

# Violencia de Género

## Pautas para Profesionales del Tercer Sector de Intervención Social de Bizkaia

*Fundación*   
*Fondo Formación*

Financiado por



Bizkaiko Foru  
Aldundia  
Diputación  
Foral de Bizkaia

# INDICE

<b>1.</b>	<b>Presentación y objetivos .....</b>	<b>pág. 2</b>
<b>2.</b>	<b>Definiciones .....</b>	<b>pág. 3</b>
<b>2.1.</b>	<b>Violencia de Género .....</b>	<b>pág. 3</b>
<b>2.2.</b>	<b>Formas que adopta .....</b>	<b>pág. 3</b>
<b>2.3.</b>	<b>El ciclo de la violencia .....</b>	<b>pág. 4</b>
<b>2.4.</b>	<b>Indicadores de sospecha .....</b>	<b>pág. 5</b>
<b>2.5.</b>	<b>Algunos datos de interés del Territorio de Bizkaia .....</b>	<b>pág. 6</b>
<b>3.</b>	<b>Cuestiones legales y éticas .....</b>	<b>pág. 7</b>
<b>4.</b>	<b>Identificación de las víctimas .....</b>	<b>pág. 10</b>
<b>4.1.</b>	<b>Colectivo especialmente vulnerable ..</b>	<b>pág. 10</b>
<b>4.2.</b>	<b>¿Cómo detectar el maltrato? .....</b>	<b>pág. 11</b>
<b>4.3.</b>	<b>Algunos consejos .....</b>	<b>pág. 13</b>
<b>5.</b>	<b>Pautas de actuación .....</b>	<b>pág. 14</b>
<b>5.1</b>	<b>¿Cuándo actuar? .....</b>	<b>pág. 14</b>
<b>5.2</b>	<b>¿Cómo actuar? .....</b>	<b>pág. 15</b>
<b>5.3</b>	<b>Diagrama identificación y actuación ..</b>	<b>pág. 16</b>
<b>6.</b>	<b>Recursos.....</b>	<b>pág. 17</b>

La violencia de género convierte a las mujeres que la sufren en un **colectivo muy vulnerable** y con **alto riesgo de exclusión social**. La dependencia económica y afectiva de su agresor, les dificulta en ocasiones, romper con esa situación.

Los y las profesionales del tercer sector de intervención social, al igual que el resto de la sociedad, estamos **obligados/as a actuar** para prevenir las consecuencias de esta lacra social. Y podemos hacerlo desde una **doble perspectiva: alertando** a las autoridades competentes ante la constatación o la sospecha fundada de que una mujer usuaria de nuestros servicios está sufriendo algún tipo de maltrato y así como mediante la **orientación para la inserción sociolaboral** de este colectivo de mujeres, como un **instrumento para lograr su independencia económica y su integración social**.

En esta Guía, definiremos **qué es la violencia** ejercida contra las mujeres por razón de género y **las formas** en las que ésta se manifiesta, así como **las consecuencias para la mujer**. A continuación, abordaremos algunas **cuestiones éticas y legales**, para continuar con las **cuestiones prácticas**: pautas para la identificación de casos, intervención, recursos en general y en Bizkaia, etc.

En este manual, se ofrecen **pautas de actuación** no sólo con mujeres víctimas de maltrato manifiesto sino también cuando existe sospecha fundada de maltrato, lo que exige una **valoración del caso** por parte del/la profesional. Por ello, **se recomienda recibir formación específica**, así como solicitar la **colaboración de los servicios especializados** en la materia existentes en nuestro territorio.

