

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Propuestas para mejorar  
los dispositivos de atención  
desde la perspectiva de las  
mujeres y profesionales



# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Propuestas para mejorar  
los dispositivos de atención  
desde la perspectiva de las  
mujeres y profesionales  
especializadas

El contenido de esta publicación se ha desarrollado enmarcada en el Programa Aura financiado por el Consejería de Familia, Juventud y Política Social, Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Comunidad de Madrid, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por los fondos NextGeneration EU.

Coordinación y redacción: Nines Jordán Mateos

Investigación cualitativa: Equipo Técnico Aura: Yolanda Mateo Corral, Beatriz Martín Villota, Laura Mata López, Teresa Lozano Herrera, Patricia Gómez Fernández, Sandra Lázaro Utrera, Belinda Grande Molina, María Mercedes Escanilla Oliver y María Elena Sánchez Morales.

Maquetación: Coral Cano Domínguez

Ilustración: Clara Luna

Noviembre 2024



Centro de desarrollo global contra la violencia de género



Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



A todas las mujeres que han compartido con nosotras  
su tiempo y sus experiencias.

“Yo alzo mi voz; no para gritar,  
sino para que aquellas sin voz puedan ser escuchadas.”

Malala Yousafzai, activista y premio Nobel de la Paz:

## Agradecimientos

Esta guía no hubiera sido posible sin la colaboración de todas las mujeres que han participado en la investigación. Sus experiencias nos han permitido conocer en mayor profundidad las diferentes vulnerabilidades y situaciones de dificultad que encuentran las mujeres que han sufrido cualquier tipo de violencia de género cuando se dirigen a un recurso de atención.

Sus relatos muestran con claridad el impacto que tiene el continuum de violencias de género que en muchas ocasiones han vivido y queremos agradecerles el tiempo dedicado tanto en las entrevistas, en los grupos de discusión como rellenando los cuestionarios.

Esta guía tampoco hubiera sido posible sin la participación de las diferentes trabajadoras de la FMP que han apoyado en las distintas fases de la investigación, han aportado ideas, y han pasado los cuestionarios a las usuarias. El trabajo en colectivo desde una perspectiva feminista ha permitido conseguir testimonios que tradicionalmente han permanecido invisibilizados.

Agradecemos muchísimo todo el apoyo prestado por las distintas entidades del Tercer Sector y recursos públicos que han participado en la investigación. Gracias por la buena acogida y por compartir los cuestionarios entre las mujeres que participan en vuestros recursos. Especialmente agradecemos la colaboración de Violeta Assiego de FAMS, Molluca Alemany de Fundación A La PAR y María Pastor y todo el equipo del proyecto Mujeres en Modo ON de Fundación ONCE que nos han ayudado a formar grupos de discusión en sus entidades.

## Esta guía pretende:

**Visibilizar:** Un problema social dando voz a las mujeres que han sufrido o sufren violencia de género para que puedan ser escuchadas.

**Sensibilizar:** Trabajar la mirada para tener en cuenta las dificultades a las que se enfrentan las mujeres que sufren violencia de género en las intervenciones.

**Informar:** Aportar conocimiento sobre la situación que viven las mujeres que sufren violencia de género.

**Reflexionar:** Sobre la importancia de la actuación profesional adecuada en violencia de género y sobre cómo dar respuesta de forma eficaz a las mujeres que sufren violencia de género.

---

# ÍNDICE

---

Introducción	7
Punto de partida	9
Descripción de la investigación cualitativa	12
Análisis de resultados	14
• Qué dicen las mujeres	14
• Qué dicen las profesionales	30
Catálogo de Buenas Prácticas	32
• Recursos de atención en violencia de género	33
• La mirada interseccional	35
• Impulso de la formación de los distintos agentes: deconstruir para construir	36
• Intervención con mujeres que sufren violencia de género	38
• Atención a las necesidades de la infancia	47
• Sistema de protección: sede policial y judicial	49
• Coordinación y trabajo en red	51
• Autonomía económica: acceso al empleo y vivienda	53
• Cuidado profesional: mejorar la situación y condiciones laborales de los y las profesionales que trabajan en atención directa	55

---

# INTRODUCCIÓN

---

La guía quiere recoger y visibilizar, las Buenas Prácticas, pero también las reflexiones, las contradicciones, los retos y las propuestas compartidas que contribuyan a mejorar los servicios y las atenciones a mujeres que han sufrido cualquier tipo de violencia género. Además, pretende facilitar la incorporación de lo que hemos encontrado en la planificación de futuras políticas públicas contra la violencia de género.

Pensamos que esta guía puede contribuir a la introducción de nuevas metodologías y prácticas en los diferentes recursos que van a ir conformando un abordaje centrado en las mujeres, comprendiendo sus interseccionalidades y con la participación imprescindible de las mismas.

A la hora de definir las Buenas Prácticas, consideramos necesario potenciar la escucha y el trabajo conjunto de las partes implicadas, incorporando a las mujeres como agentes de cambio. Por este motivo se ha realizado una investigación cualitativa, que ha funcionado como canal para la expresión de las necesidades, demandas y opiniones de las mismas. La búsqueda de sus testimonios ha sido el fin primordial del trabajo y sus relatos constituyen el eje central de esta guía. Además, como complemento, se ha obtenido información de las profesionales de atención en el Proyecto AURA: Centro de Desarrollo Global contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.

La perspectiva de género e interseccional es punto de partida de esta Guía de Buenas Prácticas. Nos parece fundamental considerar la confluencia de múltiples ejes de desigualdad en intersección con el género, la etnia, discapacidad, la clase social, la posición socioeconómica o la condición migrante. En este sentido, hemos constatado que las experiencias de las mujeres que han sufrido violencia de género varían según factores como el país de origen y los procesos migratorios, la etnia, la discapacidad, la edad o el lugar de residencia por nombrar algunos de ellos. Es cierto que también, encontramos elementos comunes vinculados al continuum de violencias que sufren las mujeres por el hecho de serlo.

Con este documento queremos informar y sensibilizar a los y las profesionales que atienden, pero no únicamente ya que las propuestas son extensivas a las políticas públicas que sustentan la mayoría de los proyectos de intervención. De este modo, también buscamos generar conciencia crítica a nivel social y reivindicar que los poderes públicos impulsen su implicación en la erradicación de la violencia de género, analizado cuáles son las

fallas del sistema para poder diseñar herramientas que permitan superar las barreras y dificultades a las que todavía se tienen que enfrentar las mujeres que sufren violencia de género.

Consideramos que las Buenas Prácticas deben ser medidas respetuosas con el propio proceso de la mujer, favorecer su autonomía, y contar con un enfoque basado en los Derechos Humanos. No se trata tanto de generalizar Buenas Prácticas, sino de proponer su incorporación de tal manera que supongan mejoras en el trabajo que se está realizando y difundir el conocimiento que hemos construido a través del Proyecto Aura gracias al testimonio de las mujeres que hemos entrevistado y poder transferirlo a otros recursos de atención. En definitiva, la presente guía ofrece información relevante sobre las trabas y las puertas de salida de la violencia, sobre los apoyos más valorados y sobre las normas o prácticas profesionales que constituyen un obstáculo. En la última parte del documento hemos realizado un catálogo de Buenas Prácticas –la mayoría derivadas de las formuladas por las propias mujeres - para lograr una mejora de las acciones de prevención, protección y atención directa.

---

## PUNTO DE PARTIDA

---

Esta guía se enmarca dentro la Actividad Laboratorio de Ideas del proyecto Aura: Centro de Desarrollo Global contra la Violencia de género. Este último es un recurso situado en la Comunidad de Madrid que tiene los siguientes objetivos:

- Fomentar la recuperación personal y la inclusión social de las mujeres víctimas de cualquier forma de violencia de género, así como favorecer su protección.
- Promover la autonomía, el empoderamiento y la participación social de las mujeres víctimas de violencia de género.
- Aumentar la accesibilidad de las mujeres víctimas de violencia de género a los servicios de atención.
- Identificar claves y herramientas de mejora que puedan ser incorporadas en los recursos de atención a víctimas de violencia de género.
- Promover los buenos tratos y la prevención de la violencia de género.

Desde este proyecto queremos aproximarnos a la metodología de Investigación-Acción-Participación (IAP), que se aplica dentro de la investigación social, no sólo con el fin de conocer la realidad, sino también de conseguir transformarla hacia unos objetivos comunes. Las principales ventajas de las dinámicas participativas teniendo como referencia la metodología IAP son:

- Generar un conocimiento colectivo, que el propio grupo tenga un efecto catalizador y multiplicador del saber.
- Promover la reflexión, discusión y debate en torno a las problemáticas existentes.
- Encontrar puntos en común de referencia que sirvan también como puntos de partida para actuar hacia la transformación social.
- Implicar a la población en la toma de decisiones y actuaciones sociales y políticas, potenciando el empoderamiento, partiendo de la teoría y la acción como motores transformadores que generan cambios individuales y colectivos.

- Trazar alianzas, redes y vínculos entre mujeres y los y las profesionales de los recursos.

Partimos de entender las violencias de género como una violación de los Derechos Humanos fruto de las discriminaciones y desigualdades en el marco de un sistema de relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres. Nos situamos en la definición recogida en el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica:

“Por «violencia contra la mujer» se deberá entender una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres, y se designarán todos los actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada<sup>1</sup>”.

Por lo tanto, partimos de una conceptualización amplia de la violencia, atendiendo cualquier tipo de violencia de género que se produzca sea en el contexto de pareja o expareja o no.

Si nos situamos en los datos encontramos que en lo que llevamos de año 2024 (A fecha de cierre de este documento) se han producido 40 asesinatos de mujeres a manos de sus parejas o exparejas y en total desde el año 2003 (desde el que se recogen datos oficiales) contamos 1.285 mujeres asesinadas<sup>2</sup>. Este número de mujeres asesinadas es espeluznante pero solo es la punta de un iceberg en cuya base encontramos una cifra mucho más elevada de mujeres que sufren violencia de género de forma continuada. Por ejemplo, si atendemos a las denuncias encontramos que en el año 2023 hubo 199.000 denuncias, pero sabemos por nuestra experiencia que, aun siendo un número muy alto, hay muchas situaciones que no se denuncian por la dificultad que supone hacerlo, por lo tanto, los casos son mucho más de los denunciados. Así lo manifiesta la macroencuesta<sup>3</sup> de violencia de género publicada en el año 2020 que nos arroja el siguiente dato: “1 de cada 2 mujeres ha sufrido algún tipo de violencia machista a lo largo de su vida, un 57,3%, lo que suponen 11.688.411 mujeres de 16 o más años. De este modo, podemos afirmar que nos encontramos ante un grave problema social que tenemos que atender y solucionar con recursos adecuados al elevado número de casos.

---

1 Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica <https://rm.coe.int/1680462543>

2 Portal estadístico de la Delegación de Gobierno contra la Violencia de género. <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaencifras/victimasmortales/>

3 Macroencuesta de violencia contra la mujer 2019 [https://violenciagenero.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/Macroencuesta\\_2019\\_estudio\\_investigacion.pdf](https://violenciagenero.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/Macroencuesta_2019_estudio_investigacion.pdf)

Partimos de la convicción de que la violencia de género es un problema social complejo en el que estamos todos y todas involucrados/as, considerando, además, que es imprescindible que instituciones, servicios y profesionales de los diferentes sectores de intervención nos preguntemos, en todo momento, qué derechos se pueden estar vulnerando y articular respuestas que eviten la revictimización y alcancen tanto la reparación como la prevención.

Definimos Buenas Prácticas como “todas aquellas experiencias que se guían por principios, objetivos y procedimientos apropiados o por pautas aconsejables que se adecuan a una normativa determinada o a una serie de parámetros consensuados”<sup>4</sup>. En este sentido, nuestro objetivo con la elaboración de la Guía, es reflejar, bajo un formato digital ameno y visual, todas las Buenas Prácticas obtenidas de las necesidades y testimonios de las mujeres, para obtener formas óptimas de ejecución de un proceso o actividad que puede ser modelo para otros y otras profesionales, permitiendo aprender de otras experiencias y aprendizajes ya testeadas, aplicándolos y adaptándolos a contextos similares, y generando así la transferencia y posibilidad de réplica que queremos conseguir. De esta forma, se enriquecerá la práctica profesional, generándose redes de trabajo coordinado que puedan servir para arrojar luz y sumar entre todos y todas.

