

guía

para la escucha, acogida
y acompañamiento
a víctimas-supervivientes
de violencias machistas



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Guía para la escucha, acogida y acompañamiento a víctimas-supervivientes de violencias machistas

Edición
Octubre 2022.

Responsable de la edición
Sortzen Consultoría.

Coordinación
Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

Ilustración y diseño editorial
Berenice Zambrano / bzambrano.com

Asociaciones colaboradoras
**Casa de las Mujeres de Donostia-San Sebastián,
Lagael, Txiki Txoko, G.E.B.E, Agipase, A.S.A.D.E,
Emigrad@s sin fronteras, Mariren Alabak y
Haurralde Fundazioa.**

Índice

Introducción	4
1. Escucha y respuesta: actitudes a evitar vs. actitudes a seguir	10
2. Conociendo los recursos de atención	14
3. Tipos de violencias machistas	20
4. Líneas de respuesta ¿Cómo podemos responder?	28
5. Otros recursos de atención	51

Introducción



¿Por qué?

Esta Guía nace para responder a la demanda que las asociaciones de mujeres y colectivos feministas de Donostia hacen a los servicios sociales y al área de Igualdad del Ayuntamiento de Donostia. Las **asociaciones** son un **agente fundamental** en la lucha contra la violencia machista y son recursos a los que acuden muchas mujeres en un primer momento de reconocimiento de sus malestares de género, entre ellos la violencia machista, y por lo tanto son informantes importantes sobre el qué hacer en esas circunstancias.

Esta guía ha sido revisada con asociaciones de mujeres para responder a sus inquietudes e intentar abarcar los distintos tipos de demandas que cada una de ellas recibe. Estamos seguras de que, aunque en un primer momento sea suficiente, la demanda de escucha e información crecerá, indicándonos que la sensibilización realizada está permitiendo **visibilizar la violencia oculta** y se podrán tomar medidas de prevención temprana.

Esta guía es una respuesta al **compromiso** adquirido por la administración con la sociedad civil organizada. Las responsables de su contenido esperan apoyar con este material la labor tan importante que realizan las asociaciones y seguir caminando de manera conjunta en esta tarea de **erradicar** la violencia machista.

¿Para qué?

Las **asociaciones de mujeres** son un espacio de encuentro que permiten a quienes participan en ellas crear o ampliar sus redes sociales, hacer actividades recreativas o intelectuales que les gustan y compartir intereses comunes para organizarse y elaborar sus reivindicaciones. Las asociaciones son también lugares en los que encontrar apoyo y, en determinadas circunstancias, pueden ser **espacios de escucha, acogida y acompañamiento** emocional y social, así como fuentes de información para sus integrantes y/o para otras mujeres que acuden a ellas.

Algunas de las mujeres que se acercan o pueden acercarse en algún momento a una asociación podrían estar sufriendo algún tipo de violencia machista: muchas pueden tener o no conciencia de la situación, pueden negarla, la pueden nombrar de otra manera o solamente describen sus malestares o problemas. Si lo cuentan en una asociación a la que han llegado a hacer un curso, por ejemplo, ¿qué es lo que esperan?

Pueden esperar muchas cosas o no tener ni idea de lo que quieren; pueden tener ganas de desahogarse de una situación que les está haciendo daño, pueden querer escuchar alguna opinión distinta a la que escuchan de su entorno...

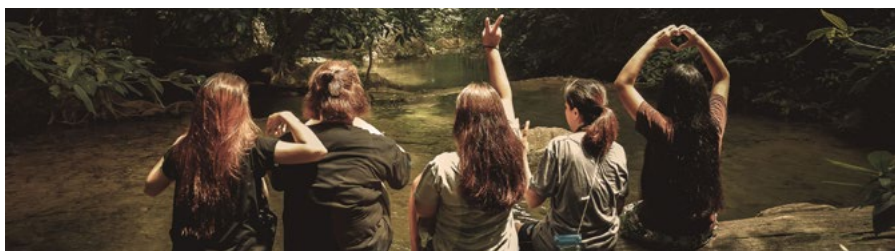
De entrada, no podemos saber lo que quieren, pero podemos estar seguras que si se han acercado o han contado lo que le pasa a alguna integrante de la asociación es porque han encontrado un **espacio de confianza, un lugar seguro** en el que **hablar sin juicios** ni represalias. No necesariamente pueden estar pidiendo consejos o información, esas necesidades pueden surgir más adelante.

Es probable que la información sobre violencia machista que aparece en los medios nos asuste y nos haga sentir que no podemos responder a ninguna mujer que nos habla de ello o que lo que tenemos que hacer es derivarla inmediatamente a la policía o algún servicio que creamos que necesite; también es posible que le demos una serie de números de teléfono o direcciones y que le digamos de entrada que



cuenta con apoyos de los que poco sabemos. Podemos **hacerlo mejor y con mayor seguridad** si seguimos los pasos que a continuación señalamos.

Insistimos, **no siempre** que una mujer nos cuenta algo es para que le digamos qué hacer. Es importante diferenciar entre las preocupaciones propias de quien escucha y las de ella. Si nos cuenta algo, lo más importante es **escucharla, acogerla** y proporcionarle una información adecuada. Después ya veremos qué es lo que quiere hacer si es que quiere hacer algo o podremos compartirle algunas ideas sobre lo que ocasiona en nosotras lo que nos ha contado. Entonces, podremos recomendarle que vaya, cuando esté preparada, a los servicios sociales o si no se anima a ir, le podremos proporcionar un teléfono para que alguien con experiencia y mayor manejo del tema, la pueda orientar sobre lo que puede hacer y adónde dirigirse. Y muy importante, podemos **acompañarla** llamando o yendo con ella si así lo requiere.



¿Cómo?

Esta Guía está pensada para proporcionar a las asociaciones una **herramienta** que aporte confianza a la hora de **ESCUCHAR, ACOGER** y prestar **INFORMACIÓN** a las mujeres que cuenten una historia que pueda ser una situación de violencia machista o que lo digan expresamente.

Esta Guía permitirá aportar seguridad a la hora de **RESPONDER.**

Para ello, la Guía cuenta con:

- 1. Recomendaciones de actitudes a evitar y a seguir** para realizar una escucha que refuerce y confirme la sensación de que la asociación es un espacio seguro.
- 2. Recursos informativos** de derivación y definiciones de los diferentes servicios de atención.
- 3. Definiciones de los diferentes tipos de violencias machistas** con el objetivo de poder detectarlas y responder con información adecuada.
- 4. Líneas de respuesta** divididas por tipos de violencia porque cada situación es distinta y es importante diferenciarlas.
- 5. Recogida de otros recursos de atención.**



La elaboración de esta Guía se ha contrastado con las siguientes asociaciones:

- Lagael.
- Txiki Txoko.
- G.E.B.E.
- A.S.A.D.E.
- Agipase.
- Emigrad@s sin fronteras.
- Mariren Alabak.
- Haurralde Fundazioa.
- Casa de las Mujeres de Donostia-San Sebastián.

Escucha y respuesta: actitudes a evitar vs. actitudes a seguir



ACTITUDES A EVITAR



Poner en duda su relato, sospechar que tiene algún interés oculto o que se está inventando la historia para obtener beneficios.

