

**FLUJOGRAMA DE
ORIENTACIÓN DEL INAMU
EN MATERIA DE VIOLENCIA
DE GENERO Y EN
PARTICULAR DE
VIOLENCIA DOMÉSTICA**

Orientaciones del INAMU

Rubiela Sánchez

21/12/2011

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1. FINALIDAD
2. ALCANCE
3. POBLACIÓN OBJETIVO
4. BASE LEGAL
5. RESPONSABILIDAD
6. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO
7. ENFOQUES Y PRINCIPIOS PARA LAS ORIENTACIONES
8. PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTOS
9. DERECHOS DE LAS PERSONAS QUE SON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

CAPITULO II

ETAPAS O FASES DE LA ORIENTACIÓN

1. RECEPCIÓN
2. ORIENTACIÓN BÁSICA
3. ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA
 - a. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA
 - b. ORIENTACIÓN LEGAL
 - c. ORIENTACIÓN SOCIAL
4. REFERENCIAS Y SEGUIMIENTO

RECOMENDACIONES TÉCNICAS

ANEXOS

ANEXO I	FLUJOGRAMA ACTUAL PROPUESTO
ANEXO II	FORMULARIO ORIENTACIÓN INICIAL PROPUESTO
ANEXO III	FORMULARIO ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA PROPUESTO

Es un documento que sistematiza el proceso que siguen las usuarias del servicio de orientación que brinda el INAMU a través de la Dirección de Derechos Humanos.

ANEXO IV	SOBRE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS
ANEXO V	ABORDAJE PARA UN PLAN DE SEGURIDAD
ANEXO VI	PROPUESTAS DE FORMULARIOS PARA PLAN DE SEGURIDAD
ANEXO VII	ACTITUDES NECESARIAS PARA LA ORIENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

A través de los años se ha podido reconocer que la violencia doméstica tiene múltiples dimensiones, las cuales afectan principalmente a las mujeres, niñas(os) y adolescentes, adultos(as) mayores, y personas con discapacidad; es un problema de desigualdad de género, de justicia social, y de salud pública; que atenta contra la seguridad ciudadana; que es una violación a los derechos humanos y a la vida digna; y que representa un obstáculo al desarrollo socio-económico de las naciones.

La definición legal de la Violencia Doméstica en Panamá, está definida en la Ley No. 38 de 10 de julio de 2001, en el artículo dos, en donde hace referencia a que es el “Conducta en el cual se ejerce la fuerza, la violencia sexual o la violencia psicológica, la intimidación, la persecución contra una persona por parte de su cónyuge, ex-cónyuge, familiares o parientes con quien cohabita o haya cohabitado, viva o haya vivido bajo el mismo techo o sostenga o haya sostenido una relación legalmente reconocida, o quien sostiene una relación consensual, o con una persona con quien se haya procreado un hijo o hija como mínimo, para causarle daño físico a su persona, o a la persona de otro para causarle daño emocional”.

La mayoría de las mujeres que se encuentran en una situación de violencia, continúan padeciéndola porque carecen de información; en muchas ocasiones ellas desconocen sus derechos y sobre todo, que existen lugares como el Instituto Nacional de la Mujer, en donde se les ofrecen orientaciones sobre las alternativas de vida y de justicia.

El Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) ¹en cumplimiento de las funciones rectoras en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y de la lucha contra las diferentes formas de violencia contra la mujer, presenta el Flujograma de orientación en materia de violencia de género y en particular de violencia doméstica para las mujeres y la comunidad en general que se acercan a la institución a solicitar orientación; el presente

¹ Ley N° 71 del 23 de diciembre de 2008, que crea el Instituto Nacional de la Mujer.

documento establece las pautas para la orientación y constituye un importante instrumento de gestión para homogenizar y optimizar la calidad del servicio.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1. Finalidad

Establecer el procedimiento que debe seguir el personal del Instituto Nacional de la Mujer específicamente en el Centro de Orientación adscrito a la Dirección de Derechos Humanos al momento de atender a la persona que busca orientación en materia de violencia de género y en particular de violencia doméstica.

2. Alcance

El presente flujograma tendrá aplicación en todas las sedes del INAMU donde se brinde orientación a la población, a nivel nacional.

3. Población Objetivo

Mujeres (mayores de 18 años) víctimas de Violencia de Género en particular violencia Doméstica; y la comunidad en general que busca orientación en esta materia.

4. Base Legal

Instrumentos internacionales, ratificados por Panamá:

- ♀ La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- ♀ El Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, 1977.
- ♀ El Pacto Internacional de los Derechos Económicos Sociales y Culturales, 1977.
- ♀ La Convención contra la Tortura y otros Tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, 1987.
- ♀ La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW), 1981.
- ♀ La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Convención de Belem do Pará), 1995.

- ♀ El Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, 2001.
- ♀ Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer de Beijing, 1195.
- ♀ Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (El Cairo, 1994).

Instrumentos que constituyen la base de la legislación nacional en materia de violencia contra la mujer y la violencia doméstica:

- ♀ Constitución Política de la República de Panamá: Artículo 17.
- ♀ Ley 4, de 29 de enero de 1999, por la cual se Instituye la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres
- ♀ Ley 38 del 10 de julio de 2001, sobre Violencia Doméstica y Maltrato al Niño, Niña y Adolescente.
- ♀ El Decreto Ejecutivo 53 de 25 de junio de 2002, por el cual se reglamenta la Ley 4 de 1999.
- ♀ Ley 71 del 23 de diciembre de 2008, que crea el Instituto Nacional de la Mujer.
- ♀ Ley 31 del 28 de mayo de 1998 de “Protección a las víctimas del delito”
- ♀ El Código de la Familia
- ♀ El Código Procesal Penal
- ♀ El Código Penal

5. Responsabilidad

La responsabilidad de aplicación del presente flujograma la tendrá la Dirección de Derechos Humanos a través del Centro de Orientación del Instituto Nacional de la Mujer.

6. Característica del servicio

El área de orientación para mujeres Víctimas de violencia género es un servicio público especializado y gratuito, que brinda orientación integral para contribuir a la protección,

seguridad y acceso a la justicia de las mujeres afectadas por hechos de violencia de género en especial la violencia doméstica.

Objetivo del Centro de Orientación.

Ser un lugar en donde se brinde orientación integral especializada a las mujeres que se acercan al INAMU cuando se encuentran en situación de violencia de género, en particular violencia doméstica.

7. Enfoques y Principios para las Orientaciones

a) Enfoque de Derechos Humanos: parte del principio que las mujeres tienen los mismos derechos y responsabilidades que los hombres y que no es admisible ninguna diferenciación no objetiva ni razonable relativa al ejercicio de los derechos y goce de oportunidades. Asimismo implica reconocer el carácter universal e interdependiente de sus derechos, civiles, sociales, políticos y económicos.

Trabajar desde un enfoque de derechos humanos implica incidir en la promoción y protección de los derechos de las mujeres, identificando los derechos que han sido vulnerados o no realizados, así como las barreras sociales, económicas, culturales e institucionales que limitan su ejercicio.

b) Enfoque de Género: parte del reconocimiento de la existencia de relaciones asimétricas entre hombres y mujeres construidas en base a las diferencias sexuales y que son el origen de la violencia hacia las mujeres. El enfoque de género permitirá diseñar acciones orientadas al logro de igualdad de oportunidades entre hombres y Mujeres.

c) Enfoque de integralidad: la violencia hacia la mujer es multicausal y contribuyen a su existencia factores que están presentes en distintos ámbitos; a nivel individual, familiar,

comunitario y estructural, lo que hace necesario establecer intervenciones en los distintos niveles en los que las personas se desenvuelven y desde distintas disciplinas.

d) Enfoque Multicultural: implica atender a la posibilidad de diálogo entre distintas culturas, de modo que permita recuperar desde los distintos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto al otro/a. No obstante, ello de ninguna manera significa aceptar prácticas culturales discriminatorias hacia las mujeres que toleren la violencia hacia ellas u obstaculicen el goce de igualdad de derechos.

8. Principios básicos de Conocimiento

La evidencia disponible muestra que una respuesta efectiva a la problemática de la violencia contra las mujeres sólo será posible si la atención prestada por los servicios de apoyo está basada en unos principios básicos de conocimiento:

♀ La violencia tiene como objetivo mantener el poder y el control

La violencia ejercida contra las mujeres por parte de sus parejas masculinas se manifiesta en comportamientos y actitudes coercitivas dirigidas a controlar todos los aspectos de la vida de la mujer. El orden social actual, estructurado sobre las bases de la desigualdad de poder entre hombres y mujeres, legitima estos comportamientos al otorgar a los hombres el derecho –individual y colectivo- de utilizar la violencia como medio para mantener y reforzar la posición subordinada de las mujeres, tanto en la esfera privada como en la pública.

♀ La violencia contra las mujeres es sistemática y toma diferentes formas

La violencia doméstica contra las mujeres no es nunca un incidente aislado, sino que sigue un patrón sistemático y continuo de formas múltiples y entremezcladas de abuso físico, sexual, psicológico y/o económico.

♀ Todo comportamiento, incluida la violencia, es una elección

Esta cuestión es fundamental a la hora de abordar la cuestión de la responsabilidad. Con frecuencia la violencia se justifica a partir de factores externos (drogas, alcohol, “provocaciones” de la víctima, estrés, pérdida de control...). Con ello, se busca negar o minimizar la responsabilidad del agresor. Sin embargo, la violencia es una práctica consciente, elaborada y aprendida, que tiene como objetivo someter y controlar. El agresor es siempre el completo responsable de la violencia que él ha decidido ejercer en contra de la víctima.

♀ **La violencia doméstica representa una serie amenaza para la vida, salud y bienestar de las mujeres**

La violencia doméstica puede ser causa de lesiones y heridas de gravedad, llegando incluso a la muerte. Las estadísticas muestran que en la mayoría de las muertes de mujeres, el agresor no es un extraño, sino una persona del entorno cercano de la víctima, normalmente su pareja íntima. El peligro que corren las víctimas de violencia nunca debe ser subestimado.

♀ **Los impactos emocionales y psicológicos de la violencia tienen consecuencias devastadoras sobre las víctimas, que crean barreras adicionales para la búsqueda de apoyo y seguridad**

Muchas mujeres que han sufrido violencia manifiestan que los daños psicológicos y emocionales son, en muchos casos, más perniciosos y prolongados que los daños físicos. La pérdida de autoestima y confianza en sí mismas es uno de los efectos emocionales más frecuentes, y puede llevar a muchas mujeres a creer que no pueden hacer nada por cambiar su situación y, por tanto, a no buscar apoyo. Además, los efectos psicológicos se ven agravados cuando, más que verlos y tratarlos como resultado de la violencia, se ven como la causa del problema o como justificantes de los abusos que el agresor decide cometer.

♀ **La violencia doméstica ejercida contra las mujeres afecta, directa e indirectamente, a sus hijos e hijas**

La violencia en contra de sus madres supone un serio riesgo para la seguridad de los niños y niñas y pone en peligro su bienestar físico, emocional y mental. En muchos casos, los hombres que abusan de sus compañeras abusan también de sus hijos e hijas.

Pero aún en los casos en los que los niños y las niñas no son directamente agredidos/as, el ambiente de violencia en el que viven afecta gravemente su desarrollo personal. Además, no hay que olvidar que muchos hombres utilizan a los niños y niñas para amenazar y controlar a sus madres.

♀ **No existe un perfil de mujer víctima ni de hombre agresor**

No se ha podido encontrar un perfil común entre las mujeres que sufren violencia por parte de sus parejas. Mujeres de todos los estratos socioeconómicos, edades, culturas y etnias pueden convertirse en víctimas de violencia doméstica, y lo único que tienen todas ellas en común es precisamente el hecho de ser mujeres. Del mismo modo, los hombres agresores proceden de todos los grupos demográficos.

♀ **Las mujeres no son víctimas pasivas**

Reconocer el impacto de la violencia en la vida de las mujeres afectadas es un paso fundamental en el abordaje de la problemática de la violencia doméstica. Igualmente importante es reconocer que las mujeres experimentan la violencia no como víctimas pasivas sino como personas que han ejercido y ejercen agencia en sus vidas. Aun reconociendo que el objetivo de la violencia es atacar esta misma agencia e independencia, es fundamental reconocer también los modos en los que las mujeres resisten y sobreviven a los abusos.