Desde el objetivo vinculado a promover la autonomía y la participación social de las mujeres que han sufrido cualquier forma de violencia de género se plantea el contenido de esta guía, teniendo en cuenta su visión, perspectiva y colocándolas como protagonistas que pueden proponer actuaciones para cambiar su propia situación y mejorar los recursos de atención. En este sentido, optamos por nombrar a las mujeres participantes como mujeres que han sufrido violencia de género, ya que nos parece oportuno ir más allá del concepto de víctima porque supone un reconocimiento de su parte activa en cualquier situación en la que se vea implicada y conlleva una mirada profesional que valora su capacidad de agencia, abandonando la posición pasiva en la que a menudo se las ha situado.

---

<sup>4</sup> Universidad Internacional de Valencia .2015.

---

## DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

---

El objetivo principal de la investigación llevada a cabo ha sido conocer la realidad de las mujeres víctimas de violencia de género cuando acceden a los recursos de atención y desarrollar medidas para transformarla y mejorarla. A su vez, los objetivos específicos han sido:

1. Identificar los principales obstáculos que impiden a las mujeres que sufren violencia de género en la Comunidad de Madrid, el acceso a la atención integral y protección.
2. Proponer Buenas Prácticas para mejorar la calidad de la respuesta de los recursos.

La investigación cualitativa realizada ha utilizado diferentes instrumentos de recogida de datos, que se muestran a continuación:

**Consulta participativa.** Se trata de un cuestionario online administrado a través de la aplicación Microsoft Forms, dirigido a mujeres que hayan sufrido cualquier tipo de violencia de género de la Comunidad de Madrid con el objetivo de identificar necesidades y barreras de acceso los recursos que se hayan encontrado. Obtuvimos un total de 156 cuestionarios de mujeres residentes en toda la Comunidad de Madrid.

**Grupos de discusión.** Realizamos 5 grupos de discusión en los que participaron un total de 38 mujeres. Cabe destacar que construimos los grupos en función de las circunstancias de las mujeres con el objetivo de conocer la vivencia de la violencia de género en diferentes situaciones y así tener en cuenta el eje interseccional. De este modo contamos con los siguientes grupos:

- Grupo de mujeres migrantes.
- Grupo de mujeres participante en grupo terapéutico del proyecto AURA.
- Grupo de mujeres con discapacidad.
- Grupo de mujeres residentes en contextos rurales del Comunidad de Madrid.
- Grupo de mujeres que encabezan familias monomarentales.

**Entrevistas en profundidad.** Entrevistamos a 2 mujeres con discapacidad intelectual víctimas de violencia de género.

**Cuestionario de reflexión.** Pedimos la colaboración a mujeres participantes en proyecto AURA para que nos dieran su opinión sobre cómo debe ser un recurso de atención a la violencia de género. Este se podía contestar tanto a través de formulario online como a través de documento escrito. Obtuvimos 54 respuestas.

**Formulario de recogida de experiencias profesionales.** Las profesionales del Proyecto AURA involucradas en la investigación contestaron una serie de preguntas sobre la atención a las mujeres que han sufrido violencia de género. Participaron un total de 5 psicólogas, 2 trabajadoras sociales y 2 abogadas. En total 9 profesionales.

La muestra de mujeres está formada por 156 mujeres que han sufrido cualquier tipo de violencia de género participantes en la consulta participativa, 38 en grupos de discusión, 2 entrevistas en profundidad y 54 mujeres que han respondido a la actividad de reflexión y recogida de información.

Con respecto a la consulta participativa, el 67% de las mujeres participantes eran mujeres de entre 31 y 50 años, viven en Madrid capital el 64% pero hemos recogido datos de 28 municipios de la Comunidad de Madrid, mayoritariamente con estudios secundarios o superiores, un 71% de nacionalidad española, un 29% de nacionalidad extranjera y un 17% residen en el ámbito rural de la Comunidad de Madrid.

En relación con los grupos de discusión, entrevistas en profundidad y actividad de reflexión y recogida de información encontramos que el 78% de las mujeres participantes tiene entre 31 y 50 años, viven en Madrid capital el 75% pero hemos recogido datos de 18 municipios, mayoritariamente cuentan con estudios secundarios y superiores y un 62% tiene nacionalidad extranjera.

En total, contamos con una muestra de 250 participantes, los datos sociodemográficos de la muestra pueden consultarse [Tablas de datos sociodemográficos](#).

Con la información obtenida a través de estos instrumentos se llevó a cabo un análisis cualitativo, el cual nos ha permitido conocer en profundidad cuál es la percepción de las mujeres y las profesionales sobre los recursos de atención, y a partir de este, poder generar una serie de propuestas de Buenas Prácticas que quedan recogidas al final del documento.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### QUÉ DICEN LAS MUJERES:

En cuanto al contenido de la consulta participativa, en las entrevistas individuales y los grupos de discusión, se abordaron las siguientes temáticas generales:

- Acceso a los recursos y atención dentro de los dispositivos.
- Barreras y obstáculos en el acceso a recursos de atención.
- Necesidades o servicios que no estén cubiertos por estos recursos.
- Grado de conocimiento e información sobre los dispositivos de atención.
- Propuestas e identificación de Buenas Prácticas en los recursos de atención.

Tras el análisis de las respuestas recibidas y las transcripciones realizadas, encontramos 5 grandes bloques temáticos sobre los que las mujeres han opinado, explicado su testimonio al respecto y ofrecido propuestas para mejorar estas situaciones. Estos bloques fueron:

- Recursos de atención.
- Necesidades de la infancia en situación de violencia de género.
- Necesidades de las mujeres que han sufrido violencia de género.
- Formación sensibilización y empatía de los y las profesionales de atención.
- Interseccionalidad.

## Recursos de atención

En este bloque temático las mujeres han opinado desde su percepción y sobre su experiencia vivida en diferentes recursos de atención pertenecientes a varios ámbitos: recursos más generalistas como Servicios Sociales Generales, Policía o juzgados, así como, sobre aquellos recursos públicos especializados gestionados por entidades del Tercer Sector principalmente:

Encontramos que, en general, desde la percepción de las mujeres que han participado en los grupos de discusión y en la consulta que se han acercado a un recurso de atención, las mismas no han encontrado la respuesta que esperaban y hallamos testimonios que nos expresan que se han visto expuestas a trabas o barreras para acceder a los dispositivos de atención, resaltando:

- Recursos insuficientes para el número de casos:

“Los recursos no admiten más mujeres, están completos. Además, tienen que salir después de un tiempo sin tener su situación resuelta (sin trabajo, sin vivienda....) lo que las hace más vulnerables...”. *Mujer participante en consulta participativa.*

“... Un trabajador social, un asesor jurídico y un psicólogo, para una población muy abundante, son recursos insuficientes, por lo tanto, el trabajo va a ser de citas muy alargadas en el tiempo, por lo que detección de casos graves no se van a detectar, a no ser que sea muy obvio y evidente”. *Mujer participante en grupo terapéutico proyecto AURA.*

- Las listas de espera o los largos tiempos de espera para ser atendidas en atención psicológica concretamente, explicado como una seria dificultad para conseguir una recuperación efectiva:

“Y para mí no es efectivo un psicólogo cada seis meses veinte minutos en sanidad pública, por desgracia no puedo acceder a psicología privada”. ( Mujer participante en grupo de discusión de discapacidad) (en recuadro o resaltado en color)

“Había mucha lista de espera. El recurso carecía de algunos servicios”. Mujer participante en consulta participativa.

- Falta de información:

... “que hubiese cartelitos en algún sitio en el que te digan dónde acudir, cómo actuar, qué recursos tienes, creo que facilitaría mucho las cosas que pues como hablaba el otro día con familia, que si tú vas al médico y ves un cartel de si te encuentras en situación de violencia de género, tienes estos recursos, pues tú lo lees un día y lo lees otro día que vas al médico o cuando vas al colegio, o lo que sea, y cuando un día de repente te das cuenta de que lo necesitas, pues te salta la bombilla y sabes que está ahí, sin embargo, si no hay ningún sitio donde sea, si tienes que ir tú a buscar estos recursos de forma activa para poder acceder a ellos, muchas veces no tienes ni el valor, ni las ganas, ni el conocimiento de que estos recursos existen”... Mujer participante en grupo de mujeres del ámbito rural.

- La excesiva burocracia o el paso por diferentes instituciones o profesionales para conseguir ejercer derechos con el peligro de revictimización que este hecho puede suponer:

“La ayuda psicológica y jurídica inicial a través de (recurso de atención a mujeres) me ayudó a entender la situación que estaba viviendo, pero al derivarme a (recurso público especializado en violencia de género) comenzó un periplo por diversas instituciones que dificultaron la toma de decisiones”. Mujer participante en consulta participativa.

“Ellas hacen lo que pueden, pero sus condiciones son precarias. En (recurso público especializado en violencia de género) nunca me atendió la misma persona y en (recurso público especializado en violencia de género) ya he pasado por 6 psicólogas y una de mis hijas por 3”. Mujer participante en consulta participativa.

- Las dificultades para ser creídas o conseguir que su testimonio sea validado:

“Aunque pongas la denuncia, no te garantizan que no te vayan a matar ni que te vayan a poner una orden de alejamiento porque no te la ponen. Es muy difícil...” (Mujer participante en grupo ámbito rural)

“...Ay!... hasta que yo pude demostrar que me maltrataba psicológicamente las pase canutas...”. Mujer participante en grupo terapéutico Proyecto Aura.

Por el contrario, también encontramos una alta valoración del acceso a una atención de calidad en la que pueden tener respuesta a sus necesidades desde recursos especializados, expresando:

- Importancia del acceso a recurso o centro especializado con profesionales formadas y sensibilizadas.

“Gracias a las ayudas psicológicas he vuelto a ser una mujer con autoestima y ya me siento preparada para volver a mi vida laboral”. (Mujer participante en grupo terapéutico de Proyecto AURA)

“Me ha ayudado a entender lo que me había pasado, me ha dado un soporte emocional muy importante sin el cual hubiese sido difícil seguir adelante, me ha ayudado a recuperar en gran parte autoestima, me sigue ayudando en la actualidad. Todas las ayudas recibidas por parte de la federación han sido y siguen siendo muy valiosas. También me ha ayudado mucho a ayudar a mi hijo”. *Mujer consulta participativa.*

## Formación, sensibilización y empatía en los profesionales de atención

Un tema bastante recurrente ha sido la formación, sensibilización o empatía de los y las profesionales sobre violencia de género. Atendiendo a la percepción de las mujeres participantes encontramos:

- Identificación de falta de empatía o de formación:

“Hay mucha insensibilización al respecto, cuando tú no denuncias o cuando tu abuso es solo psicológico .... Yo pienso que la gente no está concienciada de lo que es esto”. (Mujer participante en grupo de madres solteras)

“Sí, algunas profesionales no están concienciados de lo que es esto del por qué tú no pones una denuncia, no se ponen en tu piel y dicen, chica, por algo será...”. Mujer participante en grupo del ámbito rural.

- Entre las mujeres participantes identifican también respuestas de sus abogados y abogadas de oficio que ponen de manifiesto una falta de conocimiento de las distintas formas de la violencia de género. También aquellas que han pasado por el juzgado lo describen como un proceso difícil debido, generalmente, a lo reciente de la última agresión y a tener que relatar la violencia sufrida, pero también a otras barreras identificadas en el ámbito judicial.

“Para mí sería la falta de abogados en formación, o sea formados en violencia de género, que son los que toman tu caso”. Mujer participante en grupo de mujeres migrantes.

“No te tratan ni medianamente bien en un juzgado cuando estás con una cosa de violencia de género... Que digo, ya no vuelvo.... Es que tú vas, y la primera que eres culpable, eres tú para empezar”. Mujer participante en grupo de mujeres con discapacidad.