Pretender que, en un primer acercamiento de una mujer a la asociación o en una primera charla sobre el tema, ella tenga que tomar **una decisión** sobre cómo actuar.

Responder **sin información suficiente**. Derivar sin estar segura de que el recurso al que estás enviando a quien te consulta está vigente o sus datos de localización correctos.

Dar **respuestas rápidas** y precipitadas.

Comunicar que todo se va a arreglar fácilmente, dando **falsas esperanzas**.

Culpabilizar a la víctima de la situación que está viviendo haciéndole preguntas como "¿por qué sigues con él?", "¿por qué no lo has dicho antes?".

Tratar el problema como un **simple conflicto** de pareja o derivarla a terapia de pareja.

ACTITUDES A SEGUIR



Créele. Si su relato es confuso o incoherente se puede deber a varios factores: no te conoce lo suficiente, nunca lo ha hablado, no acaba de creer que le esté ocurriendo a ella... Seguramente no te contará todo la primera vez, pero te contará lo que sea capaz de expresar.

Ya sea la primera vez que la mujer que quiere ser escuchada y/o informada se acerca a la asociación, o que se trate de una conocida y/o participante, es importante crear un **vínculo de confianza**.

Que la víctima acuda a vuestra asociación supone un buen indicador de que se trata de un espacio seguro. Busca un **espacio agradable** y cálido donde sea posible hablar sin interrupciones.


Escucha de forma activa, sin distracciones, mirándola a los ojos.


No entres en un interrogatorio, pregunta sin miedo, pero **respetando los ritmos** de cada persona.


Confírmale que ha llegado al **lugar adecuado** para ser escuchada y no dudes en decirle que si no ha comentado o pedido apoyo antes es porque no ha podido.


Comunica que la **violencia machista** es una conducta unilateral y tiene como objetivo el **control** de una conducta o de una persona.

ACTITUDES A EVITAR 	ACTITUDES A SEGUIR 
Imponer criterios y decisiones propias, imponerse le recordará al mismo estilo de relación que tiene con la persona que la está agrediendo.	Da espacio para que narre los hechos , aunque sea de manera desorganizada. Espera a que ella se aclare y ordene la información, especialmente la relacionada con el reconocimiento de la violencia y, si la ve, con la explicación que le dé.
Simplificar o subestimar la vivencia que escuchas. No es cierto que se trate de un mal momento o que sea una cuestión de carácter.	Cuando respondas, muestra empatía y comprensión .
Juzgar , calificar algunos comportamientos de enfermedad o locura, tener expresiones o conductas maternalistas o caer en estereotipos sobre la violencia de género o sobre las víctimas.	Da tiempo para expresar emociones como el llanto, ira o agresividad verbal, siempre y cuando se reorienta hacia la calma.
Imponer que esté sola o permitir que esté acompañada en la charla sin consultar previamente su deseo.	Si va acompañada, consulta con ella el deseo de que la otra persona escuche la charla. Si es una de sus hijas o hijos explícale que es mejor que ella tenga un espacio propio y que tal vez en otro momento las niñas, niños o adolescentes necesiten su propio espacio.
Despedirte tras una primera escucha.	Asegúrale que puede contar contigo las veces que precise ser escuchada. Aunque vaya a algún servicio al que la has derivado, es posible que quiera conservar ese espacio para hablar más libremente. Ofrécele esa posibilidad en la medida de las posibilidades de la asociación.

 **Acuérdate de asignarle una persona de confianza a la que pueda recurrir**

 **Ten siempre en cuenta que todas las decisiones importantes en este proceso siempre las tomará ella**

 **Tras la primera acogida, y si tu asociación cuenta con esa posibilidad, ofrece acompañamiento al servicio o servicios al que ella haya decidido acudir**

 **Tras la primera acogida, y si no hay acompañamiento, recuérdale que, si quiere, te puede comentar cómo va el proceso**

Conociendo los recursos de atención



NOTA IMPORTANTE

Tu papel no es recomendar un servicio en concreto. El servicio derivado es el encargado de valorar cuál es la mejor opción en cada caso.

Situación de emergencia

¿Qué es una situación de emergencia o de urgencia?

Es aquella en la que, si no se recibe una respuesta inmediata, se pone en peligro la integridad física o psíquica de las personas

Una situación puede ser muy grave pero no se considerará urgencia si no requiere ser atendida con inmediatez.

¿Con quién puedo ponerme en contacto?

Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales

Teléfono de contacto:

943 22 44 11 / 07:00 a 22:00.

A través del 112 SOS DEIAK
22:00 a 07:00.

Aunque no sea lo más importante en un primer momento, si la mujer a la que estás escuchando quiere acudir a un servicio para tener apoyo, **debes preguntar si está empadronada y en qué municipio lo está.**

En el caso de que la mujer no cuente con un padrón, no crees falsas expectativas sobre su situación migratoria y **derívala al SAVVM** donde le informarán los pasos a seguir según sea su situación.

¿En qué consiste cada recurso?

SERVICIO DE APOYO PSICOLÓGICO

Es un servicio que ofrece **sesiones de atención psicológica a mujeres que han sufrido violencia machista y a sus hijas/os menores** independientemente del ámbito en el que ésta se haya producido.

SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIO-JURÍDICO

Es una prestación de **orientación jurídica que ofrece información y orientación** en relación con el abordaje y la resolución, mediante instrumentos jurídicos de situaciones de violencia machista.

PISOS DE EMERGENCIA

Ofrecen una **vivienda a las víctimas y las personas que dependen de ella** durante el tiempo que pueda necesitar dependiendo de cada recurso y en donde la apoyarán para salir de una situación de urgencia o para que puedan iniciar un proceso de inserción socio-laboral.

AYUDAS ECONÓMICAS

El objetivo es facilitar a la víctima de violencia machista unos **recursos mínimos de subsistencia** que le permitan independizarse de su agresor.

Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista (SAVVM)

¿QUÉ OFRECE?

Atención a mujeres que sean víctimas de violencia machista, valorando la existencia y el nivel de gravedad de las situaciones de violencia machista detectadas o notificadas a los servicios sociales municipales.

Dirección: C/Urdaneta, 13, bajo.
Teléfono: 943 481 400.

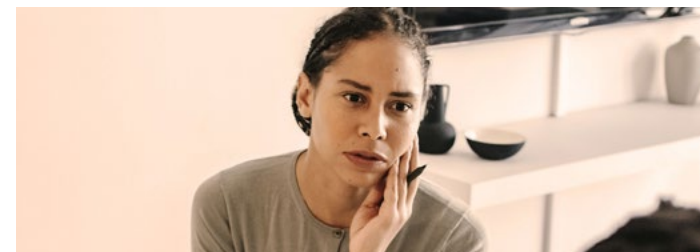
NOTA IMPORTANTE

Antes de derivar los datos de la mujer a otro servicio, infórmale que tiene que firmar un consentimiento para el tratamiento de sus datos porque ya vas a pedirle su teléfono y/o su dirección.



Ten algunas copias al alcance o localiza la ficha en el siguiente QR:

No es necesario que llenes de información a las mujeres a las que escuchas, piensa que probablemente no esté en condiciones de asimilarla, pero si es **importante que puedas definir lo que le ofrece cada uno de los recursos** existentes para casos de violencia machista.