Emprender acciones legales, pedir ayuda, romper el silencio, mantener a los niños y niñas alejados/as del lugar de la violencia, defenderse físicamente, intentar evitar la violencia o abandonar al agresor son algunas de las estrategias que siguen las mujeres, a pesar de los esfuerzos de sus parejas por controlarlas. Las fortalezas y capacidades que han permitido

a la mujer sobrevivir serán también las que, en gran medida, le servirán de punto de partida para cambiar su situación de violencia.

♀ **La falta de respuestas y apoyos institucionales adecuados convierte a la sociedad en cómplice de la violencia doméstica al trasladar la responsabilidad hacia la víctima**

Son muchas las maneras a través de las cuales las instituciones, y la sociedad en su conjunto, minimizan, niegan o legitiman el uso de la violencia. La impunidad de la que en general gozan los agresores es una de ellas. Las creencias y actitudes que culpan a la víctima o ven en su comportamiento una justificación para la agresión son otras formas de tolerancia social hacia la violencia. Como también lo son las respuestas institucionales basadas en actitudes estereotipadas acerca de los roles y comportamientos de las mujeres o aquellas que sitúan las causas de la violencia en el marco de las patologías individuales del agresor y la víctima. También la idea de que la familia debe mantenerse unida a toda costa, y que ello redundará siempre en beneficio de los niños y niñas, impone a la mujer la pesada carga de hacerse responsable en exclusiva de preservar la integridad familiar, aun por encima de su integridad personal y la de sus hijos.

♀ **La combinación de sexismo y otras formas de discriminación tiene un gran impacto en la respuesta institucional que recibe una mujer víctima de violencia**

Para las mujeres en situación de riesgo de violencia, la combinación de otros factores tales como pobreza, discapacidades, aislamiento rural, edad, etnia y estatus migratorio, pueden intensificar el riesgo y restringir sus opciones para escapar de la violencia. Además, los prejuicios y estereotipos existentes en la sociedad atraviesan también a las personas y las instituciones implicadas en la lucha contra la violencia y la atención a las víctimas, condicionando el tipo de respuestas y apoyos que ofrecen a las mujeres que a ellas acuden.

9. Derechos de las personas que son víctimas de violencia doméstica

- a. Derecho a no ser discriminada/o por razones de género, etnia, edad, cultura u orientación sexual.
- b. Derecho que se le brinde una atención especializada y adecuada a sus necesidades.
- c. Derecho a un trato digno, con respeto, comprensión y sensibilidad.
- d. Derecho a recibir información y orientación comprensible y adecuada a cargo de profesionales especializadas/os. Dicha información comprende las disposiciones establecidas en la Ley relativas a la protección y defensa de sus derechos y los recursos o servicios a los que puede acudir para su recuperación.
- e. Derecho a recibir información completa, veraz y oportuna que permita la toma de decisiones informada.

Se debe brindar la información y recursos de afronte necesarios para que la persona afectada por hechos de violencia pueda tomar decisiones respecto a su problemática.

Es importante respetar la autonomía. La/el profesional debe tener en cuenta que a muchas personas no les resulta fácil alejarse de una relación violenta y a pesar de la información recibida, es posible que no tomen la decisión de denunciar a su agresor o abandonarlo. En este caso, se limita a explicar con claridad las alternativas de solución para su problemática y a poner a su alcance los recursos necesarios para afrontar la situación de violencia.

- f. Derecho a la defensa jurídica gratuita, especializada e inmediata.
- g. Derecho a recibir orientación y consejería psicológica, si lo requiere.
- h. Derecho a una atención oportuna de acuerdo a su necesidad y al riesgo en que se encuentra, en forma inmediata y con calidad.
- i. Derecho a que se preserve en todo momento la intimidad y la confidencialidad de la información que brinde y de los datos que pudieran permitir su identificación y localización. En muchos casos las personas afectadas consideran la violencia como un tema vergonzoso, que afecta su intimidad personal, por lo que se debe garantizar la

reserva sobre su caso; con excepción de los casos de violación sexual contra niños y niñas, en los que la denuncia es imperativa.

El personal toma las acciones necesarias para que las entrevistas se lleven a cabo en un ambiente de privacidad. Sólo se brinda información acerca de los casos a solicitud de la autoridad judicial.

j. Derecho a no relatar los hechos de violencia en forma reiterada.

k. Derecho a recibir información completa y oportuna sobre su salud sexual y reproductiva: prevención de embarazo no deseado y de infecciones de transmisión sexual; así como acceso a medios de anticoncepción oral de emergencia y antiretrovirales.

CAPITULO II

FASES DE LA ORIENTACIÓN

La orientación en materia de violencia género en particular violencia doméstica en el Instituto Nacional de la mujer consta de cuatro fases:

1. Recepción,
2. Orientación básica,
3. Orientación especializada y
4. Referencia del caso.

La primera fase, inicia con la llegada de la persona (víctima sobreviviente de violencia de género y en particular de violencia doméstica) a la recepción del INAMU; lugar donde informa sobre necesidad de orientación que presenta.

En la segunda fase se identifica el motivo de la visita. Si la persona es afectada por hechos de violencia de género en particular violencia doméstica, se anotan sus datos, en un formulario inicial de Registro de Casos de Violencia Doméstica u otra forma.

En esta etapa se hace una valoración del riesgo y se procede a brindar información especializada, ya sea en aspectos legales, psicológicos y/o trabajo social.

La tercera fase inicia con la orientación especializada, la cual implica recibir asesoramiento para tomar decisiones acertadas relacionadas a su situación de violencia. En los casos en los que se detecte un riesgo para la vida o salud, el personal técnico de la Dirección de Derechos Humanos (centro de orientación) moviliza todos los recursos disponibles a fin de salvaguardar la integridad de la persona afectada.

Finalmente, la orientación concluye con la referencia de las víctimas a las instancias que brindan protección, recuperación, acceso a la justicia y fortalecimiento de capacidades y/o redes socio-familiares de la persona afectada.

FASES DE LA ORIENTACIÓN

Primera Fase Recepción²

1. Llegada de la usuaria a la recepción de la institución
2. Solicitud de la Información sobre violencia de género
3. Notificación del personal de la recepción, a la Dirección de Derechos Humanos /centro de orientación) de la solicitud de la usuaria

Segunda fase Orientación Básica

1. Identificación de la situación de violencia de la persona solicitante
2. Obtención y Registro de Datos (llenado de formulario inicial)
3. Identificación de la orientación que requiere
4. Derivación a la Atención Especializada

Tercera Fase Orientación Especializada

1. Acoger a la persona afectada
2. Realizar la primera entrevista a profundidad
3. Brindar atención de intervención en crisis de ser necesaria (ver anexos)
4. Evaluar la condición, el riesgo y la gravedad en la que se encuentra la persona afectada
5. Brindar información y orientación especializada

Cuarta Fase Referencia

1. Presentar los posibles planes de acción que la usuaria podría realizar y de intervención de las instituciones u organizaciones que intervienen en la problemática de violencia género, doméstica.

² En el Anexo I se muestran los Diagrama de los Flujogramas de las siguientes maneras: Flujograma N° 1 Generalidad de la Atención, Flujograma N° 2 Los tipos de Orientaciones; Flujograma N° 3 Las Referencias

2. Canalizar la atención especializada (FUNDALCOM, MINSA, Centro de Recepción de Denuncias, SECTOR JUDICIAL, ALBERGUE U OTRA QUE SE REQUIERA EN LA SITUACIÓN)

1. Primera Fase Recepción

En esta etapa el personal del INAMU, designado en la recepción del edificio identifica el motivo de la consulta o visita y posteriormente informa a la Dirección de Derechos Humanos (Centro de Orientación) sobre el requerimiento de la usuaria.

Objetivo

Garantizar la adecuada canalización de la persona solicitante, a los servicios que ofrece el INAMU.

Formas de llegada

- ♀ Cuando la mujer acude directamente al servicio de orientación y señala ser víctima de violencia doméstica u otra forma de violencia.
- ♀ Cuando la persona llega por otro motivo haciendo referencia a alguna situación en la que requiere orientación u información.
- ♀ Por campañas, ferias, anuncios en los medios de comunicación u otras actividades de la institución encaminadas a la prevención e identificación de alguna forma de violencia contra la mujer.
- ♀ Cuando un/a tercero/a llega solicitando información para una mujer cercana a él o ella que se encuentra en situación violencia.
- ♀ Cuando por línea telefónica se solicita información, orientación o ayuda.
- ♀ Cuando es referida por alguna institución y o acompañada.

2. Segunda Fase Orientación Básica

Es la primera intervención profesional que recibe la persona afectada y comprende las acciones dirigidas a identificar el motivo de la visita o llamada y determina si la orientación que solicita la persona es legal, social o psicológica.

Objetivo

1. Identificar la situación que presenta la persona solicitante y filtrar la orientación especializada que requiere según su necesidad, legal, social o psicológica.
2. Llenar el formulario de inicio, a las personas que buscan orientación. (VER ANEXO III)

Pautas a seguir en la orientación básica

Al pasar la persona a la etapa de orientación básica, se le solicita los datos generales y el motivo principal de su consulta.

Cuando la persona afectada, y presenta dificultad para reconocer la violencia vivida, es importante que quede en el registro los factores de riesgo identificados por la técnica.

Para este fin se ha destinado un espacio de explicación que debe ser llenado, por la persona que brinda la orientación básica.

3. Tercera Fase Orientación Especializada

En esta parte se brinda una atención integral que cuenta con una plataforma teórica-metodológica, lo que se pretende es que la usuaria, encuentre en este proceso una respuesta cada vez más acertada en el abordaje.

Objetivos de la Orientación Especializada

Brindar y facilitar un espacio para la expresión de la situación que se presenta, análisis, toma de conciencia y de decisiones en la misma.

Ampliar la información obtenida en la orientación básica, conocer en mayor profundidad la problemática presentada, para lo cual se debe explorar la historia de vida, los antecedentes de la violencia, el impacto de la experiencia vivida, los recursos de afrontamiento con los que cuenta la persona.

Realizar la evaluación del caso que permita construir una adecuada referencia, respondiendo al pedido de ayuda y la condición que presenta la persona.

Brindar información y orientación especializada sobre su problemática, derechos, recursos y alternativas con las que cuenta para enfrentar la situación (Albergue, terapia, proceso legal, u otros) incluidas las derivaciones correspondientes.

Características Actuales del Servicio de Orientación³:

La entrevista es realizada por el personal de psicología de la Dirección de Derechos Humanos, el cual se encuentra debidamente capacitado en temas de género, violencia y manejo de técnicas de entrevista.⁴

Procedimiento a seguir en la entrevista

La entrevistadora hace ingresar a la persona al lugar donde se debe realizar la entrevista; la saluda, le ofrece asiento y se presenta informando su nombre, apellido, profesión y la importancia de la confidencialidad.

FRASES QUE SE RECOMIENDAN PARA INICIAR LA ENTREVISTA CON LA USUARIA:

Hola soy (nombre) una/un de las/os	Buenos días en que le podemos ayudar?
------------------------------------	---------------------------------------

³ En el Anexo I se incluye un flujograma del procedimiento actual que se sigue y posteriormente se incluye el flujograma propuesto, en base a las normativas.

⁴ En este aspecto, en las Recomendaciones Técnicas se sugiere que es necesario contar con profesionales de Trabajo Social que sean los que inicien las orientaciones del área especializada, permitiendo canalizar de manera oportuna la situación de la usuaria del servicio.

psicólogas/os, Trabajadora Social, Abogada de la Dirección de DH de esta Institución en que podemos servirle.	
Hola soy _____ en qué le podemos servir?	Estamos aquí para escucharle y ayudarle.
Si la usuaria señala que no sabe por donde iniciar...	Se le indica que por donde ella pueda hacerlo o estime conveniente, que se tome su tiempo.
Si la usuaria empieza a llorar y no puede iniciar	Se le indica que puede tomar su tiempo en hacerlo y que inicie por donde se sienta más cómoda. (Se respeta su silencio y situación)

Posteriormente se explica los objetivos y alcances del servicio, evitando crear falsas expectativas.