## 2. DEFINICIONES

### 2.1. VIOLENCIA DE GÉNERO

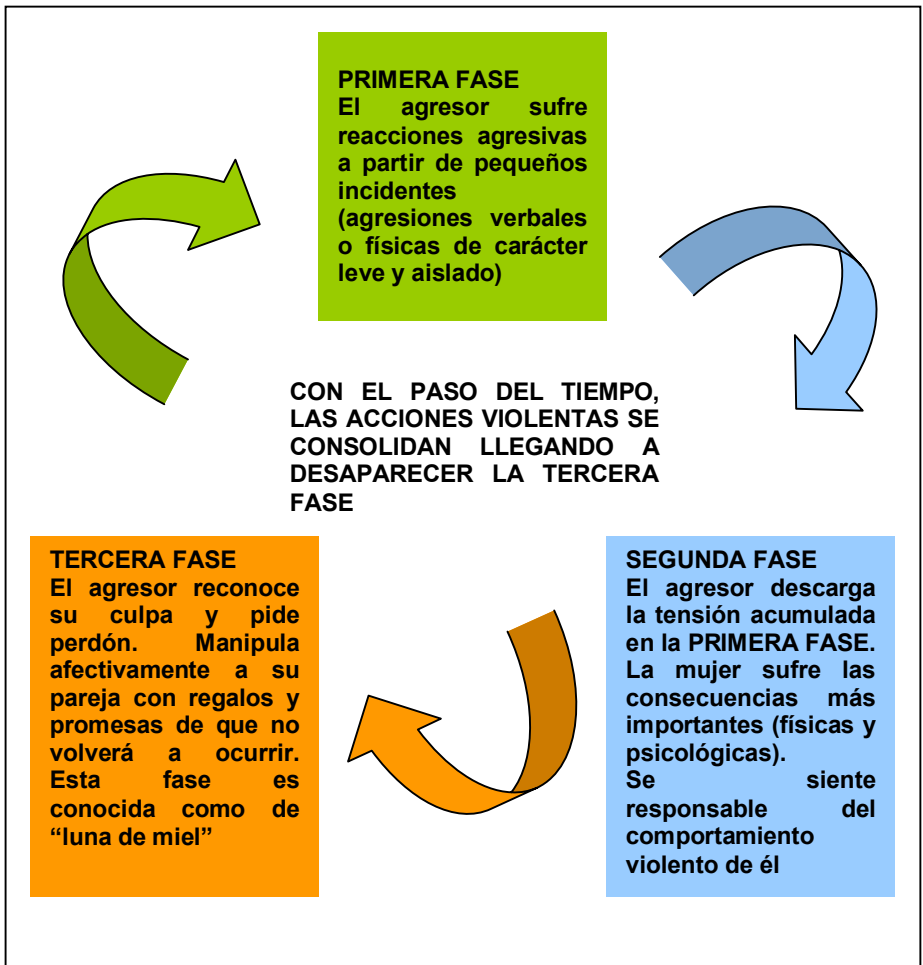
Cualquier **acción u omisión, conducta de control** o de **amenaza** que tenga o pueda tener como **resultado un daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico** para las mujeres, que se produzca sobre la base de una **relación familiar y/o afectiva, actual o previa**, y que se ejerza **de forma habitual y continuada** (EMAKUNDE).

### 2.2. FORMAS QUE ADOPTA

FORMAS	MANIFESTACIONES
VIOLENCIA FÍSICA	Puñetazos, empujones, patadas, pellizcos, mordiscos, quemaduras, cortes, etc., pudiendo llegar a provocar la muerte de la agredida.
VIOLENCIA PSICOLÓGICA	Amenazas, insultos, humillaciones, desprecios, prohibiciones, control, aislamiento, etc.
VIOLENCIA ECONÓMICA	Ocultar a la mujer ingresos, obligar a justificar los gastos, impedir a la mujer el acceso al trabajo o a los estudios, no disposición de los bienes comunes, decidir gastos importantes unilateralmente, etc.
VIOLENCIA SOCIAL	Controlar a la mujer, limitar sus actividades, imponer horarios, controlar los SMS y las llamadas telefónicas, romper objetos de la mujer, etc.
VIOLENCIA SEXUAL	Obligar a la mujer a mantener relaciones sexuales en contra de su voluntad, castigarle si no accede a ellas, etc.

### 2.3. EL CICLO DE LA VIOLENCIA (Leonor Walter, 1.979)

Las mujeres que están inmersas en una situación de maltrato, sufren un proceso en el que aparecen **cíclica**, **reiterada** e **intencionalmente** tres fases:



## 2.4. INDICADORES DE SOSPECHA

### ALGUNOS INDICADORES DE SOSPECHA

**Lesiones físicas como hematomas, quemaduras de cigarrillos, mordeduras, arañazos, perforación en el oído, etc.**

**Se muestra temerosa, evasiva, incómoda, nerviosa, se altera por ejemplo al abrirse la puerta...**

**Rasgos depresivos: triste, desmotivada, desilusionada, sin esperanza**

**Baja autoestima**

**Sentimientos de culpa**

**Estado de ansiedad o angustia, irritabilidad**

**Sentimientos de vergüenza: retraimiento, comunicación difícil, evitar mirar a la cara**

**Vestimenta que puede indicar la intención de ocultar lesiones**

**Falta de cuidado personal**

**Justificación de las lesiones o restar importancia a las mismas**

**Aislamiento y falta de apoyo social y familiar**

**Conflictos familiares**

**Trastornos del sueño**

**Trastorno por estrés postraumático**

**Trastornos de la conducta alimentaria**

**Intento de suicidio**

## 2.5. ALGUNOS DATOS DE INTERES DEL TERRITORIO DE BIZKAIA

**Fuente:** “Violencia contra las Mujeres en el ámbito doméstico”. Macroencuesta 2009. Diputación Foral de Bizkaia.

El **3,3%** del total de mujeres residentes en Bizkaia (en términos absolutos equivale a más de 19.500 mujeres) **manifiesta experimentar o haber experimentado situaciones de violencia en el ámbito doméstico durante los últimos dos años.**

(Grupo Maltrato Manifestado).

El **22,1%** del total de mujeres residentes en Bizkaia (en términos absolutos equivale a más de 131.000 mujeres) afirma que **en la actualidad, experimenta frecuentemente o a veces al menos una de las catorce situaciones de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico reflejadas en el cuestionario en que se basa la investigación.**

(Grupo Maltrato Técnico).

El **11,2%** del total de mujeres residentes en Bizkaia (en términos absolutos equivale a más de 66.400 mujeres) **afirma que en la actualidad,**

**experimenta frecuentemente o a veces al menos una de las catorce situaciones de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico reflejadas en el cuestionario en que se basa la investigación, exceptuando las que señalan únicamente la situación “no valora el trabajo que realiza”**

(Grupo Maltrato Técnico en Sentido Estricto).

El **19,1%** del total de las mujeres residentes en Bizkaia (en términos absolutos equivale a más de 113.000 mujeres) **afirma tener conocimiento de situaciones de violencia contra las mujeres en ámbitos domésticos localizados en su entorno más cercano.**

El **78,5%** del total de las mujeres residentes en Bizkaia (en términos absolutos equivale a más de 465.800 mujeres) afirma **saber qué hacer o dónde acudir en situaciones de violencia doméstica.**

## 3. CUESTIONES LEGALES Y ÉTICAS

### 3.1. CUESTIONES LEGALES

---

LA VIOLENCIA DE GÉNERO ES UN DELITO PÚBLICO QUE ATENTA CONTRA LOS SIGUIENTES DERECHOS CONSTITUCIONALES: DERECHO A LA VIDA, DERECHO A LA INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL, DERECHO A LA LIBERTAD, DERECHO A LA SEGURIDAD Y DERECHO A LA IGUALDAD.

#### Constitución de 1978

Proclama en su **artículo primero LA IGUALDAD** como uno de los valores superiores del ordenamiento jurídico, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de sexo.

El **artículo 15** establece el **derecho de toda persona a LA VIDA y a LA INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL**, sin que pueda ser sometida a tratos inhumanos o degradantes.

En el **artículo 17** de la Constitución se reconoce el **derecho a LA LIBERTAD y LA SEGURIDAD**.

#### Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género.

El **artículo 28** de esta ley recoge el **derecho a LA INTIMIDAD Y PRIVACIDAD** de las mujeres víctimas de maltrato.



## **Ley Orgánica de Protección de Datos**

Define la cesión o comunicación de datos en su artículo 3 i) como ***“toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”***.

El artículo 11 de la LOPD establece que:

- “1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.***
- 2. El consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso:***
  - a) cuando la cesión esté autorizada por una Ley.”***

En el artículo 4 de la LOPD, se establece que ***“la comunicación se limitará a trasladar aquellos datos que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido”***.

## **Ley de Enjuiciamiento Criminal**

El artículo 544 ter párrafo 2º punto 2 establece que ***“Sin perjuicio del deber general de denuncia previsto en el artículo de esta Ley, las entidades u organismos asistenciales, públicos o privados, que tuvieran conocimiento de alguno de los hechos mencionados en el apartado anterior deberán ponerlos inmediatamente en conocimiento del juez de guardia o del Ministerio Fiscal con el fin de que se pueda incoar o instar el procedimiento para la adopción de la orden de protección.”***

En la misma línea, el artículo 262 de esta ley establece que **“Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio Fiscal, al Tribunal competente, al Juez de Instrucción y, en su defecto, al Municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio si se tratare de un delito flagrante.”**

### 3.2. CUESTIONES ÉTICAS

---

Como señala la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su informe Violencia contra las Mujeres:

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

**“No hacer es permitir que la violencia continúe** y que la salud de las mujeres empeore. Actuar contribuye, además de poder resolver el caso, a hacer desaparecer los mitos y creencias que acompañan a la violencia de género. Frecuentemente no se interviene por miedo a no saber qué hacer, a hacer más daño..., pero es importante señalar que **el sólo hecho de escuchar con respeto es un acto terapéutico. Al hablar con la mujer se puede ir descubriendo en qué se la puede ayudar y cómo”.**

## 4. IDENTIFICACIÓN DE LAS VÍCTIMAS

### 4.1. COLECTIVO ESPECIALMENTE VULNERABLE

---

A pesar de que no existe un perfil de la mujer maltratada, se puede decir que las **personas (hombres o mujeres)** que acuden habitualmente a los servicios ofrecidos por los y las profesionales de las entidades del tercer sector de intervención social, pertenecen principalmente al colectivo de **personas en riesgo o situación de exclusión social**.

Entre otros, podemos incluir en esta categoría a:

1. Desempleados/as con especiales dificultades para su inserción laboral
2. Personas receptoras de ayudas sociales
3. Inmigrantes
4. Personas pertenecientes a minorías étnicas
5. Desempleados/as de larga duración
6. Personas con déficit en competencias socio-personales

En el caso de las mujeres y en relación a la observación de indicadores que nos puedan hacer sospechar de la existencia de malos tratos, podemos considerar que estamos ante un colectivo “especialmente vulnerable”.

## 4.2. ¿CÓMO DETECTAR EL MALTRATO?

---

En su labor profesional de intervención sociolaboral, el/la orientador/a se puede encontrar ante una mujer víctima de violencia de género en las siguientes circunstancias:

1. **Mujer que manifiesta abiertamente** durante la intervención sufrir malos tratos
  
2. **Mujer que no manifiesta ser víctima de malos tratos** pero que presenta indicadores que le hacen sospechar. En estos supuestos a su vez, **podemos encontrarnos con dos situaciones:**
  - 2.1. **que lo reconozca** cuando ante la sospecha se lo preguntamos directamente
  - 2.2. **que no lo reconozca** a pesar de que muestre indicadores de sospecha

### ¿Cómo actuar en el caso de que la mujer manifieste abiertamente sufrir malos tratos?

La recomendación al profesional o la profesional es **LA ESCUCHA ACTIVA**, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✗ Informar a la mujer de la confidencialidad de la entrevista
- ✗ Mostrar (lenguaje verbal y no verbal) que se le está escuchando
- ✗ No interrumpir
- ✗ Resumir los hechos, ayudarle a pensar y a ordenar sus ideas
- ✗ No utilizar frases como ¿Por qué sigues con él?

¿Cómo actuar en el caso de una mujer que no manifiesta ser víctima de malos tratos pero que presenta indicadores de sospecha? (Ver indicadores en el cuadro de la página 5).

El profesional o la profesional deberá **diseñar una entrevista semi-estructurada**, que desde **preguntas generales** del tipo “Veo que no tienes experiencia profesional ¿por qué?” o “¿Porqué abandonaste el trabajo al casarte?” , “¿Qué te ha motivado a buscar trabajo y/o formación en este momento?”, “¿Tendrías apoyo por parte de pareja, familiares o amigos en el caso de que te ofrecieran realizar una formación o para acudir a una entrevista de trabajo?, etc. vaya **abordando directamente el tema de la violencia a través de preguntas dirigidas a confirmar o descartar la existencia del maltrato en cualquiera de sus manifestaciones.**

**No existe un guión de preguntas válido para todos los casos**, ya que va a depender del tipo de indicadores que nos hayan alertado. A modo de ejemplo, y diferenciando según el tipo de indicador,

En el caso de sospecha por presentar lesiones físicas	En el caso de sospecha por presentar otro tipo de indicadores
Veo que tienes un golpe, ¿cómo te lo has hecho? ¿Hay alguna persona que te hace daño?, ¿quién?, ¿desde cuándo? ¿Alguna vez te ha agredido más gravemente?	Te veo asustada ¿tienes miedo de algo (o de alguien)? (Si manifiesta recibir tratamiento por sufrir trastornos como ansiedad, depresión, etc.) ¿Te han diagnosticado el motivo de estos trastornos