Atención a mujeres con diversidad funcional

SERVICIO DE INTERPRETACIÓN DE SIGNOS

EUSKAL GORRAK:
FEDERACIÓN VASCA DE PERSONAS SORDAS DE GUIPÚZCOA

Dirección: Hurtado de Amezaga 27, 6º, Bilbao*.

Teléfono: 944 765 052.

*El servicio se ofrece en los tres territorios.



Pero...

¿Qué hago si no habla mi idioma?

Para facilitar la comunicación es necesario ofrecer **recursos** para que la mujer pueda **expresarse** correctamente.

Si no dominas la lengua contacta con los siguientes servicios para activar el Servicio de Traducción e Interpretación:

Servicios Sociales Municipales - Atención ordinaria

Direcciones y teléfonos disponibles al final de la Guía.
Horario: 09:00 a 14:00.

Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales - Atención de urgencia

Teléfono de contacto: 943 22 44 11/ 07:00 a 22:00.
A través del 112 SOS DEIAK / 22:00 a 07:00.

NOTA IMPORTANTE

No le pidas nunca a su hijo o hija, si la acompaña, que haga la traducción. Si va con una amiga, puede ayudar aunque siempre será mejor contar con una persona de confianza para garantizar que ella se pueda expresar libremente y sin temor a represalias.



Tipos de violencias machistas

Con el objetivo de identificar las diferentes situaciones de violencia a las que se pueden enfrentar las mujeres que acuden a la asociación, debemos entender **en qué consiste cada violencia**.

¿Qué es la violencia machista?

La violencia machista tiene su raíz en la **situación estructural de desigualdad** entre mujeres y hombres. Por eso, por el solo hecho de ser mujeres e incluso de nacer mujeres, estamos expuestas a la amenaza de la violencia.

Esa estructura marca un camino **supuestamente correcto** y adecuado para que cada una lo recorra. Si las mujeres no seguimos ese camino, la amenaza de la violencia y la violencia misma es un recurso al alcance de aquellos a los que se da la autoridad para obligarnos a hacerlo.

Otras personas que no sigan ese camino, que rompan con los comportamientos esperados, que cuestionen el tradicional reparto de papeles y responsabilidades en la sociedad y en la familia, también sufren la amenaza de la violencia y la violencia misma.

La violencia machista tiene como objetivo el **control** y su uso se extiende en tantas situaciones porque tiene un **efecto inmediato** y la sola amenaza de la violencia ya logra que las mujeres hagan lo que el agresor quiere que hagan o dejen de hacer.



Vamos a diferenciar **dos tipos de violencia**:



01

VIOLENCIA SEXISTA

Aquella que sufren las mujeres por el hecho de serlo y cuyo objetivo es perpetuar el control y dominio sobre ellas.

02

OTRAS VIOLENCIAS MACHISTAS

Aquellas que sufren las personas que no responden a los roles sociales de género binarios y de sexualidad normativa, como las pertenecientes al colectivo LGTBQIA+. Se trata de violencias como la homofobia, la lesbofobia y la transfobia, entre otras.



Definiendo las violencias machistas

VIOLENCIA DE GÉNERO

Vamos a seguir la definición que hace la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género de 2004: "Todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad, que **se ejerza por parte de los hombres contra las mujeres** que hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia".

AGRESIONES SEXUALES

Comprende **cualquier acto de naturaleza sexual no consentido por las mujeres**, incluida la exhibición, la observación y la imposición, mediante violencia, intimidación o manipulación emocional, de relaciones sexuales, con independencia de que la persona agresora pueda tener con la mujer una relación conyugal, de pareja, afectiva o de parentesco.

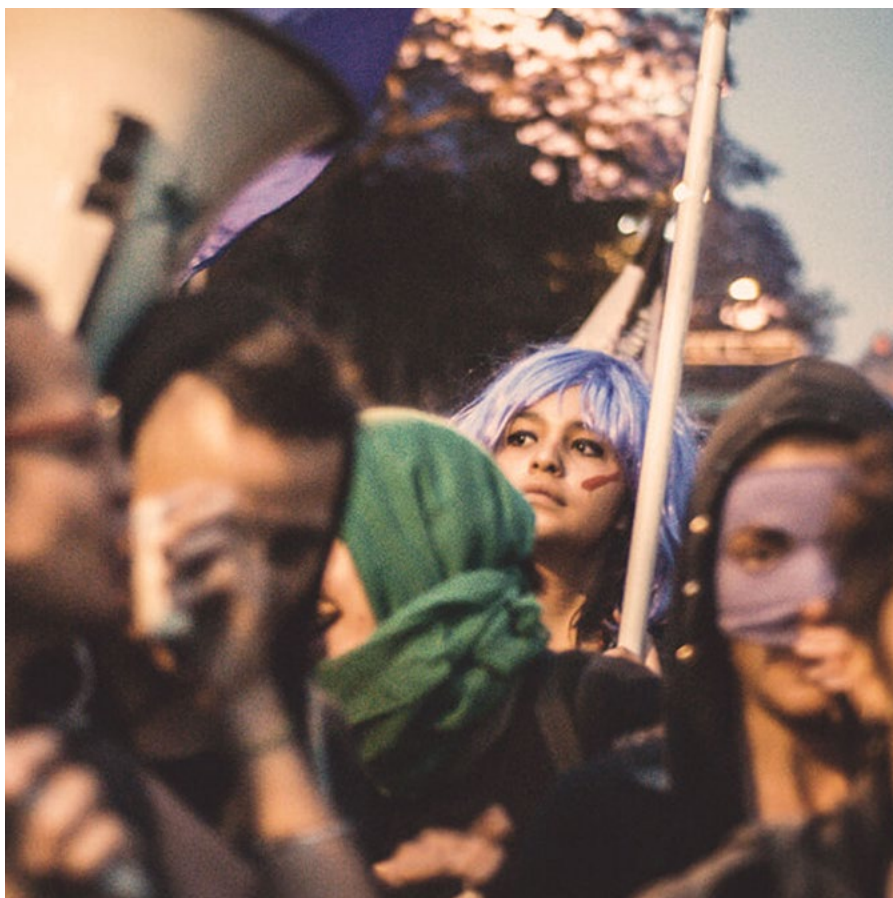


ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE SEXO

El ACOSO SEXUAL se define como **toda conducta de naturaleza sexual**, desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una entidad empleadora o en relación o como consecuencia de una relación laboral, realizada tanto por superiores jerárquicos, como por compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos. El acoso sexual tiene como **objetivo o como consecuencia, crear un entorno laboral hostil**, intimidatorio o humillante, poniendo en peligro la estabilidad física y emocional así como el desempeño profesional y laboral de la víctima.

El ACOSO POR RAZÓN DE SEXO es toda **conducta gestual, verbal, comportamiento o actitud**, realizada tanto por superiores jerárquicos, como por compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos que **tiene como causa los estereotipos de género**. Este se produce en el marco de una organización o en relación o como consecuencia de una **relación laboral** atentando contra la integridad física o psíquica de la persona que lo enfrenta y creando un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.





OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA

Violencia filio-parental

Cuando el hijo insulta, amenaza, roba, pega a su madre (o a aquella mujer de la familia que desempeñe sus funciones) con intención de provocar daño y/o controlar.