Es importante informarle a la persona, que se procederá a llenar un formulario de registro el cual es totalmente confidencial y no de carácter legal, si se requiere se debe reiterar que no es una denuncia y solo es una información que reposará en los archivos de la institución como prueba de su asistencia a este lugar. (ANEXO II)

En cualquiera de las intervenciones sociales, es importante proporcionar información sobre la dinámica de la violencia doméstica: tipos, consecuencias, mitos y prejuicios, círculo de la violencia, sentimientos característicos, derechos de la persona, procedimientos legales e instancias a las que puede acudir (si esto ya fue dicho por otra especialista que antecedió la intervención, no está demás reforzar esta información durante la intervención con la usuaria). Y sobre todo, se debe aclarar que la situación de violencia no es culpa de la usuaria ni de su comportamiento.

En todo momento se debe reconocer lo difícil que debe ser para la persona afectada hablar de lo vivido y valorar el pedido de ayuda como un recurso personal que expresa sus intenciones de superar o terminar con la violencia que vive.

Mensajes que se deben transmitir en la entrevistas

Durante el proceso de atención el personal de apoyo debe transmitir a la usuaria el mensaje de que:

- ♀ Que se cree su versión y que es entendida.
- ♀ Ella no es responsable de la violencia, el único responsable es el agresor.
- ♀ Que nada justifica un hecho de violencia.
- ♀ La violencia es un delito.
- ♀ Que la violencia es exclusiva responsabilidad del agresor.
- ♀ La violencia no es una pérdida de control, es un medio de control.
- ♀ Que no debe pretender cambiar el comportamiento del agresor. Las disculpas o promesas generalmente son parte del ciclo de la violencia.
- ♀ Que existen diversas formas de violencia, además de la física.
- ♀ Que la violencia doméstica en particular tiene una dinámica propia (círculo de la violencia) y está legitimada por mitos y prejuicios.
- ♀ Ella no puede cambiar el comportamiento del agresor.
- ♀ Que se reconoce lo difícil que es para la persona afectada hablar de lo vivido y que se valora el pedido de ayuda como un recurso personal que expresa sus ganas de superar o terminar con la violencia que vive.
- ♀ Que los efectos de la violencia pueden ser perjudiciales para ella y sus hijos e hijas, aun cuando no sean testigos de lo que sucede.
- ♀ Su seguridad y la de sus dependientes es lo más importante.
- ♀ Que no está sola/o y que se le brindará apoyo y protección.
- ♀ Que se respetarán sus decisiones. Que no se le retirará el apoyo, porque puede no estar preparada para tomar algunas decisiones; sin embargo, es esencial no reforzar la conducta de regreso a la situación de peligro.
- ♀ Que la violencia atenta contra los derechos humanos y que las leyes la protegen.

- ♀ Que tiene derechos como persona usuaria de los servicios del Instituto Nacional de la Mujer, así como derecho a acceder procedimientos legales y demás instancias estatales de apoyo.

En una entrevista nunca se debe:

- ♀ Justificar la violencia
- ♀ Minimizar el abuso
- ♀ Minimizar el miedo provocado por el abuso
- ♀ Culpar a la mujer por el abuso que sufre
- ♀ Sugerir que la mujer tiene que perdonar al agresor o conciliar con él ni confrontar a la mujer con su agresor
- ♀ Preguntar por qué, ya que esto supone cuestionar a la víctima insinuando que es responsable de la violencia
- ♀ Juzgar, etiquetar, criticar o interpretar
- ♀ Ordenar, mandar, presionar o amenazar a la usuaria
- ♀ Tomar decisiones por la usuaria
- ♀ Hablar mal de su agresor, su familia o una persona de su entorno
- ♀ Hacer declaraciones de imposibilidad o derrotismo
- ♀ Crear falsas expectativas
- ♀ Hacer aflorar a la superficie cuestiones, traumas o problemas sobre los que no se va a poder trabajar
- ♀ Violar la privacidad y confidencialidad de la información
- ♀ Contactar a la usuaria sin su consentimiento previo, ya que esto, además de violar su privacidad, la puede poner en una situación de riesgo.
- ♀ Realizar terapia familiar, de pareja o conciliación mientras persista la situación de violencia.

Condiciones generales y pautas para la orientación especializada:

- ♀ El ambiente debe ser cómodo, privado y carente de distractores o ruidos molestos. Se debe prohibir las interrupciones durante el desarrollo de la entrevista.
- ♀ Atender a la persona sola, asegurando la confidencialidad.
- ♀ Se debe permitir que la persona se exprese con amplitud y escuchar con atención lo expresado y mantener el contacto visual de tal forma que genere tranquilidad y confianza. La persona debe sentirse valorada y segura. Si es posible no llenar el formulario mientras la persona relata su situación
- ♀ No hacer gestos o expresiones de desaprobación, ni reaccionar con sorpresa o disgusto. No utilizar frases como “¿Qué ha hecho para que la maltrate?”, “¿Por qué lo permite?”, “¡yo nunca dejaría que me pase!”. Estas expresiones refuerzan en la persona afectada su sentimiento de debilidad y menoscaban su autoestima. Cambiar el uso del *¿por qué?* por *¿cómo así?* El *¿por qué?* tiene una connotación de cuestionamiento y de confrontación que pueden hacer sentir a la persona que está siendo juzgada.
- ♀ No se debe hacer sentir a la persona, culpable de la violencia, ni se emiten juicios sobre su conducta, ni se debe dudar de la veracidad del relato.
- ♀ Se debe abordar directamente el tema de violencia preguntando con tacto y cautela. No revictimizar.
- ♀ Se debe respetar el proceso de reconocimiento y salida de la violencia y no debe forzar ni presionar la toma de decisiones por parte de la persona afectada. Nunca se debe tomar decisiones por la persona afectada. Sin embargo, si identifica situaciones de riesgo deben ser señaladas como parte de la prevención y el cuidado en la atención.
- ♀ El silencio, la distracción y la falta de consideración o de interés al relato constituyen un agravio a la persona.
- ♀ No se debe dar la sensación de que todo se va a arreglar fácilmente.
- ♀ No infravalorar la sensación de peligro expresada por la mujer.

- ♀ En caso de violencia doméstica no se debe recomendar terapia de pareja ni mediación familiar, ni ningún tipo de tratamiento en donde la víctima deba establecer una relación con el agresor.
- ♀ Promover en la persona un rol activo en la solución de su problemática.
- ♀ Explorar sobre sus recursos internos y externos, como redes de soporte familiar, amigos/as de confianza.
- ♀ Examinar la existencia de algún trastorno psicopatológico de gravedad que deba ser atendido en una institución especializada. En tal caso se debe realizar la derivación correspondiente.

Orientación Psicológica

La orientación psicológica debe proporcionar un espacio de empatía, de escucha y de respeto que permita a la usuaria expresar sus sentimientos, además observar aspectos físicos, abordando los factores, cognitivos, emocionales y de comportamiento durante la entrevista, y las acciones realizadas ante la situación lo que contribuye a disminuir sus niveles de ansiedad y angustia.

Consideraciones generales que se deben tener en cuenta

Es algunas ocasiones el profesional de psicología se encuentra frente a un estado de crisis, es decir, cuando una persona se encuentra viviendo una experiencia en su vida que parece ser insuperable con los métodos usuales de resolución de problemas que ha utilizado en el pasado. Vive un periodo de desorganización y de alteración durante el cual intenta diferentes soluciones, sin tener los resultados que le permitan superar la experiencia.

La crisis es vivida por la persona cuando encuentra que los métodos usuales con los que enfrentaba la violencia no están siendo eficaces, y busca ayuda. La crisis es también una oportunidad que permite a la persona tomar conciencia del daño y el riesgo en el que se encuentra.

A continuación presentamos algunos datos generales sobre la intervención en crisis, con la finalidad que este tema sea abordado con el mayor profesionalismo por parte del personal que brindar la orientación especializada en el Centro de Orientación.

Principios específicos para la intervención en crisis

- El énfasis en la crisis actual.
- Las necesidades de la mujer y sus hijos e hijas como punto de partida.
- El énfasis en las fortalezas o recursos internos.
- La educación e información en lugar de la interpretación y acusación.
- La mujer es quien da solución a sus problemas, la/el especialista solo brinda alternativas.

Las personas en crisis suelen presentar síntomas: ansiedad, sentimientos de desamparo, confusión, cansancio, síntomas físicos y desorganización en el funcionamiento de sus actividades familiares, laborales y sociales. (ANEXO IV “Sobre la Intervención en Crisis”)

Orientación Legal

La orientación legal que se ofrece en el Instituto de la Mujer pretende contribuir a hacer efectiva el acceso a la justicia de la usuaria a fin de garantizarle la protección de los Derechos Humanos.

Consideraciones generales:

Toda intervención legal debe:

- a) Considerar el problema de la usuaria no solo como un caso legal, sino como una situación humana.
- b) Considerar que cada caso tiene matices diferentes que implican la construcción de una estrategia legal personalizada y acorde con las necesidades de la agraviada.
- c) Identificar cualquier acción que menoscabe los Derechos Humanos de la persona afectada por parte de cualquier operador de justicia.

d) Promover que la usuaria participe activamente en los procesos. Esto permite a la usuaria conocer las dificultades que se presentan en las diferentes instancias y la forma de sortearlas.

g) Llevar un registro actualizado de los expedientes en trámite.

h) Coordinar con las autoridades competentes de forma tal que se ofrezca un abordaje oportuno a la situación de la usuaria (toma de denuncia, aplicación de medidas, otras).

Orientación Social

Se recomienda que sea la primera intervención profesional que reciba la persona afectada y comprende las acciones dirigidas a orientar, contener, evaluar la situación de riesgo o daño y contribuir a su protección inmediata.

La orientación social está a cargo de un/a profesional de /a trabajador/a social, debidamente capacitados/as en temas de género, violencia doméstica y técnicas de intervención en situaciones de crisis.

La orientación social comprende las siguientes acciones:

- ♀ Explorar el motivo de consulta.
- ♀ Escuchar y orientar respecto a la violencia vivida.
- ♀ Brindar información respecto a los derechos de las personas usuarias de los servicios del Centro de Orientación y las alternativas frente a su problemática.
- ♀ Evaluar el riesgo en que se encuentra la persona usuaria y elaborar un plan de seguridad de ser necesario. (ANEXO V)
- ♀ Valorar inicialmente las alternativas de solución.
- ♀ Elegir y poner en marcha un plan de intervención.
- ♀ Ubicar a la persona afectada, de acuerdo a su necesidad prioritaria, en un proceso de orientación psicológica, orientación legal y realizar gestión social para el fortalecimiento de sus capacidades y de su red familiar.

Objetivo

La orientación social tiene como objetivo atender al pedido de ayuda de la persona afectada respecto a la situación de violencia de género en particular violencia doméstica vivida, construyendo de manera conjunta una adecuada estrategia de abordaje del caso.

Consideraciones generales que se deben tener en cuenta

El /la trabajadora social debe analizar los siguientes factores para valorar el riesgo en que se encuentra la usuaria que solicita la orientación:

- ♀ Los antecedentes de violencia sufridos.
- ♀ La gravedad, intensidad y frecuencia de los actos violentos.
- ♀ Fantasías, ideas o intentos de suicidio o de daño a alguien más.
- ♀ Las características del agresor y la percepción que la persona tenga respecto de él.
- ♀ El grado de vulnerabilidad de la persona afectada.
- ♀ La existencia o no de una red social y familiar.
- ♀ La identificación del agresor y si existen o no posibilidades de contacto o de relación con él.
- ♀ La edad de la persona afectada por los hechos de violencia

En caso de que se advierta la presencia de alguno de los factores descritos a continuación, se debe considerar como caso de alto riesgo:

- ♀ Consumo de sustancias psicoactivas por parte de la pareja.
- ♀ Aumento de la frecuencia e intensidad de los episodios violentos.
- ♀ Lesiones graves.
- ♀ Violencia hacia los hijos e hijas u otros miembros de la familia.
- ♀ Violencia sexual.
- ♀ Conducta vigilante o celos patológicos por parte del agresor.
- ♀ Intentos o amenaza de suicidio
- ♀ Posesión de armas o accesibilidad a las mismas por parte del agresor
- ♀ Uso o amenaza de uso de armas en episodios anteriores de violencia

4. Cuarta Fase Referencia

En todos los casos en los que se requiera referir a la persona a otros servicios públicos u organizaciones de la sociedad civil, que brindan servicios de atención a la violencia doméstica, es imprescindible establecer coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales para la atención especializada y oportuna de las personas afectadas.