- En el caso de las mujeres entrevistadas con discapacidad intelectual que han sufrido violencia de género, relatan una buena experiencia por haber recibido un acompañamiento a sede judicial y haber sido informadas de todos los pasos del proceso al que se enfrentaban por parte de profesionales especializada en violencia de género y discapacidad intelectual. Y también nos explican la importancia de tener una red de apoyo sensibilizada con la violencia de género, empática y comprensiva con la situación:

“Me sentí protegida por la psicóloga, por mis tíos, por mis primos, por mucha gente, por los compañeros del trabajo, que me veían todos los días que llegaba muy triste y decían, pues a esta le ha pasado algo, y hasta que ya tuve que decir, mira, chicos, pues pasa esto. Y se quedaron”. *Mujer con discapacidad intelectual entrevistada.*

- Algunas de las mujeres expresan sobre los Servicios Sociales de Base que no siempre responden a las necesidades específicas de cada mujer, sino que parecen responder más bien a criterios uniformes de intervención, e incluso se detecta, en algunos casos, falta de perspectiva de género y de conocimiento de la dificultad específica que conlleva la violencia de género. De esta forma, aparece como una de las principales peticiones de las participantes la adecuación de los servicios sociales a las demandas y situación específica que requiere la atención a la violencia de género.

“Pero yo creo que aparte de este sistema que vivimos en el día a día, aparte de una profesión, hace falta que, a ver, no quiero involucrar a todo el mundo, porque no, hay excepciones, pero hace falta mucha sensibilidad y empatía. Aparte de que OK, puede existir distintos centros sociales que sean asignadas a violencia o no violencia, pero ya la palabra de los servicios sociales, se supone que una persona que llega ya es por vulnerabilidad y es necesaria la empatía...”. *Mujer participante en grupo de madres solteras.*

"A mí me trataron fatal. Me hicieron sentir como... ¿Pero aquí qué hace usted, señora? A mí me trataron así. ¿No tiene usted ahorros? Me dice. Digo, pero si tuviese, no vendría aquí".  
Mujer participante en grupo de mujeres con discapacidad.

- Esta falta de formación afecta al desarrollo de los procesos de las mujeres. La mayoría de las mujeres que interpusieron una denuncia afirma haberlo hecho en un momento, sin preparación psicológica y con poco o ningún acompañamiento. En este sentido, una mujer que acudió a denunciar tras una agresión en un estado de angustia y confusión expresa su convicción de que la situación emocional fue una traba para el éxito del proceso judicial por falta de formación y conocimiento por parte de profesionales que la atendieron:

"Yo creo que los profesionales necesitan estar más preparados para esta situación de la violencia de género que les queda muy grande. Es muy grande esta situación... Yo creo que, en todos los aspectos, servicios sociales, ayuntamientos, hasta la policía, Tiene que llegar a ellas, pero gente especializada.... O sea, aparte de que estás, vienes con los nervios de punta, tienes que...Te dice así tan fríamente, tan... No sé cómo que te sientes también igual atropellada por él (policía que recoge la denuncia). Yo pienso que en esa parte les viene muy grande. Deberían estar más preparados".  
Mujer participante en grupo de mujeres migrantes.

## Necesidades de las mujeres que han sufrido violencia de género

Encontramos en las mujeres que han participado una serie de necesidades básicas que nos han explicado y a las que en ocasiones no han encontrado respuesta o han tenido complicaciones para poder cubrir las:

- **Atención psicológica especializada.**

Es una de las principales demandas, sin una atención psicológica adecuada es muy complicado salir de la situación y conseguir una recuperación. Es el lugar donde las mujeres expresan encontrar más listas de espera y más necesidad de aumentar los recursos profesionales destinados a esta tarea. Las mujeres relatan en sus testimonios la dureza de la violencia sufrida y los devastadores efectos de los abusos. Especialmente las víctimas de violencia psicológica prolongada en el tiempo describen en detalle los efectos de la violencia en la salud física y mental.

“Que a medida que he ido viviendo con mi expareja, pues me he dado cuenta que...que era peor, lo psicológico. Bueno, claro, que el que te hagan daño corporalmente también es muy dañino, pero más psicológico, ¿no?, porque estás ahí. Tardas muchísimos años en recuperarte y quedan muchas secuelas psicológicamente”. *Mujer participante en grupo ámbito rural.*

“...deja unas secuelas de por vida. Y a mí me cuesta, me ha costado y me sigue costando aceptar porque me limitan la vida muchísimo, porque yo he tenido más de una violencia de género con más de una pareja, quiero decir, y para mí lo peor es las secuelas que me ha dejado porque ya no, no puedo llevar una vida normal como llevaba antes. Y bueno, esto también genera una serie de sentimientos muy contradictorios. Es horroroso vivir con lo que te ha pasado”. *Mujer participante en grupo ámbito rural.*

Además, expresan que lo que más valoran y más les ha ayudado es haber podido acceder a atención psicológica especializada:

“Mi experiencia, pues... puedo decir que dentro de lo terrible que es he encontrado personas que he sentido su cercanía y su ayuda y eso en esta situación se agradece mucho. Porque hasta que tú te das cuenta de que no has sido la responsable de verte así, te da hasta vergüenza hablar de este tema abiertamente. Y a mí me están ayudando a eso, lo mejor que me ha pasado: Encontrarme con profesionales ...Y desde aquí les doy las gracias a tod@s”.  
Mujer participante en consulta participativa.

- El apoyo económico y de vivienda:

Una de las necesidades más importantes de las mujeres en su proceso de recuperación es el acceso a una vivienda, en la que encontrar la seguridad y la intimidad que no tuvieron en la convivencia con el agresor. Los relatos de las mujeres que precisaron un alojamiento seguro de manera inmediata y durante las primeras fases de su proceso de recuperación, ponen de relieve deficiencias en términos de accesibilidad y calidad en este tipo de servicios. Expresan que el acceso a la vivienda es un problema grave para ellas que puede afectar a la toma de decisión de salida de la situación de violencia. La mayoría reconoce que la ruptura de pareja les ha supuesto un empobrecimiento económico y esto ha dificultado y retrasado su salida de la situación de violencia.

“Además, otro punto que quería comentar también es el tema de la violencia económica. Porque ya la decisión... de haberla tomado, de salir de ese círculo, es fuerte. Pero a la vez, porque he estado sometida tanto tiempo, nos hemos abandonado tanto... que no tenemos como la herramienta de un trabajo estable, una vivienda, para yo estar sola con los niños. Es un poco complicado salir de ese mundo. Y luego mucha gente que no entiende o no ha pasado por esto dice, “pero muchas veces te dije, ¿no?” O luego te reafirma: “pero si yo te lo había dicho”. Pero no es que nosotras no queramos salir de ahí en su momento, es que hay muchas dificultades... No tener dinero es un grave problema”.  
Mujer participante en grupo mujeres migrantes.

“Mi exmarido, por sentencia, tengo dos hijos, tenía que dar 150 euros por cada uno, al principio, no me pagó, luego me pagó 200, porque fue al juez y le dijo que no podía pagar más porque estaba en el paro. A mí me daban cada seis meses la ayuda por hijo a cargo, hubo un año que me quitaron porque él superaba ingresos, me lo quitaron a mí porque el padre cobraba más y encima él solo me daba 200 euros por los niños”. *Mujer participante en grupo de mujeres con responsabilidades familiares no compartidas.*

- **Autonomía económica y empleo:**

La violencia de género genera, a menudo, situaciones de dependencia económica de las mujeres, a lo que se suma las responsabilidades familiares que habitualmente asumen en solitario las mujeres tras la separación y que tiene como consecuencia que muchas recorran el itinerario de salida de la violencia en condiciones de empobrecimiento económico. El empleo es esencial para cualquier persona, pero en el caso de una mujer que ha sufrido violencia de género es fundamental para su recuperación, la mayoría de las mujeres participantes se encuentran en búsqueda de empleo y expresan su necesidad de ayuda de cara a la incorporación laboral, debido a necesidades específicas de conciliación. Las mujeres se quejan de que no hay suficiente apoyo público para facilitarles la conciliación entre el cuidado de los hijos e hijas y sus posibilidades de acceso al empleo. Además, explican la importancia de poder compaginar su tratamiento psicológico si es necesario con el acceso al empleo ya que esto puede ayudar a conseguir una recuperación integral.

“Yo creo que nos deben de ayudar, como en la búsqueda de empleo, en la atención psicológica y ya después vendrá lo económico, porque a través de que ya razones tú y que ya estás un poco más tranquila, pues ya te pones a pensar entonces (...)”. *Mujeres con discapacidad intelectual entrevistada.*

- Protección y seguridad:

Las mujeres participantes expresan su percepción de falta de seguridad y protección ante la salida de la situación de violencia de género, percibiendo que la ayuda que van a recibir no va a ser suficiente o no va a garantizar la protección que necesitan.

“ En el principio cuando quieres salir de la relación de esa pareja violenta, sería mejor si se tomaran unas medidas para que la persona pueda salir de esa relación cuanto antes. Por ejemplo, muchas mujeres no tienen donde irse más cuando tiene hijos y les da miedo de salir, porque si no tiene a donde irse con los niños a un lugar seguro...”. *Mujer participante en consulta participativa.*

- Red de Apoyo:

Se desprende de sus relatos la necesidad de contar con redes de apoyo como garantía para poder salir de la situación de violencia. Encontramos que las mujeres que sufren violencia de género disminuyen su participación en la interacción social, familiar y con sus pares, en la medida en que la violencia aumenta. En estas situaciones y, a pesar de la disminución en su interacción con los demás, el vínculo cercano, las relaciones significativas, el apoyo para desarrollar la capacidad de sobrellevar las situaciones de violencia y afrontarlas, es lo que le permite a la víctima poder avanzar, hacer frente y continuar con su vida. Estas redes juegan un papel clave en el proceso de afrontamiento o salida de la situación violenta. Ya sea con las redes de apoyo formales tomando medidas legales, como con las redes de apoyo informales permitiéndole comunicar lo que vive y siente. Además, son estas redes quienes brindan apoyo emocional y tienden a ser partícipes de denunciar el hecho, ayudando así a afrontar la situación de violencia de género.

“Me tuvieron que ayudar, me tuvieron que sacar, rescatar, NO pude sola y NO pasa nada, NO pude sola porque estás anulada como persona entonces, bueno, pues solo queda reconstruirse y saber, tener conocimiento de qué es lo que tienes, qué puedes tener a tu alcance como ayuda, no!, de ayuda psicológica para ti y para tus hijos de herramientas, no sé, yo estuve yendo a clases de defensa personal porque yo me quedaba bloqueada.... Entonces, cuando tú te quedas bloqueada ante la violencia, tienes menos probabilidades de vivir, ¡pues yo no!, osea, si no llega a ser por las chicas de aquí, de ( recurso especializado en violencia de género) , yo no sé qué hubiese pasado...”. *Mujer participante en grupo de mujeres del ámbito rural.*

## Necesidades de la infancia que sufre violencia de género

- La mayoría de las mujeres participantes había tenido hijas e hijos con quien fue su agresor y una de las cuestiones más recurrentes en su narrativa es la preocupación por el impacto de la violencia en los y las menores:

“La atención a los niños, no solo es trabajar con la madre. Los niños también ahí tienen un trabajo importante, porque muchas veces ¿no? lo que están viendo es muy importante (ver agresiones) o incluso se posicionan por la manipulación”. *Mujer de grupo de mujeres de ámbito rural.*

- Además, explican la falta de recursos para atender a los menores cuando las mujeres acuden a terapia, atención social o jurídica explicando:

“No hay lugares para dejar a los menores mientras se está en terapia: Yo cuando fui sí me dijeron, nos quedamos un rato con tu hijo, así que, para hablar con ella, se llevaron a... pero no a un sitio específico, a una sala donde poner juguetitos, no. Vale. En una habitación, se quedó con alguien y ya está”. *Mujer de grupo de mujeres con responsabilidades familiares no compartidas.*

También encontramos en los relatos la preocupación por las custodias y el miedo a que les retiren a los y las menores. Observamos desconocimiento sobre los derechos en este sentido que provocan miedo e inseguridad que puede afectar a la toma de decisiones para salir de la situación de violencia con menores a cargo.