Violencia doméstica e intrafamiliar

Todas las formas de violencia que sufren las mujeres en una relación de parentesco y/o convivencia (por parte de hermanos, padres, tíos, abuelos, etc.).



Trata de mujeres

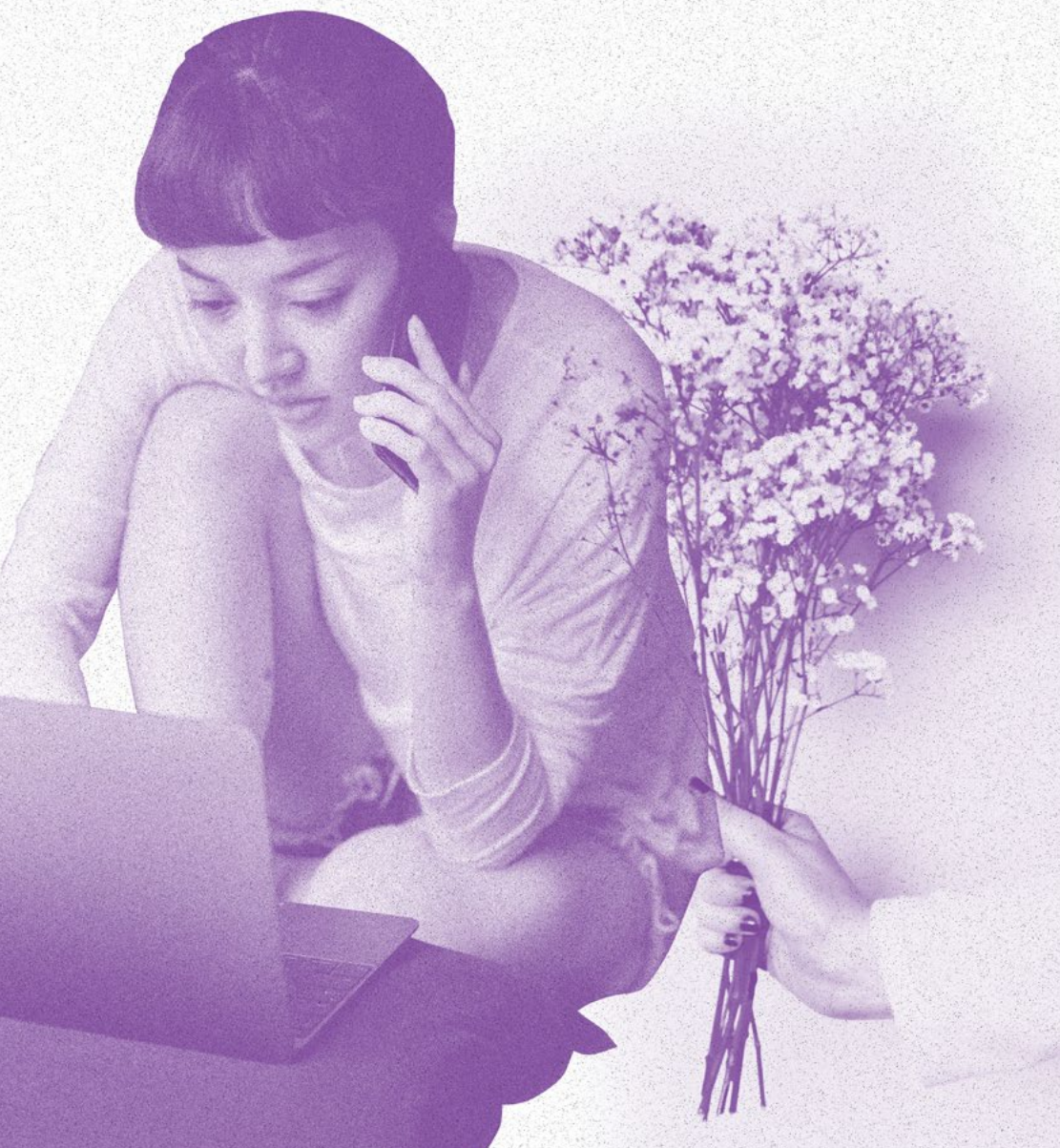
Es un delito que consiste en el secuestro, el traslado o la acogida de seres humanos por medio de la amenaza, la violencia u otros mecanismos coercitivos (estafa, abuso de una posición dominante, etc.). La trata de mujeres puede tener como fin la explotación doméstica o sexual.

Mutilación genital

Eliminación parcial o total de los genitales externos femeninos u otros cambios en los órganos genitales femeninos realizados por razones culturales y no con fines terapéuticos.

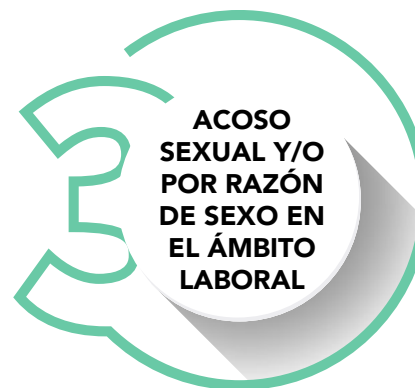
Líneas de respuesta

¿Cómo podemos responder?



La Guía se divide en **4 tipos de violencias** diferentes marcadas por colores para su fácil distinción.

En cada apartado te mostramos **posibles situaciones de violencia** a las que se podrían estar enfrentando las mujeres que acudan a ti y te recomendamos cómo **responder** ante cada una de ellas.



1 Violencia de género



NOTA IMPORTANTE

Se va a definir como tal la violencia que ocurre en una pareja **heterosexual**, que es ejercida por el hombre de esa pareja y que puede ser casual o estable, con convivencia o sin ella.

Situaciones y respuestas

VIVE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA, PERO LO NIEGA

Escucha y no juzgues su percepción, deja que exprese cómo se siente y te hable de su situación.

Lo que cuenta es una situación de violencia por parte de su pareja, no un conflicto, pero **no intentes convencerla** de ello; probablemente todavía no puede asimilar lo que significa ser víctima de violencia de género o no esté en condiciones de dar una respuesta acorde con esta situación.

Pregunta por la percepción de su entorno y qué le dice aquella persona a la que se lo haya contado. Intenta conocer si cuenta con alguien cercano que la apoye.

Pregunta cómo define lo que le pasa: si es un problema de ella, de una circunstancia de él o qué otras explicaciones da.
Si se culpa, insiste en que haga lo que haga, la violencia no es inevitable, es una decisión que toma él.

Pregunta cuál es su situación en casa, intenta conocer si está segura o si necesita salir de ahí para garantizar su seguridad.

RECONOCE SU SITUACIÓN, PERO NO VE ALTERNATIVA, SOLO QUIERE SER ESCUCHADA

Escucha y no juzgues su percepción, comunícale que puede contar contigo.

*"Estamos aquí para escucharte, existen recursos para ayudarte en el camino que decidas y **te vamos a acompañar** en lo que podamos".*

Indaga si tiene **otros apoyos**, si ha hablado con alguien más y si eso la alivia o la cansa.

Comunica que **ella no tiene la culpa** de lo que le pasa: él es el único responsable de la violencia que ejerce.

Pregunta cuál es su situación en casa, intenta conocer si está segura o si necesita salir de ahí para garantizar su seguridad.