El Instituto Nacional de la Mujer, a través de la Dirección de Derechos Humanos brinda orientación y asesoramiento a la persona que requiere una guía en los casos de violencia doméstica u otra forma. En casos graves o urgentes, brinda acompañamiento y realiza las coordinaciones de manera directa.

El Instituto Nacional de la Mujer debe informar a las instancias correspondientes, los casos en los que los servicios a los que refieren a las víctimas sean inadecuados o incumplan sus responsabilidades.

RECOMENDACIONES TÉCNICAS

La violencia contra las mujeres constituye una grave violación a los derechos humanos y son un obstáculo para el desarrollo económico, político, social y cultural de nuestro país. Indudablemente es una expresión de discriminación, exclusión e inequidad hacia las mujeres.

Responden a factores culturales, sociales, políticos, jurídicos y económicos que deben ser abordados a través de políticas integrales que comprometan tanto al Estado como a la sociedad en su conjunto.

La disminución de la violencia doméstica y/o de género está estrechamente vinculada a la aplicación de políticas de prevención y cambio de patrones socioculturales, dado que ésta se reproduce socialmente y se trasmite de generación en generación multiplicando así sus efectos.

El Centro de Orientación del INAMU debe constituir una estrategia de atención integral a personas afectadas por hechos de violencia doméstica y/o de género. Siendo un centro de Orientación en donde se garantice una atención especializada e interdisciplinaria que permita contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas, promoviendo el desarrollo de sus capacidades de afronte y el fortalecimiento de su red familiar y social.

Es en esta línea que nos permitimos iniciar nuestros aportes técnicos, basándonos en la información recopilada con los documentos proporcionados por la Dirección de Derechos Humanos del INAMU, las entrevistas realizadas a las profesionales que día a día permiten que las mujeres sobrevivientes de la Violencia doméstica, tengan la oportunidad de conocer opciones para salir del círculo en que se encuentran, igualmente se realizaron

entrevistas a las personas que de alguna forma están vinculadas con las orientaciones que se realizan en el INAMU.

Principales Recomendaciones:

- ♀ Nuestra recomendación apunta, a la definición de un personal interdisciplinario exclusivo para las orientaciones, aunque las/os profesionales de la Psicología están muy comprometidas y sensibilizadas con la labor que se realiza en el Centro. Consideramos que es sumamente apremiante contar con una profesional de Trabajo Social, vinculada directamente con las orientaciones sociales, la cual debe ser la que inicie las etapas de orientaciones especializadas.
- ♀ Es importante que se cuente con suficiente personal especializado en el INAMU para darle orientación a las usuarias, y acompañamiento en los casos en que el equipo técnico considere necesario, a fin de garantizar que aquella mujer que decida denunciar, se movilice hacia las diferentes instancias legales y se sienta apoyada por el equipo, durante el proceso. Esta recomendación se vincula con la necesidad de que el Centro de Orientación cuente con un personal específico designado para estas responsabilidades y que no sean las mismas técnicas de la Dirección de Derechos humanos las que tengan que asumir estas funciones.
- ♀ Se recomienda que dentro del INAMU se organice pequeños programas de capacitación, donde se desarrollen diferentes temas dirigidos a las mujeres que buscan orientación, con el objeto de brindarles información de superación personal, empoderamiento, autonomía económica, entre otros. Estableciendo alianzas con instituciones gubernamentales y empresa privada.
- ♀ Otro aspecto que recomendamos es la habilitación de un espacio apropiado de confidencialidad para la sala de espera de las usuarias, ya que el flujo que sigue la usuaria actualmente es un factor limitante y hasta revictimiza porque se ve expuesta a todas las personas que transitan por el área. (ANEXO Croquis).
- ♀ Se sugiere la implementación de una línea telefónica gratuita y exclusiva para la orientación de las usuarias y de la población en general.

- ♀ Se recomienda que todo el personal de seguridad y recepción del INAMU sea debidamente capacitado en materia de género y violencia doméstica para una adecuada recepción de la usuaria.
- ♀ Se recomienda que el presente flujograma sea utilizado en los diferentes Centros de Orientación del INAMU a nivel nacional.

BIBLIOGRAFIA

BUNH, CHARLOTTE Y CARRILLO, ROXANA. Violencia de Género. Un Problema De Desarrollo Y Derechos Humanos.

CAICEDO, A.; ZAMORA, A. Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia doméstica. El caso de Costa Rica. Informe final de Investigación, San José.

COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (CIDH). Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de la violencia en las Américas. Wash. OEA. 2007.

IV Informe Nacional “Clara González” Situación de la Mujer en Panamá “Mujeres y Violencia: Fenómeno Social Vigente”

Instituto Andaluz de la Mujer, Procedimiento de Coordinación para la Atención a las Mujeres Víctimas de Malos Tratos y Agresiones Sexuales España. 2003

Serie Género y Salud Pública, Mujeres Maltratadas Guía de Trabajo para la intervención en Crisis (1), Organización Panamericana de la Salud, Programa Mujeres y Desarrollo, San José, Costa Rica

Organización Mundial de la Salud “Recomendaciones éticas y de seguridad de la Organización Mundial de la Salud” para el trabajo con mujeres víctimas de violencia de género. 2003

OPS/OMS Representación en El Salvador, Atención a Personas Afectadas por Violencia Intrafamiliar, 1. Intervención en Crisis, Una Guía para Trabajadoras de la Salud, 2004. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social del Salvador Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social del Salvador.

OPS/OMS Representación en El Salvador, Atención a Personas Afectadas por Violencia Intrafamiliar, 2. Facilitación de grupos de apoyo, Una Guía para Trabajadoras de la Salud, 2004. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social del Salvador.

Mesa Tripartita de Seguimiento a la Implementación de la Plataforma de Acción de Beijing, Manual de Atención de casos de Violencia Doméstica.

Plan Nacional Contra la Violencia Doméstica y Políticas de Convivencia Ciudadana 2004-2014.

Política Pública de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres II. Área de Violencia.

Ley 31 de 29 de mayo de 1998, protección a las víctimas del delito.

Ley 12 de 20 de abril de 1995, por la cual se aprueba la convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención Belem do Para”.

Ley 4 de 22 de mayo de 1981 por medio del cual Panamá ratificó la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).

Ley 14 de 18 de mayo de 2007, que adopta el Código Penal.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención de Belem Do Para”.

Convención Sobre Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).

Ley No. 38 de 10 de julio de 2001 sobre Violencia Doméstica y maltrato al niño, niña y adolescente.

Manual de Normas y Procedimientos para la Atención de casos de Violencia Intrafamiliar en el Sector Salud.

Ruta Crítica que Siguen las Mujeres Víctimas de Violencia Doméstica en Panamá.

ANEXOS

Anexo I

República de Panamá

INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER
Dirección Nacional de Derechos Humanos
Departamento de Prevención y Atención de la Violencia
FORMULARIO DE ORIENTACIÓN INICIAL

FECHA: _____

Este formulario no constituye una apertura de denuncia

¿Cómo supo de este lugar?

___ Por una persona

___ Por un medio de comunicación

___ Por una charla o capacitación

___ Por una Feria

___ Otros _____.

I. Datos Generales de la Persona que solicita orientación

Nombre _____ Edad _____ Cédula _____

Orientación: Psicológica

Legal

Social

que requiere en:

Violencia de Género

Pensión

Guarda y crianza

Reglamentación de visita

Derechos Laborales

Derechos migratorios

Es usted la persona afectada: Si

No

Explique:

Anexo II

República de Panamá
INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER
Dirección Nacional de Derechos Humanos
Departamento de Prevención y Erradicación de la Violencia

FECHA: _____

FORMULARIO DE REGISTRO

Objetivo: Identificar las necesidades de apoyo que buscan las usuarias del Centro de Orientación del INAMU a fin de garantizar una efectiva referencia a las instancias de atención para la violencia doméstica.

I. DATOS GENERALES DE LA PERSONA QUE SOLICITA ORIENTACIÓN

Nombre	Edad:	Cédula
Sexo	Nacionalidad	Etnia
Ciudad Originaria o lugar de nacimiento	Razón del cambio de residencia	

Estado Civil

- Soltera (o)
- Casada (o)
- Divorciada(o)
- Viuda/o de unión o matrimonio
- Separada/o de unión o matrimonio
- Unión libre

En trámites de separación / divorcio: Sí NO

Uniones Anteriores: NO SI ¿Cuántas? _____

Educación y Trabajo

Universitaria Completa Secundaria Completa Primaria Completa
 Incompleta Incompleta Incompleta

No estudió

Profesión _____ Ocupación u oficio _____

Lugar de trabajo _____

Dirección: Provincia _____ Distrito _____
Corregimiento _____ Sector _____ Calle:- _____ Casa _____
Teléfonos: Casa _____ Trabajo _____ celular _____ otro _____
Tiene Hijos/as: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿Cuántos? <input type="text"/> Edades _____
Total de niños: _____ Total de niñas _____
¿Quién tiene la guarda custodia? _____
En caso de urgencia contactar: Nombre _____ Parentesco: _____ Telefono _____
VIOLENCIA DOMESTICA IDENTIFICADA:
Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Económica <input type="checkbox"/> violencia sexual <input type="checkbox"/> violación de derechos laborales <input type="checkbox"/> Violación de derechos migratorios <input type="checkbox"/> Otra situación social _____.
Frecuencia con la que se presenta la violencia Años _____ Meses _____ Semanas _____ Días _____ Edad de la usuaria al iniciar la relación: _____ ¿Cuándo se produjo el primer acto de violencia hacia Usted? ¿Qué edad tenía? _____

Incidente más grave _____

¿Qué tipo de abuso ha experimentado con mayor frecuencia? _____

SE PROPONE INCLUIR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS CUADROS PARA REGISTRAR MAYORES DATOS DE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA QUE VIVEN LAS MUJERES; DEBE SER LLENADO POR LA/EL ESPECIALISTA EN LA MEDIDA EN QUE LA USUARIA NARRA SU HISTORIA Y NO PREGUNTARSELA DIRECAMENTE PARA NO REVICTIMIZAR.

1. Violencia Física

Arma blanca / heridas	
Arma de fuego / heridas	
Otros objetos	
Intentos de estrangulamiento	
Golpes	
Tirones de cabello	
Empujones	
Apretones	
Patadas	
Bofetones	
Arañazos	
Mutilaciones	
Pellizcos y mordiscos	
Quemaduras	
Fracturas de huesos	
Otro	

2. Violencia Psicológica

Insultos, gritos	
Menosprecios	
Le impide relacionarse con amistades y familiares	
La obliga hacer cosas en contra de su voluntad	
Amenazas de muerte hacia ella y otros familiares	
Amenazas referentes a la guarda-custodia de los hijos/as	
Acoso y persecución	
Chantaje emocional	
No la deja tomar decisiones	
Celos excesivos	
Daños a mascotas	
Daños a objetos con valor sentimental	
Otro	

3. Violencia sexual

La fuerza a mantener relaciones sexuales	
La obliga a realizar actos sexuales que no desea	
La fuerza a tener relaciones para que otras personas se den cuenta (hijos, familiares, amigos/as, etc.)	
La obliga a tener relaciones con otras personas	
Se burla de su sexualidad	
La maltrata físicamente durante las relaciones sexuales	

Otro		
4. Violencia económica/patrimonial		
No aporta a la economía familiar		
No paga la pensión alimentaria		
La ha forzado o engañado para adueñarse de los bienes comunes		
Se apropia de sus ingresos o pertenencias personales		
Controla todos los ingresos y gastos familiares		
La obliga a mantenerlo		
Le impone condiciones para entregarle el dinero		
Destroza sus bienes y regalos personales		
Destroza bienes comunes		
Destroza los enseres de la casa o sus herramientas de trabajo		
Asistencia médica requerida a causa de los daños _____		
Número de veces _____		
Denuncias presentadas por violencia		
Número de denuncias: _____		
Número de denuncias retiradas _____		
SOBRE LA VIOLENCIA DOMESTICA IDENTIFICADA		
¿Cuáles son las necesidades expresadas por la usuaria?		
Albergue.....Información.....		
Servicios legales.....Apoyo psicológico.....		

Servicios sociales.....Servicios de salud mental.....

Tratamiento de adicciones.....Otros.....

