas psicológicas y para fortalecer las capacidades personales
- * **Dña. Coto Talens García:** La víctima debería recibir apoyo psicológico mucho antes de iniciar su itinerario (empoderamiento/ o denuncia)
- * **Dña. María Ángeles Reyes Bernal:** La atención psicológica es absolutamente esencial. Y debo decir, desde mi experiencia de más de 17 años, que esa atención psicológica no llega a todas las mujeres víctimas de violencia de género. La atención psicológica debe de estar presente desde el primer momento.
- * **Dña. Lara Esteve Mallent:** La atención personalizada y profesional a la mujer víctima de violencia de género se debe garantizar desde el mismo momento en que se tiene conocimiento de la existencia de un hecho presuntamente constitutivo de delito.
- * **D. Carmelo Hernández Ramos.:** El papel del profesional de la psicología es troncal para ofrecer seguridad y confianza, y muy necesario en la toma de decisiones.
- * **Dña. Mar Lluch Quevedo:** La asistencia psicológica de manera generalizada debería existir desde el primer nivel. La escucha es necesaria en las víctimas de violencia de género, pero esta escucha debería ser terapéutica, y por tanto proporcionada siempre por profesionales de la Psicología, y no debiera quedar reducida a un interrogatorio que se confunda con que se le está proporcionando a la mujer víctima un espacio para que relate sus vivencias, como ocurre cuando no intervienen profesionales de la Psicología.
- * **Dña. Amparo Sánchez Máñez:** En los momentos iniciales de la atención, son los profesionales sanitarios en general, y no psicólogos en particular, los que realizan la escucha e intentan tranquilizar a la víctima. No se disponen de psicólogos en los servicios de urgencias, ya sean hospitalarios o ambulatorios. Según la sintomatología que la mujer presente, y si esta requiere atención especializada en salud mental, es en ese momento cuando se deriva al psicólogo o psicóloga y no antes.

PREGUNTA 3

Existen diversos centros y organismos de atención a las víctimas de violencia machista, ¿le parecen suficientes y eficaces?; ¿crearía alguno más?; ¿consideraría modificaciones en ellos

* **Dña. Pilar Gil Cabedo:** Se precisan más centros Mujer 24 Horas en poblaciones del interior de la comunidad Valenciana. Así como también las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito en todas las sedes de los partidos judiciales. Asimismo, la existencia de profesionales de la psicología especializados en los Ayuntamientos y en los Servicios Sociales,

* **Dña. Coto Talens García:** Los recursos para el afrontamiento del problema son por tanto y serán de todo punto insuficientes, hasta que consigamos la total erradicación del problema. No obstante entiendo que, en estos últimos años, en nuestra Comunidad se están haciendo esfuerzos importantes en la creación y el refuerzo de recursos y servicios especializados.

* **Dña. María Ángeles Reyes Bernal:** La necesidad de profesionales especializados es evidente.

* **Dña. Lara Esteve Mallent:** es preciso recuperar las Oficinas de Atención a las Víctimas de Delito –con personal especializado- en todas las sedes de los partidos judiciales. En el caso de Violencia de Género, hay también una problemática añadida: el daño ocasionado a la dignidad de la persona ofendida, a lo más profundo de su ser. Porque el daño se lo ha causado, precisamente, aquella persona que creía que la quería. Y ese problema no se arregla citando a la víctima, sentándola en una sala de declaraciones e instándola directamente a que “cuente lo que ha pasado”. Planteémonos si esa es la justicia que queremos. Si es lo que nos gustaría para cualquiera de nosotros si algún día nos encontramos en esa situación.

* **D. Carmelo Hernández Ramos:** Hay que insistir en el Trabajo en Red. Son necesarios Protocolos intercentros de Buenas Practicas.

* **Dña. Amparo Sánchez Mañez:** Creo que tenemos una base de recursos, y administrativa suficientemente potente para que actuemos de forma eficaz; no obstante, sin la colaboración adecuada entre profesionales y administraciones nada será suficiente. Sin embargo, creo que debemos de profundizar en los recursos dirigidos a las y los menores, víctimas de la violencia de género de forma directa o indirecta, y atender a las mujeres en ese proceso donde no se atreven a denunciar, y creo que es ahí donde los psicólogos y psicólogas tenéis mucho que decir y mucho que hacer.

Nada que añadir a las respuestas: más centros especializados, las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delitos –en todos los partidos judiciales- y más profesionales especializados.

Dña. Mar Lluch Quevedo: propuesta Colegio de Psicólogos en Castellón

Mar Lluch nos describe una iniciativa del Colegio de Psicólogos de la Comunidad Valenciana: “Tras el oportuno análisis de la oferta actual de servicios de atención a las víctimas de violencia de género, desde el COPCV, en colaboración con la Subdelegación del Gobierno de Castellón, detectamos hace unos años que existía un vacío en cuanto a la atención psicológica que se prestaba tanto a las propias mujeres víctimas de violencia de género como a

las hijas e hijos así como a otros familiares en los momentos inmediatos a que se cometiera la agresión, concretamente cuando acuden las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante una llamada por una agresión de violencia de género. Desde la Unidad de Violencia contra la Mujer de la Subdelegación de Gobierno en Castellón, se había detectado esta necesidad de atención psicológica a las víctimas cuando el resultado de la agresión no ha sido la muerte, como a los familiares en el momento en que acuden las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Esta carencia implicaba por ejemplo que hubiese menores en el lugar de los hechos y que no estuviesen siendo atendidos emocionalmente por la afectación de los hechos que se habían producido y que podrían haber presenciado, así como tampoco estaban siendo protegidos emocionalmente del estrés que les supone la intervención de policía o guardia civil, por lo que poder contar en estos momentos tan críticos con la ayuda de un psicólogo o psicóloga, se anticipaba muy beneficioso para los menores. Igualmente también se daba la circunstancia de que cuando sucede un episodio de violencia de género en las poblaciones del interior de la provincia o alejadas de la ciudad, el número de recursos con los que cuentan las víctimas es inferior, ya que las profesionales del Centro Mujer 24 horas no hacen desplazamientos fuera de la ciudad para intervenir, así mismo desde este servicio no se atienden a familiares masculinos de las víctimas, careciendo de un recurso especializado en violencia de género que les pueda atender. Por todo ello, desde el COPCV en colaboración con la Diputación de Castellón, se ha llevado a cabo una formación especializada dirigida a psicólogos y psicólogas, sobre actuación psicológica en violencia de género de tipo urgente in situ, con perspectiva de género. Con estas psicólogas y psicólogos formados, se ha elaborado un listado para configurar un Servicio de urgencia psicológica para víctimas directas y secundarias de violencia de género- Proyecto LLUM. Este servicio puede ser activado directamente por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siendo los ayuntamientos de la población donde se produzca la intervención los responsables de asumir los gastos de la activación del servicio, y en caso subsidiario la Diputación de Castellón. Este servicio, por sus características de atención urgente in situ es pionero en la Comunidad Valenciana y en España ya que no existe ningún servicio con estas mismas características.

Por tanto, respondiendo a la pregunta formulada, efectivamente desde el COPCV valoramos la necesidad de la intervención psicológica en diferentes situaciones, como es el caso del momento de la primera denuncia o la atención inmediata cuando ha habido una agresión grave. Y por ello también, hemos apostado por la creación de un nuevo servicio que proporcione la atención psicológica a las víctimas directas e indirectas de la violencia de género desde el primer momento, en un primer nivel, cuya actuación se centra de momento, únicamente en la provincia de Castellón, por haber contado con el apoyo y el impulso de la Diputación de Castellón”.