QUIERE DENUNCIAR

Indaga si sabe lo que implica denunciar y cómo va a ser el proceso una vez que lo haga.



Pregunta si es una **decisión meditada o es un impulso** del momento.

Si no sabe nada del proceso de denuncia o lo conoce de manera general, insiste en que **consulte al SAVVM** para que le informen.


Pregunta si tiene compañía para ir a interponer la denuncia y para seguir todo el procedimiento y ofrece lo que tu asociación pueda en compañía o seguimiento.

NO QUIERE DENUNCIAR	Si crees que puede estar en riesgo, insiste en que consulte al SAVVM para que le expliquen el proceso y puedan valorar el riesgo que corre para ofrecerle protección.
	Indaga sobre sus temores a la denuncia y las alternativas que ve a su situación. Dile que a pesar de que no denuncie tiene derecho a recibir apoyos y dérivale al SAVVM y/o a la casa de las mujeres para que le informen de ellos.
ESTÁ EN SITUACIÓN ADMINISTRATIVA IRREGULAR	Infórmales que, a pesar de su situación, tiene derecho a denunciar y recibir apoyos sin que eso le cause perjuicios y derívale al SAVVM para que le informen de esos derechos.
ES UNA MUJER MIGRADA	Aunque no esté en situación irregular, indaga sobre los temores de que sus actos puedan tener consecuencias para la familia que está en su país de origen .
NO SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE CONTESTAR	Háblale con tono suave y con frases cortas : "Me imagino que tienes miedo y es normal". "Has sido muy fuerte para sobrevivir a lo que estás viviendo". Acompáñale en el silencio y quédate así el tiempo que necesite.

UN BUEN RECURSO A MANO
Ten a mano la **guía informativa sobre el proceso penal para víctimas de violencia de Género** (Emakunde, 2020) y que puedes revisar con aquella mujer que quiera tener una información inicial sobre lo que implica denunciar insistiendo siempre en la importancia de contar con información legal.

Es importante que conozcas y des a conocer los **principales derechos de las víctimas de violencia de género** en el proceso penal:




2 Agresiones sexuales

Situación de emergencia

En caso de que se trate de una **agresión sexual reciente** (ha pasado hace menos de 120 horas*) previa consulta con la mujer, puedes llamar a **SOS – Deiak (112)** si ella no puede hacerlo. Desde ese teléfono harán las gestiones oportunas (envío de ambulancia, solicitar presencia policial...), se acompañará a la víctima al servicio de urgencias más cercano y se le informará de que no debe lavarse, cambiarse de ropa, así como beber ni comer por si se han producido agresiones vía bucal a efectos de evitar que se eliminen pruebas.

El tiempo de las 120 horas es para **recoger las pruebas de la agresión que hayan quedado en su cuerpo y que van a desaparecer pasado ese tiempo por eso, aunque tenga ganas de ducharse o lavar la ropa, es importante que no lo haga. Esto no quiere decir que no pueda denunciar después, solo que habrá menos pruebas físicas.*



NOTA IMPORTANTE
Una agresión sexual **solo** puede denunciarla la **mujer víctima** de la misma.



Situaciones y respuestas

TIENE DUDAS O ESTÁ CONFUSA	Indaga si ha podido ser víctima de una droga y si la confusión puede tener algo que ver con eso.
	Toda agresión de tipo sexual puede causar un impacto traumático cuyas consecuencias pueden aparecer de inmediato o con posterioridad. Puedes comentar que tal vez su confusión tenga algo que ver con que no pueda asimilar del todo los hechos.
RECONOCE SU SITUACIÓN, PERO NO VE ALTERNATIVA, SOLO QUIERE SER ESCUCHADA	Escucha y no juzgues su decisión. Toma en cuenta qué es lo que desea en ese momento y dile que hay tiempo para cambiar esa decisión, recalcando que es ella la que lo va a decidir.
	Insiste en que no es culpable de lo que le pasó, que la agresión no se debe a nada que ella haya hecho: la agresión es responsabilidad del agresor.
QUIERE DENUNCIAR	Indica que existe la posibilidad de contactar con el SAVVM para que la deriven a los servicios especializados en atención jurídica. Reitera la importancia de que sepa cuál es el procedimiento que sigue a una denuncia penal.
	Si quiere volver a la asociación tras recibir la información para hablar o repensar su decisión, vuelve a acoger su demanda.
	Pregunta si tiene compañía para ir a interponer la denuncia y para seguir todo el procedimiento y ofrece lo que tu asociación pueda en compañía o seguimiento.

ES UNA MUJER MIGRADA	Aunque no esté en situación irregular, indaga sobre los temores de que sus actos puedan tener consecuencias para la familia que está en su país de origen.
NO QUIERE DENUNCIAR	Aunque respetes su decisión y así se lo expreses, indaga las causas y ayuda a que ella las tenga claras, así como también las consecuencias de esa decisión inmediata y un poco más a largo plazo.
ESTÁ EN SITUACIÓN ADMINISTRATIVA IRREGULAR	Infórmale que, a pesar de su situación, tiene derecho a denunciar y recibir apoyos sin que eso le cause perjuicios y derívale a los servicios sociales para que le informen de esos derechos.
NO SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE CONTESTAR	Háblale con tono suave y con frases cortas : “No tienes la culpa de esa agresión, es responsabilidad de quien te agredió”. Acompáñale en el silencio y quédate así el tiempo que ella necesite.



UN BUEN RECURSO A MANO

En cualquiera de las situaciones expuestas, puedes tener en el móvil o en el ordenador de la asociación un video (hay varias versiones) de **“El violador eres tú”** y usarlo como recurso cuando creas que le puede ayudar a quien te está contando lo que le ha pasado.



Acoso sexual y/o por razón de sexo en el ámbito laboral



NOTA IMPORTANTE

Según la ley de igualdad (Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) es **obligación de las empresas**, tanto públicas como privadas, **tener protocolos de prevención y actuación en casos de acoso sexual y por razón de sexo**, por lo que es **importante que la orientes a que conozca si en su empresa tienen protocolo.**

Esos protocolos suelen contar con una figura que se llama **“agente confidencial”** que está preparada para acoger, informar y valorar con ella si quiere activar un proceso de investigación. **Si la empresa donde ella trabaja tiene protocolo**, dévala a que acuda a esa figura. **Si no tiene protocolo** -que pondría a la empresa en una situación de incumplimiento de la ley- puedes derivarla para que tenga asistencia jurídica y sepa cómo puede actuar en ese caso.

Estos protocolos **no suelen existir cuando se trata de pequeñas empresas, empresas familiares o se está empleada en el trabajo de hogar y de cuidados** tanto en régimen externo como interno, por lo cual, hemos desarrollado un apartado especial para estos casos:

En este caso, si **tiene dudas o niega** una situación de acoso; si **reconoce su situación**, pero no ve alternativa; si **solo quiere ser escuchada**; si **quiere o no denunciar**; si está en **situación laboral vulnerable** y/o tiene **miedo a perder el empleo**, **sigue las indicaciones anteriores** y le puedes ayudar a indagar si su empresa tiene protocolo y cómo activarlo.

