

PAUTAS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL CON MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

MINIGRUPO TEMÁTICO 3 (MGT3)

COMPROMISO PROFESIONAL

- Conocer la obligatoriedad que tenemos como profesionales de informar e intervenir.
- Conocer y cumplir los principios de intervención en cada ámbito profesional.
- Superar las inseguridades y no justificar las situaciones y los comportamientos por aspectos como los culturales, etc.
- Conocer la legislación, los protocolos de actuación (prevención, detección e intervención) y los factores de riesgo.
- Mantener la confidencialidad de la información.

A. PAUTAS DE SITUACIÓN

- Ver en general a la mujer sola, en un espacio lo menos ruidoso posible y aislado del paso de las demás personas, garantizando la confidencialidad.
- Comprobar preguntando a la mujer que se ella se siente en un espacio seguro.
- Atenderla manteniendo el contacto visual: frente a frente o en diagonal.
- Utilizar el tiempo necesario para la entrevista.
- Escuchar primero y luego recoger datos. Tomar datos entre pausas y luego desarrollarlos al final de la entrevista.
- En relación específicamente con la entrevista abierta que se realice durante la entrevista de acogida en cualquiera de las fases del programa:
 - Mantenerla de manera individual con la mujer, sin que estén presentes su pareja o familiares, para evitar que se pueda sentir presionada o coaccionada.
 - Asegurarse de disponer del tiempo necesario para la entrevista completa y prevenir o evitar interrupciones durante la misma.
 - Generar un ambiente idóneo de seguridad, confort y confianza, garantizando la confidencialidad de la información que se está tratando.
 - Mantener la atención durante el relato y evitar interrupciones y valoraciones subjetivas sobre los hechos narrados, mostrando siempre una actitud empática.
 - Observar las actitudes y estado emocional de la mujer a través del lenguaje verbal y no verbal.

B. PAUTAS DE ACTUACIÓN

- Poner en el centro de cualquier actuación a la mujer, respetando los tiempos de la mujer en su identificación de las situaciones de violencia, así como sus decisiones y opiniones.
- Generar un clima de confianza y seguridad.
- Atender siempre como si fuera la primera vez (cada toma de contacto debe ser considerada como parte de su proceso de recuperación).
- Animar a la mujer a hablar sobre su situación, sin presionarla.
- Poner en práctica la empatía y la escucha activa.
- Facilitar la expresión de sentimientos, no bloquear emociones, pero procurando que no se desborden.
- Acoger el dolor, la vergüenza, la culpa, la ira y el miedo/pánico de la mujer, sin juzgarlos ni mostrar sorpresa, espanto o extrañeza.

- Observar las actitudes y el estado emocional (a través del lenguaje verbal y no verbal).
- Darnos cuenta de qué temas quiere la mujer hablar y de cuáles no. Atender a los cambios en el lenguaje no verbal según los temas tratados.
- Transmitir la normalidad de sus reacciones ante la situación vivida.
- Abordar directamente el tema de la violencia, siempre preguntando antes y expresando las razones para ello.
- Creer a la mujer, sin poner en duda la interpretación de los hechos, valorándola. No criticar sus actuaciones.
- Hacer sentir a la mujer que no es culpable de la violencia sufrida. Expresar claramente que nunca está justificada la violencia.
- Transmitirle que no está sola, definir el carácter social y delictivo del problema.
- Insistir en la prioridad sobre su seguridad y la de los/las menores (física y psíquica) y sobre su necesidad de protección.
- Ayudarla a pensar, a ordenar sus ideas y a tomar decisiones:
 - respetando su ritmo personal y sus elecciones;
 - exponiéndole los pros y los contras de su toma de decisión.
- Facilitarle información sobre recursos, en la manera más adecuada (verbal, visual, escrita), analizando los posibles riesgos. Proporcionarle el acceso y motivarla para que acuda. Ayudarle a tomar conciencia de que necesita apoyo y ayuda para terminar con la violencia que sufre.
- Indicarle a la beneficiaria que no debe pretender cambiar el comportamiento del agresor.
- Comunicarle a la beneficiaria que estamos familiarizadas/os con la violencia y demostrar nuestros conocimientos.
- Infundir esperanzas realistas respecto al futuro.
- Recurrir siempre que sea necesario a un/a profesional intérprete.
- En aquellos casos donde se precise el apoyo de un/a profesional intérprete, se procurará en la medida de lo posible que esta figura sea una mujer, con formación en género y en temas de violencia.
- Preguntar a la mujer si se siente a gusto con la intérprete.
- Garantizar que la traducción se realiza en un idioma que ambas partes de la unidad familiar entiende.
- Evitar que un tercero conocido (hijo, padre, amigo) haga las veces de intérprete, para evitar que la mujer se sienta cohibida al expresarse o se desvirtúe la información al traducirla.

C. ACTITUDES A EVITAR

- Utilizar expresiones que puedan hacer que la mujer sienta culpabilidad, debilidad, inutilidad y/o vergüenza.
- Generar la impresión de que todo se va a arreglar fácilmente.
- Evitar mediar entre ambas partes (aspecto que se contempla en la normativa vigente: tener en cuenta que se parte de una situación de desigualdad).
- Crear falsas expectativas (decir que con tratar a la pareja o con la mediación todo se arregla).
- Utilizar el paternalismo.
- Imponer criterios o tomar decisiones por ella. “Rescatarla”.
- Discutir la “calidad” o “cantidad” de la violencia.
- Presionarla. Quitarle el apoyo cuando ella todavía no está preparada para hacer cambios fundamentales en su vida.
- Contribuir a su aislamiento: hay que mantener abiertos los canales de comunicación.

- Mostrar cansancio, desaprobación o reproche si no se pone denuncia, no hace lo que se le ha aconsejado o acude en repetidas ocasiones. Tratarlas siempre como la primera vez.
- Evitar la victimización secundaria utilizando expresiones como: “¿cómo ha podido aguantar tanto?” “¿cómo consiente que le haga esto a usted y sus hijos/as?” “¿por qué sigue con él?”, etc.
- Permitir la presencia de menores durante las intervenciones a realizar con la superviviente.