D. José Antonio Burriel: Pacto de Estado

Hablar de violencia de género y no referirse al Pacto de Estado sobre la Violencia de Género es imposible: los ciudadanos tenemos puesta nuestra confianza en que la puesta en marcha de las distintas medidas aprobadas contribuya a erradicar la violencia de género.

Un Pacto de Estado que incide con energía en la necesidad de la formación de los distintos profesionales que intervienen en la lucha contra la violencia de género. La insistencia sobre esa profesionalidad en las respuestas de nuestros ponentes es acorde, como no podía ser de otro modo, en la formación de los profesionales.

Y el Pacto de Estado hace referencia, asimismo, en algunos de los temas puestos en relieve por los ponentes, a los que ya nos hemos referido. Por ejemplo, la asistencia psicológica a las víctimas de violencia de género: “Establecer un sistema de acompañamiento y de ayuda a la toma de decisiones, con el fin de evitar la desprotección de la mujer y garantizar el derecho a la asistencia social integral que el artículo 19 de la Ley Orgánica 1/2004 reconoce”

Y un tema de capital importancia: “Promover las Unidades de Apoyo en el ámbito local que, regidas por los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización en las prestaciones y multidisciplinariedad profesional, que ayuden a la identificación de las víctimas de violencia de género, con independencia de la interposición de la denuncia, mediante un seguimiento individualizado de cada situación, para asegurar la necesaria ayuda y atajar cualquier riesgo o desprotección”. ¡Desde el primer momento, aún antes de la denuncia!

Ni que decir tiene que el Pacto de Estado propone que las distintas instituciones “elaboren propuestas sobre la necesidad de un reforzamiento psicológico para con las víctimas, con el fin de atajar factores que pudieran incidir en su falta de autoestima y en su capacidad para romper la con la violencia de género”.

Reformar la Ley Orgánica

José Antonio Burriel, abogado y periodista, presidente de la Asociación “No más violencia de Género” y expertos en violencia de género, que ha colaborado con nosotros en este Debate, es tajante al respecto: “El Artículo 20 de Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género determina como uno de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género: Las víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito en el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia- Pues bien, y al hilo de las propuestas de reforma de esta Ley, mi propuesta es rotunda: que las víctimas de violencia de género tengan derecho a la asistencia psicológica antes de la efectiva interposición de la denuncia. Después de todo lo leído en este Debat, este derecho garantizaría la asistencia psicológica que todos los intervinientes plantean”.

ANEXO

PREGUNTA 1.- Desde su experiencia profesional, ¿Cuáles son las primeras atenciones que se prestan a las mujeres víctimas de violencia machista?

Dña. Lara Esteve Mallent

La labor de un/a juez/a de violencia de género comienza cuando el delito ya se ha cometido, por lo que nuestra labor será represiva: instruimos diligencias, recabamos pruebas y concluimos si existe o no de un delito, y, en caso de que exista, determinamos las consecuencias penales y civiles que el mismo pueda acarrear.

Tras la denuncia de la víctima, la misma es citada o trasladada al juzgado. Allí, además de prestar declaración, se le informa sobre el elenco de medidas de apoyo que se encuentran a su disposición. Estas medidas son de diversa índole, y todas ellas se encuentran dirigidas a que la mujer recupere su seguridad, contribuyendo a crear un escenario de normalidad que le ayude a retomar su vida.

Las medidas son de distinta naturaleza:

a) Penal. Derecho a asistencia letrada especializada en violencia de género, a solicitar que se dicte una orden de alejamiento o prohibición de comunicación, o de otras medidas de seguridad. El letrado/a de la víctima ejercerá la acusación particular en los casos de violencia y, llegado el momento, solicitará la condena que pudiera corresponder en función de los hechos denunciados e instruidos.

b) Civil. Tras la entrada en vigor de la Ley de Infancia y Adolescencia (LO 8/15), el/la juez/a ha de pronunciarse en todo caso sobre medidas civiles a adoptar en el caso que la víctima tenga hijos o hijas menores con el agresor: decisión sobre atribución de autoridad parental, custodia, régimen de visitas en su caso, o prestación de alimentos, a fin de que el o la menor no quede desprotegido/a.

c) Psicológica. La mujer víctima de violencia de género (y los hijos/as en su caso) tendrán a su disposición asistencia psicológica especializada en esta materia.

d) Asistencias. Posibilidad de asistencia a cursos de formación profesional, ayuda para la solicitud y tramitación de ayudas económicas y asistenciales

e) De seguridad. Posibilidad de serle concedida el uso de una casa de acogida, donde residir, junto a sus hijos o hijas en caso de que los haya, y de otras mujeres que se encuentren en su situación. En las viviendas las mujeres estarán atendidas por profesionales especializados/as en violencia de género, que les asistirán en los momentos posteriores al comienzo del procedimiento.

De igual manera, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en atención al nivel de riesgo que exista, realizarán las labores oportunas de protección de la víctima en colaboración con el juzgado y con los organismos de protección que asisten a la mujer.

La mujer víctima de violencia tiene a su disposición un importante elenco de medidas de protección, asistencia y aseguramiento de sus intereses. Para acceder a los mismos, no es necesario que la causa se encuentre judicializada, sino que se tenga conocimiento de la posible existencia de delito de esta naturaleza.

De hecho, recientemente la Comunidad de Madrid ha modificado su Ley contra la Violencia de Género, a fin de posibilitar que las mujeres víctimas de violencia de género puedan acceder a ayudas por esta materia, hayan o no denunciado. Es una modificación discutible, pues

existen voces expertas que consideran que este cambio puede frenar la presentación de denuncias por parte de las mujeres, pero sin embargo no es un caso aislado: Galicia o Navarra ya contemplan esta posibilidad en su legislación. Con ello se pretende que la denuncia no sea el requisito indispensable para que las mujeres accedan a las ayudas que se encuentran a su disposición, pues algunas mujeres necesitan un tiempo de asimilación o de reconocimiento propio antes de dar el paso. La clave está en acompañarlas en el duro camino hacia su recuperación.

Dña. María Ángeles Reyes Bernal.

Lamentablemente, y como vemos en nuestro día a día los profesionales que nos dedicamos a ello, la pregunta la reformularía “¿cuáles son las primeras atenciones que se deberían prestar a las mujeres víctimas de violencia de género?”, ya que no se hacen.

Desde una primera asistencia psicológica, imprescindible, hasta un correcto asesoramiento legal, bajo mi entender, puesto que sin ambas no se puede emprender el calvario que les supone esta nueva aventura.

Ambas prestaciones serían las primeras atenciones que se les deberían prestar, ya que, no hemos de obviar, que para el complicado camino que deben emprender, se encuentran totalmente desamparadas.

En la mayoría de las ocasiones, acuden a comisaría, o al juzgado de guardia, sin saber a qué tormentoso viaje se enfrentan, lo que hace, que, por desgracia, algunas de ellas abandonen a mitad de trayecto.

Han leído, oído o visto por internet los pasos que, ante su desesperante situación, han de dar, encontrándose con “personajes” que carecen de la sensibilidad necesaria para atender a este tipo de víctimas, que en muchas ocasiones ni tan siquiera reúnen los conocimientos necesarios para ayudarlas.

Nos encontramos en infinidad de casos atendidos posteriormente a que hayan formalizado la denuncia, con que muchísimos aspectos que deberían haber reseñado en dicho “papel” no constan, pues el personal que la ha atendido ha considerado “suficiente” con redactar un escueto relato de lo manifestado por la víctima, presa fácil para el Letrado, que realizando diligentemente su trabajo, asista en ese momento al maltratador.