Situaciones y respuestas

Explícale que el comportamiento de sus compañeros de trabajo tiene límites y que las bromas, comentarios sobre las mujeres en general, los acercamientos físicos no consentidos y las insinuaciones sexuales son una **forma de acoso sexual o de acoso por razón de sexo** que no deben ser tolerados por la empresa.

Es por eso que la ley exige que tengan procedimientos para prevenirlos y actuar cuando se dan.

NO CONOCE LOS CONCEPTOS DE ACOSO SEXUAL O ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Explícale que son **comportamientos normalizados** durante mucho tiempo, pero que **no tiene por qué vivir una situación de ese tipo** en silencio.

Comenta que, dependiendo de la empresa, será más o menos difícil hacer algo, pero que **siempre se podrá hacer algo** para que ella esté mejor.

Si su empresa tiene **representación sindical** o ella está sindicada, orientala a que pueda acudir también.

Si está muy afectada por la situación y su **salud se está resintiendo**, sugiérole que vaya a su médica o médico de familia o a salud laboral de la empresa a solicitar la baja.

TRABAJA EN UNA EMPRESA PEQUEÑA O ES LA ÚNICA EMPLEADA

Todas las empresas, independientemente del número de trabajadoras y trabajadores que tengan **tienen la obligación de tener un protocolo** contra el acoso sexual y por razón de sexo.

A tener en cuenta: si se trata de una empresa pequeña o si es el jefe quien la está acosando, será más difícil activar un protocolo y continuar trabajando en ese lugar. Aún así, tiene derechos que le será importante conocer y para lo cual es importante que consulte con una **asesoría jurídica**.

MENCIÓN ESPECIAL: LAS TRABAJADORAS DE HOGAR Y DE CUIDADOS

En este escenario laboral hay que tomar en cuenta varios elementos para entender la dificultad que pueden tener las mujeres para reconocer y, más aún, denunciar el acoso sexual y otras formas de violencia sexual. Se trata de un trabajo en donde la **informalidad** y la situación de **irregularidad administrativa** de una buena parte de quien realiza este trabajo se dan la mano. Entre las trabajadoras en régimen interno la práctica totalidad son **mujeres migradas** y la gran mayoría realiza su trabajo en condiciones ilegales en materia de salario, descanso y seguridad. A esta realidad hay que sumarle la **invisibilidad del trabajo de cuidados** y las dificultades de la Ley de Extranjería que hace aún más vulnerables a las mujeres del sector de tareas del hogar y de cuidados.

Un riesgo añadido a las condiciones de las trabajadoras internas es que en su gran mayoría **viven solas con la persona que cuidan** (persona mayor con distintos grados de dependencia) y con una supervisión que varía entre quienes las emplean, generalmente hijas y, a veces, hijos u otros familiares.

Otras situaciones

NORMALIZA EL ACOSO Y LA VIOLENCIA SEXUAL DEL HOMBRE QUE CUIDA

La normalización es en muchas ocasiones una defensa cuando resulta difícil cambiar una situación o cuando, de tan repetida a lo largo de la vida, pierde capacidad de indignarnos o sorprendernos. Aunque haya escuchado que muchas de sus compañeras sufren la misma situación, señálale que ni es **normal ni es justo** lo que está viviendo: es una forma de violencia.

RECONOCE EL ACOSO, PERO NO QUIERE ARRIESGARSE A PERDER SU TRABAJO SI LO DENUNCIA

Es una preocupación razonable dada la situación del trabajo, sin embargo, coméntale la importancia de que pueda contar con **asesoría jurídica** para que puedan informarle sobre las opciones que tiene y que, a veces, no pasan necesariamente por una denuncia.

NO TIENE TIEMPO PARA REALIZAR GESTIONES

Es un problema de muchas mujeres y, particularmente de aquellas que no tienen las horas de descanso que merecen o que, cuando las tienen, no coinciden con los horarios de atención de los servicios. Plantea si tu asociación puede transmitir su situación o si hay posibilidad de que pueda recibir alguna **asesoría online o telefónica**.

NO CREE QUE TENGA DERECHOS POR SU SITUACIÓN DE IRREGULARIDAD ADMINISTRATIVA

Hazle saber que **nadie tiene derecho a ejercer ninguna forma de violencia** sobre ella, sea cual sea su **condición administrativa**. **Animale a que conozca sus derechos** a través de los cursos o charlas que organiza la Casa de las Mujeres u otras asociaciones.

UN BUEN RECURSO A MANO

Puedes tener a mano algunos **materiales audiovisuales** que puedes ver con ella o facilitárselos para que los vea y luego comentarlos:

- En 2019 el **programa de Salvados** realizó un programa sobre acoso que tiene varios testimonios importantes, algunos de ellos están en la red.
- **Nevenka**: Miniserie de Netflix (2021) que cuenta la historia de Nevenka Fernández, concejala del PP en Ponferrada, que en 2001 denunció al alcalde de la ciudad, Ismael Álvarez, y ganó el juicio a nivel legal, pero no así el social. Su relato 20 años después nos ayuda a entender cómo ha evolucionado la sociedad en la comprensión del acoso sexual.
- El **movimiento #metoo** ha recogido varios testimonios de mujeres que han sufrido acoso, si te parece oportuno, puedes tener algunos de los testimonios a mano y leerlos con ella para que vaya comprendiendo que no es un problema personal ni tiene la culpa de lo que le pasó y que muchas mujeres en todo el mundo han levantado su voz para acabar con el silencio sobre el acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo.



Seguramente las asociaciones que trabajan específicamente con mujeres migradas tendrán mucha documentación al respecto, pero si tu asociación no trabaja en ese ámbito y desea conocer más a fondo la problemática de las trabajadoras de hogar te adjuntamos aquí dos estudios:



- Diagnóstico de situación de las personas trabajadoras del hogar en la comunidad autónoma de Euskadi y de las necesidades a las que dan cobertura (UPV/EHU, 2018).
- Violencia sexual a mujeres inmigrantes del sector de los cuidados (Asociación Por ti Mujer, 2020).



Si quieres darle algún material a las mujeres que te consulten sobre el tema, **Mujeres con Voz** tiene varias publicaciones sobre el tema y este material sobre el acoso sexual:



4 Otras formas de violencia



NOTA IMPORTANTE

Ten en cuenta que es **poco probable** que se te presente una situación de este tipo en la asociación, pero en caso de que te encuentres con ella, es importante que puedas tener unas pautas para una **mejor respuesta**.

VIOLENCIA FILIO-MARENTAL

Situaciones y respuestas

NOTAS INICIALES

- Las investigaciones muestran que la mayoría de las veces son los hijos los que agreden a las madres, aunque también puede haber agresiones por parte de las hijas.
- Si el hijo o hijos agresores son menores de edad, informa que también hay recursos para ayudarlos a ellos.
- Si las agresiones han empezado tras una separación o divorcio, puede ser recomendable una atención tanto a los hijos como a la madre para que pueda llevar mejor esa nueva condición.



VIVE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA PERO LO NIEGA

Escucha y deja que exprese cómo se siente y te hable de su situación.

Lo que cuenta es una situación de violencia por parte de su hijo, no un conflicto, pero **no intentes convencerla**, porque probablemente todavía no puede asimilar lo que está viviendo.

Dile que comprendes lo difícil que es aceptar que su hijo la maltrata, aunque haya sido una vez, pero insiste en que es **necesario pensar en su seguridad**.

