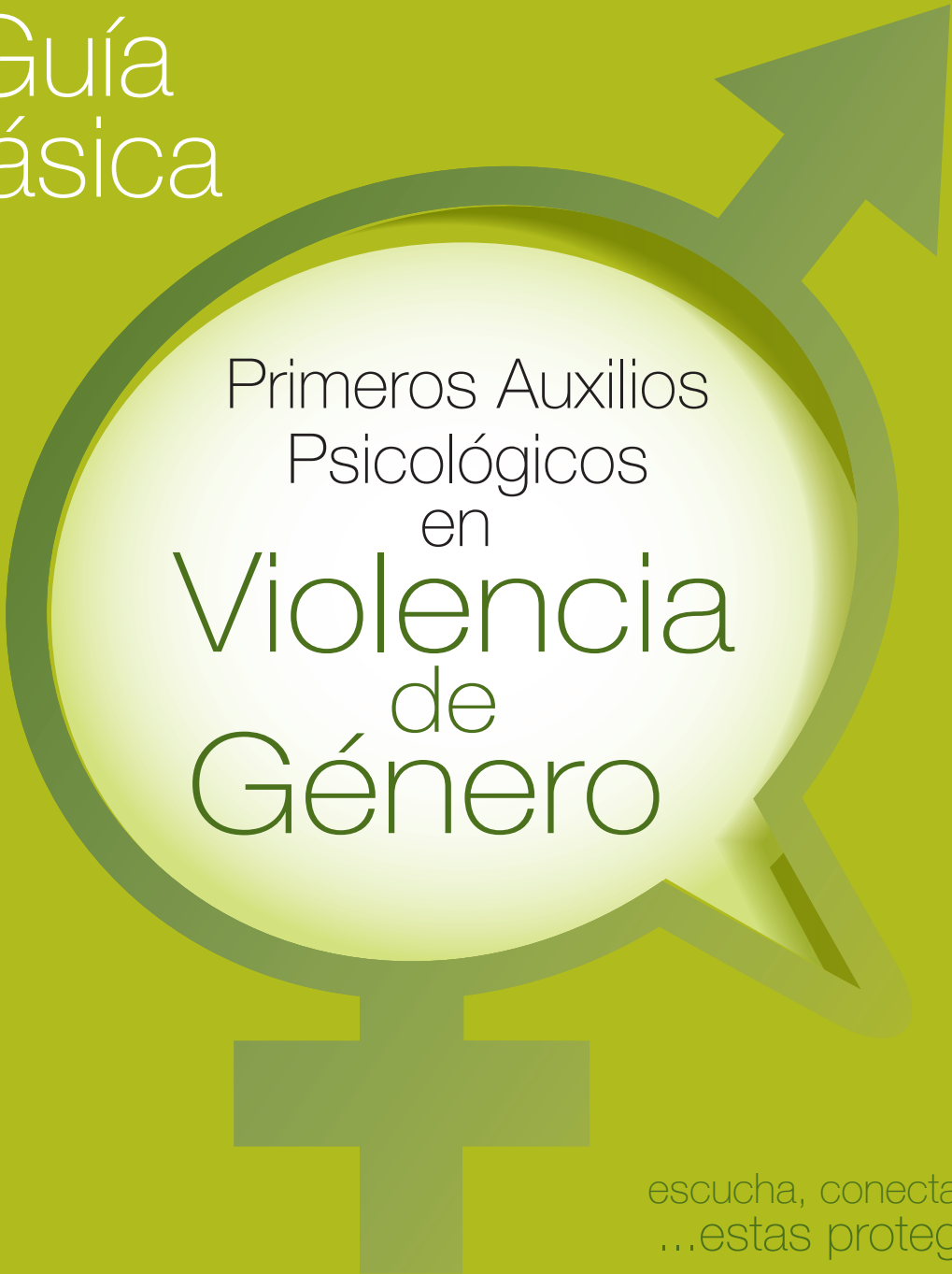


# Guía Básica



Primeros Auxilios  
Psicológicos  
en  
Violencia  
de  
Género

escucha, conecta, siente...  
...estas protegiéndola

Rondaba en mi cabeza una idea que terminé de madurar a finales del verano 2010, tras observar el comportamiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FCS) que asistían a las víctimas de violencia de género que acudían a dependencias policiales tras un acontecimiento violento, incluido niños y personal que en un momento dado fuese testigo o interviniente. Pude observar, desde mi óptica crítica cómo la actuación de estos profesionales se hubiera perfeccionado con unos consejos básicos o una información complementaria a la hora de tratar con esta población. Todo ello me inspiraba como psicóloga a realizar una pequeña Guía, breve, concreta y sencilla, de fácil asimilación y aplicación y por supuesto asequible a toda la población aunque no poseyera conocimientos previos en psicología. De ahí que me propuse el crear esta Guía de Primeros Auxilios Psicológicos en Violencia de Género.

Expreso mi agradecimiento a todos los compañeros policías y guardias civiles que me permitieron que invadiese su labor diaria, así como a aquellos otros que me ayudaron a poner en práctica esta maravillosa tarea de acercar los Primeros Auxilios Psicológicos a todo el personal que diariamente trabaja en su lucha por un mundo mejor, ello me confirma que realmente detrás de todo, estamos las personas, y cuando el objetivo es bienintencionado la buena voluntad por parte de todos es espectacular.



SERVICIO DE  
PSICOLOGÍA DE LA  
GUARDIA CIVIL

# Violencia de Género



Guía Básica

Primeros Auxilios Psicológicos  
en  
Violencia de Género



Depósito Legal  
M-28455-2011

Coordinación editorial  
Pedro Algaba García

Autora  
María José Garrido Antón

#### Agradecimientos

*A Jorge , Irene Martínez, Lidia Merino,  
Jose Luis González, Silvia Sánchez-Redondo,  
Yolanda Barros, Guillermo González González y Roberto Algaba, sin  
cuya ayuda este trabajo no se podría haber efectuado nunca.  
Finalmente quiero expresar mi más afectuoso agradecimiento a  
todos los compañeros policías y guardias civiles que me  
permitieron que invadiese su labor diaria, así como a  
aquellos otros que me ayudaron a poner en práctica esta  
maravillosa tarea de acercar los primeros auxilios psicológicos a todo  
el personal que diariamente trabaja en su lucha por un mundo mejor, me  
hace pensar que realmente detrás de todo,  
estamos las personas, y cuando el objetivo es bienintencionado la  
buena voluntad por parte de todos es espectacular.*

Coordinación técnica,  
diseño y fotografía  
Roberto Algaba Cantero

Imprime  
Math Printer S.L.  
Camino de Hormigueras 122 Bis - 6ª planta  
Nave Q1 / 28031 Madrid

Edita  
Fundación Guardia Civil.

Con la colaboración de:







La Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, se aprobó por unanimidad en el Parlamento Español el día 28 de diciembre y se publicó en el BOE al día siguiente, entrando en vigor a los treinta días, es decir, el 28 de enero del 2005.

Pretende atender a las recomendaciones de los organismos internacionales y justifica su aprobación en el artículo 9.2 de la Constitución Española, que obliga a los Poderes Públicos a remover todos aquellos obstáculos que limiten o dificulten que los derechos fundamentales de las personas sean una realidad, entre ellos el derecho de igualdad real entre hombres y mujeres. En su Exposición de Motivos, apartado II, dice textualmente:

“Los poderes públicos no pueden ser ajenos a la violencia de género, que constituye uno de los ataques más flagrantes a derechos fundamentales como la libertad, la vida, la seguridad y la no discriminación proclamados en nuestra Constitución”.

El objetivo fundamental es reducir las elevadas cifras de violencia que sufren las mujeres, fruto de las relaciones de poder, de dominio y de discriminación que han ejercido históricamente algunos hombres contra éstas, especialmente en el ámbito de la pareja o ex pareja.

Los datos avalan la necesidad de esta especial protección. Los Boletines Estadísticos de la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer, nos corroboran que la violencia de género constituye una de las facetas más dolorosas de nuestra sociedad, ocasionando una media de 70 muertes al año durante los años más recientes (76 muertes constatadas durante el 2010). Cada cinco días, una mujer muere en nuestro país víctima de este fenómeno violento. Mensualmente, una media de seis mujeres pierden la vida por esta causa. El número de víctimas mortales entre el 1 de enero de 2003 y el 20 de diciembre de 2010 ascendió a 542.

Pero además de la triste cifra de fallecidas, existe otro elevadísimo número de personas (mayoritariamente mujeres) que sufren otro tipo de amenazas o atentados que representan actos de violencia física, psicológica, social o sexual. Según datos del Consejo General del Poder Judicial (Observatorio contra la violencia doméstica y de género) solamente durante el primer trimestre del año 2010 se recibieron 32.492 denuncias por este tipo de violencia, dando lugar a la instrucción de 25.623 Atestados policiales. Ello dio lugar al registro, durante este trimestre reseñado, de 47.883 asuntos penales de diverso tipo. 32.587 de ellos (el 68%) son delitos, clasificados de la siguiente manera: 25.410 delitos de lesiones (76%); 3.304 contra la libertad (10%); 247 contra la libertad e indemnidad sexual (07%); 1.101 contra la integridad moral (3,3%); 476 contra derechos y deberes familiares (1,4%); 529 por quebrantamiento de penas (1,6%); 989 por quebrantamiento de medidas (3%) y 1.509 por otros delitos (4%). Todo ello, además de los 22 homicidios que se produjeron en este primer trimestre del año 2010.

En cuanto a la relación afectiva que vinculaba a agresor y víctima, según la misma fuente, en el 29% de los casos son cónyuges; en el 13% ex cónyuges; existe una relación afectiva en un 29% de los casos y una ex relación afectiva en otro 29%.

De las personas enjuiciadas, el porcentaje total de hombres fue del 98,4% y solamente el 1,6% fueron mujeres.

Las cifras estadísticas por lo tanto, son elocuentes y no dejan lugar a dudas. Y ahí estamos nosotros, los guardias civiles y policías en general, con un importante papel en esta tragedia, aunque no como protagonistas.

Las consecuencias de la violencia de género pueden ser físicas (lesiones de todo tipo, traumatismos, heridas, quemaduras, enfermedades de transmisión sexual, etc.); pueden ser sociales (aislamiento social, absentismo laboral, pérdida de empleo, etc.) o pueden ser psicológicas (fundamentalmente trastornos por estrés post-traumático -TEPT- trastornos de ansiedad, de la alimentación, del sueño, depresión, intentos autolíticos, abuso de alcohol, drogas o psicofármacos, trastornos por somatización, disfunciones sexuales y un largo etcétera).

Las investigaciones sobre distintos tipos de víctimas han demostrado claramente que la violencia física, psicológica o sexual, ejercida sobre una persona, causa en ésta toda una serie de repercusiones negativas a nivel físico y psicológico. Además del posible daño físico, tras una experiencia traumática se produce una pérdida del sentimiento de invulnerabilidad, sentimiento bajo el cual funcionan la mayoría de los individuos y que constituye un componente de vital importancia para evitar que las personas se consuman y paralicen con el miedo a su propia vulnerabilidad.

Y nosotros nos vemos obligados a traspasar la gruesa línea roja de las estadísticas genéricas, para centrarnos en las consecuencias psicológicas que, para una víctima, acarrea el hecho de haber sufrido un acto de violencia de género. Y además, debemos entender que esa consecuencia psicológica puede resultar de la propia experiencia del maltrato por el agresor, sea del tipo que sea, como que puede ser agravada, o incluso generada en algunos casos, por la propia interacción con la fuerza pública que tiene la obligación de ayudarla, como consecuencia de una actuación profesional inintencionadamente o negligentemente iatrogénica. Los casos más frecuentes son los de victimización secundaria, de la cual se hablará en la Guía. Y esto es lo que genera la necesidad de que nuestra actuación, como fuerza pública, se ajuste siquiera sea superficialmente a unas reglas básicas tendentes, por un lado, a permitir que el contacto con el guardia civil o el policía constituya de por sí un primer paso positivo hacia la recuperación del trauma, y por otro, a que esta interacción no resulte en sí misma traumatizante.

Por eso, cuando la [Teniente psicóloga de la Escala Facultativa Superior de la Guardia Civil D<sup>a</sup> María José Garrido Antón](#), sugirió la posibilidad de elaborar una [GUÍA DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN VIOLENCIA DE GÉNERO](#), orientada hacia la consecución de los dos objetivos anteriormente citados, obtuvo de inmediato una respuesta favorable por parte del Cuerpo de la Guardia Civil.

[Este Cuerpo y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad](#) en general, están directamente implicadas en el tema de la violencia de género como vigilantes del cumplimiento de la Ley y como encargados de prevenir y perseguir las infracciones a la misma y recoger las denuncias de las víctimas o personas que lo hagan en representación de ellas y como los que, en la inmensa mayoría de los casos, tienen que intervenir en primer lugar ante el suceso. Dichas Fuerzas policiales tienen grupos especialmente formados, estructurados y organizados para atender los casos de violencia de gé-

nero. En el caso de la Guardia Civil, nuestros EMUMES (Equipos Mujer - Menor) cumplen una función extraordinaria, sobradamente reconocida social y judicialmente. No obstante, una víctima puede llegar pidiendo auxilio o presentando denuncia por un acoso o una amenaza, ante el último guardia civil egresado de la Academia de formación en la última promoción y prestando sus servicios en el rincón más recóndito de la geografía nacional. Aunque este guardia ya ha recibido una formación específica en “violencia de género”, contemplada en los Programas de las distintas Academias del Cuerpo con una importante carga lectiva y tendrá siempre cerca a alguien de mayor experiencia que pueda apoyarlo, no está de más que unos y otros posean a mano y hayan podido estudiar previamente una pequeña GUÍA DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS, con el fin de que la primera atención que recibe la víctima en dicho recóndito lugar -o en cualquier otro- no contribuya a agravar su problema.

Nuestra intención no es interferir en los procedimientos operativos establecidos oficialmente. Nuestra intención se limita solamente a “sugerir” algunas maneras de llevar a cabo la forzosa interacción entre el guardia civil/ policía y la víctima de violencia de género, desde el punto de vista puramente psicológico. Estas sugerencias podrán ser aplicadas por el lector no solamente a los casos de violencia de género –para los que específicamente están pensadas– sino para otra amplia gama de actuaciones cotidianas derivadas del servicio.

La Orden General número 7, de 27 de abril de 2006, sobre Organización y funciones del Servicio de Psicología y Psicotecnia de la Guardia Civil, encomienda a este en su artículo primero la función genérica de:

“(…) asesoramiento y auxilio al Mando en el conocimiento científico del comportamiento, aptitudes, actitudes e intereses de los miembros del Cuerpo, de las relaciones de éstos con la Institución, desde la perspectiva de la Psicología clínica, organizacional, educativa y social; así como de la realización de cuantos trabajos le sean encomendados sobre orientación, clasificación, selección y adaptación del personal al medio profesional, acción psicosocial individual y colectiva y factores condicionantes de su moral.”

Es por tanto en base a ello que nos atrevemos a realizar esta pionera iniciativa, que no dudamos redundará en beneficio de las mujeres que se sientan víctimas de un delito de violencia de género, y del Cuerpo de la Guardia Civil.