Después de estar una cantidad de horas excesivas en sede judicial para ratificarse en su denuncia, contestar las preguntas que se le formulen, volver a una salita sola, esperar largas horas sin saber nada más de su “nueva” situación, y contando con el único apoyo, en algunos casos, con esos Letrados que actuamos como asesor@, psicolog@, amig@ ... que no deja de ser un desconocid@ al que acaban de conocer.

Tras estas atenciones, y quedando claro que estamos ante un delito (pues ya se habrá obtenido la orden de alejamiento correspondiente e iniciado las diligencias, e incluso en algunos casos habiéndose realizado el correspondiente juicio rápido), necesitan contar con una ayuda económica, y, muy necesario, asistencia y/o ayuda para facilitar su acceso al mercado laboral, verse útil, y capaz de mantener a su familia por ella misma, rompiendo así esa de-

pendencia total y absoluta que el maltratador realiza para tener a la víctima completamente aislada del mundo exterior.

D. Carmelo Hernández Ramos.

La pregunta es muy amplia, quizás demasiado, pues existen diversas puertas de acceso en las diferentes administraciones e instancias a las que pueden acudir las víctimas de violencia de género, en unos casos a denunciar (fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, juzgados), recibir una atención médica de urgencia como consecuencia de la agresión sufrida (hospitales y servicios de urgencias, ambulatorios de la seguridad social), en otros a obtener información (oficinas de atención a las víctimas del delito, policías), en algunos casos a seguir un programa de atención o intervención comunitaria o psicosocial (centros específicos dependientes de la administración local o autonómica), o también a recibir un tratamiento específico de carácter psicológico (centros de salud o consultas privadas de profesionales).

En mi caso concreto, entre 2005 y 2014, en la Audiencia Provincial de Alicante, como parte de las funciones de la Oficina de Coordinación Institucional, desarrollé, junto con otras funciones, la de atención a las mujeres peticionarias de información relativa a su situación (supuesta relación) de violencia de género, en coordinación con la OAVD de Alicante.

En mi caso, la necesidad de obtener una información clara y precisa, así como la rápida derivación posterior a la OAVD de Alicante, no solo requiere tener presente consideraciones de carácter general relativas a buenas prácticas y protocolos de ajuste e itineración de la intervención, sino que además obliga a adaptar cada plan de actuación a las características individuales de la mujer atendida.

Como primera actuación, la recogida de datos deberá tener presente al menos los siguientes aspectos:

- 1.- El tipo de entrevista que resulte más idónea para atender a la mujer. En todo caso, la entrevista debe estar fundamentada en los rasgos y características que diferencian y singularizan este tipo de violencia respecto del resto.
- 2.- Las necesidades de la mujer que son transmitidas en el momento de la intervención profesional.
- 3.- La entidad de los indicadores de violencia de género detectados y su valoración profesional, teniendo muy en cuenta que, previamente se ha debido seleccionar muy bien al personal que presta el servicio, para facilitar la intervención efectiva con las mujeres víctimas de violencia de género.

Cuando se trata de prestar una información eficaz, con derivación a otro destacamento, es esencial la implicación de la persona profesional desde la puesta en práctica de la escucha activa y la inmersión empática, sin desvirtuar la racionalidad de la implicación profesional, que nunca debe conllevar la personalización de la situación.

La mujer que acude a un servicio de estas características a obtener una información que puede ser decisiva para que pueda decidir por sí misma qué hacer a continuación (o no hacer), como denunciar, decidir acerca de aspectos esenciales de su momento existencial e

interacción con el presunto victimario y su entorno, como digo, debe obtener la empatía y asertividad suficientes para que se sienta segura en el servicio donde se encuentra, un aliante esencial para desbloquearse y poder expresarse con confianza y libertad, requisitos imprescindibles para una efectiva recogida de información del supuesto y su posterior plan de actuación.

La persona profesional no debe ser quién toma las decisiones por la mujer víctima o en nombre de ella decidir sus demandas, excepto en los supuestos que sean valorados de alto riesgo para la mujer y/o los hijos e hijas menores que vivan en el domicilio para quienes se deberán adoptar medidas de protección y seguridad, previo aviso a la mujer, aunque no sea ella misma quien demande esta asistencia estratégica, preventiva y vital.

La realidad es que primera atención en el contexto en que estoy planteando la intervención requiere de una importante pericia en la persona profesional que presta el servicio. Desde la Psicología sabemos muy bien que muchas de las mujeres que acuden por primera vez a un servicio de orientación o información sobre violencia de género (mujeres y sus hijas e hijos, en su caso), no son capaces de denunciar los abusos sufridos hasta que toman realmente conciencia de la situación de violencia que padecían.

Es esencial que la persona profesional, el Psicólogo o Psicóloga que atiende este servicio posibilite una aproximación realista de la víctima a los abusos sufridos, con la finalidad de que supere el miedo y la ansiedad que le provoca, por razones obvias, el paso a externalizar su realidad y compartir su sufrimiento. Así mismo, hemos de crear un marco interrelacional que no solo ha de ser terapéutico, sino también empático, con la finalidad de que la mujer venza la desconfianza hacia las instituciones y los profesionales.

Otro aspecto fundamental es la visibilidad o, en su caso, invisibilidad de la violencia sufrida. Las marcas o huellas físicas, denotativas de haber sufrido violencia física y/o sexual, deben ser exploradas y diagnosticadas adecuadamente por los profesionales del ámbito sanitario competentes. Por tanto, de los profesionales de la psicología se espera más la observación y diagnóstico del mucho más elusivo y complejo maltrato psicológico. Es frecuente encontrarse con mujeres que no identifican las formas del maltrato psicológico y que se culpan a ellas mismas por causar los malos tratos, o por no ser capaces de pararlos, o incluso por tolerarlos.

Esas primeras atenciones requieren del profesional de la Psicología que va a prestar la atención un importante manejo de las técnicas de comunicación verbal y no verbal, puesto que en muchos casos vamos a encontrarnos con mujeres que han estado vinculadas mediante un apego paradójico y tóxico a hombres que las han podido hacer creer que el fracaso de la relación es culpa y consecuencia directa de ellas mismas, justificando incluso los malos tratos sufridos y al victimario causante.

Por eso mismo, es fundamental valorar, si viene acompañada de algún hijo o hija menor de edad, el alcance del impacto de la violencia de género sufrida en dichos menores víctimas. La atención también se extenderá a ellos, debiendo determinar, entre otros aspectos, la edad y el nivel madurativo y de desarrollo del menor; el tipo de violencia sufrido y, en su caso, la severidad de los abusos; el tiempo de exposición a los episodios violentos; y, en general,

el contexto familiar en el que tiene lugar el maltrato: la relación del agresor con la víctima y con las/os menores.

Dña. Coto Talens García

La mayor parte de las mujeres víctimas de violencia machista que me voy encontrando en el ejercicio de mi profesión vienen derivadas por otros operadores sociales con implicación, directa o indirecta, en el problema. Estos agentes pertenecen mayoritariamente a los sectores de la seguridad (fuerzas de orden público), centros de salud, servicios sociales y de empleo, ámbitos jurídicos, sector educativo, etc. Entiendo que cada día hay una mayor formación, sensibilización y compromiso por parte de estos profesionales, lo que les permite incorporar a su intervención unas actitudes más acordes a los procesos que, con su actuación pueden suscitar. Estas actitudes en muchos casos, logran transmitir confianza y seguridad a las víctimas propiciando cierta descarga emocional que les permite afrontar la experiencia traumática con mejores garantías en su gestión.