Pregunta cómo define lo que le pasa: Si es un problema de ella, de una circunstancia de su hijo o qué otras explicaciones da. Si se culpa, insiste en que haga lo que haga, la violencia no es inevitable, es una decisión que toma él.

Pregunta por la percepción de su entorno y lo que le dice aquella persona a la que se lo haya contado. Intenta conocer si cuenta con alguien cercano que la apoye.



RECONOCE SU SITUACIÓN, PERO NO VE ALTERNATIVA, SOLO QUIERE SER ESCUCHADA

Escucha y no juzgues su percepción, comunícale que puede contar contigo.

Exprésale lo importante que es hablar del tema y la existencia de recursos para apoyarla. Confírmale que le vas a **acompañar** en lo que puedas.

Pregunta cuál es su situación en casa, intenta conocer si se siente segura o si puede necesitar un recurso de alojamiento.

Indaga si tiene **otros apoyos**, si ha hablado con alguien más y si eso la alivia o la cansa.

Comunica que **ella que no tiene la culpa** de lo que le pasa, su hijo es el único responsable de la violencia que ejerce.

Pregunta si sabe **lo que implica denunciar** y cómo cree que va a ser el proceso una vez que lo haga, sobre todo si tiene que volver a casa a seguir conviviendo con él.

Pregunta si es una **decisión meditada o un impulso** del momento.

QUIERE DENUNCIAR

Si no sabe nada del proceso de denuncia o lo conoce de manera general, insiste en que **consulte al SAVVM** para que le expliquen el proceso.

Pregunta si tiene **compañía para ir a interponer la denuncia** y para seguir todo el procedimiento y ofrece lo que tu asociación pueda en compañía o seguimiento.

NO QUIERE DENUNCIAR	Indaga sobre sus temores a la denuncia y las alternativas que ve a su situación.
	Si crees que puede estar en riesgo , insiste en que existe la posibilidad de consulte al SAVVM para que le expliquen el proceso y puedan valorar el riesgo que corre para ofrecerle protección.
	Dile que a pesar de que no denuncie tiene derecho a recibir apoyos y derívala al SAVVM para que le informen de ellos.
ESTÁ EN SITUACIÓN ADMINISTRATIVA IRREGULAR	Infórmale que, a pesar de su situación, tiene derecho a recibir apoyos sin que eso le cause perjuicios.
	Derívale a los servicios sociales para que le informen de esos derechos.
NO SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE CONTESTAR	Háblale con tono suave y con frases cortas : "Imagino que te culpas y no dejas de pensar qué has hecho mal". Acompáñale en el silencio y quédate con ella el tiempo que necesite.

UN BUEN RECURSO A MANO

Entrevista a un adolescente que ejerció violencia filio parental (Berritzu, Programa Hobetzen, servicio de intervención especializado en violencia filio parental, 2019).



Parte 1:



Parte 2:

Reportaje con el testimonio de un hijo que ejerció violencia hacia su madre y padre (Canal Sur, 2019).



Estudio sobre la violencia filio-parental (UPV/EHU, 2007).



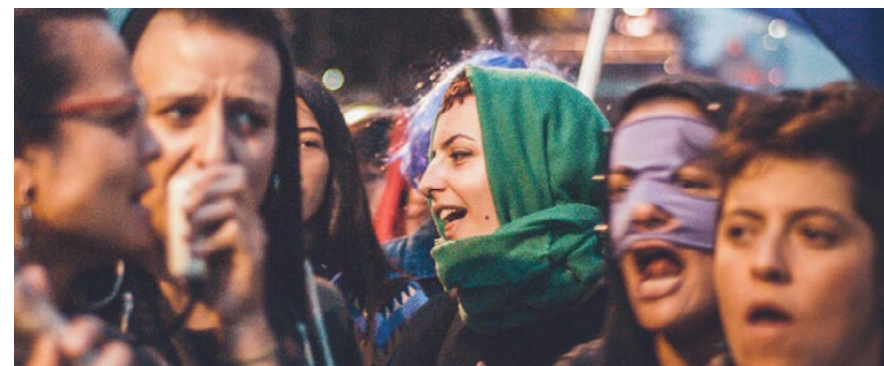
VIOLENCIA DOMÉSTICA E INTRAFAMILIAR



LAS SITUACIONES PUEDEN SER SEMEJANTES A LAS QUE OCURREN EN LA VIOLENCIA FILO-MARENTAL

En estos casos puedes **seguir las mismas indicaciones sugeridas para la violencia filio-parental** adaptándolas a la relación familiar que tiene con el agresor y, sobre todo, **indagando si convive con él** y en qué condiciones se da esa convivencia.

SI CONVIVE CON ÉL	Pregunta sobre las condiciones en que se da esa convivencia y si se siente segura o necesitaría un recurso de acogida.
SOBRE EL CONOCIMIENTO QUE TIENE LA FAMILIA DE LA SITUACIÓN	Indaga si alguien de la familia lo sabe, si lo ha contado o es que ha presenciado el maltrato y qué tipo de apoyo tiene del resto de las personas de la familia, tanto si viven en casa como si no.
SI EL AGRESOR ES MENOR DE EDAD	Sugierele que acuda al SAVVM ya que es probable que puedan activar algún recurso de apoyo familiar .



TRATA DE MUJERES

Situaciones y respuestas

NO RECONOCE SU SITUACIÓN, PERO HA SIDO ENGAÑADA RESPECTO AL TIPO DE TRABAJO O LAS CONDICIONES

No intentes persuadirla de que **reconozca su situación**, escucha y deja que exprese cómo se siente y te hable de su situación.

Entendiendo que es una situación de riesgo, procura indagar si tiene el **apoyo de alguien**.

ESTÁ TRABAJANDO DE MANERA FORZADA Y/O RECIBE AMENAZAS

Contacta con el SAVVM de inmediato.

Comunícale la **urgencia por actuar**. "Aunque te hayan prometido que tu situación va a cambiar en el futuro... **Es necesario actuar por tu seguridad**".

NO TIENE ACCESO A SUS DOCUMENTOS (DNI, PASAPORTE, TARJETA DE RESIDENCIA, ETC.) O SUS PAPELES DE INMIGRACIÓN SON FALSOS

Infórmale que, a pesar de su situación, **tiene derecho a recibir apoyos** sin que eso le cause perjuicios.

Derívala a los servicios sociales para que le informen de esos derechos.

NO SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE CONTESTAR

Háblale con **tono suave y con frases cortas**: "Tómame el tiempo que necesites, no estás sola y vamos a hacer todo lo que esté en nuestras manos para apoyarte". **Acompáñale** en el silencio y quédate con ella el tiempo que necesite.

UN BUEN RECURSO A MANO



Campaña Cadenas Invisibles (Amnistía Internacional, 2020).



Guía de Recursos sobre Trata de Seres Humanos con Fines de Explotación Sexual (Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género, 2010).

MUTILACIÓN GENITAL



NOTA IMPORTANTE

Se recomienda utilizar los términos "**corte**" o "**sunna**", ya que las palabras mutilación o ablación pueden generar confusión o rechazo.

¿Dónde se practica?