¿En qué medida la usuaria se culpa de la violencia, la justifica o la minimiza?
 (percepción de la profesional de atención) _____

II. SUPUESTO AGRESOR

Nombre del/la supuesto/a agresor/a: _____

Edad _____ Cédula _____

Sexo _____ Nacionalidad _____ Etnia _____

Dirección _____

Ciudad Originaria o lugar de nacimiento: _____

Relación con la Víctima _____

Universitaria Secundaria Primaria No estudio

Profesión _____ Ocupación u oficio _____

Lugar de trabajo _____

Maneja armas de fuego: si No

Otra _____

Amenaza de muerte: si No

Fecha última amenaza: _____

¿Cuál es su reacción ante una posible ruptura de la relación?

Amenazas	De muerte (ella, familia, hijos/as)	
----------	-------------------------------------	--

	De abandono económico	
	Retirarle la custodia de los menores	
	De suicidio	
Promesas de cambio de conducta		
Indiferencia		
Él desea esta ruptura		
Intento de homicidio/asesinato		
Intento de suicidio		
Acoso	Persecución	
	A la familia	
	Telefónico	

¿Alguna vez ha agredido física o verbalmente a amigos/as y/o conocidos?

No Sí

¿A quién?.....

¿Ha sido denunciado anteriormente por maltrato?

No Sí

A la mujer A los hijos/a Otras personas

¿Ha tenido o tiene problemas con el alcohol o las drogas?

No Sí

¿Recibe tratamiento?.....

¿Ha pertenecido o pertenece a organizaciones delictivas? (criminales, contrabando, asaltos, secuestros, robos de autos, narcotráfico, extorsión, proxenetismo, bandas).....

¿Ha pertenecido o pertenece a corporaciones militares, policiales, instituciones de gobierno, grupos religiosos u otros?.....

¿Qué personas cree usted que podrían ayudarla a cambiar su situación de violencia?

Nombre.....

Relación.....

Dirección.....

Teléfono.....

¿Qué tipo de ayuda le podría brindar?.....

¿Tiene usted un lugar seguro en el que vivir en caso de tener que abandonar su casa?

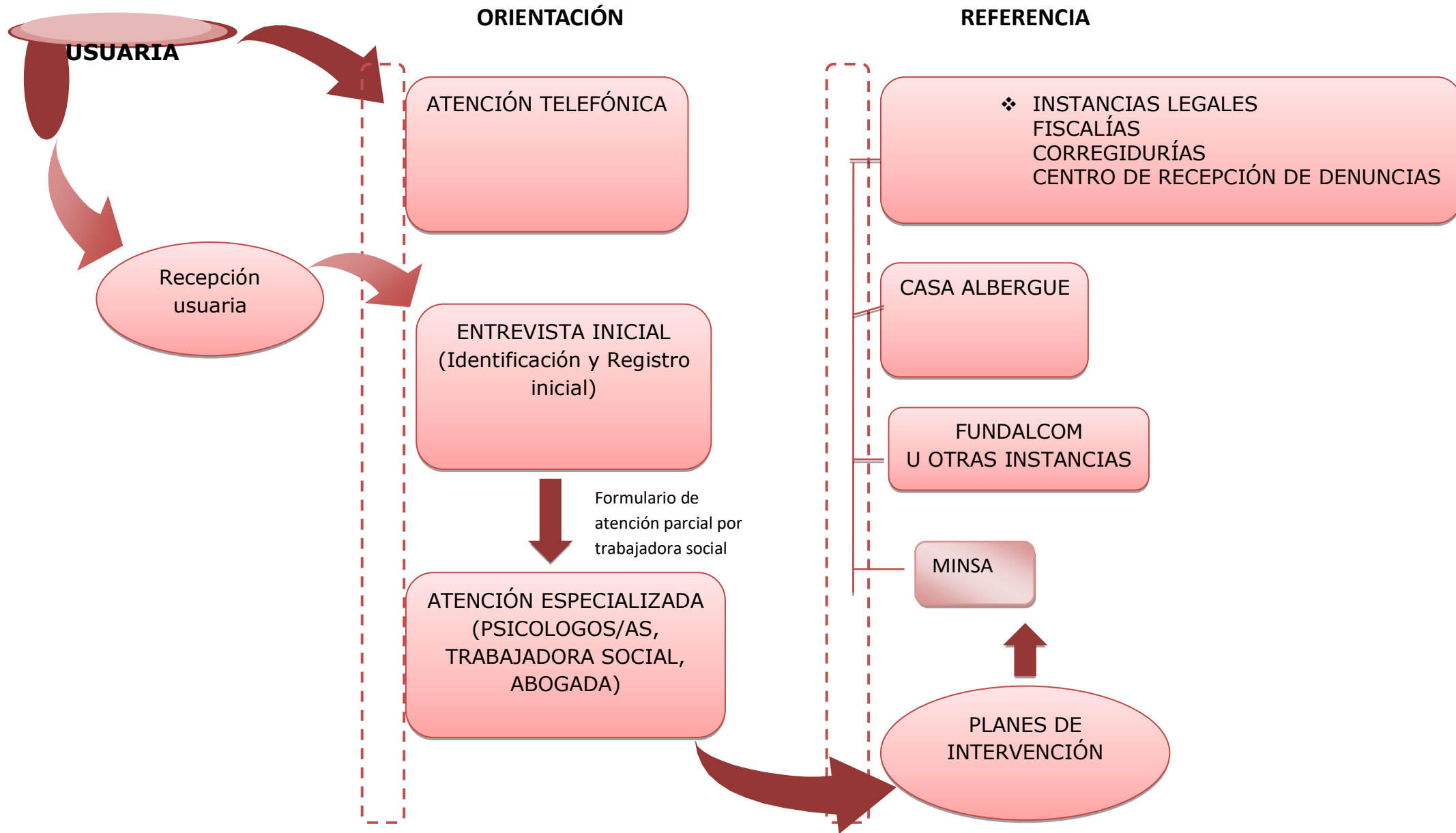
No Sí ¿Dónde?.....

V. ORIENTACIÓN Y RECOMENDACIONES BRINDADAS A LA PERSONA QUE SOLICITA ORIENTACIÓN

VI. ACCIONES INMEDIATAS TOMADAS EN EL CASO

Anexo III

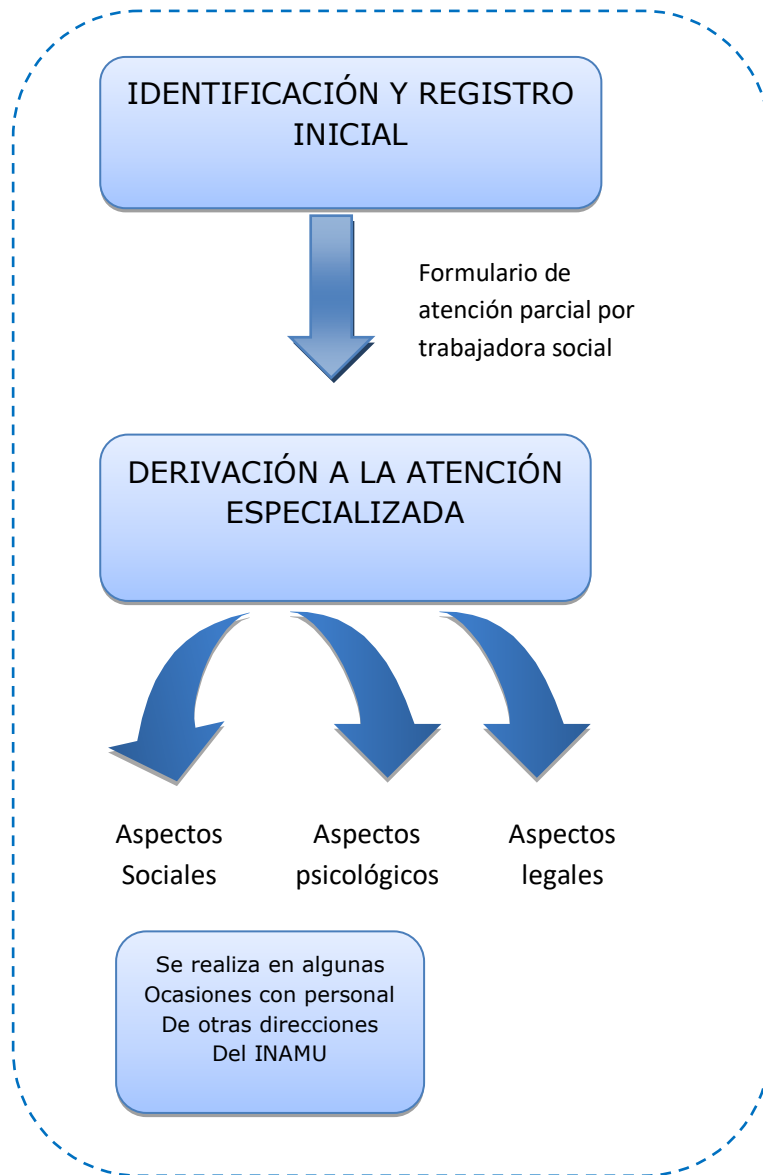
Flujograma de Orientación en VG y VD-INAMU