- Varias mujeres destacan como muy positivo que el recurso de atención psicológica al que acudió incluya un servicio de terapia infantil para sus hijas e hijos y expresan la importancia que desde los centros educativos puedan involucrarse para ayudar a menores que han pasado por esta situación:

“Tener profesionales que puedan tratar con ciertos perfiles, ¿no? A ver, yo, por ejemplo, en mi caso, es verdad que mi hijo no ha tenido problema en eso, gracias a Dios. Pero igual que mi hijo no ha tenido problemas, habrá otros niños que tengan problemas derivados de ello. Y que pueda haber a lo mejor un profesional que pueda tratar esas dificultades dentro del mismo colegio”. *Mujer participante en grupo de mujeres con responsabilidades familiares no compartidas.*

## Interseccionalidad

La mayoría de las mujeres participantes en este estudio presentaban situaciones problemáticas múltiples, que en su combinación las situaban en posiciones de vulnerabilidad y desigualdad.

- Algunas de ellas son mujeres migrantes, algunas han pasado por situación de irregularidad y suelen presentar redes de apoyo más débiles: la mayoría ha dejado a la familia en el país de origen, algunas tienen familiares en España pero no pueden contar con ellos, otras han migrado precisamente para huir de sus entornos familiares debido a la propia violencia de género sufrida, y las que cuentan con familiares con los/las que mantienen relaciones de apoyo y cariño, suele tratarse de personas que están en la misma situación de vulnerabilidad que ellas, por lo que tienen escasa capacidad para contenerlas. Las mujeres extranjeras entrevistadas, señalan también otras dos cuestiones diferenciadoras en cuanto a su condición de extranjeras: la percepción de ser consideradas “ciudadanas de segunda” y las dificultades culturales y estructurales. Es claro su diagnóstico de que la situación de irregularidad de las mujeres extranjeras dificulta su acceso a los recursos y ayudas existentes para mujeres que enfrentan violencia de género. Algunas mujeres expresan que han sentido prejuicios con respecto a su situación migrante y que esto las ha hecho sentir mal.

“A mí lo que me dolió más es que en vez de intentar ayudarme a salir de lo que estoy, me estaba preguntando si por qué no planteo volverme a mi país... y además por ejemplo a mí me dijo y como que es costumbre en tu país, que el hombre trate así a la mujer (se refiere a la violencia de género), y yo digo, pero ¿quién te ha dicho esto? Yo vivo en mi familia, y somos chicas y chicos, y nunca he sentido que el hombre es mejor que la mujer. Además, ni tiene idea cómo estamos viviendo en mi país. Está diciendo tonterías”. *Mujer migrante participante en grupo de mujeres con responsabilidades familiares no compartidas.*

- En el caso de las mujeres con discapacidad encontramos mujeres que han sufrido violencia por ser mujeres y por tener discapacidad una suma de discriminaciones que tiene como resultado una situación muy complicada que obstaculiza de forma muy clara la salida de la violencia de género. Ya que a otros miedos y dificultades se añade la alta dependencia del agresor, el miedo a la retirada de custodia de menores debida a su discapacidad y la dificultad de acceso a los recursos por falta de adaptación de estos a las diferentes discapacidades:

“Pero a él le pusieron la pulserita y yo tengo que ir cargando con el trasto este (dispositivo para la protección) que me lo han dado nuevo ahora y es un poco también el tema. Que es que no está adaptado para personas con problemas visuales...Pero es que los del dispositivo me dicen que hable con Policía Nacional. Digo, ¿pero Policía Nacional cómo va a manipular el chisme para hacer la letra más grande?. Eso tiene que ser de donde se crea. De donde se crea el aparato”. *Mujer participante en grupo de mujeres con discapacidad.*

“Faltan recursos adaptados (Lengua de Signos) y profesionales con conocimiento de Violencia género y cómo atendernos”. *Mujer participante en consulta participativa.*

Con respecto a aquellas mujeres participantes que residen en ámbitos rurales o municipios de menos de 30.000 habitantes de la Comunidad de Madrid, encontramos barreras específicas destacando la vergüenza social que acompaña a las mujeres que enfrentan violencia en estos entornos, que les lleva a ocultar su contacto con los recursos de atención y protección y por lo tanto tener más dificultad para acceder a ellos, de la misma forma que nos expresan un aislamiento con respecto a los recursos que en ocasiones provoca que tengan que desplazarse a varios kilómetros para poder pedir ayuda:

“Yo la barrera principal que me he encontrado es la distancia, el que todo estaba fuera del pueblo. Y bueno, pues a ver, entonces, es difícil compatibilizar trabajos, horarios con las posibilidades de desplazarte lejos para recibir algún tipo o diferentes tipos de ayuda”.  
Mujer participante en grupo de mujeres del ámbito rural.

## EN RESUMEN

Las experiencias de las mujeres participantes son diversas, como lo son sus características socio-demográficas. Sin embargo, existe un enorme consenso acerca de sus demandas de mejora. Éstas se concentran en seis grandes grupos:

1. Mayor apoyo, preocupación social y credibilidad de la violencia de género.
2. Acompañamiento y atención tanto para las mujeres como para los hijos e hijas.
3. Mayor número de recursos especializados.
4. Apoyo a la autonomía económica y el acceso a la vivienda.
5. Acceder a los recursos sin necesidad de denuncia entendiendo esta como un paso intermedio y no como la puerta de entrada a los derechos ya que la denuncia sin apoyo ni fortaleza puede perjudicar todo el proceso.
6. Eliminación de obstáculos para el reconocimiento judicial de sus derechos y de los de sus hijos e hijas.

## QUÉ DICEN LAS PROFESIONALES

Nuestro objetivo principal era conseguir los relatos de las mujeres, pero a esto hemos añadido como información complementaria el punto de vista de las profesionales que trabajan en el Proyecto AURA: Centro de Desarrollo Global contra la violencia de género, como expertas especializadas en la atención en violencia de género.

Las profesionales han sido 2 abogadas, 2 trabajadoras sociales y 5 psicólogas. Sus opiniones han sido dadas desde las diferentes áreas de especialización incorporando sus diferentes visiones y propuestas de Buenas Prácticas. A través de entrevistas a profesionales se ha pretendido, muy especialmente, identificar buenas prácticas y profundizar en el diagnóstico sobre cuestiones a mejorar para dar una respuesta adecuada ante la violencia de género desde el punto de vista de profesionales que trabajan en su día a día con las mujeres.

Picha para ver:



### BUENAS PRACTICAS DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PROFESIONALES DEL PROYECTO AURA

Las profesionales señalan, además, las dificultades que conlleva que la mayoría o gran parte de los recursos sean gestionados a través de entidades del tercer sector y que estos se sostengan a través de subvenciones públicas, ya que aumenta la inestabilidad económica de los programas y por tanto pone en riesgo la continuidad del trabajo que se realiza.

En definitiva, las profesionales identifican en sus entrevistas algunas Buenas Prácticas:

La existencia de diferentes vías de acceso de las mujeres a los recursos, por ejemplo, al servicio de atención psicológica especializada. El acceso al recurso por iniciativa personal de la mujer, además de por derivación de otros servicios permite acercar los recursos de atención a mujeres muy diversas, lo cual es clave teniendo en cuenta que la violencia de género no afecta sólo a un sector de mujeres.

Respecto al trato hacia las mujeres, varias profesionales, destacan la importancia de la empatía, la ausencia de juicios de valor hacia el comportamiento de las mujeres y el mensaje de "Aquí tendrás la puerta abierta siempre".

En términos de trato, se plantea como buena práctica tratar de paliar la desinformación con la que acuden muchas mujeres a las comparecencias judiciales: explicar las personas intervinientes en las comparecencias, la dinámica y el desarrollo de cada paso que se va a seguir.

Además, se señala la importancia del trato cercano y directo con las mujeres. Se considera fundamental el buen trato y destacan la importancia de la creación del vínculo emocional con las mujeres como herramienta más efectiva para poder generar cambios.

Teniendo en cuenta todas las barreras y dificultades identificadas también hemos preguntado a las mujeres por propuestas concretas para mejorar la atención en violencia de género y así poder sistematizar las recomendaciones formuladas por las propias mujeres, para una mayor adecuación de la red de atención, protección y justicia a sus necesidades. Hemos combinado la información proporcionada por las mujeres y las profesionales de atención para crear un catálogo de Buenas Prácticas basadas en sus relatos y en su identificación de barreras y propuestas constructivas que supongan la mejora de los recursos de atención según su percepción.

# CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Estas Buenas Prácticas se basan en las propuestas e identificación de barreras por parte de las mujeres que han sufrido violencia de género participantes en el estudio y en aquellos planteamientos y diseño de actuaciones que se están poniendo en práctica en la intervención de las profesionales que desarrollan su trabajo en el Proyecto AURA: Centro de Desarrollo Global contra la violencia de género.

Se debe aplicar de una manera efectiva la co-creación de políticas públicas que tengan en cuenta todas las partes (profesionales, mujeres, comunidad); políticas que a través de principios de horizontalidad y transversalidad se adapten de manera ágil a las necesidades cambiantes, que estén contextualizadas a cambios sociales y económicos y también a situaciones emergentes de carácter urgente.

Estas Buenas Prácticas se fundamentan en principios básicos que permiten crear actuaciones de calidad en violencia de género, sin los cuales es muy complicado que la atención que se realice desde cualquier agente que participe en la intervención sea eficaz:

## Principios básicos para Buenas Prácticas en atención en violencia de género

- Perspectiva de género.
- Enfoque de acción sin daño.
- Enfoque de Garantía de derechos y perspectiva de Derechos Humanos.
- Formación especializada y sensibilización como herramienta básica para la atención sin victimización secundaria.
- Cuidado de profesionales.

- Enfoque integral multidisciplinar basado en la coordinación y trabajo en red.
- Abordaje interseccional.
- Atención a la infancia en situación de violencia de género.
- Enfoque centrado en la persona.
- Flexibilidad en la prestación de apoyos.

Partiendo de estos principios básicos hemos creado un catálogo de Buenas Prácticas entorno a las siguientes temáticas:

## Recursos de atención en violencia de género:

Los recursos de atención a violencia de género pertenecientes al ámbito público o gestionados por entidades del Tercer Sector deben ser atendidos por personal cualificado y adecuadamente remunerado y han de proporcionar asesoramiento legal, psicológico y socio-laboral. El derecho de asistencia a las mujeres que sufren violencia de género ha de tener la duración necesaria para responder a sus necesidades. Los centros deben contar, además, con personal cualificado, para atender a las/os hijas/os.

Proponemos el **enfoque de garantía de derechos** que se fundamenta en el respeto, la protección y la promoción de los **Derechos Humanos**. Los programas e intervenciones deben estar enmarcados en el reconocimiento de los derechos que asisten a las personas. Además de los derechos básicos y fundamentales (igualdad de oportunidades, no discriminación, accesibilidad universal, etc.) y los derechos que el sistema de protección social les reconoce (servicio de atención, de apoyo, etc.), las mujeres que participan en los recursos de atención deben poder ejercer, en la práctica, el derecho a la privacidad y dignidad, la autodeterminación y la autonomía, la capacidad de elección o la satisfacción y la realización personal.

Consideramos necesario garantizar la atención desde los recursos cuando las mujeres que sufren violencia pertenecen a grupos estigmatizados por la sociedad o cuando se sitúan en la frontera de la legalidad, como puede suceder en el caso de las mujeres migrantes en situación administrativa irregular. Es necesario adoptar medidas que garanticen la seguridad y protección frente a la violencia, independientemente del estatus legal. Del mismo modo, es necesario garantizar la **Accesibilidad universal** y adaptación de los recursos a mujeres con discapacidad que hayan sufrido violencia de género, siendo posible la adaptación a diferentes tipos de discapacidad sensorial, física o psicosocial.

Orientar los servicios al logro del fortalecimiento de las mujeres, ayudándolas a organizar su vida de forma independiente del agresor, para lo cual, es necesario diseñar acciones que faciliten la obtención de un trabajo, si fuera preciso, especialmente cuando tengan hijas e hijos a su cargo.

Nos parece además necesario establecer mecanismos que permitan una evaluación y control continuos de la calidad de los servicios existentes para ayudar a las mujeres que han sufrido violencia de género.

Consideramos además fundamental mejorar la comunicación de los recursos de atención a través de campañas que se alojen en medios de comunicación, redes sociales pero también acercarse a la proximidad divulgando la información a través de diferentes instituciones como centros sanitarios, centros de trabajo, medios de transporte, comercios y de esta manera garantizar que la ciudadanía tiene información necesaria para contribuir a la erradicación de la violencia de género y garantizar que las mujeres que sufren violencia de género van a recibir esta información.

