

CLAVES A TENER EN CUENTA CUANDO UN CASO DE VIOLENCIA MACHISTA

**ENTRA POR UN RECURSO
O SERVICIO MUNICIPAL
QUE NO DEPENDE DE LOS
SERVICIOS SOCIALES**



Aunque no sea lo habitual, se puede dar el caso de que recursos o servicios municipales que no dependen de servicios sociales tales como educación, juventud, atención ciudadana, Casa de las Mujeres... reciban consultas sobre temas relacionados con violencia machista o alguna víctima o su entorno contacte vía telefónica, correo electrónico o de manera presencial con alguno de estos servicios.

Es importante tener en cuenta que, en ese caso, el personal técnico, más allá del trabajo de sensibilización y prevención que realice desde su ámbito de trabajo, no puede realizar una intervención con la víctima o su entorno y deberá orientar o derivar a los servicios y recursos especializados. Para realizar una actuación correcta se deberá tener en cuenta lo siguiente:

a) Claves para una buena acogida

Las y los profesionales pueden encontrarse ante la situación de tener que realizar una primera acogida a mujeres o personas LGTBI que están enfrentando violencia machista y acuden a su recurso o servicio municipal para solicitar información, para compartir alguna inquietud o, simplemente, para que les escuchen. Se puede dar la circunstancia también de que, durante la intervención con la usuaria por cualquier otro motivo, trámite o prestación que se esté gestionando, la o el profesional detecte o sospeche que la persona usuaria está enfrentando violencia machista.

También puede ocurrir que la persona usuaria haya transitado por el itinerario de atención en algún momento o que lo haya abandonado -con idas y venidas- lo cual es muy habitual puesto que los procesos de salida de la violencia son cíclicos y no lineales. Por eso, la acogida es muy importante, y es conveniente hacerlo utilizando la técnica de la sintonía.

La sintonía significa tratar de conectar emocionalmente con la víctima, básicamente escuchándole, sin juzgar y sin sumar más dolor. Primero escuchar (con sintonía) y después, al final, informar adaptándonos a su historia. No le contaremos todo el itinerario de atención, sino lo que podría ayudarle: Servicios Sociales Municipales, Hegoak, Ikusgune, participar en actividades de la escuela feminista o Casa de las Mujeres...

La sintonía es un proceso que consta de dos partes*:

- ▶ Se inicia con empatía: es decir, “*siendo sensible a*”, e identificándose con las sensaciones, necesidades o sentimientos de la mujer o persona LGTBI.
- ▶ Continúa con la comunicación de esta sensibilidad a la mujer o persona LGTBI.

Para poder escuchar en sintonía:

Es importante pensar cómo nos sentiríamos en una situación similar.

Es fundamental evitar evaluar a la víctima teniendo como referencia un estereotipo de víctima.

Es necesario respetar los sentimientos que se hagan presentes: vergüenza, dolor, miedo...

Hay que darle tiempo para que lleve la entrevista a su propio ritmo.

No hay que convertirse en juez/a de la situación.

No hay que orientar la escucha a buscar un perfil de víctima, es decir, buscando la indefensión y/o sumisión, sino entendiendo la complejidad de las actuaciones de las mujeres y personas LGTBI en situaciones de violencia.

Para poder comunicar con sensibilidad:

Es importante ser conscientes de la comunicación no verbal que se está utilizando, por ejemplo, el tono de voz, las palabras, etc. Sería conveniente ir a una sala apartada o acogedora en el caso de que el espacio sea compartido.

Es muy importante devolver las impresiones del relato con las mismas palabras que la mujer o persona LGTBI ha utilizado y redefiniéndolas si es preciso, por ejemplo, si ella ha dicho “*él no sabía lo que hacía*”, se puede tomar literalmente esta frase para continuar con la indagación: “*como tú dices, él no sabía lo que hacía, y tú te sentías...*”

En los casos de violencia de género o intragénero es muy importante ayudarle a comprender la importancia de la denuncia como un mecanismo de seguridad más que como la herramienta que va a resolver su vida o que le va a abrir la puerta de otros recursos de apoyo. Si decide interponer la denuncia, la o el profesional le orientará y podrá acompañarle al grupo de violencia de género de Policía Local, donde le escucharán y no le obligarán a poner esa denuncia si finalmente decide no hacerlo.