Sin embargo, soy consciente de que no todas las mujeres que sufren o han sufrido este tipo de experiencias traumáticas corren la misma suerte. Por desgracia, todavía es demasiado habitual encontrar testimonios de mujeres que, en sus itinerarios de afrontamiento, refieren procesos de victimización secundarios que tienen que ver con el desempeño de estos agentes sociales. El discurso de la sospecha, los prejuicios y los marcos referenciales impregnados de la lógica patriarcal son factores que inciden muy negativamente en la subjetividad de la víctima, una subjetividad marcada generalmente por la culpa y la vergüenza. Y todo ello en un momento de máxima vulnerabilidad en el que las mujeres afectadas corren el riesgo de volver, inexorablemente, a la casilla de salida.

Creo que una mirada limpia, carente de juicio y una escucha respetuosa deberían ser actitudes exigibles a todos los operadores implicados en el afrontamiento del problema. Esto propiciaría itinerarios más seguros que ayudarían a evitar victimizaciones no deseadas.

Dña. Pilar Gil Cabedo.

Las primeras actuaciones de atención hacia las mujeres víctimas de violencia machista tienen que ver, sobre todo, con su seguridad, y al tiempo, con su situación psico-emocional. Sin embargo, hay que diferenciar y atender a cada mujer teniendo en cuenta sus circunstancias personales concretas, ya que no existe un perfil único a partir del que se puedan generalizar las medidas de atención que se precisan, sino que la individualización y el estado concreto de la mujer que atendemos es fundamental para propiciar una buena atención.

Un aspecto fundamental en la atención a las mujeres víctimas tiene que ver con que los/las profesionales den apoyo y soporte emocional, trabajando desde la empatía y con perspectiva de género. Es necesario centrarse en esa historia única, en ese maltrato cuyas consecuencias en muchos casos han sido devastadoras para las mujeres. Desde ese punto, la atención profesional se ha de encaminar a propiciar a la mujer víctima un espacio de protección

psico-social real, concretando con la víctima qué camino va a decidir emprender. La decisión final ha de ser de la mujer, no del profesional; ahora bien, esa decisión, si va precedida de una información pormenorizada, sin crear falsas expectativas, que sea comprendida en toda su extensión por la víctima, será una decisión óptima para ella.

Dña. Mar Lluch Quevedo

Principalmente la atención primera a la mujer víctima de violencia de género se realiza por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o personal jurídico de las Oficinas de Atención a las Víctimas. Normalmente esta primera atención no es de tipo psicológico, sino que se centra más en atención médica, atención jurídica, organización de espacios seguros, creación de itinerarios de ayuda, búsqueda de apoyo social a la víctima a través de su entorno familiar u otros como el comunitario, servicios, atención de necesidades básicas como ropa, dormir, alimentación.

Este tipo de atención, si bien es necesaria, deja relegada la atención psicológica a un segundo nivel, cuando realmente las víctimas de violencia de género precisan ayuda psicológica, porque se encuentran en un estado emocional de afectación por el episodio de agresión que han sufrido, que además de limitarles y afectarles la toma de decisiones a las que en muchas ocasiones se sienten forzadas, para ellas supone una primera necesidad. Igualmente intervienen en esos momentos aspectos psicológicos clave que si no son debidamente atendidos pueden bloquear o dificultar el relato de los hechos, necesario para su protección y la de sus hijos e hijas. Entre estos aspectos se encuentra la vivencia de cuestionamiento de su intimidad, de sus afectos o su relación con el agresor, así como el temor que no se puede generalizar, y es específico en cada caso, por lo cual precisan sentirse atendidas psicológicamente para comunicar sus temores y preocupaciones, previamente a formular cualquier denuncia, por ejemplo, para que la toma de decisión sea propia.

Dña. Amparo Sánchez Mañé.

Hasta hace unos años, la primera atención sanitaria que se prestaba a una mujer víctima de violencia de género se limitaba mayoritariamente a los servicios de urgencia, hospitalarios o ambulatorios. Sin embargo, detectar la violencia de género va más allá de los casos en los que la agresión física supone una prueba incuestionable y que representan sólo la parte visible del iceberg.

Cuando una mujer acude de forma reiterada a un hospital, cuando en la consulta refiere síntomas como ansiedad, insomnio, depresión, dolor crónico u otros síntomas inespecíficos, debe hacernos sospechar que puede ser víctima de violencia de género, aunque no tenga lesiones evidentes.

Para descartar estos casos y otros ante los que tengamos sospecha, la Comunitat Valenciana ha generalizado en estos dos últimos años el programa de cribado, que en 2015 solo se pasaba durante un mes, febrero, y ahora en todos los meses. El programa de cribado SIVIO

(Sistema de Información para la detección y actuación frente a la Violencia) es un sistema que permite elaborar un informe detallado sobre la situación de maltrato que vive la mujer. Ha permitido que durante el año 2017 se detectasen 2.423 casos positivos de violencia de género, lo que supone el 2,58% de las más de 93.000 mujeres cribadas en los centros de salud. Del total de casos que han dado positivo tras su valoración como violencia de género durante 2017, el 90,8% ha sido considerado como maltrato psicológico. Por su parte, un 46,6% se ha valorado como maltrato físico y en el 7% de los casos positivos se ha considerado maltrato sexual. En muchos de los casos se daban los diferentes tipos de maltrato imultáneamente.

Por otro lado, se han remitido 4.617 informes médicos, que también son partes de lesiones, por los profesionales sanitarios, tanto de atención primaria como desde los servicios de urgencia hospitalarios.

Aprovechar cualquier actuación sanitaria para realizar unas sencillas preguntas a las mujeres que atendemos por cualquier motivo sanitario, puede ayudar a detectar de manera precoz situaciones de violencia de género. Ese es el objetivo del cribado universal, que se realiza con la aplicación informática SIVIO que está disponible desde cualquier centro sanitario a través del sistema de registro de datos sanitarios denominado Abucasis. Tenemos que actuar precozmente ante la sospecha, o la confirmación, de posibles episodios de violencia para evitar que continúe el maltrato físico o psíquico.

Desde la Consellería de Sanitat Universal i Salut Publica se quiere transmitir a todas las mujeres un mensaje claro y de confianza en el sistema sanitario y sus profesionales, por ello en noviembre de 2015 se declararon todos los centros sanitarios como “Espacios seguros y libres de violencia de género” y se identificaron con un distintivo, aplicando diferentes estrategias de información y formación para que fuera efectivo.

PREGUNTA 2.- ¿En el itinerario de atención en qué momento se encuentra la víctima con un profesional, psicóloga o psicólogo que proporcione apaciguamiento y escucha?

Dña. Lara Esteve Mallent

La atención personalizada y profesional a la mujer víctima de violencia de género se deberá garantizar desde el mismo momento en que se tiene conocimiento de la existencia de un hecho presuntamente constitutivo de violencia de género.

En el robo de un coche, la víctima podrá estar triste, asustada o enfadada porque no puede ir a trabajar. Se podrá sentir insegura durante un tiempo, y acudirá a denunciar el delito, relatando los hechos con más o menos detalle.

El campo de la violencia de género suele ser más complejo. Lógicamente, existen situaciones en las que la víctima de violencia de género denunciará un hecho concreto, y se juzgará conforme corresponda (imaginemos un empujón, una bofetada o patada puntual).