Proponemos que estas campañas informativas incorporen la información de centros de atención especializados en violencia de género de la zona en la que se distribuya la campaña, ya que las mujeres nos informan de que tardan en ocasiones en pedir ayuda por desconocimiento de los recursos y expresan que no son comunicados de forma eficaz. Vemos oportuno, además, el desarrollo de campañas dirigidas específicamente a mujeres que viven en el ámbito rural y a las mujeres que sufren algún tipo de discapacidad, garantizándoles la accesibilidad de los materiales de información. Así como, entendemos indispensable que estos materiales sean traducidos a diferentes idiomas o lengua de signos si es necesario para garantizar que llega a mujeres extranjeras o que tienen discapacidad auditiva.

## La mirada interseccional:

La interseccionalidad ha sido definida como el enfoque en el que debe basarse toda la intervención pública en materia de igualdad entre mujeres y hombres. Esta perspectiva hace referencia a la necesidad de adaptar la respuesta institucional ante la violencia de género para asegurar el derecho que toda mujer que ha sufrido violencia de género tiene a una atención integral gratuita y de calidad, independientemente de su situación personal, social y/o administrativa y, en concreto, en el caso de aquellas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad mayor.

Uno de los objetivos del estudio explicado es identificar los ejes que interseccionan y colocan a las mujeres que han sufrido violencia de género en situación de mayor vulnerabilidad y con necesidades específicas que es necesario abordar. La mayoría son mujeres jefas de familias monomarentales o con responsabilidades familiares no compartidas, también encontramos mujeres migrantes que han sufrido discriminación por su país de procedencia, mujeres en situación administrativa irregular que se encuentran en situación de alta vulnerabilidad con dificultad para ejercer sus derechos, mujeres con discapacidad que se perciben como invisibles y que en muchas ocasiones su discapacidad es consecuencia de haber sufrido violencia de género o mujeres en situación de precariedad económica como consecuencia de la violencia de género. De esta forma, los principales factores de vulnerabilidad que interseccionan y posicionan a las mujeres que sufren violencia de género en un lugar de mayor riesgo, son los siguientes:



La mirada interseccional es indispensable porque determina los impactos diferenciados de la violencia de género, y al mismo tiempo, las condiciones de vulnerabilidad que la pueden potenciar. La vulnerabilidad de las mujeres ante las violencias de género está directamente relacionada con su posición respecto a los diferentes sistemas de desigualdad. Esta vulnerabilidad no es estática, tiende a incrementarse a medida que estos sistemas se entrecruzan, generando nuevas intersecciones y diferentes niveles y grados de discriminación y exclusión.

Tener en cuenta esta mirada interseccional y los diferentes ejes que operan es fundamental para realizar intervenciones de calidad y diseñar actuaciones eficaces. Para ello, se deben conocer los factores de vulnerabilidad ya que nuestro objetivo tiene que ir dirigido por un lado a atender las situaciones de riesgo de exclusión y por otro lado a detectar e intervenir garantizando la atención integral.

## Impulso de la formación de los distintos agentes: deconstruir para construir:

Fomentar la formación de profesionales basada en elementos de conocimientos teóricos y metodológicos que son imprescindibles. No debe ser posible que profesionales que atienden casos de violencia de género puedan abordar la situación sin formación, pero también es necesario ir más allá, es decir que los y las profesionales tengan que incorporar aspectos relacionados con el impacto de las situaciones que también les atraviesan y la mejora de la gestión de los afectos y emociones. Es necesario que los y las profesionales hagan un ejercicio de autorreflexión y comprendan cómo les afecta personalmente el fenómeno de la Violencia de Género, qué nos provoca, cómo la recibimos, qué nos hace sentir, con qué nos conecta, qué nos moviliza... para poder realizar una intervención efectiva libre de juicios. Para ello hay que favorecer la participación de los y las profesionales en estas formaciones desde los diferentes organismos y proporcionar espacio y tiempo suficiente para que esta formación se pueda implementar eficazmente. El contenido de estas formaciones debe tener en cuenta:

- La perspectiva de género, es decir comprender la desigualdad estructural entre hombres y mujeres, conocer el origen de las desigualdades de género, reconocer la construcción de las relaciones entre mujeres y hombres en desigualdad, asumiendo la violencia contra las mujeres como una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre la mujer y el hombre y como una forma de discriminación y de violación de los derechos humanos y las libertades.
- Que la violencia de género se trata de un fenómeno social no individual.

- Que la violencia contra la mujer se trata de un proceso que se construye de manera progresiva y la salida pasa por afrontarla también de manera paulatina, reconstruyendo el yo.
- Que hay que conocer en profundidad no solo el origen de esta violencia, sino el mantenimiento de la misma y sus consecuencias sobre la mujer y sobre las hijas e hijos testigos de la misma.
- Que la violencia sobre la mujer tiene importantes repercusiones en la salud y el bienestar de las mujeres a corto y a largo plazo.
- El o la profesional que trabaje en este ámbito tiene que revisar sus propios conflictos de género.
- Que la violencia es, en ocasiones, muy sutil, y, por lo tanto, inicialmente su detección es muy complicada y se puede tender a normalizar por parte de los agentes que intervienen con las mujeres ya que no resulta significativa.
- Que en el caso de las mujeres los mandatos de género recibidos a lo largo de la socialización les enseñan a estar más pendientes de las necesidades de los demás, y por lo tanto a desestimar sus necesidades, dejando de percibir su malestar y anestesiándolo.

Tal y como ha puesto de manifiesto el eje interseccional analizado a lo largo de este trabajo, es necesario elaborar y evaluar materiales de formación específicos, adaptados a la peculiaridad del trabajo que se desarrolla en cada ámbito. Dada la especial vulnerabilidad de las mujeres migrantes o con discapacidad, las/os profesionales que trabajan en este tema deberían recibir formación acerca de la diversidad cultural, racismo y atención a personas con discapacidad.

En el caso de la formación a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tiene que ayudar a la comprensión de las necesidades de las víctimas, de tal forma que el tratamiento que reciban contribuya a su fortalecimiento (empoderamiento), prescindiendo de todo lo que pueda obstaculizar el proceso de recuperación del trauma psicosocial causado por la violencia; especialmente, debe evitar todo tipo de presión a la víctima a lo largo del proceso penal.

El programa de formación debe combinar la teoría con la práctica, distribuyendo el curso en una serie de sesiones dedicadas a reflexionar sobre los objetivos a alcanzar, los obstáculos que suelen existir y las innovaciones que pueden permitir superarlos, conectando los principios teóricos con actividades prácticas.

Una buena práctica para dicha formación es la de implicar en ella a personas expertas en el tema, que procedan de instituciones públicas y a personas que procedan de ONG que trabajen con las víctimas de la violencia.

Nos parece importante, además, incentivar la participación de profesionales en programas de formación, reconociendo y valorando adecuadamente esta formación en su curriculum profesional.

Es necesario que esta formación llegue a todos los agentes involucrados, no solo a servicios especializados, ya que en muchas ocasiones las primeras atenciones son cruciales para conseguir una continuidad en la intervención.

Los y las profesionales también nos hemos educado en este sistema y por lo tanto también estamos atravesados/as por él. Es necesario que realicemos un ejercicio de toma de conciencia sobre nuestro compromiso para participar en el fin de esta expresión extrema de la desigualdad estructural.

## Intervención con mujeres que sufren violencia de género

Las consecuencias físicas y psicológicas que la violencia de género produce en mujeres afecta a su nivel emocional, cognitivo y conductual. Entender el impacto negativo que la violencia de género tiene en las víctimas ayuda a comprender la gravedad de este tipo de violencia, pero también a eliminar los mitos o falsas creencias que en torno a ella se han construido para justificarla o para culpabilizar a las víctimas de su existencia o de la permanencia en esta situación. Es fundamental tener en cuenta los rasgos y características del caso concreto y las necesidades específicas que la intervención debe de satisfacer en el mismo. En la planificación de la intervención se debe saber que, en primer lugar, ha de primar la protección, pasando en segundo lugar a prestar asesoramiento experto y recursos para la reparación del daño. Todo el proceso de intervención tiene un objetivo común, conseguir que las mujeres recuperen su salud física y mental, para que puedan de forma autónoma continuar y desarrollar su proyecto vital. Para garantizar este aspecto proponemos las siguientes Buenas Prácticas en el proceso de intervención:

- **Enfoque de género:**

Consideramos como base de la intervención efectiva el enfoque de género como metodología de análisis y de trabajo, que permite hacer visibles y, como consecuencia, abordables, las desigualdades de mujeres y hombres. La perspectiva o enfoque de género es una categoría analítica que parte de los estudios que surgen desde las diferentes vertientes académicas de los feminismos para, desde esa plataforma teórica, cuestionar los estereotipos y elaborar nuevos contenidos que permitan incidir en el imaginario colectivo de una sociedad que busca la igualdad y la equidad. Adoptar una perspectiva de género en el contexto de la violencia de género implica: reconocer las relaciones de poder que se dan entre los géneros, en general, más favorables a los hombres como grupo social y discriminatorias para las mujeres, que dichas relaciones han sido construidas social, cultural e históricamente y que las relaciones de poder atraviesan todo el entramado social y se articulan con otros ejes estructurales, como las de clase social, origen, edad, discapacidad etc.

- **Perspectiva de Acción sin Daño:**

Nos parece fundamental escoger el enfoque de Acción sin Daño para llevar a cabo una acción reparadora efectiva en las mujeres que han sufrido violencia de género. No es posible realizar una acción neutra cuando intervenimos en un contexto de violencia de género. Toda actuación tiene como consecuencia revictimización o reparación. La revictimización la podemos provocar si no somos conscientes de que esta violencia lo atraviesa todo y reproducimos la violencia del sistema. La reparación se produce cuando somos conscientes de la complejidad de la violencia y propiciamos acciones diferentes y transformadoras que tengan un impacto positivo en la salud de las mujeres. Este enfoque pone en el centro los derechos de las mujeres, esto es su autonomía y capacidad de agencia.

- **Promoción de la resiliencia y enfoque centrado en fortalezas:**

Consideramos necesario identificar y poner en valor la capacidad de resistencia de la mujer que enfrenta la violencia y recogerlo en un Plan individualizado de Atención, basado en sus fortalezas, que incluya estrategias para la futura gestión de riesgos. Evitar que la persona que enfrenta violencia se identifique con su condición de víctima (vertiente patológica) y poner el énfasis en sus dinamismos resilientes; es decir, en sus capacidades para continuar el proceso de superación de la violencia.

- **Flexibilidad en la prestación de los apoyos: Mensaje de “puerta siempre abierta”.**

La salida de las relaciones de violencia de género no es un recorrido lineal y el mensaje de puerta siempre abierta es un tipo de apoyo que facilita que en los ciclos que caracterizan dicha violencia (en los que se alternan periodos de violencia con momentos de perdón-reconciliación), las mujeres que abandonan la terapia o el contacto con servicios sociales sepan que cuentan con estos recursos como punto de referencia en el futuro, aunque en algún momento lo hayan rechazado por el punto del proceso en el que se encontraban. Las necesidades de apoyo son dinámicas; es decir, cambian en función de la situación y del momento. En consecuencia, un proceso de evaluación de las necesidades de apoyo y de planificación y prestación de los apoyos debe, necesariamente, identificar una gama de apoyos lo suficientemente flexible para responder a las diferentes circunstancias. Es necesario, además, proceder periódicamente a una nueva evaluación de necesidades y de los apoyos prestados, con el objetivo de determinar si mantiene un buen ajuste entre ellos o si es necesario proceder a su modificación.

- **Actuaciones grupales:**

Dentro de los diferentes tipos de intervención consideramos idóneo el trabajo grupal con las mujeres que han sufrido violencia de género ya que planteamos la intervención grupal, entendida como las intervenciones centradas en la ayuda mutua, desarrollo de la solidaridad, participación ciudadana, competencia para el análisis de situaciones y toma de decisiones. La intervención grupal permite desarrollar objetivos que únicamente son posibles con esta metodología. Las actuaciones grupales se consideran un importante paso en el desarrollo de las competencias y capacidades de las mujeres que sufren violencia de género ya que muchas de ellas han sufrido una situación de aislamiento por parte del agresor que las ha situado en un lugar con escasa red de apoyo.