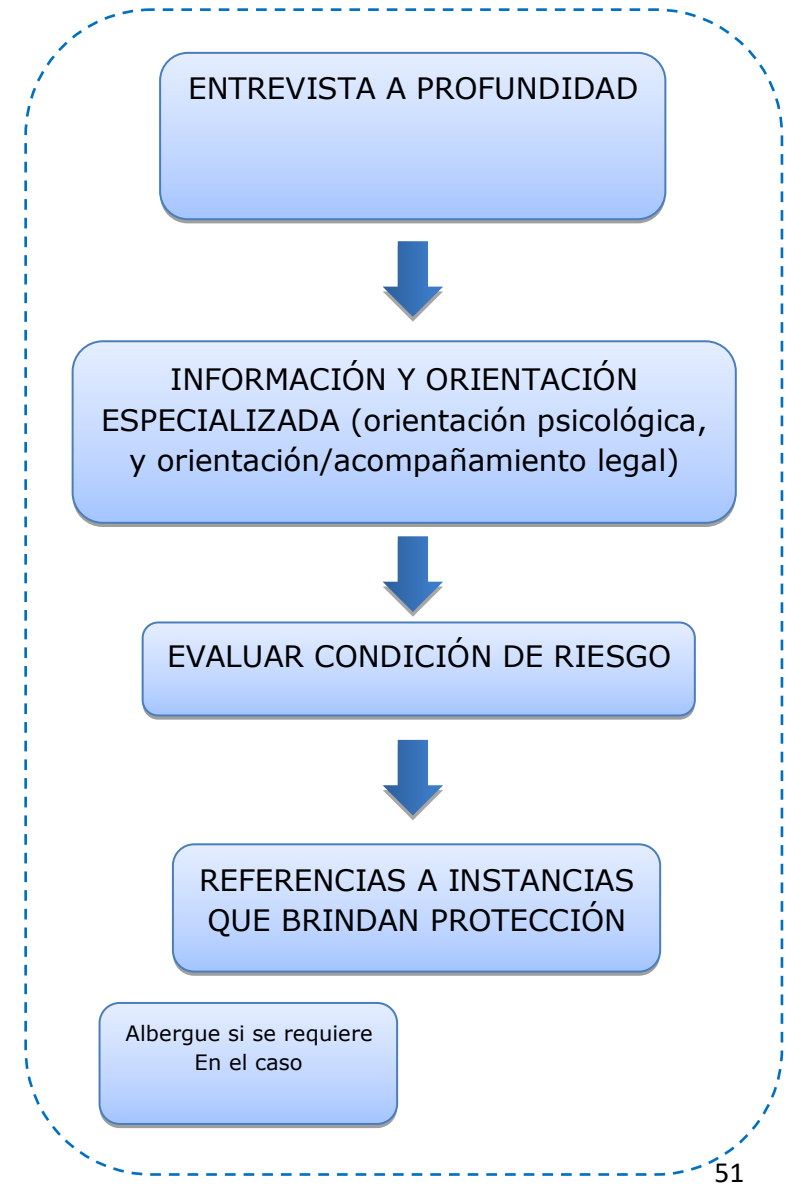
FLUJOGRAMA ACTUAL

Flujograma de Orientación en VG y VD-INAMU

ORIENTACIÓN BÁSICA

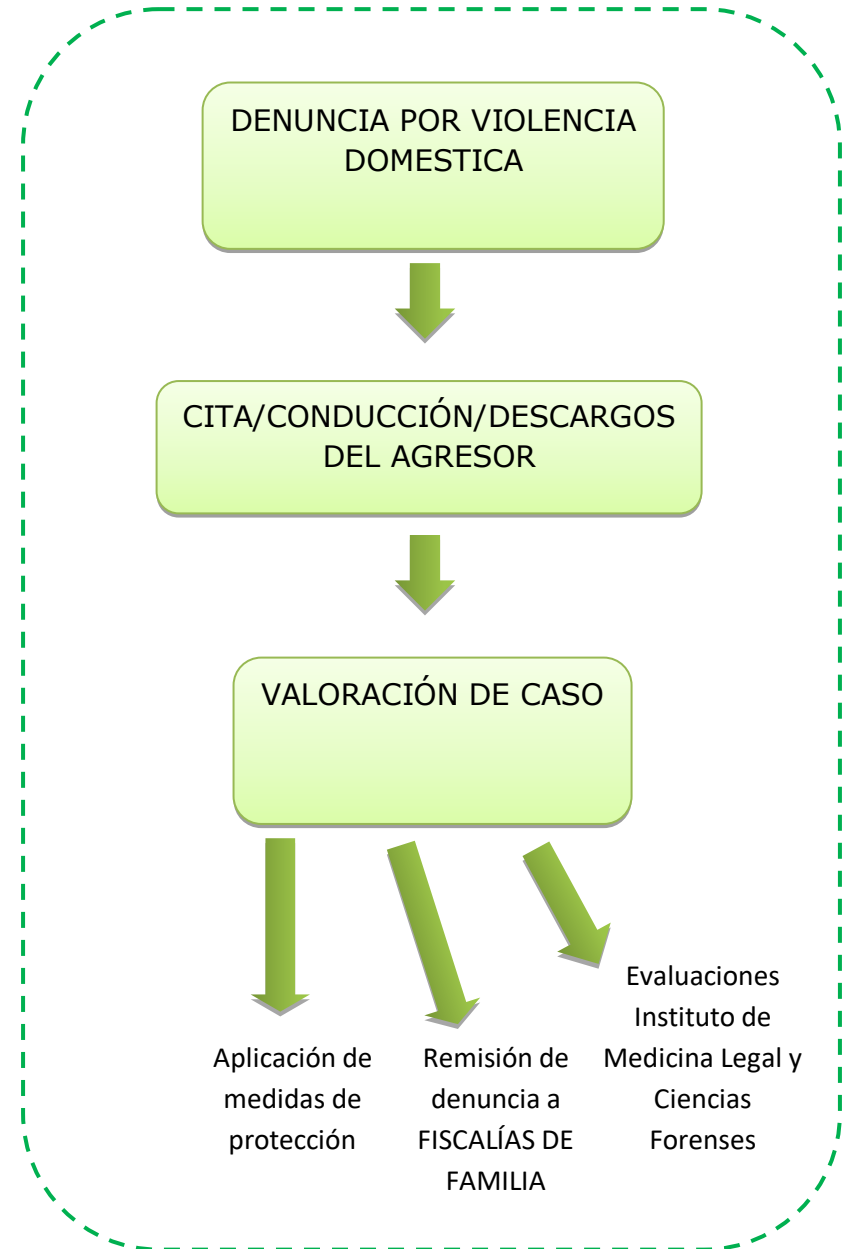


ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA

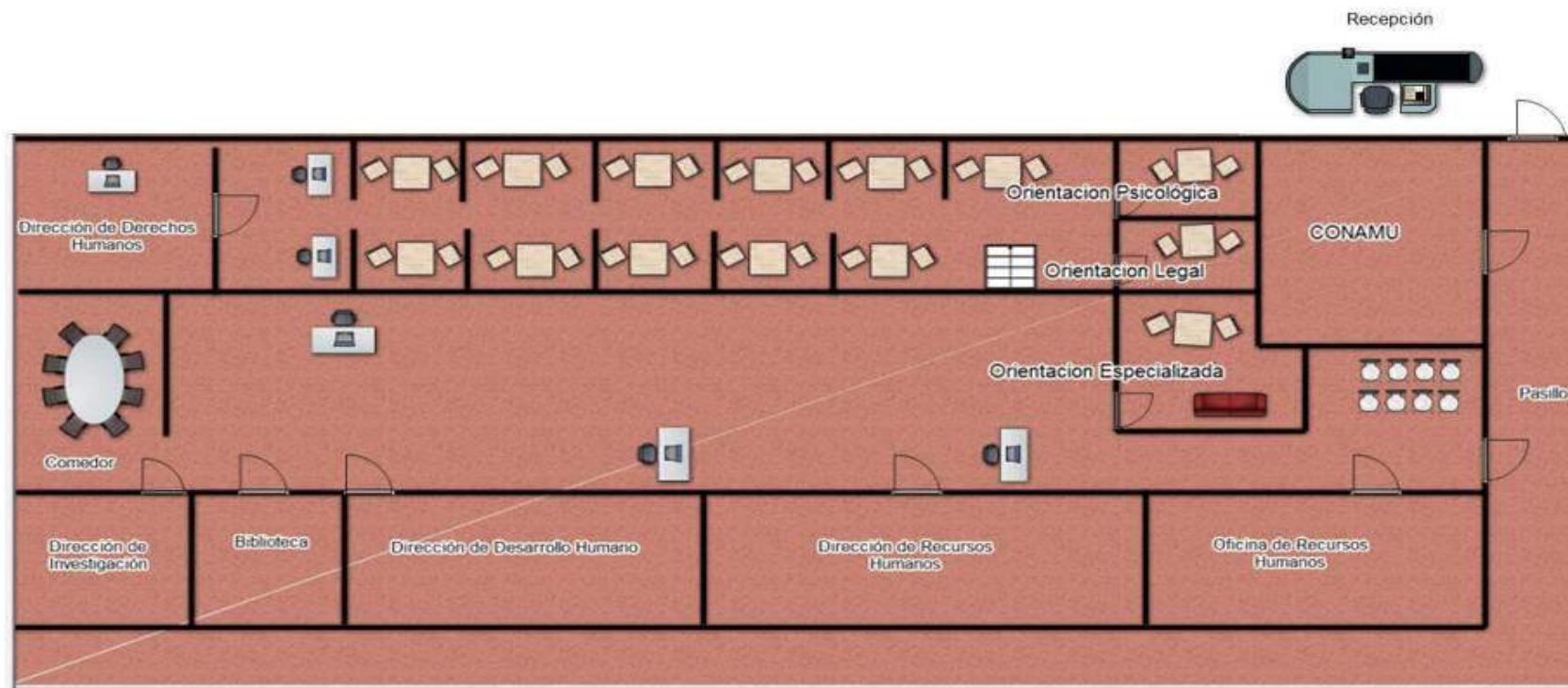


FUNDALCOM

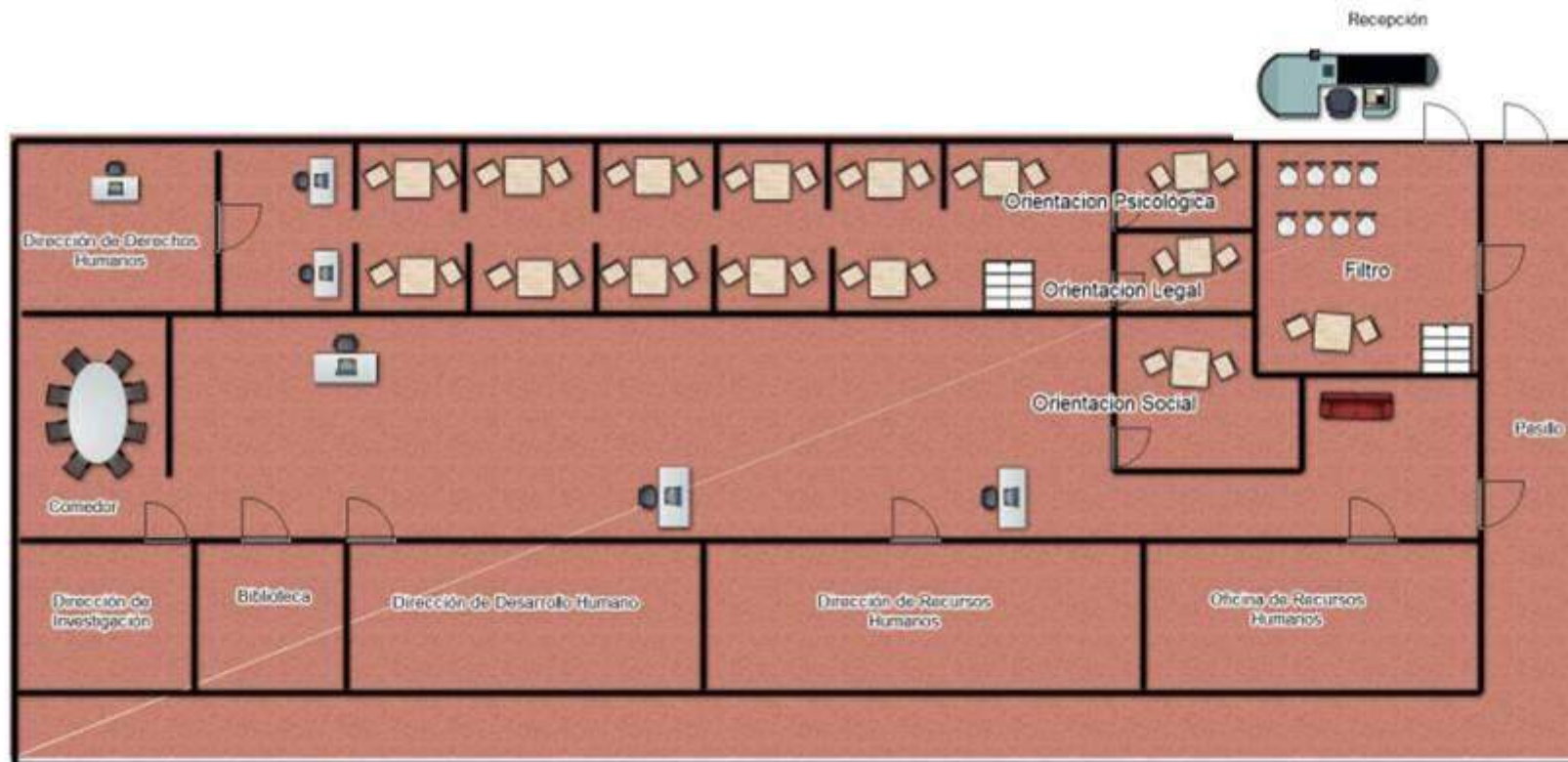
CORREGIDURIAS (por corregimiento, de turno y juzgados nocturnos)



Flujograma de Orientación en VG y VD-INAMU



Flujograma de Orientación en VG y VD-INAMU



Flujograma de Orientación en VG y VD-INAMU

ANEXO IV

SOBRE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS

En ocasiones, las mujeres que se acercan a un servicio de atención a víctimas se encuentran en una situación de crisis, pudiendo suceder que la propia mujer no sea consciente de ello. Aun cuando la función principal de un servicio no sea atender situaciones de crisis, el personal de la institución debe estar siempre capacitado y preparado para identificar y manejar estas situaciones.

La crisis es un estado temporal de desequilibrio, provocado por una situación percibida de peligro para la vida y la integridad, y durante el cual las estrategias habituales de afrontamiento se encuentran bloqueadas. La característica principal de la crisis es su carácter temporal –los estudios indican que este estado de emergencia puede durar de cuatro a seis semanas-, lo que la diferencia del estrés, que es más bien un proceso gradual que va degenerando en un trastorno crónico.

La intervención en crisis implica realizar acciones con carácter de urgencia y bajo condiciones de ansiedad y crisis emocional de la usuaria. Los objetivos inmediatos de la intervención son mitigar los impactos traumáticos más graves del episodio de violencia, asegurar la protección en primera instancia de la víctima, abordar sus necesidades prácticas inmediatas y movilizar los recursos que estén bloqueados.

La intervención en crisis constituye el primer eslabón del proceso integral de apoyo. Al final de esta fase –que normalmente dura de cuatro a seis sesiones- la mujer estará en capacidad de iniciar otro nivel de intervención, como puede ser terapia individual, grupos de apoyo u otros.

Los lineamientos descritos en los apartados anteriores para la Entrevista Inicial y la Orientación aplican igualmente a la intervención en crisis, aunque estos deben ser adaptados a la especial situación emocional que está atravesando la usuaria.