Pero otros muchos casos de violencia de género comienzan como actuaciones sutiles, muchas veces no constitutivas de delito (pensemos en micromachismos, menosprecio, ostracismo a la mujer, etc.), que fraguan un caldo de cultivo sobre el que la violencia de género puede ir brotando, poco a poco, haciéndose más fuerte, más notable, hasta irrumpir como un delito.

Y este modo de violencia, sutil, arraigado, se prolonga en el tiempo a modo de *un savoir faire*, instalándose en la vida cotidiana de la víctima de modo casi imperceptible, con cuenta gotas, pero calando de tal manera que se torna imposible de detectar por la propia mujer, logrando que ésta asuma como “normal” lo que, a priori, le hubiera resultado desdeñoso e insoportable.

En cualquier caso, la víctima requerirá de una atención específica y personalizada ¿Por qué? Porque normalmente quien te roba el coche es una persona desconocida a la que tal vez no vuelves a ver en tu vida. En el caso de la violencia de género, el enemigo está durmiendo contigo. Esto cambia mucho el escenario de actuación. Al delito en cuestión se le debe sumar el desasosiego y la inseguridad que supone para la víctima el descubrir que su agresor es su marido, pareja o ex. Y esto sobrepasa a la mera descripción de un hecho delictivo.

Y es que, en primer lugar, no siempre es fácil identificar los hechos delictivos. Cuántas veces, como profesionales, nos hemos encontrado en una situación en que la víctima, angustiada, nos ha dicho “él me empujaba, pero empujar no es pegar, ¿no?”.

En segundo lugar, debemos tener en cuenta que, aun habiendo identificado la violencia como tal, es difícil asumir y recuperarse de la situación vivida. La atención psicológica es fundamental, y me atrevería a decir que necesaria. Hasta la mujer más fuerte puede sucumbir a la violencia de género, y en mayor o menor medida, se hace preciso el empleo de instrumentos que la ayuden a entender su situación y a reaccionar frente a ella.

Es un camino largo, y muy costoso.

Pero este camino tiene varios aspectos positivos: es la forma de empezar de nuevo, de recuperarse y de que (poco a poco) sanen las heridas. Además, es un camino que las mujeres no tienen por qué recorrer solas; las personas expertas en la materia ayudan a que la mujer tome conciencia de sí misma y pueda avanzar en la reorganización de su vida.

Los servicios sociales que prestan apoyo a las mujeres tendrán gabinetes especializados que podrán atenderlas, o derivarlas a organismo especializados en el caso que lo consideren necesario o que no dispongan de medios suficientes.

El Centro Mujer 24 horas dispone de asistencia psicológica para las mujeres víctimas y menores.

Todos estos mecanismos, en fin, deberían actuar de manera coordinada para garantizar un apoyo integral en las necesidades de la víctima y los/as menores, y facilitar la recuperación de las mismas.

Dña. María Ángeles Reyes Bernal.

En la mayoría de los casos, en los 17 años de experiencia profesional en el ejercicio (de ellos como 14 especialista en violencia de género), la atención psicológica no llega, y en

otros, se realiza posteriormente, si acuden a la oficina de ayuda a las víctimas, o, a través de la seguridad social tras recomendación nuestra.

Evidentemente, y como he señalado en la cuestión anterior, la atención psicológica debería ir pareja desde el primer momento, desde el inicio de las actuaciones judiciales, e incluso antes, ya que no es de recibo que una víctima de violencia de género no cuente con ayuda psicológica desde el primer momento, que le ayude a entender, superar e incluso fortalecer esa decisión tan dura y complicada, que seguro le ha costado mucho tiempo y sufrimiento tomar.

D. Carmelo Hernández Ramos.

Atender a las mujeres víctimas de violencia de género requiere empatía cognitiva y emocional para prestar atención, entendiendo, respetando su malestar y dolor fruto de la experiencia traumática vivida. Tanto en los primeros encuentros como en las posteriores atenciones que se mantengan con las mujeres víctimas de violencia de género, el papel del profesional de la Psicología es troncal para ofrecer seguridad y confianza, muy necesarias a lo largo del itinerario.

Igualmente es importante disponer de un espacio que garantice la confidencialidad y seguridad requeridas: se le deberá proporcionar un espacio privado donde poder establecer una comunicación empática y asertiva. La mujer debe ser atendida desde un contexto de cercanía profesional y de escucha activa y empática en el que pueda manifestar sus emociones sin sentirse observada o cuestionada.

El profesional de la Psicología le pedirá permiso para iniciar la entrevista o intervención, asegurándose que su estado emocional le va a permitir concluirla. Le explicaremos, así mismo, la necesidad de hacerle determinadas preguntas, informándola previamente del tipo de información que se le va a requerir y las razones y motivos para actuar de este modo.

Deberemos estar muy atentos a las características externas observables y a los síntomas mostrados por las víctimas, para poder utilizar el protocolo que mejor se adecúe a sus circunstancias y necesidades.

En un recurso de estas características, es esencial ofrecer a las víctimas recursos de seguridad y protección especializados, especialmente las Oficinas de Atención a Víctimas o los recursos especializados de la GVA, informando a la mujer, en primer lugar, del alcance de los recursos existentes y, en su caso, derivándola a la atención psicológica especializada que pueda corresponder.

Quiero insistir en la necesidad de que la víctima se encuentre en esa primera asistencia bien acogida. Que la atención y el contexto propicien un ambiente de seguridad, confidencialidad, y cercanía. Solo así podremos detectar la violencia que sufre y valorar, en su caso, el riesgo de la violencia tanto para ella (la víctima) como también para los hijos e hijas menores existentes.

Además de la asistencia psicológica, es primordial el apoyo legal y social, así como el acompañamiento, durante estas etapas para disminuir la ansiedad y el miedo a lo desconocido, in-

cluso al futuro que le puede deparar la denuncia y sus efectos. a los que toda víctima de malos tratos se enfrenta en estos primeros y decisivos momentos.

Dña. Coto Talens García

Desde mi punto de vista la víctima debería recibir apoyo psicológico cualificado mucho antes de plantearse cualquier tipo de itinerario (empoderamiento y/o denuncia). Cabe tener en cuenta que el proceso que conduce a esta toma de decisión suele ser largo y muy doloroso. Cuando la decisión de ruptura y/o denuncia ocurre de manera súbita y precipitada por una experiencia traumática o porque “la gota colmó el vaso” suele dejar a la mujer en situación de vulnerabilidad extrema, sumergida en la sensación de vértigo que produce el sentirse arrastrada por los acontecimientos, sin la legitimidad necesaria para afrontarlos, sin apoyos y sin recursos. Por el contrario, cuando esta decisión se plantea de forma planificada y con el acompañamiento cualificado que requiere, pueden disponer del tiempo necesario para hacer acopio de los medios y alianzas (familiares, sociales y profesionales) que van a necesitar para hacer frente a las distintas etapas de tránsito por el proceso. Mención especial a las mujeres en las que confluyen factores de extrema vulnerabilidad, como puedan ser las mujeres migrantes, mujeres gitanas, mujeres con diversidad funcional, mujeres adolescentes, etc.

Lamentablemente todavía son escasas las propuestas de afrontamiento que procuran habilitar espacios accesibles (espacios de posibilidad) en los que las mujeres que viven expuestas a la violencia de género puedan iniciar sus procesos de toma de decisiones con ciertas garantías. Esto puede propiciar en la víctima comportamientos “paradójicos”, como la retirada de las denuncias, las “reincidencias” con el agresor, etc. que pueden desquiciar a buena parte de la sociedad (incluidos algunos agentes sociales) y poco ayudan a la comprensión del problema y la generación de complicidades imprescindibles para hacerle frente.