Recomendamos así, generar grupos de apoyo que den la posibilidad de que surjan redes de apoyo entre las usuarias, especialmente para las mujeres en riesgo de exclusión social y que no cuentan con este tejido social. En estos grupos las mujeres puedan hablar, compartir experiencias y sentirse escuchadas. Para fomentar la generación de apoyo entre las usuarias se pueden llevar a cabo talleres de empoderamiento colectivo o también podemos promover y coordinarnos (si ya existen) con redes de apoyo comunitarias formales e informales: redes de apoyo en los distritos o municipios.

- Metodologías innovadoras:

- Técnicas de elaboración del trauma a través del cuerpo:

Consideramos fundamental el uso de metodologías innovadoras complementarias al trabajo terapéutico que permiten profundizar en la capacidad de encontrar satisfacción y bienestar mediante el desarrollo de habilidades para concentrar la mente, promover la resiliencia, reducir el estrés y mejorar la calidad de vida. Ejemplo de esto son el mindfulness, el yoga o el shiatsu, disciplinas que abordan la elaboración del trauma a través del cuerpo mediante el uso de herramientas de la psicología somática. Nos parece pertinente la inclusión de terapias creativas donde la dimensión no verbal y visión holística contribuyen a la superación del trauma mediante una transformación que incrementa la sensación de agencia y de interacción con el entorno en el presente. Se considera oportuno ya que a través de estas acciones complementarias a la terapia psicológica como pueden ser las sesiones grupales de mindfulness se favorece la creación de un contexto interpersonal de apoyo y permiten “tomar conciencia de que los pensamientos, sentimientos, sensaciones y emociones son pasajeros y que nosotros somos quienes observamos para fluir” (Beatriz Rodríguez Vega, 2012<sup>5</sup>). El mindfulness propone, por ejemplo, cambiar la conciencia de y la relación con los pensamientos más que cambiar el contenido de estos (Kabat-Zinn, 1994<sup>6</sup>). De esta forma se actúa sobre las áreas del cerebro responsables del procesamiento sensorial, emotivo y cognitivo; algo que es necesario para la transformación psicológica y que puede ser efectivo en el abordaje del trauma como encontramos en estudios publicados sobre terapia narrativa basada en atención plena y que hemos constatado en los resultados obtenidos a través de la aplicación práctica en el trabajo con las mujeres del Proyecto Aura.

De esta manera hemos constatado que se apoyan y mejoran los objetivos propuestos desde la intervención psicológica como: Fortalecer la resiliencia, elaborar el trauma de la violencia que han experimentado a través de la resignificación del mismo por medio del desarrollo de la consciencia de su cuerpo y la liberación somática, incrementar y desarrollar su sentido de vida, reducir los síntomas de estrés, ansiedad y depresión a partir del reconocimiento y manejo de las emociones, promover prácticas de autocuidado, incrementar la calidad los vínculos entre ellas, sus familias y amigos y recobrar la confianza en ellas mismas y en los demás.

---

5 - Beatriz Rodríguez Veja y Alberto Fernández Liria (2012) Terapia narrativa basada en la atención plena para la depresión. ED. Desclée de Brouwer.

6- Kabat-Zinn, J. (1994). Wherever you go, there you are: Mindfulness Meditation in Everyday Life. Nueva York: Hyperion

Estas metodologías complementarias favorecen la incorporación de abordajes terapéuticos basados en la recuperación emocional, que traten el trauma, y los demás ejes que constituyen en cada mujer puntos de anclaje a situaciones dolorosas y que dificultan su recuperación.

- **Intervención asistida por animales:**

Desde el Proyecto Aura hemos comenzado a trabajar en otras metodologías como la colaboración con el Plan AMMA que es una iniciativa de la Obra Social de Nutralgape, que aspira a aprovechar los efectos positivos de las relaciones entre animales y seres humanos para beneficiar a ambas partes. Está dirigido mujeres que sufren violencia de género y consiste en favorecer la adopción de perros para estas mujeres teniendo en cuenta los múltiples beneficios que puede suponer contar con la compañía de un animal como:

- Compañía. Disfrutar del otro ser en momentos de soledad.
- Cariño. Proyectar emociones hacia el otro.
- Salud / ejercicio. Salir al aire libre, caminar, realizar rutinas físicas.
- Relaciones. Ampliar el marco de relaciones a través de la sociabilidad que se genera en el mundo de los dueños y dueñas de perros.

Estos beneficios nos parecen especialmente indicados para mujeres que han sufrido violencia de género y que en ocasiones han vivido situaciones de aislamiento social y carencia de apoyos afectivos.

Desde esta actuación solidaria se facilita la adopción asumiendo los gastos básicos de alimentación que supone y acercando a la mascota con la ayuda de un educador canino que garantice la adopción por las dos partes. Puedes conseguir toda la información sobre este Plan en el siguiente enlace [PLAN AMMA](#).

- **Modelo de Cuidado Informado en Trauma<sup>7</sup>:**

El cuidado informado en trauma es un modelo emergente que parte de una profunda comprensión de lo que implica el trauma. Reconoce que las experiencias traumáticas pueden tener un impacto duradero en la salud mental, emocional y física de una persona, pero también afectan al entorno y a las profesionales que abordan el trauma desde un recurso de atención. Este paradigma promueve la comprensión de

---

7 - Harris, M., & Fallot, R. D. (Eds.). (2001). *Using trauma theory to design service systems*. Jossey-Bass/Wiley

la respuesta al impacto traumático, enfatiza la seguridad física, psicológica y emocional tanto para profesionales como para personas afectadas, y crea oportunidades para que las personas afectadas puedan reconstruir un sentido de control y empoderamiento. Este enfoque promueve un cambio en la mirada organizacional que implica todos los aspectos y niveles de la organización como las características del entorno físico y requiere una formación en trauma para todo el personal involucrado buscando minimizar el riesgo de revictimización.

El trabajo desde este modelo supone la adaptación de las profesionales a las necesidades específicas de cada persona, reconociendo su historia, contexto cultural y factores personales. Consiste en la creación de un entorno seguro, esto implica no solo la seguridad física, sino también la seguridad emocional y psicológica. Se busca minimizar cualquier factor desencadenante que pueda aumentar la angustia de la persona atendida y para ello se ofrecen unas instalaciones cálidas que favorezcan un trato acogedor. La empatía desempeña un papel crucial, ya que las profesionales de atención buscan comprender las experiencias y perspectivas únicas de cada persona, promoviendo así un sentido de conexión y comprensión mutua. Desde este enfoque se reconoce que la persona afectada por el trauma tiene la capacidad de recuperarse y crecer a pesar de las adversidades y se busca fomentar el crecimiento postraumático. Consideramos indicado el uso de este modelo en la atención a la violencia de género ya que las mujeres o menores a los que atendemos tienen en común el trauma vivido y sus respuestas a este que tenemos que saber manejar en cualquier servicio de atención, es especialmente acertado su uso porque tiene como objetivo principal evitar la revictimización en el proceso de atención, esto implica ser conscientes de cómo las intervenciones y prácticas pueden afectar a las mujeres o menores que han sufrido violencia de género y asegurar que el cuidado brindado no cause daño adicional.

Este modelo puede incorporarse en cualquier recurso no solo en la práctica clínica sino en cualquier espacio en el que se preste servicio a mujeres y menores que han sufrido violencia de género y supone un cambio de paradigma. Más información: [Modelo de cuidado informado en trauma](#)<sup>8</sup>

---

8 - Trauma-Informed Care Implementation Resource Center. 2024. Center for Health Care Strategies website developed with support from the Robert Wood Johnson Foundation.

<https://www.traumainformedcare.chcs.org/what-is-trauma-informed-care/>

## Pautas clave para la intervención

Cuando entrevistemos a mujeres que ha sufrido violencia de género conviene seguir una secuencia lógica de preguntas más generales e indirectas a otras más concretas y directas. Abordar directamente el tema de la violencia y expresar claramente que nunca está justificada la violencia en las relaciones humanas.

- Considerar y revisar los estereotipos interiorizados. Hacen que se tienda a infravalorar y normalizar las demandas de las mujeres, su sufrimiento y su dolor. Esto puede producir un sesgo en la atención, en la derivación a especialistas, en diagnósticos y tratamientos, causando discriminación y minimizando los síntomas y el sufrimiento de las mujeres.
- Hacer sentir a la mujer que no es culpable de la violencia que sufre.
- Creer a la mujer, sin poner en duda la interpretación de los hechos, sin emitir juicios, intentando quitar miedo a la revelación del abuso.
- Ayudarle a pensar, a ordenar sus ideas y a tomar decisiones.
- Alertar a la mujer de los riesgos. Apoyar y aceptar sus decisiones, comprendiendo las dificultades de salida de esta situación. Respetar su autonomía.
- Consideramos indispensable la creación del vínculo emocional con las mujeres como herramienta más efectiva para poder generar cambios. Para poder generar el vínculo es necesario realizar las atenciones desde la horizontalidad, observar qué gestos pueden estar generando sentimiento de inferioridad (manera de mirar a la mujer, manera de hablar, decidir por ellas, etc).
- Seguimiento del caso mediante atenciones sostenidas en el tiempo en función de las necesidades detectadas. No establecer a priori un límite de sesiones a la intervención. Tener en cuenta, además, que las circunstancias de la mujer pueden derivar en intermitencia de las sesiones o no asistir a citas.

### Actitudes que debemos evitar:

- No dar la impresión de que todo se va a arreglar fácilmente ni dar falsas esperanzas.
- No criticar la actitud o ausencia de respuesta de la mujer con frases como: «¿Por qué sigue con él?; Si usted quisiera acabar, se iría...».
- No infravalorar la sensación de peligro expresada por la mujer.
- No recomendar terapia de pareja ni mediación familiar. No utilizar una actitud paternalista ni imponer criterios o decisiones.
- No culpabilizar a la mujer.
- No ser paternalista e imponer nuestros criterios.

Los/as profesiones pueden activar mecanismos para proporcionar atención integral a las mujeres, ya sea en su propia entidad si cuentan con ello, o mediante la coordinación y el trabajo en red con otras entidades y con Servicios Sociales u otros servicios especializados, por ejemplo, en la emergencia. Para ello, se ha de evaluar nuestra situación como profesionales:

### Situación

¿Qué recursos tenemos disponibles?

¿Contamos con medios para proporcionar atención integral a las mujeres?

¿Conozco otros recursos con los que coordinarme y derivar?

Es necesario incorporar herramientas y actividades que posibiliten la prevención de casos, así como, agregar herramientas y protocolos para actuar cuando se hayan detectado casos, fundamentalmente a través de una intervención multidisciplinaria y no perder de vista garantizar que los protocolos existentes se aplican de forma efectiva supervisando y evaluando que son eficaces desde las diferentes instituciones involucradas.

### Habilidades necesarias para la intervención efectiva:

**Empatía:** Legitimar y acoger cualquier emoción que aparezca (no hay emociones buenas ni malas). Adaptarse al ritmo de conversación de ella, a su manera de expresarse, a lo que necesite callar en cada momento.

**Escucha activa, acogida emocional y contención:** La acogida supone escuchar de manera activa, establecer un espacio afectivo y emocional donde sentirse tranquila. Favorecer la expresión emocional, sin emitir juicios de valor. La contención implica calmar y estimular la confianza de la persona que se encuentra en alguna fuerte crisis emocional. Principalmente esta práctica está vinculada a la actitud empática y la escucha activa. Para generar buenas atenciones es necesario realizar una escucha activa de las necesidades, objetivos y perspectivas que tiene la mujer con su propio proceso. Las mujeres deben ser sujetos activos y tomar decisiones. Respetar estas decisiones genera mayor autonomía y sentimientos de ser escuchadas y valoradas por igual que otro profesional. De manera inconsciente y/o por las metodologías que se aplican, podemos ejercer también violencia institucional cuando no permitimos que sean las propias mujeres las que tomen las decisiones pertinentes para su proyecto de vida.

## Atención a las necesidades de la infancia:

La respuesta institucional ante la violencia machista debe considerar, de forma particular, el interés superior de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de modo que se atiendan las formas específicas de violencia que les afectan y que se adapten los sistemas de prevención, detección, protección y atención a sus necesidades específicas.