**Pedro Algaba García**  
*Coronel de la Guardia Civil*  
*Licenciado en Psicología*  
*Jefe del Servicio de Psicología de la Guardia Civil*



## IDEAS FUNDAMENTALES DE LA GUÍA

La Violencia de Género ha dejado de ser un delito privado para ser **un delito público**. Si el guardia asume que este tipo de delitos pertenecen al ámbito de lo privado o piensa que la víctima está simulando, difícilmente va a comportarse de manera empática y desarrollar con eficacia estos primeros auxilios psicológicos.

Hay que insistir en denunciar el caso lo antes posible. Se estima que solamente entre un 10% y un 15% de la violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja es objeto de denuncia. La invisibilidad de la violencia hace que se tenga una falsa creencia sobre los datos o las cifras de este fenómeno y que muy frecuentemente a través de los medios de comunicación se transmita una idea del panorama de la violencia de género basado únicamente en las víctimas mortales.

### DENUNCIAR NO ES FÁCIL

Acudir a dependencias policiales a buscar ayuda es un paso que ha costado normalmente mucho esfuerzo dar; hay que aprovechar esta decisión de forma que no se vuelva en contra de la propia víctima.

Una vez que la víctima ha decidido dar el paso de interponer una denuncia, es importante tener en consideración una serie de **consejos psicológicos** que tienen como fin último **apoyar y ayudar a la víctima** en estos difíciles momentos. En este primer paso, las actitudes, los gestos y la absoluta incondicionalidad o neutralidad del guardia civil será fundamental para la ayuda que toda víctima va directa o indirectamente buscando dentro de las dependencias policiales. Aquí el guardia debe estudiar entre otros aspectos:

- **Las dimensiones del problema:** ver si existen más víctimas, si hay violencia física, psicológica, si existe necesidad de derivarla a otros servicios de salud (inclusive salud mental), si hay niños y si éstos han presenciado los incidentes.
- **Los recursos** con los que cuenta la víctima: ver si hay otros familiares o amigos con los que pueda contar, si tiene posibilidad de ir a otro sitio, si tiene dependencia económica.
- **Las decisiones urgentes** que ésta debe tomar (por ejemplo ir a servicios sociales, a la oficina judicial, a la concejalía de mujer de su ayuntamiento, solicitar un centro de emergencia o una casa de acogida y acompañarla en caso de ser necesario).
- Es recomendable del mismo modo **proponer alternativas** en función de sus circunstancias, ayudar a reformular los problemas y las posibles soluciones y especialmente **ayudar a tomar decisiones** considerando su estado emocional.

Los **PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP)**, describen una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que necesita ayuda.

Se resume en lo siguiente:

- Proporcionar atención y apoyo práctico.
- Evaluación de las necesidades y preocupaciones.
- Ayudar a las personas para atender las necesidades básicas (por ejemplo, alimentos y agua, información).
- Escuchar a las personas, pero no presionarlas para que hablen.
- Tranquilizar a las personas y ayudarles a sentirse tranquilas.

- Acercarles información, servicios y apoyo social.
- Proteger a las personas de un daño mayor.

### ¿QUÉ NO SON PAP?:

- No es algo que sólo puedan hacer los profesionales o expertos de un área determinada, sino que **pueden ser aprendidos por todas** las personas que quieran ayudar de alguna manera a otras personas a que salgan de una situación molesta o problemática.

### EN VIOLENCIA DE GÉNERO:

Los Primeros Auxilios Psicológicos en violencia de género están diseñados para reducir a corto plazo la angustia inicial producida por un acto de violencia, al tiempo que evitan que se desarrolle, desde el punto de vista de la actuación policial, la llamada victimización secundaria. Estos PAP están dirigidos a todos los guardias civiles que puedan tener que intervenir de cualquier forma ante un caso de VDG, con el objetivo de **mejorar la seguridad emocional inmediata** de la víctima, prestar alivio físico y reducir la angustia inicial.

### ¿A QUIÉN ESTÁN DIRIGIDOS?

Esta Guía está diseñada para poder ayudar en los primeros momentos a aquellas personas que acuden a dependencias policiales a denunciar un acto de naturaleza violenta.

Del mismo modo, esta Guía, es perfectamente aplicable y extrapolable para todo el personal que ha estado expuesto a una experiencia de violencia o agresión y acuden al Cuerpo buscando además de auxilio, sentirse escuchados y comprendidos. Conviene recordar que no todo el mundo que ha sufrido una experiencia traumática necesita o quiere ayuda. Por ello no se debe forzar a la gente que no quiere, pero sí es importante ser un profesional fácilmente accesible para aquellas personas que sí quieren o necesitan apoyo.

### ¿QUÉ PRINCIPIOS DIRIGEN ESTA GUÍA?

- Seguridad:** asegúrate de que la persona que ha venido a dependencias policiales a presentar una denuncia, está segura de lo que hace y evita, en la medida que sea posible, que estas personas corran más riesgo como resultado de tus acciones.
- Dignidad:** Trata a las personas con respeto y de acuerdo a sus circunstancias culturales y sociales.
- Derecho:** Asegúrate que la gente puede acceder a las ayudas que recomiendas sin ningún problema de discriminación. Actúa para conseguir lo mejor para la persona que necesita tu ayuda.

### ¿CÓMO SE DEBE ACTUAR?

- Se debe ser honesto y de confianza en todo momento.
- Respetar a la gente a tomar sus propias decisiones.
- Ser consciente de nuestros propios prejuicios.

- Dejar claro a las personas que, aunque ellos rechacen ayuda ahora, pueden beneficiarse de esta ayuda en un futuro.
- Respetar la privacidad y la confidencialidad.
- Actuar apropiadamente considerando la cultura, la edad y el sexo.

## ¿QUÉ NO DEBEMOS HACER?

- No hacer falsas promesas o dar información errónea.
- No forzar a la gente a hablar o hacer cosas, no ser intrusivo o agresivo.
- No presionar a las personas para que te cuenten las cosas, dar tiempo.
- No compartir la información con nadie.
- No juzgar a las personas por sus acciones o sentimientos.

## ¿QUÉ PODEMOS APRENDER CON ESTA GUÍA?

Cuatro técnicas fundamentales de probada eficacia y de sencilla comprensión:

### 1. VENTILACIÓN EMOCIONAL

Se trata de permitir a la víctima expresarse emocionalmente de una manera extensa; permitir que lloren si se ven en la necesidad de llorar; no interrumpir, darles tiempo y transmitirles que no tenemos prisa; respetar los silencios y los tiempos. La expresión emocional reducirá la ansiedad inicial.

### 2. EMPATÍA

La empatía es la capacidad de contactar emocionalmente en este caso con la víctima. Sería como la habilidad de ser capaces de ponernos en su lugar e intentar llegar a sentir lo que él o ella siente, siempre que sus sentimientos no interfieran en nuestra actuación.

### 3. LA ESCUCHA ACTIVA

Es demostrar con nuestro comportamiento que estamos escuchando al que habla. No simplemente estamos oyéndole, sino que estamos entendiendo, comprendiendo, dando sentido a lo que oímos. A diferencia de oír que simplemente es percibir vibraciones de sonido. Al escuchar activamente no solo atendemos a lo que expresa directamente, sino también y de manera muy importante, a los sentimientos, pensamientos, emociones que subyacen a lo que se está diciendo.

### 4. DAR INFORMACIÓN

Una vez la víctima se haya "tranquilizado", ha reducido su ansiedad, es fundamental dar información para avanzar en el proceso de recuperación psicológica.

Información que estamos obligados a dar (L.O. 1/2004):

- Asistencia letrada (Ley 1/1996).
- Solicitud de orden de protección.
- Ofrecimiento de acciones o disponibilidad.
- Posibilidad de casa de acogida.
- Información Ley 35/95 (en el caso).
- Derivación a otros recursos (sociales, asociaciones, ONG, salud Mental)

## COMUNICACIÓN

Conviene recordar que la forma en que nos comunicamos con las personas es muy importante. Las personas que han sufrido violencia de género a menudo se sienten tristes y confusas, padecen de ansiedad y de depresión. Algunas personas se culpan a sí mismas por todo lo que ha sucedido. Debemos siempre mostrarnos calmados y dar señales de que estamos entendiendo lo que nos están contando, esto les ayudará a sentirse más seguras, comprendidas, respetadas y que nos preocupamos por su bienestar.

### PERSONAL VULNERABLE:

**NIÑOS.** Aún no han desarrollado mecanismos cerebrales que les faciliten la integración de determinados conceptos como que “papá agrade a mamá”. Hemos de estar pendientes de ellos en todo momento y considerar su derivación a determinados servicios de salud o sociales.

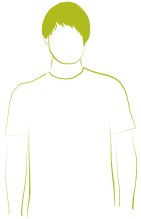
**ANCIANOS.** Este grupo de población suele tener enlentecidas las funciones físicas y mentales, así como la falta de adaptabilidad a situaciones nuevas, por lo que con este grupo hemos de ser más pacientes.

**TRASTORNOS MENTALES.** Ante la posibilidad de detectar personas con afectación mental, no dudar en derivarlas a otros servicios de salud mental. Estas personas suelen ser más vulnerables a las situaciones de violencia, y pueden comportarse de manera más exagerada o extraña. Posiblemente sufrirán un agravamiento de su patología y tendrán más probabilidades de sufrir trastorno por estrés postraumático. Acercarse poco a poco, sin invadir y explicar en todo momento lo que se va a ir haciendo

**DISCAPACIDAD.** Se actuará de manera diferente según la discapacidad, pero siempre intentaremos prestarles mucha atención. Si el tipo de discapacidad es psíquica, física o sensorial, intentaremos hacer uso de nuestra comunicación no verbal para ofrecer tranquilidad confianza y seguridad.

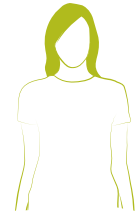


## ESCUCHA, CONECTA, SIENTE... ESTAS PROTEGIÉNDOLA



### PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN VIOLENCIA DE GÉNERO GUÍA BÁSICA

*María José Garrido Antón. Teniente Guardia Civil EFS*



En febrero de 2010, se celebró en Madrid un taller sobre prácticas policiales que congregó a expertos procedentes de los Ministerios de Interior y Servicios Policiales de 14 Estados miembros de la Unión Europea (Alemania, Austria, Bulgaria, Chipre, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Italia, Luxemburgo, Portugal, Reino Unido y Suecia). Entre las conclusiones, los expertos destacaron la necesidad de la formación policial respecto al tema de la violencia de género.

Según se comentó en dicho taller, se ha detectado que a excepción de algunos cuerpos policiales, que han ido creando sus equipos especializados, como es el caso de los EMUME, s funcionando ya hace tiempo en la Guardia Civil y que tan magnífico resultado están dando, en general, la gran mayoría del personal de estos cuerpos, que es el que acude o atiende en un primer momento este tipo de situaciones, donde se trabaja diariamente tanto con víctimas y agresores como con los hijos menores de ambos, adolecen ya no solo de formación sino de información básica en violencia de género. Es cierto que, concretamente, los guardias civiles y policías españoles, EN EL MARCO DE UN ESTUDIO REALIZADO, refieren haber recibido formación relacionada con su trabajo diario: funcionamiento del SVyG y protocolos de valoración de riesgo violencia contra la pareja, pero estiman que poseen una carencia básica de conocimientos sobre violencia de género en general y primeros auxilios psicológicos en particular.

Según los expertos participantes en el taller, los funcionarios entrevistados echan en falta un manual de formación básica en estos temas, elaborada por técnicos, que les pueda guiar y asesorar sobre cómo abordar inicialmente a las víctimas. Preguntas del tipo *¿es bueno que llore?*, o *¿cómo debo tratarla si no quiere hablar?*, son frecuentes entre el personal

que trabaja con ellas. Se ha de recordar que muchas de las víctimas interponen denuncia inmediatamente después de haber sido maltratadas y/o vejadas; muchas de ellas acuden a dependencias policiales, aun sabiendo que no es tarea fácil, buscando auxilio, comprensión o simplemente contar su experiencia (ventilar emocionalmente, que tan importante es para la recuperación del trauma). Si el guardia civil o el policía no sabe estos conceptos y no trata a la víctima con precaución, dedicación y cautela, puede ser hasta contraproducente en algunos casos acudir a dependencias policiales, puesto que se puede estar contribuyendo a generar la llamada **“victimización secundaria”**, pues la calidad en la atención en las dependencias policiales influye de forma determinante sobre el curso de los acontecimientos.

Esta **“victimización secundaria”** constituye otra de las preocupaciones generalizadas del taller celebrado en Madrid, y nuestra misión como psicólogos guardias civiles, puesto que estamos en una excelente posición para ello, es ayudar a evitarla, auxiliando al personal interviniente a tratar con las víctimas.

LA GUÍA BÁSICA tendría por finalidad reducir a corto plazo la angustia inicial producida por un acto de violencia de género y evitar que se desarrolle a largo plazo la victimización secundaria. Estaría dirigida a las unidades de la Guardia Civil que intervienen de una u otra manera en violencia de género, con el objetivo de mejorar la seguridad inmediata y prestar alivio físico y emocional. Se trataría de una Guía Básica para que determinados comportamientos que se consideran adaptativos y beneficiosos de cara a las víctimas de violencia de género, consten en el repertorio de conductas básicas del guardia civil.





Esta Guía está diseñada para poder ayudar en los primeros momentos a aquellas personas que acuden a dependencias policiales a denunciar un acto de naturaleza violenta.

Aunque el título de la Guía disponga “Violencia de Género”, estos primeros auxilios son perfectamente aplicables y extrapolables para aquellas personas que acaban de sufrir una situación violenta y acuden a la Guardia Civil buscando además de auxilio, sentirse escuchados y comprendidos.



## La Guía se compone de tres partes principales,

La primera se centra en la perspectiva global de la violencia de género (en adelante VdG), conocer qué normas nos amparan, qué es la violencia de género, qué ciclo sigue, etc... Resulta fundamental que el guardia civil se familiarice con estos conceptos, y así pueda adaptar su respuesta a las necesidades que cada víctima, en un momento dado presente.

En la segunda parte quedan recogidos los aspectos más importantes que la Psicología puede aportar a la respuesta operativa policial. *¿Es bueno que lloren?, ¿qué hacer si vienen en estado de shock?, ¿conviene hablar del suceso?* Éstas y otras preguntas nos fueron formuladas de manera generalizada por parte de los guardias civiles que diariamente trabajan

en las unidades de violencia de género, en aras de buscar una respuesta a la angustia inicial que puede provocar un comportamiento policial erróneo o incluso contraproducente de cara a las víctimas de violencia de género.

Finalmente en la tercera parte se recogen, a modo recordatorio, algunas consideraciones sobre la valoración del riesgo (VDR).

El objetivo de esta Guía es poder aportar a los miembros de las FCS las herramientas psicológicas necesarias, para utilizar de una manera fácil y sencilla, en la lucha integral contra la violencia de género.