### 4.3. ALGUNOS CONSEJOS

---

1. La entrevista **se adaptará al ritmo de la mujer**. En ocasiones es conveniente no abordar estas cuestiones en una primera o primeras entrevistas, ya que se corre el riesgo de que la usuaria no vuelva. Será el “saber hacer” del profesional o de la profesional el que determine el momento adecuado.
2. **Confidencialidad**. Hay que transmitir a la mujer que la información acerca de su situación es confidencial.
3. Si el/la profesional lo considera conveniente, **preguntará directamente a la mujer si se reconoce víctima de malos tratos**.
4. Es conveniente que **en el espacio físico** en el que se realice la intervención, **se ofrezca por escrito información** dirigida a sensibilizar a las mujeres acerca de las señales de la violencia de género, así como de los derechos de las mujeres víctimas y recursos en el territorio, **colocando carteles y folletos** en lugares visibles.
5. Es importante **no caer en el relativismo cultural**. La violencia de género es siempre una violación de los derechos humanos fundamentales y de las libertades de las mujeres. No se debe justificar por lo tanto las situaciones de violencia de género por aspectos relacionados con diferencias culturales.

## 5. PAUTAS DE ACTUACIÓN

### 5.1. ¿CUANDO ACTUAR?

---

La ley obliga a que “cualquier persona **que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuviere noticia de algún delito público**” lo denuncie inmediatamente al “**Ministerio Fiscal, al Tribunal competente, al Juez de Instrucción y, en su defecto, al Municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio si se tratase de un delito flagrante.**”

La Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género del Gobierno Vasco recomienda que “**Si como profesional, estás en conocimiento de una situación de violencia de género, y valoras que ante la gravedad del maltrato es necesario actuar de manera inmediata, asesórate y anima a esta persona a que se informe en un servicio de atención especializado sobre cómo interponer una denuncia y solicitar medidas de protección adecuadas.**”

El maltrato ejercido contra la mujer por parte de su pareja o expareja, **es un delito público perseguible de oficio**, es decir, que **no es necesario que la víctima interponga denuncia**. No obstante, tal como recomiendan los expertos “*resulta determinante la interposición de la denuncia por parte de la propia víctima afectada, puesto que los hechos constitutivos de delitos de violencia de género se realizan en el ámbito más íntimo de las familias, sin testigos directos que puedan testificar tales actos e incluso, sin dejar huellas visibles por terceros, por lo tanto, sin su participación o sin su consentimiento iniciador sería un obstáculo para la prueba de los hechos delictivos.*”

## 5.2. ¿CÓMO ACTUAR?

---

Es importante respetar las decisiones de la mujer. En ocasiones es difícil para la mujer reconocer la existencia del maltrato. **“Valora cada caso y ten en cuenta la opinión de la mujer sobre lo que quiere hacer.”** **“Transmítele que hay recursos que le pueden ayudar, tanto presenciales como telefónicos y anónimos.”** (Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género)