Tal y como indica el Comité de los Derechos del Niño [niña, niño y adolescente] en la Observación General número 13:

“La violencia pone en grave peligro la supervivencia de las niñas, niños y adolescentes y su “desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social”, con graves repercusiones a corto y a largo plazo. Estos actos pueden causar lesiones mortales y no mortales (que pueden provocar discapacidad), problemas de salud física (como el retraso en el desarrollo físico y la aparición posterior de enfermedades pulmonares, cardíacas y hepáticas y de infecciones de transmisión sexual), dificultades de aprendizaje (incluidos problemas de rendimiento en la escuela y en el trabajo), consecuencias psicológicas emocionales (como sensaciones de rechazo y abandono, trastornos afectivos, trauma, temores, ansiedad, inseguridad y destrucción de la autoestima), problemas de salud mental (como ansiedad y trastornos depresivos, alucinaciones, trastornos de memoria o intentos de suicidio) y comportamientos perjudiciales para la salud.” (2011)<sup>9</sup>

Por estos motivos consideramos fundamental trabajar la mirada de los y las profesionales para **detectar la violencia vicaria** (término acuñado por Sonia Vaccaro) entendida como aquella que tiene como objetivo dañar a la mujer a través de sus seres queridos y especialmente de sus hijas e hijos. El padre ejerce una violencia contra sus propios hijos o hijas, utilizando recursos de particular crueldad. El objetivo es causar daño a su pareja o expareja a toda costa utilizando la fragilidad de los y las menores y despertando en la víctima sufrimiento, dolor y, en ocasiones, sensación de culpa al no poder defender a sus personas más queridas. Esas hijas e hijos sufren un daño irreparable y son también víctimas de violencia de género. El objetivo es el control y el dominio sobre la mujer, en un alarde máximo de posesión en una relación de poder

---

<sup>9</sup> Observación General N° 13 (2011) del Comité de los Derechos del Niño: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia (CRC/C/GC/13)

que se sustenta en la desigualdad. Es fundamental que la violencia que se ejerce contra los y las menores no sea invisible, señalarla y detectarla nos lleva a diseñar medidas que garanticen la protección de los y las menores y permite defender los derechos de la infancia como están recogidos en la legislación vigente.

El mencionado Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y violencia doméstica, conocido como Convenio de Estambul, exige que la protección en violencia de género se extienda a los hijos e hijas de las víctimas y obliga a los Estados miembros a desarrollar las medidas necesarias para que la violencia de género se tengan siempre en cuenta a la hora de decidir sobre custodia y régimen de visitas, de manera que “el ejercicio de ningún derecho de visita o custodia ponga en peligro los derechos y la seguridad de la mujer víctima y sus hijos o hijas”. Con diferentes leyes, España ha ido adaptando su ordenamiento jurídico a ese requerimiento y no solamente está prohibida en la actualidad la atribución de la custodia compartida cuando el progenitor está inmerso en un procedimiento de violencia de género o doméstica, sino que, además, no se puede establecer un régimen de visitas en esos supuestos y, de existir un régimen de visitas previamente acordado, la regla general es su suspensión y sólo se admite su mantenimiento cuando así lo exija el interés superior de los y las menores, haciendo en todo caso una evaluación de la relación paterno filial. Es necesario que exista una supervisión del cumplimiento de estas medidas ya que no son pocas las voces expertas que denuncian su falta de eficacia efectiva<sup>10</sup>.

Proponemos también, que todos los recursos de atención especializados en violencia de género cuenten con una **profesional de la psicología especializada en atención infantil** para poder dar respuesta a los hijos e hijas de las mujeres víctimas que haya sufrido un daño psicológico por estar expuestos violencia de género.

Además, nos parece fundamental que todos los recursos a los que pueda acudir una mujer que ha sufrido violencia ya sea policía, juzgado, servicio de empleo, recurso especializado en violencia de género, Servicios Sociales de base, cuenten con **servicio de ludoteca** o lugar de atención a menores para facilitar que las madres puedan acudir a estos recursos sabiendo que sus hijos o hijas van a ser atendidos durante su cita. En muchas ocasiones las mujeres se ocupan solas de la crianza de sus hijos e hijas y no cuentan con red de apoyo para poder dejar a sus hijo o hijas al cuidado de otra persona, por lo que no contar con este servicio puede provocar que la mujer no acuda al dispositivo de atención.

---

10 Sonia Vaccaro. Violencia vicaria: Golpear donde más duele. 2023. ED. Desclée De Brouwer

## Sistema de protección: sede policial y judicial

Con carácter general, desde el punto de vista de las instituciones, suele reclamarse de la víctima la interposición de la oportuna denuncia de cara a acceder al sistema de protección policial, jurídico y social.

Sin embargo, tras dicho reclamo, se deja de lado que las particularidades de la violencia de género y el conocido impacto que a nivel psicológico y emocional genera en las víctimas, hace que, en la mayoría de ocasiones, las necesidades que presenta la víctima desde ese plano psicológico sean opuestas a lo que requiere una investigación policial y/o un procedimiento judicial (numerosas declaraciones públicas sobre los hechos, cuestionamiento de su credibilidad, lentitud del proceso...), teniendo como resultado que se intensifiquen más las consecuencias derivadas del delito para la víctima (victimización secundaria) y, por lo tanto, su sufrimiento psicológico, suponiendo a todas luces una colisión entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional.

Si bien es cierto que desde hace años se han ido introduciendo prácticas y/o protocolos con la finalidad de paliar la conocida como victimización secundaria, su existencia no garantiza su implementación efectiva y es cierto que los mismos no siempre se cumplen y no pueden abarcar todas las actitudes, comportamientos, actos u omisiones que pueden cometer todas y todos los intervinientes en el procedimiento.

Sin embargo, sí existen acciones que pueden ayudar a combatir la victimización secundaria, y que requieren ser integradas por todas y todos los profesionales; por ello, consideramos esencial remarcar algunas de ellas, extraídas de las experiencias negativas que han testimoniado las mujeres en los grupos de discusión:

- Las y los profesionales en sede policial deben recomendar a la víctima contar siempre con asistencia letrada desde el primer momento (en lugar de presionar para que pueda declarar cuanto antes); así como buena práctica que los y las letradas sean avisados con celeridad por parte del Colegio de la Abogacía y, por parte de estos y estas últimas, se acuda con la prestancia debida una vez que son llamados a la Comisaría, evitando, en la medida de lo posible, demoras.
- No interrumpir el relato, permitiendo el desarrollo espontáneo del mismo, dejándola tomar su tiempo necesario en instancia policial o judicial.
- Garantizar que las y los profesionales, tanto en sede judicial como en sede policial, tengan un espacio reservado y tiempo necesario para reunirse con la víctima con carácter previo a la

interposición de la denuncia y/o diligencias judiciales, con el objetivo de que las víctimas cuentan con toda la información necesaria y puedan rebajar la incertidumbre que presentan (todo ello, en consonancia con las previsiones del Estatuto de la Víctima<sup>11</sup>).

- Que todos los intervinientes en el procedimiento, desde el letrado o letrada, como el Juzgado, velen por asegurar la proporción de medidas que eviten el contacto visual entre la víctima y el supuesto autor de los hechos, incluso durante la práctica de la prueba, para lo cual, tal y como determina el Estatuto de la Víctima, se pueda hacer uso de tecnologías de la comunicación.
- Dado la particularidad de la urgencia y rapidez con la que ha de valorarse la situación de riesgo de cara a determinar las medidas de protección de la víctima, tratar de agotar todos los medios de prueba disponibles; incluyendo el uso de la Unidad de Valoración Forense Integral y la investigación de si la víctima está siendo atendida en algún servicio especializado, con el fin de recabar los pertinentes informes que puedan ayudar a valorar la situación.
- Que todos los operadores, en todas las instancias, velen por no permitir el cuestionamiento de la víctima, limitándose a valorar los medios de prueba.
- No minimizar por parte de las profesionales la violencia psicológica, dado que ello implica un desconocimiento de la gravedad de las secuelas que ésta acarrea para la víctima propiciando además, que la propia víctima también la minimice, y que sienta, entre otros sentimientos, vergüenza al expresarla.
- Impulsar el uso de los mecanismos de control telemático de las medidas, y, con relación a estos, velar porque estos estén adaptados a las distintas discapacidades que puedan presentarse (visual, auditiva...).
- Velar porque los menores sean oídos, no solo cuando tengan doce años, sino cuando cuenten con madurez suficiente, para lo cual es necesario tratar previamente de analizar esta última por parte de profesionales especializados (profesionales de la pediatría o psicología), sin descartarla desde el principio; todo ello, con base a su derecho a ser escuchados en los procedimientos que le afectan directamente (teniendo en consideración que todas las reformas recientes en materia de infancia se orientan a garantizar este derecho de las y los menores) y a su vez por la valiosa información que puede recabarse por su exploración.

---

11 Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito  
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-4606-consolidado.pdf>

- Garantizar que todas las y los operadores jurídicos estén formados y sensibilizados en perspectiva de la infancia y adolescencia.
- Incorporar la perspectiva de género no solo en los procedimientos judiciales sino en las resoluciones judiciales que se dicten, en la medida en que es una obligación prevista legal y jurisprudencialmente y, en pocas ocasiones, se incorpora la misma.
- Consideramos buena práctica que todas las instancias, sea policial o judicial, se pregunte por la situación residencial de la víctima, facilitándole información de cómo acceder a centros de acogida residenciales en su caso.

## Coordinación y trabajo en red

Nos parece especialmente importante el Enfoque Integral Multidisciplinar, un encuadre desde el que el trabajo en red con diferentes profesionales es imprescindible para conseguir un resultado efectivo.

Las mujeres que sufren violencia de género tienen múltiples necesidades que abarcan aspectos jurídicos, psicológicos, sociales que deben ser cubiertos, sin duplicar esfuerzos y recursos, de manera eficaz y rápida, sin obligar a la mujer a contar una y otra vez su vivencia y sin favorecer la victimización secundaria.

La transversalidad y la coordinación entre las diferentes redes de atención es un reto y necesita un cambio de paradigma, entidades públicas y privadas han de poder tener una mejor gestión y acompañamiento de la situación disminuyendo la burocratización y la jerarquización con la que muchas veces están operando.

## Propuesta concreta

El trabajo en red es fundamental para conseguir intervenciones de calidad y para ello proponemos como actuación eficaz la creación de **Mesas Locales de Coordinación contra la Violencia de Género** como un instrumento de trabajo impulsado por recursos especializados en violencia de género. En ella aparecerán representados los distintos ámbitos implicados en la acción contra la violencia de género en cada municipio y en el caso de Madrid capital podría realizarse por distritos. Su objetivo principal será desarrollar políticas locales que contribuyan a erradicar la violencia de género, lo que se traduce en:

- Mejorar la detección precoz de casos.
- Fomentar la coordinación entre recursos y entidades especializados y no especializados en violencia de género.
- Agilizar la atención e individualizar la respuesta ofrecida a cada mujer.
- Mejorar las acciones de sensibilización y prevención dirigidas tanto a profesionales, como a la ciudadanía.

En estas mesas de trabajo comunitario puede participar, sin perjuicio de cualquier otro recurso o entidad que sea de interés en cada caso, representantes de:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Policía local.
- Servicios sanitarios.
- Servicios sociales de atención primaria.
- Ámbito educativo.
- Servicios de empleo.
- Recursos especializados en violencia de género.
- Profesionales de juzgados especializados en violencia sobre la mujer como equipos psicosociales o profesionales del servicio de atención víctima.

Implantar una Mesa de Coordinación Local contra la violencia de género presenta distintos beneficios. En el caso de las mujeres que sufren violencia de género, supone proporcionar una atención más adaptada a sus necesidades y su nivel de riesgo, así como un incremento en su percepción de seguridad y cercanía por parte de las instituciones. En cuanto a las organizaciones que formen parte de la Mesa, supone profundizar en el conocimiento de los recursos y procedimiento del resto de entidades, al tiempo que mejora la eficiencia en el uso de los recursos y permite caminar hacia la estandarización de los procesos de detección, atención y seguimiento a las víctimas. También la ciudadanía en general percibe sus beneficios, ya que las Mesas Locales de Coordinación contribuyen a incrementar la percepción de la violencia de género como problema social y se desarrollan acciones de sensibilización más próximas a la ciudadanía.