INFORMACIÓN



EJEMPLO



IMPORTANTE



## Primera Parte:

### Lo que el Guardia Civil debe saber

1. Marco Normativo .....	21
2. Conceptualización .....	22
2.1. Introducción .....	22
2.2. Formas de Violencia .....	24
2.3. Características del Agresor.....	25
2.4. Perfiles de agresores .....	26
2.5. Perfil de la víctima .....	26
2.6. Ciclo de la violencia .....	27
2.7. Escalada de la violencia.....	28
2.8. Consecuencias de la violencia de genero .....	29
2.9. Mitos, actitudes y prejuicios de la violencia de género .....	29
2.10. ¿Por qué no denuncian? ¿Por qué retiran la denuncia? .....	29

## Segunda Parte:

### Primeros Auxilios Psicológicos

3. Primeros Auxilios Psicológicos.....	35
3.1. ¿Qué son? .....	35
3.2. ¿Por qué una víctima acude a la Guardia Civil? .....	35
3.3. Primeros momentos .....	35
3.4. Espacio privacidad .....	36
3.5. Clima de Confianza .....	36
4. Cuatro Técnicas Fundamentales para los primeros momentos .....	38
4.1. La escucha activa .....	38
4.2. La empatía .....	39
4.3. Ventilación emocional .....	39
4.4. Información .....	40
4.5. Antes de la intervención .....	40
5. Comunicación .....	41
5.1. Comunicación verbal .....	41

5.2. Postura.....	43
5.3. Presunciones .....	43
5.4. Paciencia .....	44
5.5. Coherencia entre lo que se dice y se hace .....	44
<b>6.</b> Necesidades psicológicas de la víctima .....	45
<b>7.</b> ¿Cómo empezar? .....	45
<b>8.</b> Grupos de riesgo .....	46
<b>9.</b> Victimización .....	47
9.1. La victimización primaria .....	47
9.2. La victimización secundaria (Revictimización) .....	47
9.3. La victimización Terciaria .....	48
<b>10.</b> Consejos prácticos en momentos críticos .....	48
<b>11.</b> Técnicas de relajación .....	49
11.1. Respiración para disminuir la ansiedad .....	49
11.2. ¿Cómo? .....	49
<b>12.</b> Para finalizar .....	50

## Tercera Parte:

### Valoración del riesgo

<b>13.</b> Unidades especializadas en VDG .....	55
<b>14.</b> Procedimiento de actuación policial vigente .....	55
<b>15.</b> Dinámica de la valoración del riesgo .....	58

## Cuarta Parte:

<b>Recuerda</b> .....	61
-----------------------	----



primera parte

01

lo que el  
guardia civil  
debe saber



## 1. MARCO NORMATIVO

Recordemos que la lucha contra la VdG es una importante tarea policial y nuestra actuación y procedimiento queda regulado entre otras por la siguiente normativa

### CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

**Artículo 14.** “Los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

**Artículo 15.** “Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes”.

**Artículo 17.** “Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad. Nadie puede ser privado de su libertad, sino con la observancia de lo establecido en este artículo y en los casos y en la forma previstos en la ley”.

### Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

**Artículo 31.** “El Gobierno establecerá en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, unidades especializadas en la prevención de la violencia de género y en el control de la ejecución de las medidas judiciales adoptadas”.

### Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En su artículo 11, atribuye a las FCS la misión de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades garantizando la seguridad ciudadana, velando por el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales, auxiliando y protegiendo a las personas que se encuentren en peligro por cualquier causa.

### Ley 27/2003. de 31 de Julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica

Queda establecido que el juzgado en un máximo de 72 horas desde la solicitud, ha de decidir sobre determinadas medidas civiles (custodia de hijos, pensión alimenticia, permanencia en domicilio) penales (alejamiento y comunicación) administrativas o sociales.

### Instrucciones de la Secretaría de Estado de Seguridad (SES)

**10/2007, de 10 de julio**, por la que se aprueba el Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia contra la mujer en los supuestos de la Ley Orgánica 1/2004 y su comunicación a los órganos judiciales y al Ministerio Fiscal. Modificada en dos ocasiones: Instrucción 14/2007 de 10 de octubre, e Instrucción 5/2008, de 18 de julio).

**14/2005, de 29 de junio**, sobre actuación en dependencias policiales en relación con mujeres extranjeras víctimas de violencia doméstica o de género en situación administrativa irregular.

### PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN

**Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los órganos judiciales** para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género, aprobado el 10 de junio del 2004 por la Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica, y el 27 de septiembre por la Comisión Nacional de Coordinación de la Policía Judicial.

**Protocolo de coordinación entre el Cuerpo Nacional de Policía y la Policía Local** para las protección de las víctimas

## Guía Básica en Violencia de Género

de violencia doméstica y de género. Aprobado el 10 de junio de 2004.

**Protocolo de colaboración y coordinación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los Cuerpos de Policía Local** para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género. Aprobado el 13 de marzo 2006.

### NORMAS TÉCNICAS DE LA GUARDIA CIVIL

**Norma Técnica 1/2008**, julio de 2008 sobre "Actuación de las unidades del Cuerpo de la Guardia Civil en materia de

violencia doméstica y de género".

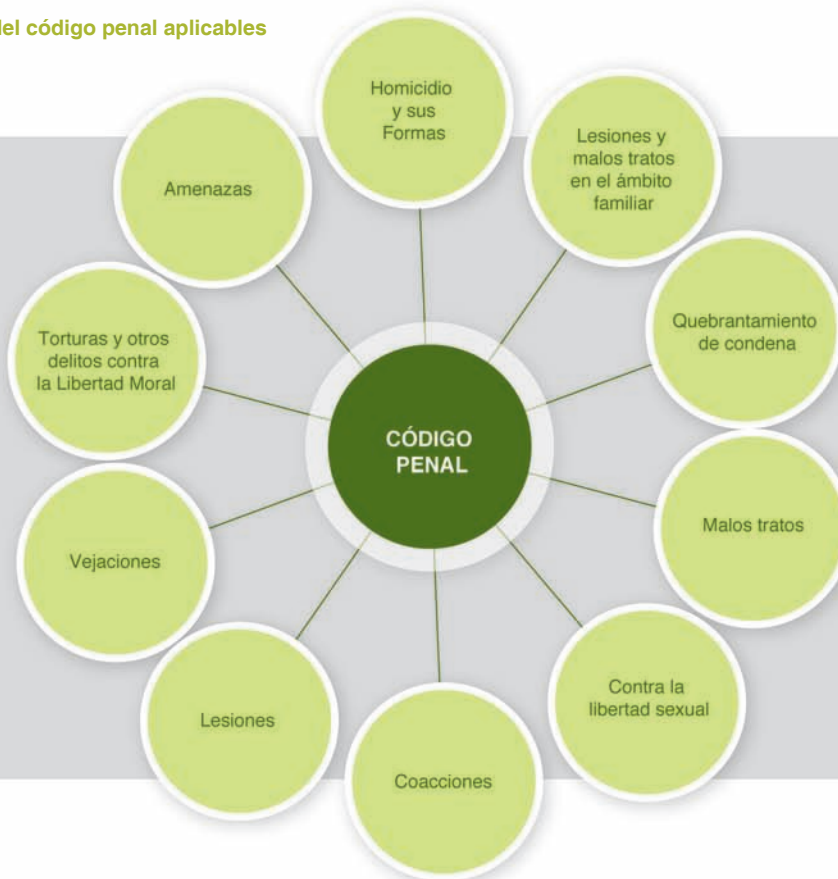
---

*Actualmente existe una gran cantidad de leyes de diferente rango en materia de lucha contra la VDG, desde legislación de Naciones Unidas, hasta regulación Municipal.*

---

Actualmente los delitos del Código Penal que son aplicables son los siguientes:

**Figura 1. Delitos del código penal aplicables**



## 2. CONCEPTUALIZACIÓN

### 2.1 INTRODUCCIÓN

#### Violencia doméstica, Violencia de género, violencia contra la pareja ¿es lo mismo?

Con mucha frecuencia son utilizados como sinónimos. Sin embargo existen algunas diferencias:

La **Violencia doméstica**, violencia familiar, violencia intrafamiliar o violencia física en el ámbito familiar, se refiere a la violencia física o psíquica ejercida tanto por el hombre como por la mujer contra:

- La pareja o cónyuge
- Descendientes (hijos y nietos)
- Ascendientes (padres y abuelos)
- Hermanos naturales, adoptivos o afinidad, propios o del cónyuge o convivientes,
- Menores e incapaces que convivan con el agresor.

La **Violencia Doméstica** incluye cuatro categorías esenciales (Andrés-Pueyo, López y Álvarez 2008)

- **Contra los hijos**
- **Contra los padres**
- **Contra los ancianos**
- **Contra la pareja** → es la violencia normalmente ejercida en las relaciones de pareja, donde el agresor (generalmente varón) tiene una relación afectiva con la víctima.

La **Violencia de Género**, sin embargo es todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad. (Ley Orgánica 1/2004). Proviene de la traducción inglesa *Gender-based violence* y al ser en la mayoría de los casos ejercida por hombres hacia mujeres, suele utilizarse el término de violencia machista o terrorismo machista. En España este término se usa exclusivamente para el maltrato ejercido por el hombre hacia la mujer.

---

*La violencia de Género es la violencia física y psicológica ejercida al sexo opuesto.*

---

**Figura 2. Formas de la violencia doméstica**



La **violencia contra la pareja (VCP)** es una de las más comunes formas de violencia interpersonal en todo el mundo.

Afecta a hombres y a mujeres de manera diferente; existe mucha más probabilidad en las mujeres que en los hombres de que éstas sean víctimas de repetidos y graves episodios de violencia, que pueden llegar hasta el homicidio, por su actual pareja sentimental y también son éstas más probables a sufrir lesiones físicas y psicológicas. Por este tipo de razones, la VCP a menudo se suele llamar violencia de género y por estas mismas razones en esta Guía se va a hacer **referencia a las víctimas suponiendo que éstas son mujeres y agresores suponiendo que éstos son varones.**

La VCP como otras formas de violencia intrafamiliar, es diferente de la violencia ejercida contra extraños, la violencia en general. La estrecha relación que a menudo existe entre el agresor y la víctima hace que ésta tenga dos características fundamentales: La frecuencia y la gravedad (Kropp, Hart y Belfrage, 2010).



*La violencia contra la pareja es una forma de violencia doméstica y aunque en la mayoría de las situaciones es ejercida por el varón sobre la mujer, no necesariamente tiene que ser así.*



**EJEMPLO REAL**  
*"Me obligaba a introducirme su pene en mi vagina, si no lo hacía me golpeaba"*

## 2.2. FORMAS DE VIOLENCIA

Figura 3. Formas de violencia

FORMAS DE VIOLENCIA		
FÍSICA	PSICOLÓGICA	SEXUAL
<p>Toda acción voluntariamente realizada que pueda provocar daños o LESIONES FÍSICAS a la mujer.</p> <p><b>Incluye:</b> tortazos, puñetazos, patadas, quemaduras, o uso de armas incluso para amenazar. Puede resultar en muerte.</p>	<p>Comportamiento orientado a desvalorizar, humillar, vajar a otra persona. <b>Incluye</b> varias formas de intimidación así como manipulación emocional, desprecio, indiferencia, culpa, control, aislamiento.</p> <p>Es tan o más dañina que la física, y provoca una significativa auto desvalorización y pérdida de autoestima.</p>	<p><b>Incluye</b> cualquier contacto sexual practicado contra la voluntad de la mujer, atentando contra la libertad sexual de la misma y obligándola a soportar bajo coacción actos de naturaleza sexual o a realizarlos.</p>
<p><b>COMPORTAMIENTO NEGLIGENTE:</b> No administrar comida, medicina, etc. a personas que lo necesitan (discapacitados, enfermos, etc.)</p>		



*Con mucha frecuencia, a través de los hijos, se consigue dañar psicológicamente a las víctimas.*

*Los hijos pasan a ser un arma de agresión hacia la mujer*

*"Te voy a matar a ti y a los niños"*



**EJEMPLOS REALES:**

*"Eres la sirvienta de todos"*

*"¿No te das cuenta que tu familia nos quiere separar?"*

*"¡Vas vestida como una guarra!"*

*"¿No te das cuenta que todo el mundo se ríe de tí?"*

*"fea" "gorda"*

*Algunas veces, los agresores llegan a forzar a la pareja a que cometa actos sexuales, para evitar así una nueva paliza, como moneda de cambio o elemento pacificador.*

### 2.3. CARACTERÍSTICAS DEL AGRESOR

**OBJETIVO: SOMETER Y CONTROLAR A LA MUJER**

**INDICADORES:**

- Valores tradicionales machistas o de marcado **carácter patriarcal**, actitudes sexistas.
- Ocasionalmente proceden de familias donde fueron víctimas y/o testigos de malos tratos, y **han normalizado la violencia**,

**i** El patriarcado es un sistema social donde los varones dominan sobre las mujeres...

**i** Entienden la violencia como algo dentro de lo NORMAL

Estudios realizados en EEUU, Gran Bretaña, Francia, Holanda y Escocia, indican que la violencia es un comportamiento aprendido.

- El 81% de los hombres maltratadores fueron testigos y/o víctimas de malos tratos en su niñez, recibiendo malos tratos o viendo maltratar a sus madres
- El 63% vieron como el padre maltrataba a la madre
- El 61% recibieron maltrato del padre
- El 44% recibieron maltrato de la madre
- Y el 3% de ambos

Los niños terminaron odiando al maltratador, pero **APRENDIERON** que la persona más violenta en un hogar es también la más poderosa y la menos vulnerable a un ataque o humillación.

- Suelen presentar **baja autoestima**, baja asertividad e imagen negativa de sí mismo.
- Con frecuencia son intolerantes, especialmente con el comportamiento de sus parejas.
- Emocionalmente inestables, en el trabajo muchas veces son seres inseguros, se crecen en casa y aumentan su violencia en proporción inversa a la percepción de su propia impotencia en la calle.
- Sufren **celos desmedidos e injustificados**. Esta tendencia suele crecer paralela a la idea de que ella le quiera dejar y él perder la sensación de omnipresencia.

- Suelen negar su comportamiento, no reconociendo el problema.
- **Falta de comunicación** y escasez de habilidades sociales.
- Controla a la pareja a través de la violencia (derecho sobre la pareja, manipulación), **y la visualiza como objeto de su propiedad**.
- Resistencia al cambio.
- **CREE QUE LA MUJER DEBE ESTAR SUBORDINADA AL HOMBRE.**

*Casi el 100% de los agresores, son intensamente celosos, hasta niveles de paranoia, la mitad mantiene actitudes violentamente celosas en todo momento (Walker, 1979)*

Figura 4. Ciclo del comportamiento víctima-agresor



*Aprenden a ser violentos porque la violencia y los comportamientos agresivos funcionan para poder controlar a la víctima*

## 2.4. PERFILES AGRESORES

La literatura habla de tres tipos de perfiles: (Loinaz, 2009)

### AGRESORES SÓLO EN LA FAMILIA

#### Características:

- Violencia solo ejercida contra miembros familiares.
- Suelen tener un nivel cultural más alto que los otros dos tipos de agresores y comportamiento adaptativo en situaciones laborales y sociales.
- Normalmente se trata de violencia física. No suele haber violencia psicológica o sexual.

En el mundo exterior a su familia el hombre violento puede ser simpático, detallista, encantador, con actitudes en general de persona modelo. Esto lo utiliza como camuflaje (Barroso, 2010).

#### Causas:

- Violencia a la hora de resolver conflictos.
- Déficits de habilidades de comunicación, sociales y personales.
- Dificultad para controlar impulsos.
- **Severidad de la agresión:** de moderada a media.

### AGRESORES BORDERLINE O LÍMITES

#### Características:

- Personalidad inestable.
- Uso de drogas/alcohol con frecuencia.
- Impulsividad.
- Violencia dentro y fuera de la familia.