Normalmente, la intervención en crisis requerirá la intervención de múltiples profesionales: psicólogas, trabajadoras sociales, educadoras sociales, policía, servicios de emergencia médica.

Objetivos de la intervención en crisis:

Restablecer el equilibrio emocional de la persona.

Fortalecer los recursos emocionales de la persona para hacer frente a la situación de violencia vivida.

En caso que la situación de crisis no permita brindar una atención individual, se le pregunta si ha ido acompañada con alguien de confianza que pueda estar presente en la atención.

El/la profesional de psicología debe permanecer calmado/a y transmitir serenidad, a pesar de lo que sienta respecto a la situación. Debe contener y colocar límites con respeto y cuidado. No debe infravalorar la sensación de peligro expresada por la persona en crisis.

Si fuera necesario tomar decisiones urgentes como medida de protección frente a algún riesgo detectado, éstas deben ser conversadas con la persona afectada. Nunca debe tomarse decisiones por ella.

En caso de violencia doméstica, no se debe recomendar ningún tipo de tratamiento que implique que la víctima establezca una relación con el agresor.

Si la crisis es muy severa y no se logra restablecer la calma o cierto equilibrio emocional, la persona debe ser derivada a un establecimiento de salud (centro o puesto de salud) donde se evalúa si es necesaria atención médica.

MANIFESTACIONES DE CRISIS⁵

Pasaremos a reconocer algunas de las características que nos ayudan a reconocer si una mujer se encuentra en una situación de crisis. No siempre se encuentran todas presentes pero, por lo general, ella:

- ♀ Es incapaz de enfrentar sus problemas, se siente impotente y no puede pensar con claridad en las posibles soluciones.
- ♀ Se encuentra en un estado de desorganización y desequilibrio y, por tanto, no puede funcionar en sus tareas habituales. Podemos notar de esta manera, incumplimiento en muchas de las actividades o responsabilidades cotidianas que ella hasta hace poco realizaba, sin grandes dificultades en el trabajo, con su familia o en el estudio. Puede presentar por ejemplo, problemas para concentrarse, una supuesta falta de interés general, dispersión, llegadas tardías, comida mal preparada y olvido de sus compromisos.
- ♀ Se muestra cansada y puede decir que se siente agotada. Y que a pesar de ello, tiene problemas para dormir bien.
- ♀ Muestra síntomas de ansiedad, aprensión intensa o angustia. En este sentido debemos recordar que la angustia es un estado de tensión e incertidumbre que se presenta cuando ella percibe que está en peligro, que le va a ocurrir algo catastrófico pero que carece de la claridad necesaria para evaluar eficazmente la situación real.

⁵ Serie Género y Salud Pública, Programa Mujer, Salud y Desarrollo, OPS.

- ♀ Presenta algunos problemas físicos asociados a los estados de angustia, tales como taquicardia, palpitaciones, náuseas, sensación de ahogo, diarrea, dolor de cabeza constante y sensación de debilidad.
- ♀ Se siente inadecuada, abrumada y desamparada.
- ♀ Tiene dificultad para comprender el problema de la violencia porque éste es totalmente disonante con sus expectativas, sus creencias y sus conocimientos. Por lo general, podemos afirmar que el abuso cometido por el compañero representa una violación de esas expectativas.

ANEXO V

ABORDAJE PARA UN PLAN DE SEGURIDAD

Un Plan de Seguridad consiste en valorar el riesgo que corre la víctima y sus dependientes y ayudarla a planear ciertas medidas que incrementen su seguridad.

A partir de la valoración del riesgo y de los recursos, fortalezas y situación de la víctima se procederá a establecer, conjuntamente con ella, un plan de seguridad en el que se identifiquen las medidas que podría tomar en caso de tener que hacer frente a una nueva situación de violencia.

Criterios básicos para la definición de un plan de seguridad:

- Las profesionales deben tener los conocimientos y habilidades que les permitan identificar los signos de violencia y reconocer cualquier señal de que la vida de la víctima y/o sus dependientes corre peligro.
- Deben ser conscientes de que, en ocasiones, las víctimas minimizan la violencia, la niegan o subestiman el nivel de peligro.
- Es fundamental tener en cuenta que aunque valorar el riesgo y desarrollar un plan de seguridad puede ayudar a la víctima, no son garantías de que ésta no será agredida.
- La víctima es siempre la responsable última de las decisiones sobre su seguridad. Los servicios de atención no tienen derecho a presionarla, amenazarla o infundirle miedo.
- La institución debe contar con políticas y prácticas de seguridad que protejan a la víctima mientras ésta se encuentra en las instalaciones, cuando la está abandonando o cuando el contacto se realiza vía telefónica.
- Se deben emprender todas las acciones necesarias para proteger la vida de la usuaria y/o sus dependientes, aún sin el consentimiento de esta.

Valoración del Riesgo

Para valorar el riesgo de violencia que enfrenta la usuaria es necesario identificar las características de la violencia, valorar sus efectos y los posibles peligros para ella y sus personas cercanas. A partir de esta valoración se podrán diseñar una serie de acciones preventivas que pueden evitar o disminuir el daño o incluso impedir la muerte de la mujer y/o sus dependientes.

Existen diversas herramientas que se pueden utilizar para evaluar el nivel de riesgo a partir del análisis combinado de los siguientes factores:

- a . La historia de violencia que ha vivido la usuaria: gravedad, intensidad y frecuencia de los actos violentos
- b . Características del agresor
- c . Vulnerabilidad de la usuaria
- d . Red social, familiar y de amistades de la usuaria

Desafortunadamente, ninguna de estas herramientas da una valoración fija y exacta del nivel de riesgo. En contextos de violencia no es posible hablar de “bajo, mediano o alto riesgo”, en virtud de que la sola presencia de violencia pone en riesgo a quienes la sufren. El nivel de riesgo no es permanente y nada asegura que una mujer en supuesto “bajo riesgo” no se convertirá en víctima mortal de su agresor. Ello obliga a que la valoración de riesgo sea un ejercicio permanente en el proceso de atención y que el criterio de la propia víctima y de la profesional que le presta apoyo sean los elementos básicos a considerar en la identificación del nivel de peligro.

Lineamientos para la identificación del nivel de riesgo:

- Preguntarle directamente a la víctima si corre peligro. Si ésta cree que su vida está en peligro, sus palabras deben ser tomadas muy en serio.

- Se debe partir del supuesto de que un agresor es siempre peligroso. Si en el pasado ha utilizado armas o ha intentado matar a la víctima, es muy probable que lo haga nuevamente.
- Bajo ningún concepto se debe minimizar el peligro.
- Algunas mujeres pueden no reconocer el peligro que las acecha. Si el personal de apoyo cree que la víctima está minimizando el peligro que corre, debe advertirle sobre los posibles riesgos de una escalada de violencia y expresar su preocupación por su seguridad.
- Es necesario prestar atención a ciertos factores relacionados con un mayor nivel de peligro. La ausencia de estos factores no indica ausencia de riesgo, pero su presencia sí que es indicativa de una mayor peligrosidad. Los principales factores indicadores de peligro son:
 - Escalada de la violencia.
 - Amenazas de muerte (hacia la mujer y/o sus hijos e hijas), amenazas de suicidio, amenazas de secuestro de los hijos e hijas.
 - Disponibilidad de armas por parte del agresor.
 - Problemas de abuso de drogas o alcohol por parte del agresor.
 - El agresor presenta síntomas de depresión.
 - Aislamiento de la víctima.
 - La mujer ha iniciado un proceso de separación o divorcio.
 - La mujer ha presentado una denuncia por violencia.
 - La mujer está embarazada o ha tenido un hijo recientemente.
- Se debe también evaluar el riesgo de maltrato a hijos, hijas y dependientes: en este punto es necesario preguntar abiertamente por la presencia de agresión física, sexual o emocional hacia los hijos.
- Nunca se debe asumir que una vez que la mujer ha roto la relación con su agresor la violencia desaparece. Al contrario, las estadísticas indican que uno de los momentos de mayor peligro se produce en el período en el que la mujer decide cortar la relación con su agresor e inmediatamente después.

- Nunca se debe asumir que el hecho de que al agresor haya sido arrestado, la víctima haya obtenido una orden de protección, haya ingresado en un refugio o acudido a cualquier otro servicio de atención a víctimas garantiza su seguridad.
- Cuando el personal de apoyo advierte una seria amenaza para la vida o integridad de la víctima o sus dependientes, debe informar a la víctima de que en estas circunstancias no aplican los principios de privacidad y confidencialidad y que tiene la obligación de tomar las medidas necesarias para evitar la comisión de un crimen (informar a la policía, a los Juzgados de la Niñez y Adolescencia...), aún sin el consentimiento de la víctima. Esta decisión no debe ser nunca tomada por una única persona, sino que la institución debe contar con un mecanismo de consulta para evaluar estas situaciones, ya sea respaldándose con el resto del equipo de intervención y/o las Directivas).

Finalidad de un Plan de Seguridad

La elaboración de un plan de seguridad tiene la finalidad de ayudar a la víctima a identificar las medidas que puede tomar para protegerse en caso de un acto de violencia y reducir el riesgo de daño. Las mujeres que acuden a los servicios de atención pueden estar viviendo muy diversas situaciones: siguen conviviendo con su agresor, están planeando romper la relación, se han separado de su agresor, han conseguido una orden de protección y la expulsión del agresor del domicilio común, están viviendo con familiares o amigos, o cualquier otra situación. Cada una de estas situaciones implica distintos riesgos. Por tanto, cada plan de seguridad debe responder a las amenazas específicas de cada situación.

Las mujeres que sufren violencia no son “víctimas pasivas”, sino sobrevivientes que a lo largo del tiempo han ido elaborando estrategias para evitar la violencia o sobrevivir a ella. Probablemente la mayoría de las mujeres no caracterizan estas estrategias como un “plan de seguridad”. Sin embargo, los esfuerzos que han realizado en ocasiones anteriores para

responder a la violencia y los resultados de estos esfuerzos pueden proporcionar información muy valiosa sobre qué acciones pueden aumentar su seguridad y qué acciones las exponen a un mayor peligro. La labor del personal de apoyo es ayudar a la mujer a revisar las distintas opciones, evaluar las consecuencias de cada opción y determinar cuál de ellas incrementa su seguridad y autonomía.

Involucrar a los niños en la planeación de seguridad puede implicar riesgos, pero es una opción que debe ser explorada. Dependiendo de su edad y su relación con el agresor, pueden ser un recurso de seguridad, teniendo claridad sobre qué es razonable esperar de un niño. Es importante que los planes con los niños se centren en su propia seguridad personal, más que en cargarles con cualquier tipo de responsabilidad por la seguridad de la madre u otros familiares.

Una vez creados, los planes de seguridad tienen que ser revisados periódicamente para garantizar que todavía responden a las necesidades de las víctimas y que son consistentes con cualquier cambio de circunstancias. Revisar los planes de seguridad también ayuda a mantener las estrategias frescas en la mente de la víctima.

Los planes de seguridad por escrito tienen la ventaja de que la mujer puede leerlos varios veces y familiarizarse con ellos. A su vez, en caso de agresión, cuando el miedo y la angustia pueden producir un bloqueo en la víctima, el contar con un plan de seguridad escrito en el que encontrar, por ejemplo, el número de teléfono de los servicios de emergencia, puede resultar clave. Sin embargo, estos documentos pueden poner en peligro a la víctima si el agresor los encuentra. La mejor opción podría ser ensayar el plan y aprendérselo de memoria y después destruirlo, junto con cualquier otro documento que haga referencia a los servicios de atención a víctimas de violencia de género.

Muchas mujeres víctimas de violencia doméstica toman -por iniciativa propia o por prescripción médica- tranquilizantes u otras sustancias farmacológicas que les ayudan a mitigar los impactos emocionales del abuso. Sin embargo, estas sustancias pueden

disminuir su capacidad de reacción ante situaciones de peligro, por lo cual se debe explorar la conveniencia de suspender temporalmente su uso.