Promover, en definitiva, relaciones más horizontales entre profesionales y servicios, que reconozcan el trabajo colaborativo como una herramienta indispensable para trabajar en la atención a la violencia de género.

## Autonomía económica, acceso al empleo y vivienda:

En base a los datos disponibles, los recursos de alojamiento para mujeres que sufren violencia de género no parecen ser suficientes para dar respuesta a las necesidades de demanda en la actualidad. Además, hay que tener en cuenta que no todos los servicios admiten el acceso a mujeres en situaciones especialmente vulnerables (por ejemplo, con alguna discapacidad, con enfermedad mental, con problemas de adicciones, entre otras). En este sentido planteamos el aumento de recursos residenciales para mujeres y sus hijos e hijas que han sufrido violencia de género ya que en la actualidad encontramos listas de espera para su acceso. Además, proponemos mejorar el acceso a la vivienda construyendo más vivienda pública dirigida de forma prioritaria a mujeres y sus hijos e hijas que han sufrido violencia de género y de esta forma favorecer y facilitar el proceso de reconstrucción vital al que se enfrentan. Tener una vivienda en un derecho para cualquier persona, pero en el caso de una mujer que sufre violencia de género y sus hijos e hijas es además un espacio de seguridad necesario para poder salir de la situación de violencia y conseguir su recuperación integral.

El acceso al empleo es imprescindible para conseguir la salida de la situación de violencia y para alcanzar una recuperación suficiente e integral. Proponemos que se incorporen en todos los recursos de atención a violencia de género profesionales de la orientación e intermediación laboral para que las mujeres tengan un acompañamiento en su itinerario de inserción laboral y desde los recursos de atención se gestionen ofertas de empleo procedentes de empresas colaboradoras interesadas en favorecer la inserción laboral de mujeres que sufren violencia de género.

Para facilitar la integración laboral de mujeres que han sufrido violencia proponemos crear espacios de encuentro en los que poner en contacto a agentes y profesionales de recursos especializados en violencia de género, Servicios de Empleo de la Administraciones Públicas y empresas, donde participen profesionales de oficinas de empleo, servicios sociales, entidades y ONG'S y de Recursos Humanos de empresas, dando la oportunidad de intercambiar información, estableciendo propuestas y visibilizando buenas prácticas. En este espacio planteamos los siguientes objetivos:

- Visibilizar la necesidad del trabajo en red para favorecer la incorporación laboral de las mujeres víctimas de violencia de género.
- Conocer de primera mano las necesidades de personal de las empresas participantes, cuáles son sus resistencias, celos y miedo, con el fin de desmontarlos.
- Fidelizar a aquellas empresas que tras participar en el encuentro deseen ser empresa colaboradora con recursos de atención especializados en violencia de género.

Nos parece imprescindible la sensibilización dirigida al tejido empresarial para conseguir que se produzca la inserción laboral de las mujeres víctimas de violencia de género. La falta de formación en violencia de género por parte de los y las profesionales de Recursos Humanos en ocasiones puede activar los prejuicios y estereotipos, simplificando y clasificando a estas mujeres dentro de un colectivo completamente homogéneo y victimizado. La labor de sensibilización supone desmontar este ideario colectivo y transmitir cuáles son las habilidades resilientes que desarrollan las mujeres que sufren violencia tras conseguir salir de esta situación y cuáles son las competencias que potencian y que se pueden transferir al mercado laboral.

Nos parece además indispensable garantizar una prestación económica suficiente dirigida a mujeres que han sufrido violencia de género ya que en muchas ocasiones como consecuencia de la violencia vivida sufren un empobrecimiento que las lleva a una situación de alta vulnerabilidad. La mayor parte de las mujeres encabezan familias monomarentales o tienen responsabilidades familiares no compartidas y las cuantías de las prestaciones actuales no son suficientes para poder garantizar el acceso a mínimos recursos materiales lo que además coloca en posición de riesgo a los y las menores que también son víctimas de esta violencia. Es necesario por un lado aumentar la cuantía y agilizar la tramitación de las prestaciones para garantizar que la mujer pueda enfrentarse a un proceso de búsqueda de empleo con unos mínimos cubiertos.

## Cuidado profesional: mejorar la situación y condiciones laborales de los y las profesionales que trabajan en atención directa

Para que podamos implementar estas medidas es necesario contar con condiciones de trabajo que lo permitan, ya que en muchas ocasiones la propia organización de los dispositivos, debido a la alta demanda y escasez de recursos, provoca que sea muy difícil crear espacios de reflexión, revisión, formación o sensibilización.

El personal de este sector es un colectivo profesional feminizado y, como tal, sometido a la precariedad laboral y a los roles y mandatos de género que afectan a las mujeres cuando se desarrollan en el ámbito público. En este sector se padecen, al igual que en otros sectores feminizados, la precariedad laboral: inestabilidad, parcialidad, temporalidad, brecha salarial. Así como la invisibilidad de la profesionalidad (logros, méritos, competencias), puesto que muchas veces se considera el rol profesional como extensión del doméstico, naturalizando los cuidados. También se informa una gran tensión por la doble jornada “de cuidados” y la “triple jornada”, puesto que muchas profesionales asumen también el cuidado de la comunidad, con participación, implicación y/o liderazgo de espacios como el AMPA, las Asociaciones de vecinos/as, los movimientos sociales, las militancias políticas, etc

La sobrecarga de trabajo también puede derivar en un malestar por parte de las trabajadoras y un posible burnout que inevitablemente repercute en su salud y en la calidad de las atenciones hacia las mujeres.

En relación con los recursos de atención en violencia de género podemos afirmar que se caracterizan por una alta rotación de los y las profesionales relacionada en muchas ocasiones por las condiciones laborales. Esta rotación de personal tiene consecuencias en la atención a las mujeres ya que puede revictimizar tener que contar a personas diferentes la historia de violencia y el trauma provocado por esta. Por este motivo sería necesario:

- Recursos de atención con equipos profesionales estables que garanticen la atención de calidad y no revictimizante. Evitar la contratación temporal, crear recursos de atención permanentes y destinar presupuestos estables para estos recursos.
- Ratios de atención razonables que no supongan realizar un número de atenciones tan elevado por día que no permita llevar a cabo una atención de calidad, sosegada y cálida. Es necesario aumentar el número de profesionales que trabajan en estos recursos.

- En el caso de la atención psicológica, tan necesaria en violencia de género, proponemos aumentar el número de psicólogas especializadas que trabajan en los recursos ya que sus intervenciones suponen procesos prolongados en el tiempo porque las consecuencias psicológicas que se producen en violencia de género son devastadoras y se necesitan tiempos largos para reconstruir vidas que han sido arrasadas.
- Sobre el cuidado de las profesionales, nos parece fundamental la incorporación en los centros de atención a violencia de género de una profesional de la psicología que vele por el cuidado de las profesionales que trabajan en contacto directo con el trauma y sufren en numerosas ocasiones lo que se denomina «trauma vicario» o «fatiga por compasión», afectaciones psicológicas derivadas de la dureza de las situaciones a las que se enfrentan a diario:
  - Escuchar continuamente historias de trauma, violencia, desprotección.
  - Identificar situaciones de riesgo.
  - Ver que las mujeres atendidas no rompen el ciclo de destrucción y desamparo.
  - Ver que se ponen en riesgo.
  - Ver cómo otras instancias revictimizan y entorpecen el proceso.
  - Falta de recursos.
  - Condiciones laborales inestables.
  - Recursos insuficientes.
  - Sobrecarga de trabajo.

Nos parece indispensable contar con esta figura para garantizar que los y las profesionales realizan una intervención de calidad y prevenir problemas de salud mental. Es necesario promover espacios de seguridad y técnicos de supervisión. Tener espacios de supervisión para poder abordar aspectos de cuidado, calidad de las atenciones, y especialmente abordar aquellos aspectos que tienen que ver con lo que la atención de estas mujeres y cómo esta impacta en las profesionales para poder mejorar la gestión personal y profesional

que se hace de ellas. A veces, puede ser frustrante no entender por qué una mujer en esta situación de violencia no adopta medidas para cambiar su situación a pesar de los esfuerzos por orientarla, si no se conoce el ciclo de violencia, cómo se genera y cómo se mantiene. Las y los profesionales tienen que ser conscientes de las emociones que generan en uno mismo/a las actitudes y comportamientos de las mujeres y de sus agresores porque si no se elaboran adecuadamente, se convierten en barreras para la intervención, como la sobre implicación o el rechazo y también en una sobrecarga emocional para el o la profesional que puede tener consecuencias psicológicas.

“Cuanto más cuidemos de nosotras mismas y mantengamos la separación profesional con nuestras usuarias, en mejor posición estaremos para ser auténticamente empáticas, compasivas y útiles para ellas”.BABETTE ROTHSCHILD: “Ayuda para el profesional de la ayuda”.

- El autocuidado del o de la profesional es esencial para prevenir el burnout<sup>12</sup>, implica un proceso paulatino de toma de conciencia acerca de las propias carencias, expectativas, vulnerabilidad, y también de las fortalezas y recursos personales. A partir de aquí, se puede elaborar un plan de acciones orientadas al propio cuidado y bienestar general<sup>13</sup>. Algunas de las prácticas saludables que pueden ser de utilidad para el autocuidado son:
  - Formación para comprender la complejidad de la violencia de género y adquirir competencias para la intervención.
  - Supervisión de casos.
  - Buscar espacios para compartir información y experiencias con profesionales.

---

12 Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. Nueva York: Prentice-Hall Press

13 Cantera, L. & Cantera, F. (2014). El auto-cuidado activo y su importancia para la Psicología Comunitaria. Psicoperspectivas, 13(2), 88-97. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl> doi:10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL13-ISSUE2- FULLTEXT-406

- Tomar conciencia de las propias ideas, creencias, vivencias, afectos que ayuden a entender nuestras reacciones y nuestra forma de relacionarnos con estas mujeres en situación de violencia de género y desarrollar habilidades de afrontamiento que disminuyan los aspectos negativos de la experiencia en la atención a estas mujeres.
- Seguir patrones de vida saludables y promover espacios de trabajo saludables que ayuden al bienestar. Cuidar el ocio y autocuidados.
- Desconexión del trabajo.

### Estrategias para el cuidado de los equipos profesionales:

- Tomar conciencia de la importancia de la evaluación y prevención de riesgos psicosociales y tomar medidas.
- Mejorar las condiciones laborales en cuanto a estabilidad, brecha salarial, turnicidad, temporalidad, peligrosidad, etc.
- Establecer y mejorar los protocolos de actuación.
- Favorecer la participación de las/os trabajadoras/es.
- Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión dentro de los lugares de trabajo.
- Visibilizar la traumatización de los equipos.
- Compartir la responsabilidad de las decisiones arriesgadas que debe tomar cada miembro del equipo.
- Facilitar espacios de supervisión.
- Distribución y reorganización de cargas de trabajo.
- Mejorar y facilitar la comunicación.

Nos gustaría cerrar esta guía en la que hemos analizado el relato de mujeres que han sufrido violencia de género y de profesionales expertas, donde hemos pretendido visibilizar las dificultades y fallas del sistema e impulsar la atención de calidad y el diseño de políticas públicas basado en un análisis de la realidad de las mujeres que sufren violencia de género, con estas palabras de Teresa Peramato Martín, Fiscal de sala contra la violencia sobre la mujer, quien afirma:

“Queda mucho camino por recorrer, muchos retos que alcanzar, y sin duda la herramienta fundamental es una formación de calidad que exige escuchar a las mujeres que han sufrido violencia de género y a las profesionales expertas, analizar las críticas desde la objetividad; conocer la realidad para no incurrir en errores en el diagnóstico y ser efectivos en la prevención y protección de estas víctimas. Hagámoslo, aquí tenemos una oportunidad<sup>14</sup>”

---

14 Sonia Váccaro. Violencia vicaria: Golpear donde más duele. 2023,p17. ED. Desclée De Brouwer

# PROYECTO AURA



[centroaura@fmujeresprogresistas.org](mailto:centroaura@fmujeresprogresistas.org)

FEDERACIÓN MUJERES PROGRESISTAS

C/ Ribera de Curtidores, 3 28005 Madrid

91 539 02 38



Dirección General  
de Evaluación, Calidad e Innovación  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