#### Causas:

- Infancia traumática, experiencias de rechazo.
- Dificultades para establecer relaciones.
- Celos patológicos y miedo a perder pareja.
- Actitud hostil hacia mujeres.
- Actitud positiva hacia violencia.

### AGRESORES ANTISOCIALES

#### Características:

- Violencia ejercida física y sexualmente.
- Deseo de ser violento.
- Otras actividades relacionadas con el crimen.
- Abuso de drogas y alcohol.
- Trastornos de personalidad comunes.

- Intensas experiencias de violencia en la familia.
- Frecuente afiliación a grupos desviados relacionados con la violencia (Nazis, Skins, Sharps, Punkies, Latin kings, Netas).
- Actitud hostil hacia mujeres.
- Actitud positiva hacia violencia.
- Tendencia general a comportamientos antisociales.

**Severidad de la agresión:** Alta.

## 2.5. PERFIL DE LA VÍCTIMA

### CARACTERÍSTICAS GENERALES

- Frecuentemente se observa una tendencia a confiar ciegamente en sus parejas terminando aceptando la situación de violencia.
- Comportamiento ansioso, especialmente cuando se ha instaurado el ciclo de la violencia (ver más adelante).
- Sentimiento de culpabilidad y vergüenza, especialmente en zonas rurales.
- Suele existir dependencia económica, que normalmente actúa como barrera a la hora de denunciar.
- Depresión y baja autoestima.
- Aislamiento social y dependencia emocional del hombre dominante.
- Identificación con el agresor (**Síndrome de Estocolmo**).



*El Síndrome de Estocolmo es una reacción en la cual una persona retenida contra su voluntad desarrolla ciertos sentimientos positivos hacia quién la está perjudicando, en este caso. Proviene de un atraco que se produjo en 1973 en un banco de la mencionada ciudad, donde los delincuentes mantuvieron como rehenes a los trabajadores durante seis días, al finalizar las cámaras grabaron el momento en que una de las víctimas besaba a uno de los delincuentes y los secuestrados defendieron a los delincuentes negándose a colaborar en el proceso legal posterior.*



2.6. CICLO DE LA VIOLENCIA (Walker, 79)

Figura 5. Ciclo de la Violencia



En la **primera fase** (TENSIÓN) los incidentes son leves y las agresiones poco frecuentes. En la **segunda fase** (AGRESIÓN) ya explota la violencia y los incidentes comienzan a ser periódicos y más graves y la mujer ya no intenta evitarlos sino que espera que pasen lo más rápido posible. En la **tercera fase** (CALMA) el agresor se arrepiente y se muestra agradable, a veces pide perdón, la mujer le cree y sigue con la relación.

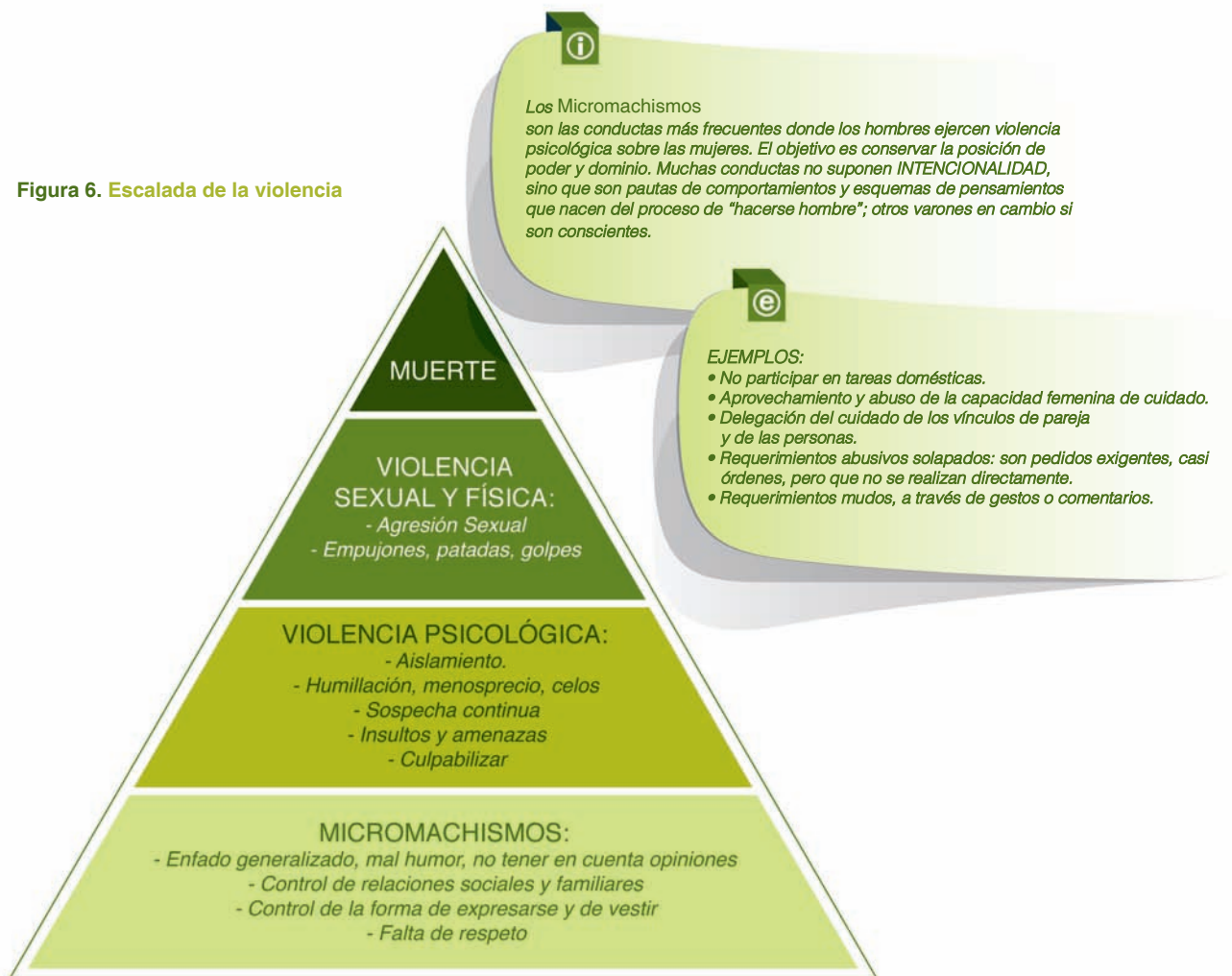
*Muy importante que el guardia civil detecte en qué fase se encuentra la mujer y así ofrecer la respuesta más adecuada y poder anticiparse al comportamiento futuro del agresor.*

## 2.7. ESCALADA DE LA VIOLENCIA

Cuando utilizamos este término nos referimos a que si en la primera crisis la agresión implicó una bofetada, es posible que en el futuro la intensidad del golpe alcance niveles muy superiores, pudiendo incluso llegar a la muerte.

Los ataques (físicos, sexuales y/o psicológicos) serán cada vez más frecuentes, más intensos y más peligrosos.

Figura 6. Escalada de la violencia



**2.8. CONSECUENCIAS DE LA VDG**

**Figura 7. Consecuencias de la VDG**

CONSECUENCIAS DE LA VDG		
FÍSICA	PSICOLÓGICAS	SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traumatismos</li> <li>• Heridas</li> <li>• Desgarros</li> <li>• Quemaduras</li> <li>• Hematomas</li> <li>• Cefaleas crónicas</li> <li>• Colón irritable</li> <li>• Abortos</li> <li>• Alteraciones en la respuesta sexual</li> <li>• Infecciones</li> <li>• Muerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastorno de Estrés Postraumático</li> <li>• Baja autoestima</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Depresión</li> <li>• Fobias</li> <li>• Hipocondría</li> <li>• Crisis de pánico</li> <li>• Trastornos de alimentación</li> <li>• Intentos de suicidio</li> <li>• Dependencia emocional</li> <li>• Vergüenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aislamiento social</li> <li>• Absentismo laboral</li> <li>• Pérdida de empleo</li> <li>• Pérdida de red social</li> </ul>
Consecuencias en los hijos		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de alteración del desarrollo integral</li> <li>• Sentimientos de amenaza</li> <li>• Dificultades de aprendizaje</li> <li>• Dificultades de socialización</li> <li>• Comportamientos violentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Víctimas de maltrato</li> <li>• Normalización de la violencia</li> <li>• Baja autoestima</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Mayor frecuencia de enfermedades</li> </ul>	

*El estrés mantenido debilita el sistema inmunológico, haciéndonos más vulnerables a la enfermedad*

**2.9. MITOS, ACTITUDES Y PREJUICIOS DE LA VDG**

Las actitudes, prejuicios y falsos mitos que tenga el guardia civil sobre este tema, impactarán directamente en las víctimas y pueden contribuir a que se sientan estigmatizadas y que no denuncien o no vuelvan a nuestras dependencias

Estos mitos tienden a minimizar la agresión, a justificar la violencia y a responsabilizar a la mujer (Lorente, 2001). Estos mitos consiguen dos objetivos:

1. Que parezca que lo que está sucediendo no sea tan grave.
2. Que parezca que la mujer que continúa en esta relación sea porque quiere y le gusta.

Por ello es fundamental que la respuesta policial esté por encima de estas concepciones en formas de mito, para poder ofrecer la mejor respuesta en cada momento.

**2.10. ¿POR QUÉ NO DENUNCIAN? ¿POR QUÉ RETIRAN LA DENUNCIA?**

*MUCHAS VÍCTIMAS NO DENUNCIAN, Y LA MAYORÍA DE LOS CASOS QUE ACABAN CON RESULTADO DE MUERTE NO HABÍAN DENUNCIADO A LA POLICÍA SU SITUACIÓN*

**i**

*El 80% de las víctimas mortales registradas durante el 2010 no había presentado denuncia contra su agresor, (Observatorio de la violencia)*

Sin denuncia no hay protección policial y ¿por qué una víctima no denuncia?

**Cuadro 1. Mitos y Realidades sobre la VGDG**

MITO	REALIDAD
La VDG solo existe en contextos culturales pobres y en culturas sociales específicas.	La VDG existe en todas las sociedades y en todos los estratos sociales.
La víctima es siempre la mujer y el agresor siempre el hombre.	Aunque estadísticamente hablando haya mas casos de víctimas mujeres o que salgan más a la luz, no quiere decir que no exista el caso contrario.
La víctima ha provocado al agresor.	No hay absolutamente ningún comportamiento humano que justifique la violencia. Ésta no se justifica de ninguna manera, y la conducta violenta no necesita causa para justificarse.
Sólo ocurre cuando el agresor está borracho.	El alcohol y otras drogas, acentúan o desinhiben rasgos que la persona ya tiene de por sí.
Es un asunto privado.	La VDG ha dejado de ser un delito privado para ser un delito público. Hay que romper este esquema de pensamiento y denunciar el caso lo antes posible.
Las personas maltratadas, son personas enfermas que no se separan de sus agresores porque les gusta ser maltratadas.	Por lo general, las mujeres en situación de violencia tratan muchas veces de conseguir ayuda para abandonar la relación violenta. Pero existen numerosas barreras que pueden impedir que la mujer se vaya. Cuando una mujer intenta dejar una relación violenta, el riesgo de ser lesionada o asesinada aumenta hasta en un 75%.
Si una mujer es maltratada continuamente la culpa es suya por seguir conviviendo con este hombre.	En muchos casos las mujeres no tienen una independencia económica que les permita dejarles.
Si se tiene hijos hay que aguantar los maltratos por el bien de los niños.	Realmente lo que se consigue es poder causar mayores problemas psicológicos a los hijos, como baja autoestima y dificultades de socialización.
Lo hombres que agreden a sus parejas están locos o están enfermos.	Los maltratadores son conscientes en todo momento de lo que están realizando y son conocedores de sus consecuencias.
La violencia de género es algo puntual (una bofetada un día concreto).	Existe una escalada de la violencia y un ciclo que se repite y se mantiene de forma continua.

---

*Los mitos relacionados con la VDG tienden a culpabilizar a la mujer y a justificar al agresor  
Son difíciles de erradicar y son muy resistentes al tiempo y al razonamiento*

*Perpetúan la violencia*

---

Es importante para la Guardia Civil o la Policía entender las motivaciones que subyacen para que una víctima retire la denuncia.

**ALGUNAS DE LAS RAZONES** manifestadas por las propias víctimas son:

- **Vergüenza:** “¿Que van a pensar de mí los vecinos, mi familia...?”
- **Miedo:** “Ahora si que la he armado”
- **Falta de confianza en el sistema policial/judicial:** “No va a servir de nada”
- **Falta de información:** “¿Y ahora qué hago?”
- **Falta de papeles en regla** (inmigrantes)

## OTRAS DE LAS RAZONES

- **Presiones familiares:** “¿Con quién vas a estar mejor?” “¿Cómo vas a vivir ahora?”
- **Amenazas (tanto hacia ella como a sus hijos):** “Si me denuncias no lo cuentas”
- **Pánico a las consecuencias** (miedo a que se cumplan las amenazas anteriores)
- **Estar en la fase de reconciliación de la violencia “luna de miel”, dándole otra oportunidad.**



### ¡IMPORTANTE!

Formas de actuación correctas:

- *Revisar la denuncia y evaluar con ella los factores de riesgo.*
- *Informarla sobre los ciclos de la violencia y la posibilidad de que el agresor reitere sus conductas violentas, aun cuando haya prometido no hacerlo.*
- *Pensar con ella medidas de protección y autoprotección.*
- *Informar sobre proceso legal: casa de acogida, protección identidad...*



segunda parte

02

primeros  
auxilios  
psicológicos





## 3. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

*“La calidad en la atención en dependencias policiales influye de forma determinante sobre el curso de los acontecimientos” (Tourné Daisy, 2008)*

### 3.1. ¿QUÉ SON?

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) están diseñados para reducir a corto plazo la angustia inicial producida por un acto de violencia, al tiempo que evitan que se desarrolle, desde el punto de vista de la actuación policial, la llamada victimización secundaria, que se explicará en el apartado 3.9 de esta Guía. Estos PAP están dirigidos a todos los guardias civiles que puedan tener que intervenir de cualquier forma ante un caso de VDG, con el objetivo de mejorar la seguridad emocional inmediata de la víctima, prestar alivio físico y reducir la angustia inicial.

Se trata de establecer un procedimiento básico policial desde el punto de vista de la psicología, para que el guardia civil adquiriera determinados conocimientos o comportamientos que se consideran adaptativos y beneficiosos en el trato con las víctimas de violencia de género y que éstos consten en el repertorio de conductas básicas del guardia civil.

Para poder desarrollarlos hay que ponerse en la piel de la víctima y entender de una manera completa su situación personal. Para ello hay que comprender por qué viene una víctima a la Guardia Civil, qué se espera encontrar, cómo trabajar los primeros sentimientos de culpa, cómo comprender y entender a qué tiene miedo, qué tipo de comentarios evitar y cuáles podemos adoptar en el trato con ellas. Algunas víctimas llevan años sufriendo la misma situación: debemos entender por qué no han venido antes y tratar de evitar que se arrepientan de haber venido.