Necesito, en este punto, reivindicar al hilo de lo expuesto, lo urgente de volver la mirada hacia las zonas donde la población se dispersa y los servicios escasean. La búsqueda de soluciones que permitan habilitar recursos articulados geográficamente de manera que puedan dar cobertura a los lugares más aislados debería ser inquietud prioritaria en las agendas de los poderes públicos, sobre todo los locales.

Por último, cuando reflexiono sobre la necesidad/conveniencia de judicializar el problema como condición necesaria para el acceso a los apoyos, servicios y recursos inevitablemente me viene a la cabeza la leyenda que reza en los cajetines de seguridad que encontramos en los trenes de cercanías y que dice “martillo rompecristales. romper este cristal para acceder al martillo”.

Dña. Pilar Gil Cabedo

La red de recursos a favor de las víctimas de la violencia de género está diseñada para atender a las mujeres antes, durante y tras los procedimientos judiciales, si llegan a tramitarse. Una mujer puede acceder a los recursos de atención integral sin necesidad de haber formu-

lado denuncia y sin tener que hacerlo si no toma la decisión. El inicio de la recuperación de las mujeres está relacionado directamente con la recuperación psico-emocional; por ello, la atención psicológica es fundamental, y si se produce en la fase de toma de decisiones propiciará que la mujer vaya dando pasos para salir del círculo violento con consistencia. Al mismo tiempo, la información de sus derechos y del tipo de procedimientos que puede utilizar tiene como consecuencia que la mujer vaya tomando las riendas de su vida, lo que propicia que tanto su autoestima como el sentimiento de seguridad vaya incrementándose.

Igualmente, la atención psicológica es esencial para restablecer y curar las secuelas psicológicas que origina el maltrato. También es fundamental para fortalecer y poner en alza sus capacidades y herramientas personales, como instrumentos para emprender el camino hacia la autonomía y el empoderamiento.

En la red de recursos de la Comunidad Valenciana destaca el papel de los Centros Mujer 24 horas, especializado en la atención integral a las víctimas. En la actualidad, las Oficinas de Asistencia a las víctimas del delito también cuenta con profesionales de la psicología para la atención a las víctimas sobre todo en el ámbito judicial, donde llegan las mujeres víctimas con un elevado nivel de afectación psico-emocional, y donde se ha de evitar que el maltrato institucional provoque la denominada victimización secundaria, muchas veces verbalizada por las víctimas como un elemento que les genera enorme sufrimiento y en muchos casos les hace perder la confianza en el sistema de justicia.

Dña. Mar Lluch Quevedo

Lo habitual, como ya se ha indicado es que esta atención psicológica no se reciba en un primer nivel de actuación, al concretarse en la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o la atención jurídica de servicios de asesoramiento a la mujer u Oficinas de Atención a la Víctima del Delito, que en este caso no son específicos para violencia de género, sino que atienden a víctimas de cualquier tipo de delito.

Por tanto las mujeres víctima de violencia de género no tienen acceso a una atención psicológica inmediatamente, sino que se les orienta hacia ésta en un segundo nivel, pasado el primero. Debería existir de manera generalizada la asistencia psicológica en un primer nivel. Además, nos encontramos con que no existe una regulación de los servicios psicológicos en todos los niveles y situaciones, y no se debería permitir que hubiera diferencias entre las autonomías o lugares, derivadas de factores económicos o motivacionales.

Y efectivamente, tal y como se plantea en la pregunta, la escucha es necesaria en las víctimas de violencia de género, pero esta escucha debería ser terapéutica, y por tanto proporcionada siempre por profesionales de la Psicología, y no debiera quedar reducida a un interrogatorio que se confunda con que se le está proporcionando a la mujer víctima un espacio para que relate sus vivencias, como ocurre cuando no intervienen profesionales de la Psicología.

Dña. Amparo Sánchez Máñez.

En los momentos iniciales de la atención, son los profesionales sanitarios en general y no psicólogos en particular, los que realizan la escucha e intentan tranquilizar a la víctima. No

se disponen de psicólogos en los servicios de urgencias, ya sean hospitalarios o ambulatorios.

Según la sintomatología que la mujer presente, y si esta requiere atención especializada en salud mental, es en ese momento cuando se deriva al psicólogo o psicóloga y no antes.

Desde la Consellería se ha iniciado un plan de formación, dirigido a los profesionales sanitarios, principalmente personal médico, de enfermería y trabajo social, con el objetivo de perder el miedo al abordar el tema, así como saber cómo preguntar sin que la mujer se sienta cuestionada en ningún momento. Por otro lado, se han creado Comisiones clínicas contra la violencia de género en la gran mayoría de los departamentos de salud de la comunidad valenciana. En concreto en nuestro departamento, la Comisión tiene como objetivo sensibilizar frente a la violencia de género a todo el personal, sanitario y no sanitario, del Departamento de salud Arnau-Liria, así como formar para la detección precoz de la violencia de género. Un grupo de profesionales formados en técnicas de asertividad, manejo de situaciones, mediación, derechos legales y otros aspectos, recorren los centros de salud explicando a sus compañeros como abordar el problema. La Comisión está compuesta por distintos profesionales del ámbito de la judicatura, las fuerzas de orden público, las corporaciones municipales, el movimiento social, y cómo no, por profesionales sanitarios de primaria, de salud mental (psicóloga y psiquiatra), de salud de la mujer, del trabajo social y de personal no sanitario. Esta representación multiprofesional e interinstitucional nos permite abordar la violencia de género desde ámbitos complementarios a la vez que nos hace más eficaces en nuestras decisiones.

PREGUNTA 3.- Existen diversos centros y organismos de atención a las víctimas de violencia de género, ¿le parecen suficientes y eficaces?; ¿crearía alguno más?; ¿consideraría modificaciones en ellos?

Dña. Lara Esteve Mallent

La Ley Orgánica 1/2004, de protección integral contra la violencia de género, preveía una serie de mecanismos para poder atender a la víctima de una manera global.

Sin embargo, la teoría es una cosa y la práctica otra. Y la voluntad legislativa suele quedar supeditada a la voluntad política y económica.

La LO 1/2004 anunciaba la puesta en marcha de las Oficinas de Atención a las Víctimas (OAV), las cuales entraron en funcionamiento durante la primera década del s. XXI en casi cada partido judicial. Su cometido era el de asistir a la víctima de una manera integral, informando a las mismas de su posición en el proceso judicial que tenían pendiente o al que pretendían acceder. Pero sobretodo, las OAV desempeñaban una labor fundamental por estar especializadas en tratar con mujeres víctimas de violencia de género.

Enfrentarse a un proceso judicial no sólo es duro, si no muy complicado y en ocasiones ininteligible.

Imagínense un caso de violencia de género, donde la víctima se sienta delante de el/la juez/a, el fiscal y la defensa del agresor, y comienzan a hacerle preguntas sobre su vida íntima; sobre qué le hacía su marido; le preguntan “si reclama”, y “si quiere una orden de protección”.

La mayoría de las personas no entendería lo que está sucediendo en esa sala, y estas preguntas pueden asustar a la más valiente. En las OAV, entre otras muchas funciones, se informaba a la víctima del escenario al que se iba a enfrentar. Enfrentarte a las preguntas de la defensa del agresor, asusta menos cuando ya te han explicado que vas a tener que hacerlo.