La planeación de seguridad incluye también informar a la víctima de qué recursos están disponibles para reducir el daño de la agresión o adoptar medidas posteriores:

- Se debe informar a la víctima de que la policía está obligada a responder ante una petición de ayuda por violencia doméstica.
- Los servicios del Sistema de Salud están obligados a atender a las víctimas de violencia doméstica. En la medida de las posibilidades de la institución de salud, esta atención debe tener carácter de Urgencia.
- Es importante sugerir a la víctima que, en caso de agresiones físicas o sexuales, asegure la conservación de evidencias en su cuerpo (reconociendo con ella lo incómodo de la situación), con la finalidad de preservarlas para posteriores gestiones policiales y legales. Es decir, que guarde evidencias -que no se limpie ni se bañe-, que vaya enseguida a una comisaría o si esto no es posible que acuda a las emergencias de un hospital y pida una constancia sellada y firmada por un especialista.
- Se le debe informar a la víctima que tienen derecho a solicitar de las autoridades competentes la aplicación de las medidas de protección recogidas en la Ley 38. Se debe proporcionar a la víctima información precisa y detallada sobre las diferentes medidas de protección a las que puede acogerse, cómo puede solicitarlas y a qué autoridades se puede dirigir. La institución debe disponer de información por escrito sobre qué son las medidas de protección y cómo acceder a ellas.
- Si la mujer ha obtenido una orden de protección, se le debe aconsejar que la mantenga con ella en todo momento. Si esta orden también protege a sus hijos e hijas, es recomendable que muestre esta orden a la administración de la escuela en la que estudian, para reducir el peligro de secuestro.
- La institución debe disponer de una lista actualizada de teléfonos de emergencia y otros servicios relevantes.

- Evaluar otros problemas concurrentes. Por ejemplo, miembros de la familia con algún tipo de discapacidad, problemas económicos o enfermedades que obstaculizan la toma de decisiones.
- Explorar riesgos, consecuencia y la posibilidad de escalada de violencia si la mujer emprende acciones.

Componentes de un plan de seguridad cuando la mujer convive con su agresor

Por diferentes razones, una víctima puede no estar preparada para romper la relación con su agresor. En este caso, es necesario acordar con la mujer una serie de medidas dirigidas a aumentar su seguridad en el domicilio común. Para ello, se le debe ayudar a identificar señales de aviso de que otro episodio de violencia va a ocurrir. Estos signos pueden incluir escalada de tensión o ataques verbales que crecen en frecuencia o severidad, por ejemplo. En caso de que no haya experimentado violencia en un ciclo (hay que recordar que no en todos los casos se da un ciclo de violencia), hay que buscar cualquier elemento común entre pasados incidentes de violencia para ver si es posible encontrar un patrón. Desafortunadamente, puede no existir un patrón o un modo de predecir el próximo incidente de violencia. Al no ser posible predecir un nuevo abuso, la víctima tiene que estar en alerta constantemente.

Componentes de un plan de seguridad cuando la mujer ya no convive con su agresor

Se deben elaborar planes de seguridad que abarquen los distintos ámbitos en los que se desarrollará la vida de la mujer.

La planeación de seguridad para la nueva residencia debe considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Piense en posibles rutas de escape de esa residencia.

- Notifique, si es posible con copia de medida o denuncia de la situación a la Estación de Policía más cercana.
- Trate de no comentar su nueva ubicación con conocidos/as que puedan dar esta información al agresor.
- Considere la posibilidad de cambiar el número de teléfono o mantenerlo en secreto. Si tiene una máquina contestadora, guarde todos los mensajes que contengan amenazas o que violen cualquier orden de protección.
- Cambie las cerraduras si el agresor tiene una llave.
- Considere la posibilidad de instalar medidas de seguridad, como cerraduras, verjas, mejor iluminación, detectores y extintores de incendios, contratación de un servicio de seguridad.
- Si es posible, tenga siempre a mano un teléfono celular con los números de emergencia programados

Componentes para un plan de seguridad para cuando la mujer se encuentra en la calle:

- Si debe encontrarse con su agresor, hágalo en lugares públicos y en presencia de otros/as.
- Al menos inicialmente, intente no salir sola a la calle y cambie sus rutas con frecuencia.
- Intente no frecuentar lugares en los que se pueda encontrar con su agresor.
- Si siente que el agresor la está persiguiendo, corra hacia lugares públicos concurridos y nunca se dirija hacia su casa.
- Mantenga siempre con usted sus órdenes de protección.

Plan de seguridad para los hijos/as de la víctima:

- Comunique a la escuela los nombres y, si es posible entregue fotografías, de las personas que tienen permiso para recoger a los niños.
- Asegúrese de que el personal de la escuela sepa que no deben dar su dirección o número de teléfono a ninguna persona.
- Enseñe a sus hijos/as a llamar a los teléfonos de emergencia y a dar su dirección y número telefónico a la policía.
- En caso de guarda-custodia compartida, asegúrese de que el intercambio para el régimen de visitas se realiza en un lugar público, nunca en su propia casa o en la del agresor.

ANEXO VI

PROPUESTAS DE FORMULARIOS PARA LA PLANIFICACIÓN PERSONAL DE SEGURIDAD

PLAN DE SEGURIDAD PARA MUJERES MALTRATADAS

(Tomado del “Modelo Integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual”, Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud de México, 2004)

- 1.** Evaluación de cuatro incidentes de violencia: El primero, el incidente típico, el peor de todos y el último.
- 2.** Detalles que anticiparon el incidente agudo:
 - ¿Qué dijo él?
 - ¿Cómo lo dijo?
 - Capacidad de escucha
 - Presencia de drogas o alcohol.
- 3.** ¿Dónde comienza usualmente la violencia?: Sala, dormitorio, cocina, otro.
- 4.** Dibujo de la casa (posible plan de escape), puertas, ventanas, salidas:
 - Bebé o niños/as pequeños.
 - Señales para los hijos e hijas mayores.
- 5.** Cosas que necesita la mujer: Dinero, ropa, medicinas, objetos de valor.
- 6.** Ubicación en un lugar seguro: Policía, familia, amigos, refugio.
- 7.** NO debe comunicar al agresor el plan. Tomar en cuenta condiciones para un posible regreso, el ciclo de la violencia y la posibilidad de muerte.
- 8.** Ensayo de salida (dos veces o más): Ensayo verbal, dibujo de mapa y demostración.

Planificación personal de seguridad

I. Sugerencias para aumentar la seguridad en la relación:

- Tener los # de teléfono que son importantes, disponibles para mí y mis hijos.
- Yo le puedo contar a _____ y a _____ sobre la violencia y pedirles que llamen a la policía si oyen ruidos en mi casa.

- Si decido salir de la casa, yo me puedo ir donde (4 sitios):

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

- Si salgo de la casa para protegerme, yo me llevaré:

- El bebé y mis hijos pequeños

- Documentos:

- Medicinas:

- Objetos de valor:

- Otros:

- Para mantener mi seguridad e independencia yo debo:

- Siempre tener una tarjeta telefónica..

- Si es posible, abrir mi propia cuenta de ahorros.

- Ejercitar la ruta de escape.

II. Sugerencias para aumentar mi seguridad cuando se acaba la relación:

- Yo podría: cambiar las cerraduras de las puertas, instalar puertas de metal y poner un sistema de luces fuera de la casa.

- Informarle a _____ y a _____ que mi compañero ya no vive conmigo y si lo ven cerca de mis hijos o de mi casa que llamen a la policía.

- Voy a dejar con la persona que cuida a mis hijos, una lista de nombres de quiénes pueden recogerlos. Las personas son:

- Puedo hablar con _____ en el trabajo acerca de mi situación.

- Podría evitar las tiendas, bancos y _____ que usaba mientras yo y mi pareja estábamos juntos.
- Podría obtener una medida de protección, por ejemplo:
- Si siento que quiero regresar con la persona que me maltrataba, yo llamaré a _____
- Los números de teléfono de importancia son:
- Lista de documentos y objetos para llevarme: Carnet de seguro social, Cédula, Boletas o documentos escolares de mis hijos, órdenes de protección, papeles de divorcio, papeles del seguro, los juguetes, dinero, libretas del banco, tarjetas de crédito, artículos de valor sentimental, libreta de teléfonos, libros de mis hijos, medicina, ropa y _____

ANEXO VII

ACTITUDES NECESARIAS PARA LA ORIENTACIÓN

Para que la atención a mujeres víctimas de violencia sea oportuna, eficaz, eficiente y respetuosa, el personal de apoyo debe tener una serie de actitudes durante el proceso de apoyo:

- Ponerse siempre del lado de la víctima. La neutralidad no es una opción.
- Escuchar de manera activa, sin juzgar, compadecer ni aconsejar.
- Creer y aceptar la experiencia de la víctima.
- Mostrar empatía, entendida como la capacidad para “ponerse en el lugar de la víctima”, pero sin confundir los sentimientos propios con la problemática planteada por la usuaria. Esto es, involucrarse pero manteniendo distancia para no perder la perspectiva de la situación.
- Separar las propias ideas, creencias e ideologías, para no invadir o confundir a la usuaria.
- Examinar las propias actitudes, mitos, estereotipos y prejuicios en torno a la violencia contra las mujeres y explorar la propia historia de abuso.
- Tener claro que el papel de los servicios de apoyo no es resolver problemas, ni aconsejar o dar soluciones, sino acompañar a las víctimas en su proceso de empoderamiento.
- Respetar la confidencialidad.
- Transmitir a la mujer que ella no es responsable de la violencia.
- Reconocer el riesgo de su situación.
- Respetar, aceptar y validar los sentimientos de dolor, apatía, enojo, impotencia, frustración o deseos de venganza que pueda sentir la víctima, trabajando con ella las formas de expresión y canalización de sus afectos y sentimientos.
- Creer en la capacidad que tiene la usuaria para recuperarse de los efectos de la violencia y comenzar un proyecto de vida autónomo y libre de violencia.

- Transmitir a la mujer que se confía en su capacidad para tomar las decisiones correctas y que estas decisiones serán respetadas.
- Orientar a la víctima, ayudándola a explorar opciones, caminos y formas de vida diferentes.
- Tener siempre presente que orientar no es lo mismo que aconsejar. Aconsejar implica que la profesional tiene una mejor idea que la usuaria sobre lo que le conviene a ésta. La usuaria es siempre la mejor experta en su vida.
- Reafirmar y apoyar las decisiones que la mujer toma.
- No subestimar las estrategias de supervivencia, sino afirmarlas y reconocerlas como fortalezas, empezando por la valentía demostrada al romper el cerco de silencio y pedir ayuda.
- Aceptar que cuando una persona se encuentra en una situación de inseguridad y vulnerabilidad puede que su capacidad para tomar decisiones se vea reducida, pero que esto no da derecho a tomar decisiones en su nombre, sino que más bien invita a la práctica del empoderamiento.
- Reconocer que las víctimas no son un grupo homogéneo, sino que, aun existiendo aspectos comunes, cada mujer tiene una experiencia única, como únicos son sus recursos, situación y necesidades.
- Respetar el ritmo y el proceso de recuperación de la víctima.

Mensajes a transmitir:

Durante el proceso de atención el personal de apoyo debe transmitir a la usuaria el mensaje de que:

- La violencia es un delito.
- La violencia no es una pérdida de control, es un medio de control.
- Su seguridad y la de sus dependientes es lo más importante.
- Ella no es responsable de la violencia, el único responsable es el agresor.

- Ella no puede cambiar el comportamiento del agresor.
- Ella puede y debe tomar sus propias decisiones y usted la apoyará proporcionándole toda la información disponible.

NUNCA:

- Justificar la violencia
- Minimizar el abuso
- Minimizar el miedo provocado por el abuso
- Culpar a la mujer por el abuso que sufre
- Sugerir que la mujer tiene que perdonar al agresor o conciliar con él ni confrontar a la mujer con su agresor
- Preguntar por qué, ya que esto supone cuestionar a la víctima insinuando que es responsable de la violencia
- Juzgar, etiquetar, criticar o interpretar
- Ordenar, mandar, presionar o amenazar a la usuaria
- Tomar decisiones por la usuaria
- Hablar mal de su agresor, su familia o una persona de su entorno
- Hacer declaraciones de imposibilidad o derrotismo
- Crear falsas expectativas
- Hacer aflorar a la superficie cuestiones, traumas o problemas sobre los que no se va a poder trabajar
- Violar la privacidad y confidencialidad de la información
- Contactar a la usuaria sin su consentimiento previo, ya que esto, además de violar su privacidad, la puede poner en una situación de riesgo.
- Realizar terapia familiar, de pareja o conciliación mientras persista la situación de violencia.