### 3.2. ¿POR QUÉ UNA VÍCTIMA ACUDE A LA GUARDIA CIVIL?

Acudir a la Guardia Civil o a la Policía no es fácil. No todas las víctimas de este tipo de violencia están en condiciones de hacerlo y si lo hacen es porque ya no tienen más aguante. Suelen haber vivido momentos difíciles, peregrinaje de un lado para otro, mucho miedo, suele existir ambivalencia, sentimientos de culpabilidad, y a veces puede existir hasta vergüenza.

La víctima se encuentra con frecuencia en un estado de

shock, caracterizado por el pánico: pánico hacia el agresor, a que éste ejerza represalias, pánico hacia el futuro y la situación con los hijos, y especialmente pánico a que las amenazas recibidas todo este tiempo atrás, se conviertan en realidad.

Se puede decir que en el momento de acudir a la Guardia Civil e interponer una denuncia, existe ya un cambio en la manera de pensar de la víctima. Es ahí cuando el policía o guardia civil debe aprovechar esos momentos de cambio para que la víctima en primer lugar no se arrepienta y en segundo, se sienta mejor. Si este trabajo por parte del guardia no se toma con **preocupación, dedicación y cautela**, puede ser hasta contraproducente para la recuperación de la víctima y para evitar que acuda en otras ocasiones de urgencia.

*ACUDIR A LAS DEPENDENCIAS POLICIALES A BUSCAR AYUDA, ES UN PASO QUE HA COSTADO NORMALMENTE MUCHO ESFUERZO DAR. HAY QUE APROVECHAR ESTA DECISIÓN DE FORMA QUE NO SE VUELVA EN CONTRA DE LA PROPIA VÍCTIMA.*

### 3.3. PRIMEROS MOMENTOS

**Una vez que la víctima ha decidido dar el paso de interponer una denuncia, es importante tener en consideración una serie de consejos psicológicos que tienen como fin último apoyar y ayudar a la víctima en estos difíciles momentos.**

En este primer paso, las actitudes, los gestos y la absoluta **incondicionalidad o neutralidad** del guardia civil será fundamental para la ayuda que toda víctima va directa o indirectamente buscando dentro de las dependencias policiales. Aquí el guardia debe estudiar

- **Las dimensiones del problema** (por ejemplo: ver si existen más víctimas, si hay violencia física, psicológica, si existe necesidad de derivarla a otros servicios de salud (inclusive salud mental), si hay niños y si éstos han presenciado los incidentes...)
- Los **recursos** con los que cuenta la víctima (por ejemplo

ver si hay otros familiares u amigos con los que pueda contar, si tiene posibilidad de ir a otro sitio, si tiene dependencia económica...).

- Las **decisiones urgentes** que ésta debe tomar (por ejemplo ir a servicios sociales, a la oficina judicial, a la concejalía de mujer de su ayuntamiento, solicitar un centro de emergencia o una casa de acogida y acompañarla en caso de ser necesario).
- Es recomendable del mismo modo **proponer alternativas** en función de sus circunstancias, ayudar a reformular los problemas y las posibles soluciones y especialmente **ayudar a tomar decisiones** considerando su estado emocional.

#### RESUMIENDO:

1. ABSOLUTA incondicionalidad y neutralidad.
2. Informar sobre los recursos que tiene la víctima y centrarse en decisiones urgentes que la víctima debe tomar.
3. Proponer alternativas.
4. Reformular los problemas y las posibles soluciones.
5. Ayudar a tomar decisiones.
6. Dar información de los derechos que asisten a la víctima.
7. Informar a la víctima sobre su seguridad y protección y la de su familia.



*Es muy importante explicar la necesidad y el propósito de todas las preguntas que le vayamos a formular, para no generar incertidumbre, desconfianza*

### 3.4. ESPACIO DE PRIVACIDAD

Es fundamental en la medida de lo posible, disponer de un **espacio de privacidad**. Se ha de tener en cuenta que la víctima va a desnudarse emocionalmente, va a exponer su intimidad y sus sentimientos más profundos. Por ello se hace necesario salvaguardar su intimidad y su dignidad, y hay que procurar contar con un lugar adecuado para la atención emocional de la víctima.

Las salas de espera deben estar diferenciadas y adaptadas a las necesidades (en la medida de lo posible). El objetivo es asegurar confidencialidad y por supuesto separación de la víctima y el agresor. La presencia del agresor además de suponer un riesgo de nuevos ataques verbales y/o físicos, puede

suponer una oportunidad para ejercer intimidación y temor, representando un estresor para la víctima y que ésta finalmente no interponga denuncia o haga una declaración inadecuada. (Velasco y Benito, 2008).

**Figura 8.**  
**Espacios diferenciados en dependencias policiales**



Sería ideal que hubiese una sala especialmente diseñada para menores. Es un error pasar por inadvertido el sufrimiento de éstos. La mayoría de las veces las mujeres acuden con sus pequeños, y es FUNDAMENTAL evitar que en las declaraciones de la víctima éstos estén presentes para que ella pueda hablar con más detalle del incidente.

*LOS MENORES ¡LOS GRANDES OLVIDADOS! EVITAR QUE ESTÉN PRESENTES EN LAS DECLARACIONES DE LAS VÍCTIMAS*

### 3.5. CLIMA DE CONFIANZA

Hay que generar un clima de confianza entre el guardia civil y la víctima. Algunas mujeres reconocen que se sienten más entendidas, o les cuesta menos hablar delante de una mujer, por ello es recomendable que en todas las unidades especiales de VDG exista una mujer, ya que en algunos casos el proceso se verá facilitado.

#### ¿Cómo crear un clima de confianza?

Debemos comenzar **transmitiendo confianza y paz**. Para ello podemos empezar utilizando alguna frase como la que sigue:

*"Hola, mi nombre es... estamos aquí para ayudarle".*

*“Quiero antes de nada felicitarle por su valentía, no todo el mundo se atreve a venir aquí”*

Se ha de **reforzar** la decisión de haber venido a las dependencias de la Guardia Civil, que como se ha visto previamente ya de por sí es una decisión complicada.

*“Ha hecho usted muy bien recurriendo a la Guardia Civil; es el primer paso para solucionar problemas”.*

*“Tenemos experiencia en este tipo de situaciones y vamos a hacer todo lo que esté en nuestras manos”.*

*“Muchas mujeres que han atravesado momentos como éste, han podido salir de la situación”.*

Con este tipo de frases lo que se pretende es que la víctima entienda que la conducta del agresor responde a patrones de comportamiento que son comunes a todos los agresores y que no es la única ni está sola en esto.

Hemos de darle tiempo, no debemos atosigar con preguntas.

*“Sé que esto para usted resulta difícil, puede tomarse el tiempo que necesite ya que lo que me está contando es muy duro”.*

Daremos feedback; con ello queremos darle a entender que comprendemos lo que le está pasando, no nos limitare-

mos a escuchar sino que plasmaremos ese feedback con frases y gestos tipo:

*“Siga por favor”.*

*“Veo que esta viviendo una situación complicada”.*

*“Según lo que cuenta lo ha debido de pasar muy mal”.*

Asentiremos con la cabeza y si es preciso podremos suministrar un pañuelo de papel o calmarla tocándola el hombro o el antebrazo, valorando el caso

En estos primeros momentos **se debe EVITAR**

- **El culpabilizar a la víctima:** “¿Qué ha hecho usted?”, “¿Por qué sigue con él? ¿Por qué volvió después de la paliza?”.
- **El recriminar:** “Debería haber venido antes” “Si quisiera acabar con él, no viviría con él” “La decisión que ha tomado está mal, si no denuncia no le volveremos a ayudar la próxima vez” “¿Encima cómo puede disculpar lo que ha hecho?” “No sé cómo no se da cuenta...”
- **Mostrar indiferencia:** “Aunque denuncie usted, no va a pasar nada”.
- **Dar falsas esperanzas:** “Todo va a salir bien”.
- **Minimizar la situación:** “No es para tanto” “No se preocupe”.
- **Abstenerse de dar consejos:** “Yo en su lugar...”
- **“Entiendo por lo que está pasando”.**

## 4. CUATRO TÉCNICAS FUNDAMENTALES PARA LOS PRIMEROS MOMENTOS

En estos primeros momentos, lo que la víctima perciba de la respuesta policial será fundamental para el curso de los acontecimientos, especialmente la imagen que se ha formado en su cabeza sobre el concepto de la Guardia Civil y sobre el concepto de ayuda que puede recibir por nuestra parte.

Figura 9. Técnicas para los primeros momentos.



### 4.1. LA ESCUCHA ACTIVA

#### ¿Qué es?

Es demostrar con nuestro comportamiento que estamos escuchando al que habla. No simplemente estamos oyéndole, sino que estamos entendiendo, comprendiendo, dando sentido a lo que oímos. A diferencia de oír que simplemente es percibir vibraciones de sonido.

Al escuchar activamente no solo atendemos a lo que expresa directamente, sino también y de manera muy importante, a los sentimientos, pensamientos, emociones que subyacen a lo que se está diciendo.

#### ¿Cómo se pone en práctica?

##### - Disposición psicológica.

Nos preparamos para escuchar interiormente a la víctima. Eso quiere decir que dejamos todo a un lado, y nos

**Tocar a la víctima el hombro, la espalda, el brazo, antebrazo, de manera firme, es muy importante emocionalmente.**  
Evitar tocar cara, ¡Valorar el caso!

centramos en la persona, sin tiempo, sin prisas; si es preciso nos sentamos cerca de ella, sin barreras entre medias (mesas, mobiliario,..), que exista la posibilidad de llegar a tocarla para calmarla (si se diera el caso/valorando el caso).

Figura 10. Escucha activa y sus ramificaciones.



- Observamos y detectamos los movimientos de la víctima, su expresión y todo el **comportamiento no verbal** (postura, gestos, inclinación del cuerpo...)
- Escuchamos (no simplemente oímos) lo que dice con los cinco sentidos, estudiando los gestos de la cara que nos proporcionarán mucha información
- Mantendremos un **contacto visual** fijo con ella, en ese momento no hay nada más importante que ella, y haremos movimientos afirmativos con la cabeza mientras ella se va desahogando, eso significará que la estamos entendiendo, que llegamos a comprender lo que nos quiere decir.
- **Respetar los silencios**, tono de voz tranquilo, adecuarse al ritmo de la víctima
- **Parafrasear**. Esto significa ir repitiendo con palabras lo que ella va diciendo. Por ejemplo si la víctima esta relatando: "se enfureció cuando no estaba en casa y me estaba esperando muy enfadado", parafrasearemos "quiere decir que cuando llegó a casa estaba asustada". Para-

frasear hace que la víctima note que estamos atentos e interesados por su caso, que no lo tomamos como un caso policial más.

- **Reforzar** lo que va diciendo: “entiendo”, “es normal que estuviese asustada”.
- **Clarificar**: términos o frases que no hayan quedado claros. Por ejemplo: “me pegó como siempre” “¿Qué quiere decir que te pegó como siempre?”.

## 4.2. LA EMPATÍA

### ¿Qué es?

La empatía es la capacidad de contactar emocionalmente en este caso con la víctima. Sería como la habilidad de ser capaces de ponernos en su lugar e intentar llegar a sentir lo que ella siente, siempre que sus sentimientos no interfieran en nuestra actuación.

Como se ha dicho antes, no estamos aquí para juzgar, podemos estar más a favor o menos de lo que nos dice pero en ese intento de comportamiento empático debemos ser capaces de ver las cosas como ella las ve, de la misma manera. Sólo así nos podremos poner en su piel.

---

*La empatía es fundamental en el comportamiento policial, aunque debemos ser cautos con los excesos de empatía.*

---

### Ejemplo:

*“Comprendo perfectamente lo que siente en este momento”,*

*Puede generar reacciones como:*

*“Usted qué va a saber lo que yo estoy pasando”*

Si realmente no hemos entrenado la destreza puede sonar desconfiado y será preferible utilizar fórmulas más “neutras”, del tipo:

*“Me imagino que puede ser muy duro vivir una situación como la que relata”*

### Evitaremos

*Juzgar los hechos.* No somos jueces ni partes, somos

guardias civiles que tratamos de atender y de auxiliar al ciudadano que tiene problemas

**Interrumpir su habla.** Si algo no nos queda claro, esperamos a que termine la frase y le pediremos que nos explique lo que no hemos entendido: *¿qué quiere decir cuando dice que no creía que fuese a actuar así?.*

**Minimizar ni desvalorizar lo que dice:** *“no es para tanto, no se preocupe” “tranquílcese”.*

**Contra argumentar:** *“no creo que fuese así, no creo que se fuese a presentar con un cuchillo tan grande”.*

**Distraernos,** prestando atención a otras cosas incluso a nuestros propios pensamientos internos.

**Exigir** a la víctima que actúe como nosotros lo haríamos.

---

*La empatía es uno de los rasgos de los profesionales policiales más valorados por las víctimas.*

---

## 4.3. VENTILACIÓN EMOCIONAL

### ¿Qué es?

Se trata de permitir a la víctima expresarse emocionalmente de una manera extensa, permitir que lloren si se ven en la necesidad de llorar, no interrumpir, darles tiempo y **transmitirles que no tenemos prisa, respetar los silencios y los tiempos.** La expresión emocional reducirá la ansiedad y cuantas más veces se habla del tema y de las cosas que nos hacen daño, más fuerza irán perdiendo los efectos traumáticos (Rojas Marcos, 2003).

No se trata de obligar, sino animar a que hable y/o que cuente lo sucedido y en el caso negativo, ¡nunca forzar!

La ventilación emocional se consigue permitiendo a la víctima que hable del tema, que se desahogue, para ello utilizaremos la escucha activa y la empatía como herramientas fundamentales para que la víctima tenga confianza y se libere emocionalmente.

Debemos facilitar la expresión de sentimientos, no bloquear emociones, acoger el dolor y el miedo de la víctima, sin sorprendernos o extrañarnos o al menos no manifestarlo.

Al tiempo que transmitimos la normalidad de sus reacciones: que *“su reacción es normal, ante la situación anormal que acaba de vivir”*.

---

*La VENTILACIÓN EMOCIONAL es fundamental para la recuperación de las víctimas.*

*Después de esta primera acción, se recomendará (si se cree necesario) la ayuda psicológica externa y profesional.*

**CUIDADO**  
**!!NO DEBEMOS ABRIR HERIDAS QUE NO ESTEMOS EN CONDICIONES DE CERRAR!!**

---

#### 4.4. DAR INFORMACIÓN

Una vez la víctima se haya “calmado”, haya reducido su ansiedad, es fundamental dar información para avanzar en el proceso de recuperación psicológica.

Información que estamos obligados a dar (L.O. 1/2004):

- Asistencia letrada (Ley 1/1996).
- Solicitud de orden de protección.
- Ofrecimiento de acciones o disponibilidad.
- Posibilidad de casa de acogida.
- Información Ley 35/95 (en el caso).
- Derivación a otros recursos (sociales, asociaciones, ONG, salud Mental).

Podemos ayudar a la víctima dándole información sobre la no justificación de la violencia, luchando contra los sentimientos de culpabilidad que subyacen a su comportamiento, se sienten culpables por el hecho de no haber denunciado antes o no haber iniciado antes estos procesos judiciales.