El funcionamiento de estas oficinas, sin embargo, se suspendió drásticamente al comienzo de la primera década de 2010. Concretamente en la Comunidad Valenciana, en 2012 pasó de haber casi 50 oficinas a 18. Esto se tradujo en una peor calidad en la asistencia a la víctima, las cuales o bien tenían que “peregrinar” a partidos judiciales más grandes para ser asistidas, o directamente dejaban de ir por la lejanía de las oficinas.

Entonces, ¿quién asiste a las víctimas ahora? En la práctica quien lo hace son los/as letrados/as que las asisten, quienes, con buena voluntad, intentan suplir el papel que desempeñaban las OAV. Pero cada operador jurídico tiene su papel en el escenario de la justicia; un letrado/a realizará una labor profesional de defensa o acusación de su cliente, pero no es su papel asistir a la víctima sobre los derechos que le pueden corresponder ante un procedimiento judicial.

La justicia no “crea” dinero. No es un poder del que el estado vaya a sacar beneficios. Los avances que en ella se realizan “no lucen”. Las dificultades económicas golpean con fuerza a este poder, eliminando o reduciendo instituciones que son esenciales para garantizar el acceso a la justicia de la ciudadanía, y el acercamiento hacia la comprensión de lo que es un procedimiento judicial.

Las OAV cumplían ese papel. Y las que subsisten, lo siguen haciendo.

Una justicia de calidad pasa por ser una justicia que se implique, que ponga el foco de atención en las personas, no en los números.

Y en el caso de violencia de género, hay también una problemática añadida: el daño ocasionado a la dignidad de la persona ofendida, a lo más profundo de su ser. Porque el daño se lo ha causado, precisamente, aquella persona que creía que la quería.

Y ese problema no se arregla citando a la víctima, sentándola en una sala de declaraciones e instándola directamente a que “cuente lo que ha pasado”. Planteémonos si esa es la justicia que queremos. Si es lo que nos gustaría para cualquiera de nosotros si algún día nos encontramos en esa situación.

Dña. María Ángeles Reyes Bernal.

¿Existen diversos centros y organismos de atención a las víctimas de violencia de género? Que conozca, creo que los centros de atención a la mujer, pocos más.

Por supuesto, que creo que son insuficientes, puesto que en la mayoría de casos las víctimas vienen muy descontentas ante el trato recibido, ya que como mencionaba en la primera

cuestión, las personas que atienden a una víctima de violencia de género, sean Juez, Fiscal, funcionarios, abogados, etc., deben estar muy preparadas y sensibilizadas con el tema, y eso actualmente, lamentándolo mucho, es ciencia ficción, pues pocas personas estamos especializadas y contamos con la sensibilidad suficiente para poder ayudar a estas víctimas.

Crearía los suficientes centros, atendiendo al volumen de víctimas que tenemos a nivel nacional, y, por supuesto, teniendo en cuenta que la inversión del gobierno debería ser cuantiosa para que los profesionales adscritos a los mismos, contaran con la debida preparación. Incluso, formando un sistema de control que regule y sancione a todo aquel profesional que no cumpla con dicha profesionalidad y sensibilidad, puesto que no estamos hablando de cuestiones económicas, sino de personas que tienen que empezar su vida de nuevo; personas que lo han perdido todo; que se ven solas, ante un duro camino; necesitan asesoramiento para todo ... siempre las comparo con un niño pequeño al que tienes que enseñar a andar, a valerse por sí mismo.

Desgraciadamente todo lo que depende de la Administración, una vez más, es insuficiente y lento, muy lento, podría mencionar millones de anécdotas, hasta el punto de buscarle una casa de acogida un agente de la Guardia Civil, y que desde la misma le contesten que la víctima, pese a no contar con un céntimo en el bolsillo, tiene que desplazarse sola hasta allí; ¿espeluznante, verdad?

Pero por desgracia, menos mal que todavía quedamos seres humanos en este mundo capaces de comprarles un billete de tren, ir a casa a por ropa para su niña porque no cuenta ni con una muda (salió con lo puesto), o, incluso, llevarla el agente a la casa de acogida en su vehículo particular, ¡UNA VERGÜENZA!

Pero una vez más, no hay suficiente presupuesto para esto, claro.

Realmente, a mí me enorgullece encontrarme con personas que tenemos esa sensibilidad, que somos capaces de dar sin pedir nada a cambio, de ayudar a esa víctima porque no solamente sientes lástima, sino porque en muchas ocasiones estoy segura que piensas “madre mía, podría ser mi hermana, ojalá alguien la ayudara como yo”.

Con los medios adecuados, estoy segura de que conseguiríamos erradicar esta lacra, conseguiríamos que las víctimas volvieran a retomar las riendas de su vida, aprender a vivir, a ser felices, a poder darles a sus hijos una vida digna. Pues pensemos que están completamente anuladas, no piensan en ellas, piensan en que tienen hijos, carecen de ingresos y tienen que darles de comer, un techo, de ahí que considero imprescindible que la víctima reciba una ayuda integral, real y suficiente para que tanto psicológicamente, como en todos los aspectos de su vida, pueda entender que es capaz de salir adelante.

D. Carmelo Hernández Ramos.

Aunque no existen recetas mágicas ni varitas mágicas en este contexto tan difícil, para realizar un trabajo en este ámbito, destacaría la importancia de una buena coordinación entre administraciones y el trabajo en red.

El trabajo en red consiste en que tanto profesionales como instituciones estén realmente intercomunicadas; no sólo en conocimiento de dónde, cuándo y cómo comunicarse sino, a partir de la creación de una agenda permanente de encuentros periódicos sobre los casos comunes atendidos, en los que se compartan el mismo lenguaje, se respete el espacio de cada profesional, conociendo lo que cada cual hace para poder realizar un buen trabajo de en equipo de atención a las víctimas y sus hijas e hijos menores.

Si el trabajo en red se realiza por un equipo multidisciplinar “bien armado”, será un mecanismo de prevención frente al síndrome de *burnout* profesional, y servirá además para prevenir y reducir los efectos de la victimización secundaria de la mujer víctima de maltrato, al evitar que tenga que repetir constantemente el relato de lo ocurrido, yendo de un profesional a otro, o de un centro asistencial a otra instancia de gestión de su situación.

Un protocolo inter/intra centros de buenas prácticas, teniendo en consideración lo anterior, puede propiciar un ambiente de seguridad, confianza y libertad que facilite la expresión emocional de las mujeres víctimas.

Estas buenas prácticas deben hacer referencia tanto a la situación donde es atendida la mujer víctima de violencia de género, como también a las recomendaciones a seguir por los profesionales de la Psicología y demás profesiones integradas en los equipos multidisciplinarios de atención a las víctimas, y finalmente, a las actitudes a evitar durante la asistencia a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos menores intervenidos.

Dña. Coto Talens García

“La violencia machista es un castigo a la desobediencia”. Si aceptamos la validez de esta premisa podemos entender que, en la medida en la que las sociedades modernas avanzan hacia el objetivo de tolerancia cero, el discurso social cambia, haciendo llegar a las víctimas el mensaje de que; pero no están solas, que tienen derecho a decidir sobre sus cuerpos, sus vidas y su sexualidad; en esa misma medida, se intensifica la violencia contra las mujeres que se piensan más libremente. Los recursos para el afrontamiento del problema son por tanto y serán de todo punto insuficientes, hasta que consigamos la total erradicación del problema. No obstante, entiendo que en estos últimos años, en nuestra Comunidad se están haciendo esfuerzos importantes para la creación y el refuerzo de recursos y servicios especializados.