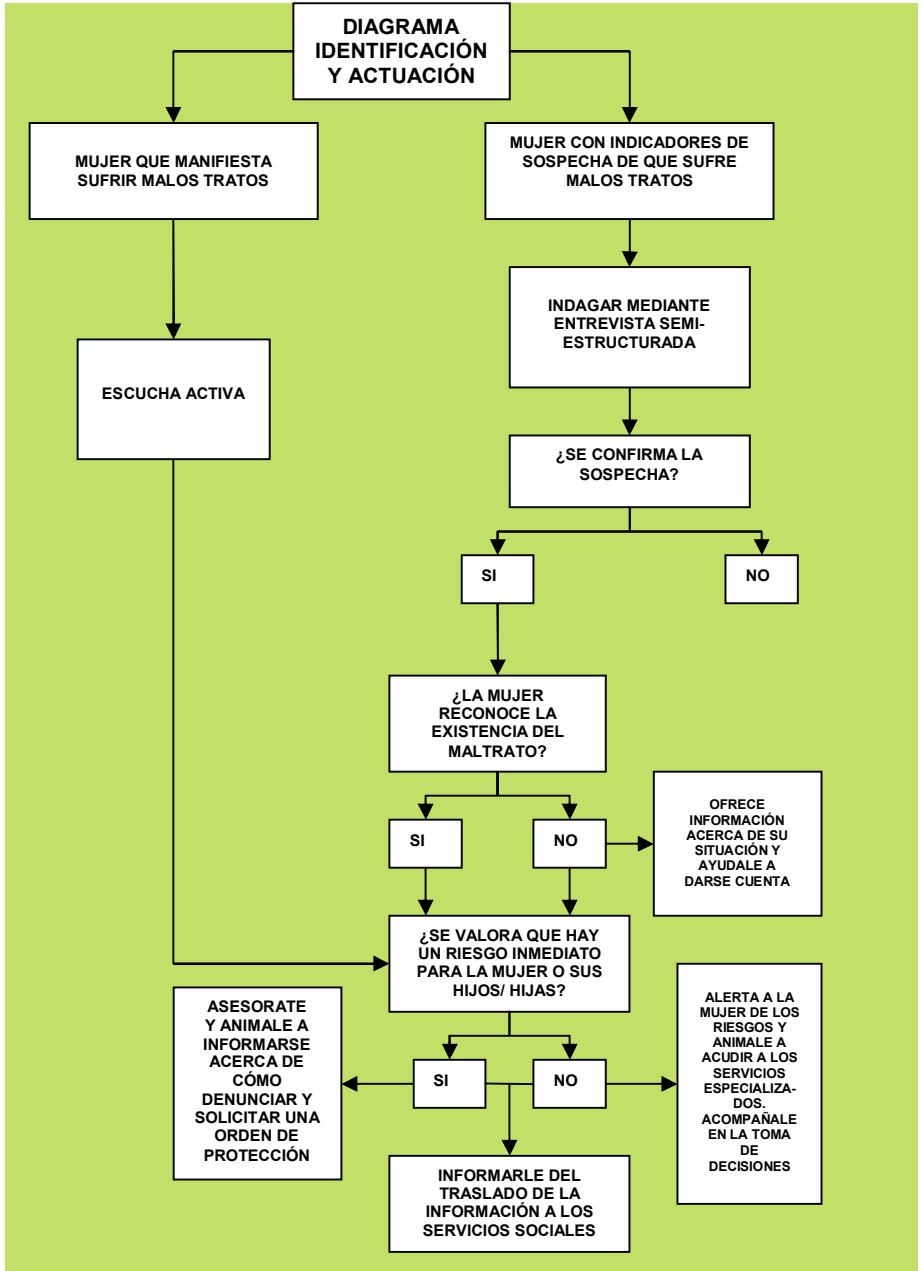
En el caso de que valoremos que no existe un riesgo inminente para la mujer y/o para sus hijos e hijas, le informaremos de que vamos a comunicar su situación a **los Servicios Sociales Municipales**. Dado que **la ley únicamente permite la cesión de datos a un tercero sin consentimiento de la víctima para comunicarlo ante el órgano jurisdiccional competente, el ministerio fiscal o la policía (únicamente ante estos órganos), será necesario el consentimiento de la mujer.**

Por ello, las entidades que realizan intervención social, deberán **disponer de una hoja de recogida de datos personales de los usuarios/as**, que incluya información acerca de la posibilidad de comunicar estos datos a otras entidades, **solicitando sea firmada.**

Cuando valoremos que ante la gravedad del maltrato es necesario actuar de forma inmediata, alertaremos a la mujer de los riesgos y le **animaremos** a informarse en un servicio de atención especializado (ver recursos en Bizkaia), acerca de **cómo denunciar y solicitar una orden de protección. EN CASO DE EMERGENCIA LLAMAREMOS AL 112.**



## Intervención con mujeres víctimas de violencia de género



## 6. RECURSOS

### DIRECCIONES WEB

---

Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género. Gobierno Vasco [www.interior.ejgv.euskadi.net](http://www.interior.ejgv.euskadi.net)

Emakunde [www.emakunde.euskadi.net](http://www.emakunde.euskadi.net)

Programa de Intervención Especializado en Violencia contra las Mujeres. Diputación Foral de Bizkaia [www.bizkaia.net](http://www.bizkaia.net)

Directorio de Entidades y Centros de Servicios. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. Gobierno Vasco [www.direktorioa.net](http://www.direktorioa.net)

### DOCUMENTOS

---

*II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención de mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales.*

Emakunde, 2009. (Online)

*Guía de Actuación ante el Maltrato Doméstico y la Violencia Sexual contra las Mujeres para Profesionales de los Servicios Sociales.* Emakunde. (Online).

*Catálogo de prestaciones y ayudas destinadas a las mujeres víctimas de la violencia de género.* Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género. (Online).

## BUENAS PRÁCTICAS

---

Red de Mediadoras Sociales. Departamento de Acción Social.  
Diputación Foral de Bizkaia

## TELÉFONOS

---

Servicio de atención telefónica para mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales del Gobierno Vasco

**943 840 111**

Servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico en materia de violencia de género. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

**016**

Urgencias y emergencias

**112**