Hay que insistir en estos casos que cualquier momento es bueno para iniciar el procedimiento, que tomar una decisión de este tipo no es fácil, que está siendo muy valiente, aunque seamos repetitivos en nuestras argumentaciones, repetir que no todo el mundo tiene el valor de pedir ayuda externa cuando lo necesita. Con este tipo de frases volvemos a reforzar el acudir a las dependencias policiales al tiempo que tranquilizamos indirectamente permitiendo su ventilación emocional.

Analizar y desculpabilizar ante los siguientes ejemplos:

*Culpa: “yo tengo la culpa de todo”, “la culpa es mía”*

*Los famosos “hubiera”: “Si hubiera estado en casa antes.” “Si no hubiera salido”. “Si no hubiera llamado a...”*

#### *¿Cómo se puede empezar a luchar?*

Insistiendo en la no culpabilidad. Frases tipo :

- “Nadie tiene derecho a maltratar a nadie”.
- “Usted no ha hecho nada malo”.
- “Es normal que se sienta así”.
- “Ha hecho bien en venir aquí”.
- “No hay nada que pueda justificar la actuación de su marido”.

Ayudan a que el proceso de desculpabilización sea más rápido.

#### 4.5. ANTES DE LA INTERVENCIÓN

Es importante resaltar llegados a este punto que la visión que uno tiene de sí mismo influye de manera determinante en lo que se transmite a los demás (Tourné, 2008).

Si un guardia civil no valora su función de ayuda a la víctima, el mensaje que ésta recibirá será que no puede hacer nada y ese gran paso que la víctima ha dado viniendo al cuartel será absolutamente dado en vano, se sentirá arrepentida, frustrada y aún con más miedo.

Es importante tener una actitud positiva hacia uno mismo, *estar convencido que tenemos las habilidades necesarias para ayudar a otra persona sin ser psicólogos.*

Debemos auto chequear nuestra actitud hacia la violencia de género y partir desde una postura absolutamente neutra si el guardia piensa que este tipo de delitos pertenecen al ámbito de lo privado o piensa que la víctima está simulando o engañando, difícilmente va a comportarse empáticamente y desarrollar con eficacia estos primeros auxilios psicológicos.

Nuestra función es establecer una relación de ayuda con la víctima (ver figura 11).

*Posibles dificultades del guardia civil en la intervención: (Parada, 2008)*

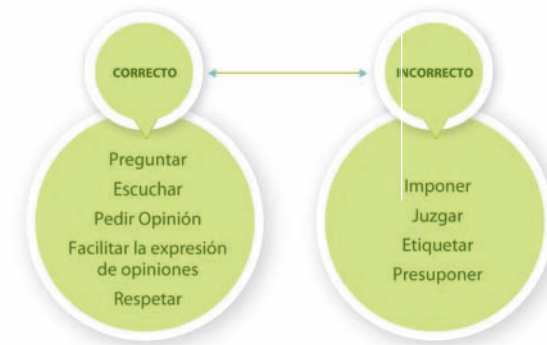
- Miedo a no poder contactar con la víctima y no saber como actuar.
- Miedo a inmiscuirse en el terreno de privacidad de la pareja.



- Miedo a no saber como actuar en el caso de que hubiera menores.
- Miedo a ser agredido por el maltratador.
- Si es varón, miedo a que la víctima nos identifique como del grupo de agresores.
- Preocupación por creer que la víctima y menores pueden estar en peligro vital.

*Para dar respuesta a estas necesidades del interviniente en el punto siguiente se dan herramientas para hacerle frente.*

**Figura 11. Características de la relación de ayuda**



## 5. COMUNICACIÓN

La calidad de la comunicación entre el guardia civil y la víctima está en relación directa con los resultados positivos que se pueden obtener de ese encuentro.

Es importante que previamente se establezca un clima de confianza. Para ello es fundamental que el guardia y la víctima hablen “el mismo idioma”; con esto se hace referencia a “**entenderse**” y no solo desde un punto de vista gramatical. Se han detectado en dependencias policiales algunas barreras en la comunicación, que obstaculizan o pueden dificultar el proceso de ayuda que viene buscando la víctima.

Recordemos que lo que pretenden estos primeros auxilios psicológicos es que la víctima se sienta mejor. Se trata de los primeros estadios del proceso de recuperación y para ello es fundamental en estos casos el uso /abuso de la **comunicación no verbal (CNV)**. Ésta se expresa a través de la postura, del contacto visual, de la expresión facial, timbre y tono de voz, el uso de la sonrisa y la mirada. Con nuestros movimientos oculares podemos estar ofreciendo un sitio para que descanse, podemos transmitir con nuestro cuerpo que entendemos lo que esta pasando.

### 5.1. COMUNICACIÓN VERBAL

Es cierto que muchas veces se presentan en dependencias policiales víctimas que no hablan castellano. Esto indudablemente dificulta la comunicación, pero en estos

casos incluso con una buena comunicación no verbal podemos ayudar a la víctima a que se tranquilice, a que tenga un hombro donde apoyarse y se sienta más relajada y esperar de esta manera a que venga el traductor o intérprete de la manera más cómoda posible.



*Guardia Civil ofreciendo a alguien a que se siente.*

**Cuadro 2. Adaptar nuestro lenguaje al de la víctima**

DEBEMOS ADAPTAR NUESTRO LENGUAJE AL DE LA VÍCTIMA	
<b>INADECUADO</b>	“Ahora se le dispondrá un protocolo de evaluación policial para efectuar su valoración del riesgo”.
<b>ADAPTADO</b>	Vamos a hacerle ahora algunas preguntas para rellenar un formulario policial y determinar que nivel de riesgo existe”.
<b>INADECUADO</b>	“Practicaremos cuantas intervenciones se requieran para el total esclarecimiento del hecho”.
<b>ADAPTADO</b>	“Ahora haremos todo lo posible para investigar el caso”.

Siempre utilizando un lenguaje respetuoso, cercano, recordemos que con el lenguaje también nos estamos ganando la confianza de la víctima.

**5.1.1 Recomendaciones para transmitir información:**

- Mensajes sencillos (usar términos fáciles de entender).
- Organizar la información a transmitir previamente en nuestra cabeza (qué es lo que queremos decir y qué vocabulario vamos a utilizar).
- Repetir aspectos claves de la información a transmitir.
- Enfatizar los aspectos más importantes del mensaje.

**5.1.2 Barreras de comunicación**

Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad en estos casos va a ser del emisor, del guardia civil que



*Mala postura, no generando clima de confianza. Víctima de pie y guardia civil sentado.*

se encuentra prestando un servicio. Existe una ley básica que dice que lo “verdadero” no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor. (Watzlawick, 1990).

El uso de determinados vocablos o términos legales, policiales o científicos, es un lenguaje a veces inaccesible para las víctimas, que dificultará el proceso de comunicación entre ambos. Hemos de ser conscientes de que en el estado en el que se encuentran rara vez preguntarán qué significa o en que se traduce una palabra o un término. Hemos de tratar de adecuar nuestro lenguaje al de la víctima utilizando palabras fáciles de entender.

*Lo “verdadero” no es lo que dice el guardia civil, sino lo que realmente entiende la Víctima.*

*La verdadera responsabilidad de la correcta comunicación será del emisor, del guardia civil.*

**5.1.2.1 Capacidad de Escucha**

La falta de escucha es una de las barreras principales en la comunicación y se debe tener especial atención en ella, puesto que todo el proceso empieza con una buena comunicación bilateral.

La capacidad de escucha está íntimamente relacionada con la empatía y en estos casos, se refiere al grado en que las víctimas perciben que somos capaces de entenderlas, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten.



Resulta muy útil y eficaz, mantener una actitud de escucha activa, es decir, demostrar a la víctima que le hemos entendido perfectamente, que nos hemos enterado bien de su problemática.

## 5.2. POSTURA

Dentro de la Comunicación No verbal, la postura del cuerpo humano representa un porcentaje muy elevado de la



*Mala postura. Víctima sentada, guardia civil de pie, no generando clima de confianza. Genera sensación de urgencia.*

comunicación que estamos transmitiendo a nuestro interlocutor. En el caso que nos atañe una postura inadecuada, puede emitir un mensaje que genere a la víctima sentimientos de incomodidad, desconfianza, incredulidad, etc..

Se trataría de llevar a la práctica la segunda de las imágenes, partiendo de la base de un mismo punto horizontal, aplicando los cinco sentidos al comunicar, parafrasear argumentos, asentir, respetar tiempo y silencios, permitir que lllore si tiene la necesidad de ello, ofreciéndole un pañuelo de papel. La imagen superior puede generar en la víctima sensación de urgencia o prisa por parte del guardia civil. Al sentarnos a la misma altura estamos ofreciendo un equilibrio, tiempo, un trato incluso más cercano.

## 5.3. PRESUNCIONES

No debemos presuponer que la víctima conozca el procedimiento judicial o el sistema penal, ni siquiera el administrativo a la hora de formular una denuncia. Hemos de ser pacientes, explicando y reiterando si fuese necesario el modo de actuación de una manera comprensible y absolutamente empática. Nos ayudaría imaginarnos cómo quisiéramos que nos trataran a nosotros o a algún familiar nuestro, en una situación similar.



*Postura entre ambos equilibrada, sin barreras.*



**INCORRECTO:** Guardia civil tocando su ordenador .  
Diciendo "estamos aquí para ayudarle"



**CORRECTO:** Guardia civil sentado en frente de la víctima y dice "estamos aquí para ayudarle"

#### 5.4 PACIENCIA

Es importante tener en cuenta la situación de la víctima y todas las variables que rodean a ésta. Puede ocurrir que la víctima una vez en dependencias policiales, prefiera retirar la denuncia sin causa justificada una vez todos los trámites estén realizados. En nuestro trabajo debemos comprender que salir de una situación de violencia no es fácil, especialmente si hay menores por medio o si hay una dependencia económica importante por parte de la víctima hacia el agresor. Las personas normalmente necesitamos tiempo para replantearnos el futuro, hemos de darles tiempo, comprender su situación, entender el peligro potencial que existe para su **integridad física, la nueva situación, la capacidad de la víctima**



*Esto a veces es muy complicado.....*

para empezar a emprender una vida diferente, los apoyos y recursos con los que cuenta tanto familiares como sociales, los **menores...** Por todo ello hemos de tener grandes dosis de paciencia y entender sus decisiones, dudas e inseguridad.

*Aunque venga repetidas veces hay que tratarla siempre como la primera vez*

#### 5.5. COHERENCIA ENTRE LO QUE SE DICE Y SE HACE

Es importante saber que podemos estar enviando un mensaje verbal que puede ir en contradicción con lo que estamos manifestando con nuestra comunicación no verbal. Eso generará falta de confianza en nosotros. Por ejemplo podemos estar diciendo que no tenemos prisa al tiempo que estamos empezando a cerrar pantallas del ordenador y ordenar la mesa.

## 6. NECESIDADES PSICOLÓGICAS DE LA VÍCTIMA

- SER ESCUCHADA, ENTENDIDA, ACEPTADA.
- ABSOLUTA NECESIDAD DE "NORMALIZAR" LA SITUACIÓN ESPECIALMENTE DE CARA A LOS NIÑOS.
- ABSOLUTA NECESIDAD DE CREER QUE UN CAMBIO ES POSIBLE.
- NECESIDAD DE APOYO Y RELACIONES SOCIALES.
- NECESIDAD DE UN TRATO ADECUADO.
- SEGURIDAD.
- SENSACIÓN DE AYUDA EN EL PROCESO.
- SOLUCIONES DE TRÁMITE, ALOJAMIENTO INFORMACIÓN.
- ACOMPAÑAMIENTO EN CASO QUE TENGA QUE VOLVER A CASA.
- NECESIDAD DE SABER QUÉ VA A OCURRIR DESPUÉS.

e

*Con el término normalizar, nos referimos a intentar llevar la situación a la normalidad previa.*

i

*Se puede calmar la angustia inicial contándoles las actuaciones que se van a seguir. Esto les servirá igualmente para asumir y estar preparadas para acontecimientos venideros (juicio rápido, refugios, casa de acogida....)*

## 7. ¿COMO EMPEZAR?

*Sería conveniente que el guardia se preguntase y ¿Para qué quiero esta información?*

Para ofrecer una mejor respuesta policial debemos prestar mucha atención al historial del maltrato que cada víctima presenta y como ha sido su evolución, frecuencia, intensidad. Frecuentemente observaremos el carácter cíclico de los episodios violentos y como éstos han ido siendo cada vez más frecuentes e intensos.

El guión que debe utilizar el policía o guardia civil, ha de ser amplio, abierto, mediante un diálogo espontáneo. Todo ello formulado en términos que faciliten las respuestas amplias y la naturalidad. Hemos de tener en cuenta que no existe una guía protocolarizada, ni una entrevista estandarizada, puesto que cada víctima es única, y debemos adaptarnos a sus necesidades personales que son individuales. Particularmente, con el paso de la entrevista, nos daremos cuenta que cada caso lleva un ritmo diferente y que en función de éste, surgirán

unas preguntas u otras.

**Combinación de preguntas abiertas y amplias, que permitan explicar un hecho:**

*“Cuénteme ¿cómo ha pasado?”  
“Relátame ¿cómo han sucedido los episodios violentos?”  
¿Qué ocurrió exactamente?*

Con preguntas más focalizadas, es decir, preguntas más concretas a las que se responda con sí, no o datos precisos:

*¿Está casada?  
¿Posee armas su ex pareja?*

Con las preguntas abiertas estamos facilitando la expresión emocional de la víctima y la ventilación emocional que hemos dicho que era tan importante, rompemos el silencio, y las barreras iniciales. Hemos de tener mucha cautela con el

contenido de las preguntas, puesto que si la persona percibe que estamos tratando el tema como un "oficio" más o percibe que tenemos prisa, o alguna conducta semejante, se cerrará en ella misma.

**Si tenemos que preguntar algunas cuestiones más intrusivas o más violentas podemos utilizar alguno de los siguientes guiones:**

*"Debo preguntarle algo que quizá pueda resultar desagradable..."*

**Con esto la preparamos para recibir información que le puede resultar dolorosa.**

*"Si en algún momento desea parar o quiere que cambie-  
mos de tema para volver luego a él, dígamelo y..."*

**Esto servirá para darle sensación de control sobre el asunto.**

***"¿Piensa que ha podido existir algún tipo de abuso sexual?"***

Haciendo la pregunta de forma indirecta se reduce el malestar.

Si tenemos que indagar sobre la existencia o no de **maltrato psicológico** podemos utilizar algunas de las siguientes formulaciones:

*"¿La ha humillado alguna vez?"*

*"¿Le ha hecho sentir inferior? o ¿se siente inferior?"*

*"¿Le ha acusado alguna vez de cosas que no ha hecho,  
como ser infiel?"*

*"¿Le insulta? ¿ridiculiza? ¿chantajea?"*

## 8. GRUPO DE RIESGO

Son personas que tienen una especial vulnerabilidad por tener menos recursos para afrontar eficazmente una situación de este tipo. Por ello es más probable que les cueste más integrar lo sucedido y que tengan más probabilidades de desarrollar **Trastorno por Estrés Postraumático (TEP)** o alguna otra patología.

**Entre ellos:**

- a) **NIÑOS.** Aún no han desarrollado mecanismos cerebrales que les faciliten la integración de determinados conceptos como que papá agrede a mamá. Hemos de estar pendientes de ellos y considerar su derivación a determinados servicios de salud o sociales. Estar esos primeros momentos con ellos puede ayudar.