En mi opinión, la eficacia de estos recursos estará condicionada por el enfoque que utilicen. De la misma forma que los programas de rehabilitación de los hombres que maltratan no tendrán oportunidad de éxito si no se trabajan desde una perspectiva feminista (Bonino, 2002) los centros de recuperación de las víctimas han de participar del mismo principio. Un problema tan complejo como es el de la violencia machista no se puede entender sin el análisis previo de las claves sobre las que las sociedades han construido la desigualdad. Los procesos de reconstrucción subjetiva, que emprenden las mujeres que desean dejar atrás la violencia de género han de ser experiencias de empoderamiento que les permitan restituir la autoridad sobre sus cuerpos, sus deseos y sus vidas.

Desde esta perspectiva, van emergiendo recursos diseñados para proporcionar a las mujeres víctimas de violencia machista una propuesta de desarrollo integral en la que se combinen los espacios de apoyo terapéutico con los itinerarios de empoderamiento a nivel grupal, todo esto reforzado con recursos (talleres) y propuestas de trabajo dirigidas a transferir herramientas orientadas a la autorregulación emocional. En este sentido cabe destacar algunas experiencias como el Programa de Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género, iniciativa vinculada al Espai Dones i Igualtat, servicio habilitado por el Ajuntament de València y algunas experiencias piloto que vienen realizando diferentes ayuntamientos implicados en la búsqueda de vías para el afrontamiento integral del problema.

Dña. Pilar Gil Cabedo.

La red de recursos a favor de las víctimas de la violencia de género es, sin lugar a dudas, mejorable. Y ello en un doble sentido: se precisarían Centros Mujer 24 horas en poblaciones del interior de la Comunidad Valenciana, ya que las mujeres víctimas del ámbito rural tienen más difícil el acceso a dichos servicios, por lejanía de sus municipios de residencia y por dificultades a la hora de desplazarse. Respecto a las Oficinas de Asistencia a las víctimas del delito, sería necesario que existiesen en todos los partidos judiciales de la Comunidad Valenciana, con los equipos multidisciplinares completos. También es fundamental la existencia de profesionales con formación en género en los Ayuntamientos, en concreto, en los Servicios Sociales, para poder atender a las mujeres en ámbitos muy próximos a sus domicilios de forma presencial y cercana, activando igualmente los recursos psico-sociales más próximos a ellas.

Los protocolos de coordinación interinstitucional deben estar en continuo proceso de revisión y mejora, por lo que es fundamental volver a convocar a todas las instituciones y organismos para poner en común las carencias y resaltar las dinámicas que han dado resultado, a fin de perfeccionar los cauces de comunicación y de coordinación.

La modificación de normas vigentes también es una necesidad que se ha contemplado en el Pacto Estatal, que está determinado por la obligación de adaptar nuestros sistemas de protección al Convenio de Estambul. La inversión económica en prevención y en educación es otra asignatura pendiente, y es el poder ejecutivo, desde lo que demanda la ciudadanía, quien ha de priorizar, a través del destino de los presupuestos generales del Estado, a qué proyectos se destinan los fondos necesarios para mejorar tanto la prevención (a todos los niveles) como la intervención en materia de violencia de género.

Dña. Mar Lluch Quevedo

Tras el oportuno análisis de la oferta actual de servicios de atención a las víctimas de violencia de género, desde el COPCV, en colaboración con la Subdelegación del Gobierno de Castellón, detectamos hace unos años que existía un vacío en cuanto a la atención psicológica que se prestaba tanto a las propias mujeres víctimas de violencia de género como a las hijas e hijos así como a otros familiares en los momentos inmediatos a que se cometiera la agresión, concretamente cuando acuden las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante una llamada por una agresión de violencia de género. Desde la Unidad de Violencia contra la

Mujer de la Subdelegación de Gobierno en Castellón, se había detectado esta necesidad de atención psicológica a las víctimas cuando el resultado de la agresión no ha sido la muerte, así como a los familiares en el momento en que acuden las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Esta carencia implicaba por ejemplo que hubiese menores en el lugar de los hechos y que no estuviesen siendo atendidos emocionalmente por la afectación de los hechos que se habían producido y que podrían haber presenciado, así como tampoco estaban siendo protegidos emocionalmente del estrés que les supone la intervención de policía o guardia civil, por lo que poder contar en estos momentos tan críticos con la ayuda de un psicólogo o psicóloga, se anticipaba muy beneficioso para los menores. También se daba la circunstancia de que cuando sucede un episodio de violencia de género en las poblaciones del interior de la provincia o alejadas de la ciudad, el número de recursos con los que cuentan las víctimas es inferior, ya que las profesionales del Centro Mujer 24 horas no hacen desplazamientos fuera de la ciudad para intervenir. Asimismo desde este servicio no se atiende a familiares masculinos de las víctimas, careciendo de un recurso especializado en violencia de género que les pueda atender. Por todo ello, desde el COPCV en colaboración con la Diputación de Castellón, se ha llevado a cabo una formación especializada dirigida a psicólogos y psicólogas, sobre actuación psicológica en violencia de género de tipo urgente *in situ*, con perspectiva de género. Con estas psicólogas y psicólogos formados, se ha elaborado un listado para configurar un Servicio de urgencia psicológica para víctimas directas y secundarias de violencia de género- Proyecto LLUM. Este servicio puede ser activado directamente por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siendo los ayuntamientos de las poblaciones donde se produzca la intervención, los responsables de asumir los gastos de la activación del servicio, y en caso subsidiario la Diputación de Castellón. Este servicio, por sus características de atención urgente *in situ* es pionero en la Comunidad Valenciana y en España ya que no existe ningún servicio con estas mismas características.

Por tanto respondiendo a la pregunta formulada, efectivamente desde el COPCV valoramos la necesidad de la intervención psicológica en diferentes situaciones, como es el caso del momento de la primera denuncia o la atención inmediata cuando ha habido una agresión grave. Y por ello también, hemos apostado por la creación de un nuevo servicio que proporcione la atención psicológica a las víctimas directas e indirectas de la violencia de género desde el primer momento, en un primer nivel, cuya actuación se centra de momento, únicamente en la provincia de Castellón, por haber contado con el apoyo y el impulso de la Diputación de Castellón.

Dña. Amparo Sánchez Mániz.

Tenemos el Centro Dona 24 horas y una Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito que se regula por el DECRETO 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell. Este decreto define los protocolos de actuación y la coordinación de la Red con los departamentos, órganos y servicios existentes con competencia en asistencia a las víctimas de delitos específicos detallados en el artículo 12.1.a, así como con los órganos judiciales, la Fiscalía, la Abogacía, el Instituto de Medicina Legal, las fuerzas y cuerpos de seguridad, la policía local, los servicios de salud, los servicios sociales y cualquier otra institución que

pueda estar en contacto con la víctima del delito. Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, actúan también como puntos de coordinación de las órdenes de protección de las víctimas de violencia doméstica y de género.

Por otro lado, tenemos los centros y servicios de atención, los Juzgados de violencia de género, materiales de prevención contra la violencia de género y hemos suscrito un Pacto Valenciano. Por otro lado, tenemos los centros contra la Violencia de Género.

Creo que tenemos una base de recursos, y administrativa suficientemente potente para que actuemos de forma eficaz, no obstante sin la colaboración adecuada entre profesionales y administraciones nada será suficiente.

Sin embargo, creo que debemos de profundizar en los recursos dirigidos a las y los menores, víctimas de la violencia de género de forma directa o indirecta, y atender a las mujeres en ese proceso donde no se atreven a denunciar, y creo que es ahí donde los psicólogos y psicólogas tenéis mucho que decir y mucho que hacer.