* Módulo 2. Acogida, del curso Jabetuz impartido por Norma Vázquez (adaptado)

b) Recursos a los que orientar

El servicio principal de referencia en caso de violencia machista son los Servicios Sociales de Base (SSB), donde se informa sin ningún tipo de compromiso sobre los procedimientos, recursos y otras dudas que puedan surgir. Hay un SSB por cada zona, ubicados en los centros cívicos, y a cada persona le corresponde uno en función de su domicilio de residencia.

Si la víctima decide romper con la pareja, y la familia era previamente atendida en el SSB, se separan los expedientes, es decir, se traslada el expediente del victimario a otro SSB para que no coincidan en el lugar. Si la víctima no está siendo atendida en ningún SSB y no sabe cuál le corresponde, se puede hacer una búsqueda rápida en el enlace de la web municipal habilitada para ello introduciendo la dirección de la persona interesada**:
[¿Qué Servicio Social de base me corresponde? https://v-g.eus/2tFIW7p](https://v-g.eus/2tFIW7p)

Además, en la Web se puede encontrar más información de interés sobre los Servicios Sociales de base: [¿Qué son? https://v-g.eus/2K8M3Qe](https://v-g.eus/2K8M3Qe)

En caso de que se trate de una agresión sexual, le ofreceremos la posibilidad de llamar al centro de atención integral a víctimas de violencia sexual Tximeletak. Si prefiere dejarlo para más adelante, le facilitaremos el número de teléfono para que llame cuando lo considere. No obstante, si la agresión sexual ha sido reciente, se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal. Si ha sido una agresión sexual en el ámbito familiar o de la pareja y la víctima quiere interponer denuncia, habría que avisar a Policía Local. Si la agresión sexual ha sido por parte de una persona desconocida y la víctima quiere denunciar se avisará a Ertzaintza.

Si la víctima no quiere interponer denuncia pero requiere atención sanitaria, en Tximeletak le informarán de todo el procedimiento y le acompañarán al Hospital de Txagorritxu, si ella así lo solicita.



** Hay casos en los que no quieren ir a su SSB de zona para no ser "identificadas" o reconocidas. En estos casos pueden acudir a cualquier otro centro, pero siempre es mejor acudir al que corresponde, ya que una vez se abra expediente todos los recursos y servicios van a estar vinculados a su domicilio de residencia, por lo que, para que la atención sea de calidad, es preferible ir al SSB que corresponde.

Recursos a tener en cuenta y a los que orientar

► Tximeletak - Centro de atención integral a víctimas de violencia sexual

Tel.: 650 801 080

Servicio de carácter público y gratuito, de atención especializada durante las 24 horas de los 365 días del año a las mujeres víctimas y supervivientes de la violencia sexual, se haya producido en el pasado o en el presente. Se atiende también en situaciones de urgencia y/o crisis.

► S.M.U.S. Servicio Municipal de Urgencias Sociales

Tel.: 945 16 12 10

C/ San Antonio, 10

Se puede acudir o llamar en cualquier momento, incluso si no se trata de una urgencia. Si se trata de un caso que requiere de una intervención urgente o en el que la mujer se encuentre en una situación de peligro, se llamará directamente al S.M.U.S. Este será el servicio de referencia tanto para el recurso municipal que esté realizando la acogida inicial como para la persona que esté siendo atendida.

► HEGOAK Servicio Foral

Tel. cita previa: 945 15 10 15

Web cita previa: <https://web.araba.eus/es/servicios-sociales/violencia-contra-las-mujeres-cita-previa>

Servicio de competencia foral, gratuito y especializado que presta asesoría jurídica y atención psicológica especializada en violencia de género. Es de acceso directo, es decir, se puede facilitar el contacto a la persona sin ser derivada desde los Servicios Sociales.

► Policía Local

Tel. general: 092 (es de pago)

945 15 80 00 (gratuito)

945 16 16 35 (gratuito directo con el Grupo especializado)

C/ Agirrelanda, 8

Además de ser el espacio donde interponer denuncia en el caso de solicitarlo, hay un Grupo especializado en violencia intrafamiliar y machista. El personal técnico puede ponerse en contacto con la responsable del Grupo también por email proteccion6.policia@vitoria-gasteiz.org. En el caso de que se trate de un caso de violencia LGTBfóbica, se contactará con el Grupo de Denuncias de la Policía Local (por tratarse de un presunto delito de odio), en el teléfono **945 16 14 23** y correos electrónicos: inspeccionguardia@vitoria-gasteiz.org o del responsable resinspeccion.policia@vitoria-gasteiz.org

▶ IKUSGUNE

Tel. para consultas: 945 28 22 46

En el caso de agresiones: 633 30 96 53

Observatorio municipal contra la LGTBIfobia en Vitoria-Gasteiz. En caso de violencia LGTBIfóbica, Ikusgune es el espacio apropiado tanto para recibir información más específica como para solicitar un acompañamiento.