---

*Algunos hombres maltratadores suelen cometer actos violentos contra sus hijos. Muchos abusan sexualmente de ellos y éstos no informan a las madres para no empeorar la situación.*

---

*Valorar posible derivación de niños a personal profesional (psicólogos, salud mental...)*

---

El juego constituye un medio de comunicación muy importante en los niños. Animarles a que jueguen y que se relajen lo máximo posible; a través del juego podremos

observar su comportamiento y su estado emocional.

- b) **ANCIANOS.** Este grupo de población suele tener enlentecidas las funciones físicas y mentales, así como la falta de adaptabilidad a situaciones nuevas, por lo que con este grupo hemos de ser más pacientes.

**Debemos tener en cuenta algunas cuestiones a la hora de actuar:**

- No infantilizar, ni hablarles como niños pequeños, no solo en el uso del lenguaje sino en el tono de voz y en los gestos.
- Hablar en un tono normal, no todos tienen problemas de audición.
- Tratarles de usted.
- Evitar palabras como abuelo, abuelete,...
- Dirigirnos directamente a ellos, no al familiar. La mayoría son capaces de hacerse cargo de sí mismos.

- c) **TRASTORNOS MENTALES.** Ante la posibilidad de detectar personas con afectación mental, no dudar en derivarlas a otros servicios de salud mental. Estas personas suelen ser más vulnerables a las situaciones de violencia, y pueden comportarse de manera más exagerada o extraña. Posiblemente sufrirán un agravamiento de su patología y tendrán más probabilidades de sufrir **Trastorno por Estrés Postraumático**. Acercarse poco a poco, sin invadir y explicar en todo momento lo que se va a ir haciendo.

Debido a la frecuencia y habitualidad se han seleccionado tres tipos de trastornos mentales, sus características y su modo de afrontamiento (se puede encontrar en la intranet del Cuerpo), ver tabla 5.

d) **DISCAPACIDAD.** Se actuará de manera diferente según la discapacidad, pero siempre intentaremos prestarles mucha atención. Si el tipo de discapacidad es psíquica, física o sensorial, intentaremos hacer uso de nuestra comunicación no verbal para ofrecer tranquilidad confianza y seguridad.

**En el caso de que la discapacidad sea física:**

- Dirigirnos a ellos directamente, en principio no tienen discapacidades cognitivas.
- Hablar a la misma altura.
- Facilitar los traslados y si hay que hacer alguna maniobra preguntar como quiere que le ayudemos.

**Cuando la discapacidad es intelectual:**

- Tratar según la edad.
- Organizar la información y anticiparles lo que va a suceder.
- Respetar su ritmo, si no puede bloquearse.

**Si la discapacidad es visual:**

En el caso de que tengan que realizar desplazamientos **ofrecer** el brazo o el hombro y avisar de obstáculos. **NUNCA COGER DEL BRAZO.**

e) **EXTRANJEROS.** Se trata de un colectivo muy especial de vulnerabilidad, puesto que muchos de ellos no conocen los derechos que le asisten en nuestro país y carecen de apoyo familiar y social. También es muy importante el porcentaje que se encuentran en situación irregular y tienen muchos miedos, siendo uno de los más importantes el temor de ser expulsados de nuestro país.

Uno de los aspectos más importantes en estos casos es poder ofrecerles información. Si no hablan nuestro idioma, utilizar el lenguaje no verbal hasta que venga un intérprete.

## 9. VICTIMIZACIÓN

### 9.1. LA VICTIMIZACIÓN PRIMARIA

Se refiere a las consecuencias psicológicas que sufre una persona como consecuencia de un delito. Hay una violación de derechos y la persona adquiere el rol de víctima. Los efectos psicológicos siempre son negativos y entre ellos cabe destacar la indefensión, la rabia y el miedo. Si el efecto es muy traumático, la víctima con alta probabilidad desarrollará un trastorno de estrés postraumático.

### 9.2. VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA (REVICTIMIZACIÓN)

Es la consecuencia que se genera en la víctima a raíz de la respuesta policial recibida (en este caso), actuación que le hace revivir su situación de víctima. Con lo cual la victimización secundaria es la derivada de la relación y experiencia personal de la víctima con el sistema policial. Si no actuamos con delicadeza, cautela, dedicación o no damos un trato justo o adecuado, estamos favoreciendo este tipo

de victimización.

**Ejemplo: ¿Por qué provocaba a su marido? ¿No se lo estará inventando?**

Aquí la víctima se siente atacada y revive su papel de víctima y **recibe daño de las dependencias donde se esperaba recibir ayuda.** Se potencia el sentimiento de indefensión y de culpabilidad de la víctima a corto plazo y a largo plazo puede favorecer el trastorno de estrés postraumático.

Por ello corresponde al guardia civil intentar evitar que se desarrolle este tipo de victimización.

Se ha de prevenir con trato adecuado y esmerado, con asesoramiento y siguiendo los consejos que se desarrollan en esta Guía.

Debemos reducir en todo lo posible el tiempo de espera y

si éste es inevitable, evitar que comparta espacio físico con otros comparecientes, especialmente con el agresor.

### 9.3. VICTIMIZACIÓN TERCIARIA

La victimización terciaria hace referencia al proceso por el que la sociedad ve a la víctima (Esbec, 2000); se produce un

proceso de "etiquetación" a una persona con el rol de víctima. Y esto puede traer profundas consecuencias en el comportamiento posterior. Pensar por ejemplo que una víctima de VdG ya no va a poder trabajar como antes. Con esto, estamos limitando las potencialidades de una persona a través de nuestro comportamiento e interacción con ella, por el mero hecho de etiquetarla como víctima.

## 10. CONSEJOS PRÁCTICOS EN MOMENTOS CRÍTICOS

La mayoría de las situaciones críticas que suelen suceder en estos casos tienen que ver con la **ANSIEDAD**.

La víctima puede venir en estado de shock, puede estar viviendo una crisis de ansiedad, un ataque de pánico o incluso paralizada por el miedo.

Ansiedad, estrés, miedo,... no dejan de ser diferentes términos para una respuesta similar del organismo: activación de la rama simpática del sistema nervioso, provocando comúnmente reacciones como taquicardias, sequedad de la boca, sudoración, sensación de mareo, sensación de ahogo...

Cuando la víctima presente estas características, hablar es uno de los aspectos principales que ayudan a que la víctima se tranquilice, se calme. El facilitar su expresión emocional o su ventilación emocional hará que la víctima se vaya

tranquilizando poco a poco. Podemos empezar pidiéndole que describa su estado y lo que ha pasado, no debemos interrumpir, sino escuchar atentamente y comprender con grandes dosis de empatía.

Si se muestra bloqueado/a o que no puede hablar, empezar con preguntas sencillas y estructuradas de fácil respuesta ¿eres María?, ¿tienes sed? Y hablaremos nosotros de manera calmada procurando infundirle confianza, informándole sobre nuestra identidad, nuestra misión y la naturaleza de la situación.

Si nos queremos acercar a ella para tranquilizarla, la aproximación debe hacerse de modo que ella pueda contemplarnos, evitando aparecer por sorpresa o por detrás. Tanto gestos como movimientos o desplazamientos que se realicen delante del paciente no deben ser bruscos ni imprevisibles ni que den la impresión de amenaza.



## 11. TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

### 11.1. RESPIRACIÓN PARA DISMINUIR LA ANSIEDAD

Si la ansiedad no disminuye, podemos invitarla a que empiece a respirar profundamente (diafragmáticamente) y utilizar la respiración como método sencillo, rápido y fácil para reducir los niveles del malestar (UCM, 2001)

### 11.2. ¿CÓMO?

El método de respiración profunda es una técnica muy sencilla cuyo objetivo es conseguir la relajación. Consiste en practicar determinados ejercicios de respiraciones-espirones hasta automatizarlos. Se empiezan a obtener resultados desde los primeros momentos.

Consiste en una serie de ejercicios para respirar despacio y tranquilamente

Le diremos a la víctima que empiece a respirar despacio y que siga estos pasos:

Sería conveniente que lo llegase a repetir hasta tres veces seguidas y debemos insistir que estos ejercicios los practique en casa tres o cuatro veces al día, con el objetivo de que cada vez que se sienta "nerviosa," "ansiosa", "tensa", que los ponga en ejecución.

Es conveniente que estos ejercicios se hagan en un lugar tranquilo en la "sala de privacidad" que antes habíamos comentado, a ser posible sin ruidos.

#### **Si se produce hiperventilación:**

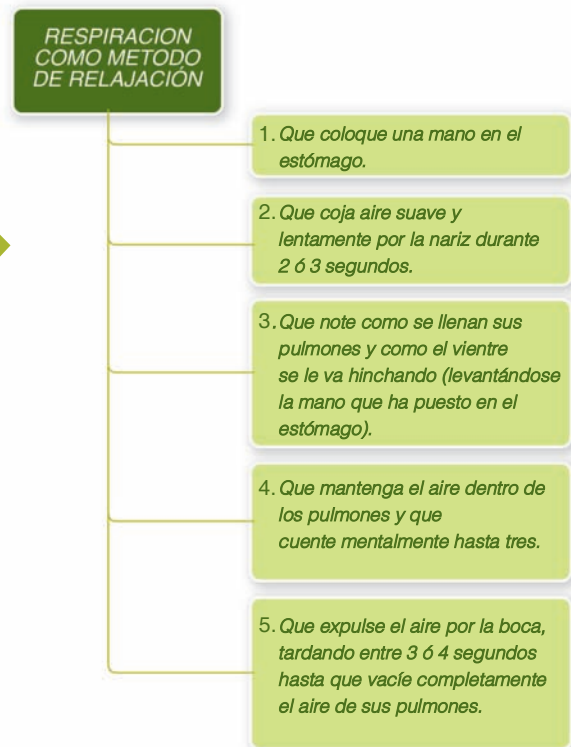
La hiperventilación es una respiración rápida y profunda, generalmente causada por estrés, ansiedad o pánico. Se trata de niveles excesivos de oxígeno, provocando bajos niveles de anhídrido carbónico (CO<sub>2</sub>) en sangre. Esta alteración suele provocar efectos en el cuerpo humano como los que siguen: sensación de ahogo, palpitaciones, taquicardia, hormigueo, y finalmente mareo.

Si alguna víctima se presenta con estos síntomas, hemos de hacer que vayan remitiendo. Muchas veces con la ventilación emocional es suficiente para que vayan remitiendo; sin embargo, si la hiperventilación no remite, hay un método sencillo de aplicar y que ofrece buenos resultados.

- **Método alternativo.** Decirle que cierre o se tape la boca

y que se tape un agujero de la nariz, respirando solo por el otro. Así se reduce la toma de oxígeno, restableciéndose paulatinamente el equilibrio en el organismo entre O<sub>2</sub> y CO<sub>2</sub>.

**Figura 12. Pautas a seguir al entrenar la respiración como método de relajación**



## 12. PARA FINALIZAR

Es importante que el guardia civil tenga en cuenta que:

LA MAYORÍA DE LAS MUJERES EVITAN DENUNCIAR O RETIRAN LA DENUNCIA POR MIEDO A REPRESALIAS.

LA MAYORIA DE LOS MALOS TRATOS SON CRÓNICOS.

LA MAYORÍA DE LAS MUJERES SUELE DENUNCIAR CUANDO EXISTE GRAVE RIESGO PARA SU INTEGRIDAD FÍSICA O LA DE SUS HIJOS O CUANDO LA VIOLENCIA SE REPITE DE MANERA CADA VEZ MÁS FRECUENTE E INTENSA.

LA VdG ES UN PROBLEMA COMPLEJO Y MULTICAUSAL Y LA RESPUESTA POLICIAL TIENE QUE ESTAR EN CONSONANCIA CON EL RESTO DE SERVICIOS SOCIALES.

LOS ESFUERZOS POLICIALES EN LA **DETECCIÓN Y LA PREVENCIÓN** SON FUNDAMENTALES PARA QUE LA SITUACION NO SE REPITA O SE HAGA CRÓNICA.







tercera parte

03

valoración  
del riesgo



## 13. UNIDADES ESPECIALIZADAS EN VdG

La legislación obliga a tener unidades especializadas en VdG cuya función principal es garantizar la integridad y seguridad de la víctima, y entre otras las siguientes funciones:

- Contacto continuado con las mujeres que han sufrido malos tratos.
- Seguimientos y vigilancia del agresor.
- Evaluación del riesgo con respecto a los plazos que marca la instrucción de la SES (5/2008).
- Control y vigilancia de zonas frecuentadas por la víctima y por los hijos de ésta.
- Colaborar con otros profesionales (psicólogos, trabajadores sociales, servicios sociales, servicios de salud).
- Información y asesoramiento de medidas de autoprotección y seguridad.

ción y seguridad.

- Asistencia personal y especializada ante cualquier eventualidad las 24h del día.

Es importante señalar que la formación de todos los profesionales que intervienen en este ámbito es imprescindible para conseguir los niveles de eficacia que se requieren tanto en la prevención como en el tratamiento del problema.

El guardia civil que trabaja en las unidades de violencia de género no sólo debe poseer ciertas características personales, sino que, además, debe poseer una serie de competencias que pueden desarrollarse a través de un plan de formación adecuado.

## 14. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN POLICIAL VIGENTE

Desde que se tiene conocimiento o cualquier indicio que pueda reunir las características de delito o falta por violencia de género, la **secuencia de actuaciones** es la que se describe a continuación (Norma Técnica 1/2008).

- a. Recibir a la víctima prestándole un **tratamiento policial y personal** especialmente **respetuoso y preferente**.
- b. Cuando sea necesario, según circunstancias, **solicitar asesoramiento de los órganos especializados inmediatos** respecto al nivel en que se está realizando la intervención.
- c. **Recogida de los primeros datos básicos**, informando a la víctima de sus derechos y principalmente del dere-

cho de asistencia jurídica especializada (que podrá ser gratuita según los casos).

- d. Toma de manifestación de la víctima:

- Datos de la víctima
- Datos del grupo familiar
- Descripción del hecho
- Datos de la vivienda y patrimoniales
- Datos del agresor
- Datos de la solicitud de Orden de Protección

Con el objetivo de completar los datos necesarios para las diligencias, denuncia y protocolos de valoración del riesgo, podemos valernos de las siguientes preguntas que pueden facilitar la obtención de información:

**Fihura 13. Ejemplo de algunas preguntas posibles en la intervención**



*Antes de iniciar la manifestación o denuncia de la víctima se le informará que tiene derecho a recibir asistencia de un letrado especializado en VdG, esta asistencia será gratuita si la denunciante acredita insuficiencia de recursos para litigar (LEY 1/1996, de 10 de enero de Asistencia Jurídica Gratuita)*

- e) Realización de la primera valoración de riesgo provisional (VPR).
- f) Si así se requiere, derivar la víctima a los correspondientes servicios asistenciales disponibles (oficina de atención a la víctima / punto de coordinación). Igualmente si es el caso, adoptar las primeras medidas urgentes de protección de la víctima y los menores afectados.
- g) Comprobar la existencia de medidas de protección anteriores.
- h) Si lo solicita la víctima, remisión de la solicitud de orden de protección al juez, junto con las diligencias iniciales instruidas. La orden puede realizarse en el sistema informático o si lo solicita la víctima puede ser rellenada personalmente por ella.
- i) Disponer el inicio rápido de la investigación y recogida de pruebas, (inspecciones oculares, en caso de lesiones y no haberlo hecho el médico forense, realizar un reportaje descriptivo y fotográfico de la víctima).
- j) Identificación, comparecencia y declaración del denunciado, previa lectura de derechos sin que coincida con la víctima en las dependencias.