Sobre este tema, además de prejuicios hay **mucho desconocimiento**. La Mutilación Genital Femenina (MGF) no se practica en todos los países africanos, se practica sobre todo en África Subsahariana, pero también en algunos países asiáticos (Indonesia, Malasia), de Oriente Medio (Kurdistán Iraquí, Yemen) y en la India. Sin embargo, con la globalización y la intensificación de los movimientos migratorios la MGF se ha extendido y ha llegado a Europa, Canadá, Estados Unidos, Australia y Nueva Zelanda. En cada uno de ellos se practican distintos tipos de cortes de acuerdo a las creencias que los acompañan.



Para detectar si la mujer o alguna familiar suya podría estar en peligro de sufrir algún tipo de mutilación, es importante que **preguntes sobre su etnia** para que te pueda dar más información sobre su situación.

Situaciones y respuestas

<p>TIENE MIEDO A QUE SU HIJA PUEDA SUFRIR ALGÚN TIPO DE CORTE EN SUS VISITAS A SU PAÍS DE ORIGEN, PERO NO LO DICE CLARAMENTE O LO NIEGA</p>	<p>Evita los prejuicios racistas, aunque no sea tan conocido, en la Europa occidental también se han realizado este tipo de prácticas.</p> <p>Escucha y no juzgues, deja que exprese cómo se siente y te hable de su situación. Comunícale que puede contar contigo para buscar información o derivarla a los recursos que la pueden ayudar.</p> <p>Indaga las opiniones que tienen en la familia sobre el tema.</p>
<p>HA SUFRIDO ALGÚN TIPO DE MGF (ADOLESCENTE/ MUJER ADULTA)</p>	<p>Pregunta si tiene alguna dolencia para conocer si necesita asistencia médica.</p> <p>Intenta conocer si una niña de su entorno puede estar en situación de peligro.</p>
<p>NIÑA/ ADOLESCENTE SIN CORTES</p>	<p>Una señal de una posible realización de un corte es que su familia tenga planeado un viaje a su país de origen y en el mismo podrían haber ideado la mutilación.</p> <p>“¿Tiene tu familia planeado algún viaje próximo a vuestro país de origen?”.</p>
<p>ESTÁ EN SITUACIÓN ADMINISTRATIVA IRREGULAR</p>	<p>Infórmale que, a pesar de su situación, tiene derecho a recibir apoyos sin que eso le cause perjuicios.</p> <p>Derívala a los servicios sociales para que le informen de esos derechos.</p>

NO SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE CONTESTAR

Háblale con **tono suave y con frases cortas**:

“Es posible que tengas un conflicto entre el respeto a una creencia de tus mayores y el miedo por lo que pueda pasarte a ti o a tu hija”.

Acompáñale en el silencio y quédate con ella el tiempo que necesite.

UN BUEN RECURSO A MANO



Mutilación Genital Femenina Tolerancia 0 (LTR, 2021).



Mutilación Genital Femenina – Guía de Actuaciones Recomendadas en el Sistema Sanitario de Euskadi (Gobierno Vasco; Emakunde; Osakidetza, 2016).



Otros recursos de atención





LA CASA DE LAS MUJERES

Servicios

- Atención y derivación.
- Asesoría jurídica.
- Apoyo psicológico.
- Asesoría para jóvenes.

Grupos de empoderamiento

- Apoyo psicológico grupal.
- Mujeres por una vida libre de violencia.
- Espacio intercultural para mujeres de diversos orígenes.
- Grupos de mujeres con discapacidad.
- Grupos para chicas jóvenes.

Ubicación: Calle Okendo 9, 20004 Donostia-San Sebastián.
Teléfono: 943 483 470.



SERVICIOS SOCIALES - RECORTABLES

En este apartado final podrás recortar **los teléfonos y direcciones de los diferentes centros de servicios sociales** a los que derivar para que pueda llevar consigo la información.

PARTE ZAHAR, ERDIGUNEA

Ubicación:
Plaza Constitución 6, bajo.
Teléfono: 943-481-556.

AMARA

Ubicación:
Plaza Leire N° 6-7.
Teléfono: 943-452-720.

LARRATXO, ALTZA

Ubicación:
Paseo de Larratxo 22, bajo.
Teléfono: 943-390-621.

INTXAURRONDO

Ubicación:
Paseo Zarategui 80, bajo.
Teléfono: 943-321-688.

ANTIGUO, IBAETA, IGELDO, AÑORGA, AIETE

Ubicación:
Bertsolari Xalbador 12, bajo.
Teléfono: 943-210-032.

ERRIBERA, LOIOLA, MARTUTENE

Ubicación:
Nemesio Etxaniz n° 1-3.
Teléfono: 943-481-551.

GROS – EGIA

Ubicación:
Plaza Campo de Atocha n°2
accesorio, 20012.
Teléfono: 943-327-770.

BIDEBIETA, HERRERA

Ubicación:
Serapio Múgica 19, bajo.
Teléfono: 943-390-079.

RECORTA



En este apartado final podrás recortar **los teléfonos y direcciones de los diferentes centros de servicios sociales** a los que derivar para que pueda llevar consigo la información.

PARTE ZAHAR, ERDIGUNEA Ubicación: Plaza Constitución 6, bajo. Teléfono: 943-481-556.	AMARA Ubicación: Plaza Leire N° 6-7. Teléfono: 943-452-720.
LARRATXO, ALTZA Ubicación: Paseo de Larratxo 22, bajo. Teléfono: 943-390-621.	INTXAURRONDO Ubicación: Paseo Zarategui 80, bajo. Teléfono: 943-321-688.
ANTIGUO, IBAETA, IGELDO, AÑORGA, AIETE Ubicación: Bertsolari Xalbador 12, bajo. Teléfono: 943-210-032.	ERRIBERA, LOIOLA, MARTUTENE Ubicación: Nemesio Etxaniz n° 1-3. Teléfono: 943-481-551.
GROS – EGIA Ubicación: Plaza Campo de Atocha n°2 accesorio, 20012. Teléfono: 943-327-770.	BIDEBIETA, HERRERA Ubicación: Serapio Múgica 19, bajo. Teléfono: 943-390-079.

RECORTA



En este apartado final podrás recortar **los teléfonos y direcciones de los diferentes centros de servicios sociales** a los que derivar para que pueda llevar consigo la información.

PARTE ZAHAR, ERDIGUNEA Ubicación: Plaza Constitución 6, bajo. Teléfono: 943-481-556.	AMARA Ubicación: Plaza Leire N° 6-7. Teléfono: 943-452-720.
LARRATXO, ALTZA Ubicación: Paseo de Larratxo 22, bajo. Teléfono: 943-390-621.	INTXAURRONDO Ubicación: Paseo Zarategui 80, bajo. Teléfono: 943-321-688.
ANTIGUO, IBAETA, IGELDO, AÑORGA, AIETE Ubicación: Bertsolari Xalbador 12, bajo. Teléfono: 943-210-032.	ERRIBERA, LOIOLA, MARTUTENE Ubicación: Nemesio Etxaniz n° 1-3. Teléfono: 943-481-551.
GROS – EGIA Ubicación: Plaza Campo de Atocha n°2 accesorio, 20012. Teléfono: 943-327-770.	BIDEBIETA, HERRERA Ubicación: Serapio Múgica 19, bajo. Teléfono: 943-390-079.

RECORTA