Email: info@ikusgune.eus

▶ Casa de las Mujeres – Emakumeen Etxea

Tel.: 945 16 12 14

Palacio Etxanobe, c/ Santa María, 11

La Casa de las Mujeres es la casa feminista de nuestra ciudad, un espacio dedicado a favorecer el empoderamiento feminista individual y colectivo y una transformación de la sociedad que garantice la igualdad. La casa acoge procesos e iniciativas feministas propuestas por colectivos y asociaciones de la ciudad. Cuenta con una biblioteca feminista gestionada por la asociación Sorginenea -Eleen Ganbara-.

Email: emakumeenetxea@vitoria-gasteiz.city / igualdad.adm@vitoria-gasteiz.org

● Escuela para el Empoderamiento Feminista

Además, La Escuela para el Empoderamiento Feminista, considerada la herramienta formativa de la Casa, lleva más de once ediciones difundiendo feminismo en nuestro municipio a través de propuestas formativas y culturales: conferencias, espectáculos y proyecciones, clubes de lectura, cursos y talleres, #FeminismoMola (para adolescentes y criaturas).

Este tipo de actividades y espacios pueden ayudar a la víctima a (in)formarse, conocer a otras personas en su misma situación, crear redes de apoyo, conocer los recursos y asociaciones de apoyo que trabajan en este ámbito...



Otros teléfonos / servicios de interés

- ▶ **SATEVI (Gobierno Vasco).** Servicio especializado de información y atención telefónica a mujeres víctimas de violencia machista

Tel.: 900 840 111. Gratis, anónimo y no deja rastro

Atienden en 51 idiomas y a personas con discapacidad auditiva y/o del habla mediante un canal web de vídeo interpretación. Atienden a todas las mujeres víctimas y también a familiares o personas allegadas a éstas y a profesionales que demanden información o asesoramiento.

Está disponible 24 horas al día, 365 días al año.

- ▶ **Programa de Intervención precoz en situaciones de violencia filio-parental**

Más info: 647 30 47 52

Para pedir cita: a través de Servicios Sociales de Base de 9 a 14h.

- ▶ **ZEUK ESAN (Gobierno Vasco)**

Tel.: 116 111

Teléfono de ayuda a la infancia y adolescencia. Gratis y anónimo.

- ▶ **Berdindu (Gobierno Vasco)**

Tel.: 945 02 90 79

C/ Ramiro Maeztu 3

Atención psico/jurídico dirigida a personas LGTBI.

- ▶ **SAV. Servicio de atención a la víctima de los Juzgados**

Tel.: 945 00 48 95 / 900 18 04 14 (gratuito)

Ubicado en el Palacio de Justicia.

- ▶ **CEAR**

Tel.: 945 26 68 05

C/ Aldabe, 7

Personas refugiadas y solicitantes de asilo. Si el motivo de solicitud de asilo es tanto por violencia sexista como por LGTBIfobia, CEAR cuenta con recursos específicos: psicológicos, jurídicos, residenciales...

► **Asesorías para jóvenes gestionadas por el Servicio de Juventud**

● **Asexoría**

Tel.: 945 16 15 83

Servicio municipal de asesoría de sexualidad para jóvenes. Imparten charlas en centros escolares y trabajan con familias y jóvenes por cuestiones de diversidad sexual y de género.

asexoria@vitoria-gasteiz.org

● **Psicoasesoría**

Tel.: 945 16 19 04

Asesoría psicológica donde de manera confidencial y gratuita profesionales orientan y ayudan a jóvenes de entre 14 y 30 años. También ofrecen charlas sobre cuestiones de salud psicológica.

psicoasesoria@vitoria-gasteiz.org

● **Asesoría jurídica**

Tel.: 945 16 13 30

Servicio municipal gratuito, totalmente confidencial, donde profesionales de la abogacía orientan y asesoran a jóvenes entre 16 y 35 años.

asejurjoven@vitoria-gasteiz.org