- k) Identificación, localización y toma de manifestación de otras posibles víctimas.

*Siempre que sea posible se realizará una INSPECCIÓN OCULAR en las vivienda o lugar del incidente, a fin de determinar la veracidad de los hechos denunciados. Junto a esto se intentarán realizar entrevistas con los vecinos para recabar datos que corroboren la denuncia y en caso de considerarse necesario, tomando manifestación a los testigos y citándolos para juicio*

- l) Localización, identificación y declaración de los testigos.
- m) Manifestación de los agentes policiales que haya intervenido en auxilio de la víctima.
- n) Aportación de antecedentes del agresor y de la víctima.
- o) Aportación de información sobre antecedentes de violencia.
- p) Valoración de la existencia e intensidad de la situación de riesgo para la víctima. Ahora ya se dispone de información suficiente y contrastada para realizar una estimación del nivel de riesgo, ajustadas a las circunstancias del caso. Si ya se hubiera hecho una valoración previa, debido a la necesidad de imponer unas medidas de protección iniciales tras su manifestación, se realizará una segunda VdR.
- q) Notificación a la víctima de la valoración de riesgo. Para la aplicación de las medidas se diseñará junto con ellas, el modo viable de llevarlas a cabo de forma que se incremente su seguridad objetiva y subjetiva.

- r) Remisión de las diligencias al Juez y al Fiscal competente. Incluyendo el informe de valoración de riesgo y las medidas de protección policial adoptadas.
- s) Seguimiento del caso. Cuando exista nueva información de cualquier organismo o procedencia, incluidos los judiciales, que pueda afectar a la situación del riesgo evaluada. Y obligatoriamente transcurrido el tiempo que marca la última instrucción 5/2008.
- t) Comunicación a otras unidades involucradas. Especialmente cuando la aplicación de medidas policiales de

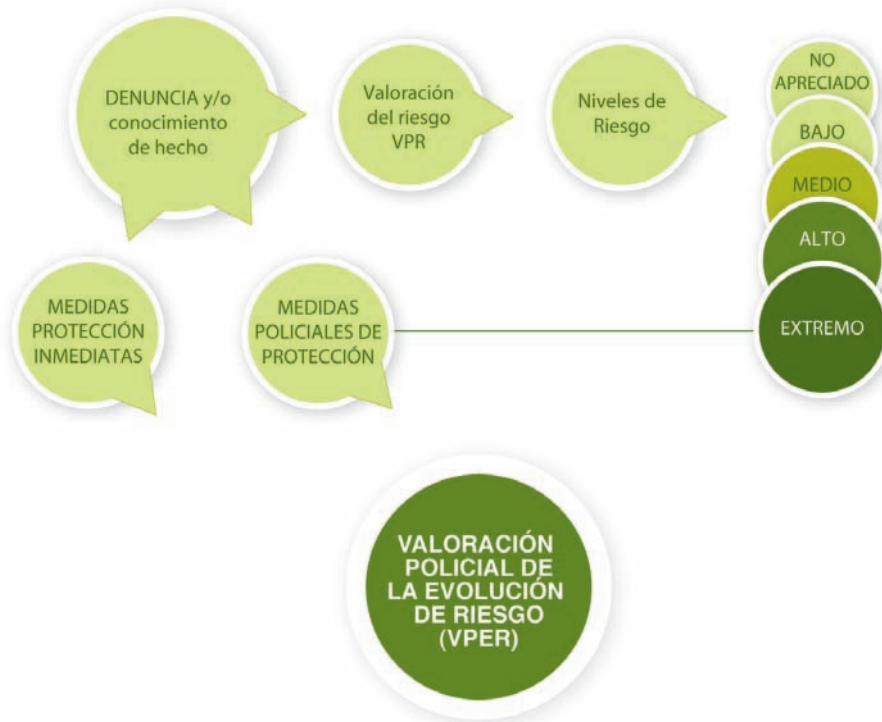
protección corresponda a personal de unidades u otros cuerpos policiales diferentes de las que inicialmente intervinieron.

---

*Desde el momento que se persone una víctima en el Puesto o se tenga conocimiento de un hecho de naturaleza de VdG deberemos obtener todos los datos de la víctima, del agresor, existencia de menores, datos del hecho, etc.. Con el objetivo de ponerlo en conocimiento de la Autoridad Judicial.*

---

**Fihura 14. Diagrama de la valoración policial de riesgo de VDG**



Riesgo	Días
Leve	60
Medio	30
Grave	7
Extremo	3

## 15. DINÁMICA DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO

Como se aprecia en el diagrama anterior, todo comienza con la denuncia o conocimiento del hecho. Éste puede producirse de tres modos distintos: (Manual Policía Judicial)

- a) Denuncia ante dependencias policiales
- b) Denuncia verbal ante una patrulla sobre la existencia del hecho.
- c) Comentarios o rumores indirectos sobre la existencia del hecho, (verificando su verosimilitud).

Acto seguido se procede a efectuar la primera valoración del riesgo (VPR) una vez recopilada y contrastada la información por los funcionarios que instruyen las diligencias y se ocupen de las investigaciones. Siguiendo la última instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad 5/2008, se deberán cumplimentar primero los apartados del formulario cuya respuesta ya aparezca con nitidez en el atestado, solicitando de los intervinientes sólo los detalles que falten.

Si la instrucción de diligencias se prevé que se pueda dilatar en el tiempo, se realizará una primera valoración de riesgo tan pronto como se haya tomado declaración a la víctima, con el objetivo de tomar medidas policiales de protección y otra nueva valoración, una vez recopilada toda la información y finalizadas las diligencias del atestado.

---

*Al ser un delito público, no es necesaria la denuncia de la víctima para el inicio de las diligencias.*

---

El sistema informatizado de valoración de riesgo automáticamente asigna uno de los niveles de riesgo: no apreciado, bajo, medio, alto y extremo. Dichos niveles pueden ser modificados por el policía o guardia civil de no existir conformidad.

Cada nivel de riesgo tiene asignadas unas medidas policiales ( ver Instrucción 5/2008) de aplicación inmediata, así como un tiempo estimado para realizar una nueva valoración policial de riesgo. Dichas medidas policiales serán en todo caso comunicadas a la víctima.

El resultado obtenido de dicha valoración se hará constar

en la oportuna diligencia, en el caso que el riesgo sea medio, alto o extremo se recoge información sobre los principales factores de riesgo, y se informará de dicho nivel de riesgo a la víctima.

### **Valoración de la evolución del nivel de riesgo (VPER)**

Como se dijo anteriormente la evolución del riesgo hay que tenerla actualizada con frecuencia, por ello después de haber estimado inicialmente el riesgo con el VPR y siempre que haya habido nueva información significativa sobre los factores de riesgo valorados inicialmente, se realizará nueva valoración utilizando ese mismo instrumento, entrevistándose nuevamente con la víctima y personas de su entorno de ser necesario.

A continuación se cumplimentará el protocolo de Valoración Policial de la Evolución de Riesgo (VPER). Siendo los niveles de riesgo y los tiempos para nuevas valoraciones los mismos que los obtenidos en el VPR.

Siempre que lo pidan las autoridades judiciales, el Ministerio Fiscal o cuando se conozcan cambios significativos en las circunstancias y/o condiciones de la víctima o del agresor, se realizarán nuevas valoraciones de la evolución del riesgo.

Cuando a raíz de las valoraciones de riesgo, se estime que han desaparecido o que han remitido las circunstancias que ponían en riesgo a la víctima y por lo tanto el nivel obtenido en dicha valoración sea el de NO APRECIADO, se comunicará por diligencia a la Autoridad Judicial, informando sobre los factores determinantes de tal valoración.

---

*Al terminar la denuncia debemos entregar a la víctima el Acta de Ofrecimiento de acciones específico para las víctimas de VdG siguiendo la L.O. 1/2004*

---

**Una vez realizada la Valoración del Riesgo, consolidada la denuncia, y completadas todas las diligencias necesarias, se procederá a la detención del supuesto autor, con su correspondiente lectura de Derechos.**



cuarta parte

04

recuerda



## RECUERDA

En el momento que tengas conocimiento de un hecho de naturaleza de VdG, has de recabar toda la información necesaria, ponerlo en conocimiento de la autoridad judicial.

ES UN DELITO PÚBLICO, NO ES NECESARIA DENUNCIA DE LA VÍCTIMA

---

PODEMOS ENCONTRARNOS CON CUALQUIER TIPO DE REACCIÓN EMOCIONAL, DESDE UN ESTADO DE SHOCK, HASTA LLANTO, RABIA, GRITOS O CUAQUIER TIPO DE MANIFESTACIÓN

---

LA VÍCTIMA ESTÁ POR ENCIMA DE TODO

---

NO PROMETAS LO QUE NO PUEDES CUMPLIR Y CUMPLE TODO LO QUE PROMETAS

---

SOLO HAY UNA MANERA DE SATISFACER A LA VÍCTIMA, DARLE MÁS DE LO QUE ESPERA

---

ENTRE OTRAS MUCHAS COSAS, QUE LA VÍCTIMA VUELVA A DEPENDENCIAS POLICIALES DEPENDE DE TI Y DE TU ACTUACIÓN COMO GUARDIA CIVIL AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

---

PARA LA VÍCTIMA TÚ MARCAS LA DIFERENCIA

---

POR MUY BUENO QUE HAYA SIDO UN SERVICIO SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR  
UNA VÍCTIMA INSATISFECHA PROVOCA QUE NO VENGAN NUEVAS VÍCTIMAS

---

LOS GUARDIAS CIVILES TIENEN UN PAPEL DE ESPECIAL RELEVANCIA EN SUS ACTUACIONES PARA EVITAR LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA



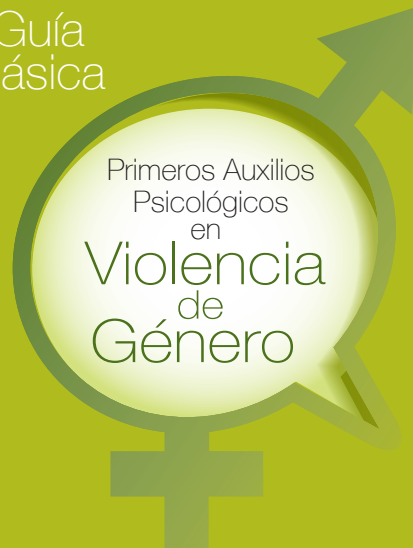
## REFERENCIAS

- BARROSO, A. (2010). GUÍA-MANUAL PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO. INSTITUTO DE LA MUJER DE EXTREMADURA (S.S DE EXTREMADURA).
- CIRCULAR Nº 1/03, DE 17 DE SEPTIEMBRE, SOBRE APROBACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE POLICIA JUDICIAL.
- LEY ORGÁNICA 1/2004, DE 28 DE DICIEMBRE, DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.
- LEY 1/1996, DE 10 DE ENERO, DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA.
- RESOLUCIÓN DE 28 DE JUNIO DE 2005 DE LA SES, POR LA QUE SE ACUERDA LA PUBLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD Y DE COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS JUDICIALES PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO, APROBADO EL 10 DE JUNIO DEL 2004 POR LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DE LA ORDEN DE PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA, Y EL 27 DE SEPTIEMBRE POR LA COMISIÓN NACIONAL DE COORDINACIÓN DE LA POLICÍA JUDICIAL.
- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS FCSE Y ABOGADOS ANTE LA VIOLENCIA DE GÉNERO REGULADA EN LA LEY ORGÁNICA 1/04, ACORDADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE 4 DE JULIO DE 2007 DE LA SES.
- INSTRUCCIÓN 10/07, DE 10 DE JULIO, DE LA SES POR LA QUE SE APRUEBA EL PROTOCOLO PARA LA VALORACIÓN POLICIAL DEL NIVEL DE RIESGO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LOS SUPUESTOS DE LA LEY ORGÁNICA 1/2004, DE 28 DE DICIEMBRE, Y SU COMUNICACIÓN A LOS ÓRGANOS JUDICIALES Y AL MINISTERIO FISCAL.
- INSTRUCCIÓN 14/07, DE 10 DE OCTUBRE, DE LA SES POR LA QUE SE MODIFICA LA INSTRUCCIÓN 10/07.
- INSTRUCCIÓN 5/2008, DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD POR LA QUE SE MODIFICA LA INSTRUCCIÓN 14/2007.
- INSTRUCCIÓN 14/2005 DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD SOBRE ACTUACIÓN EN DEPENDENCIAS POLICIALES EN RELACIÓN CON MUJERES EXTRANJERAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA O DE GÉNERO EN SITUACIÓN ADMINISTRATIVA IRREGULAR.
- PROTOCOLO DE COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE LAS FCSE Y POLICÍA LOCAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO DE 13 DE MARZO DE 2006.
- NORMA TÉCNICA NÚMERO 1/2008, DE 31 DE JULIO DE 2008, SOBRE PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE LAS UNIDADES DE LA GUARDIA CIVIL EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.
- CEPOL. (2009) COMMON CURRICULA ON POLICING VIOLENCE I. EUROPEAN POLICE COLLEGE.
- PUEYO, A., LÓPEZ, S. y ÁLVAREZ, E. (2008). VALORACIÓN DEL RIESGO DE VIOLENCIA CONTRA LA PAREJA POR MEDIO DE LA SARA. PAPELES DEL PSICÓLOGO 29(1):107-122.
- PARADA, E. (2008). PSICOLOGÍA Y EMERGENCIAS: HABILIDADES PSICOLÓGICAS EN LAS PROFESIONES DE SOCORRO Y DE EMERGENCIAS. DESCLEE DE BROUWER.BILBAO.
- VELASCO, L., y BENITO, A. (2008). TU SEGURIDAD NOS IMPORTA. MANUAL DE ACTUACIÓN POLICIAL EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO. AMARU EDICIONES. SALAMANCA.
- LOINAZ CALVO I., (2009). ESTUDIO DE LAS TIPOLOGÍAS DE AGRESORES DE PAREJA EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS. CENTRO DE ESTUDIOS JURÍDICOS. DEPARTAMENTO DE JUSTICIA. GENERALITAT DE CATALUNYA.
- KROPP, R., HART, S., BELFRAGE, H.(2010). BRIEF SPOUSAL ASSAULT FORM FOR THE EVALUATION OF RISK (B-SAFER) SECOND EDITION. USER MANUAL. PROACTIVE RESOLUTIONS.CANADA.
- LORENTE ACOSTA, M. (2001). MI MARIDO ME PEGA LO NORMAL. AGRESIÓN A LA MUJER: REALIDADES Y MITOS. BARCELONA. ARES Y MARES.
- ROJAS MARCOS, L. (2003). LA PAREJA ROTA. FAMILIA, CRISIS Y SUPERACIÓN. MADRID. ESPASA CALPE.
- TOURNÉ DAISY (2008). GUÍA DE PROCEDIMIENTO POLICIAL. ACTUACIONES EN VIOLENCIA DOMÉSTICA CONTRA LA MUJER. MINISTERIO DEL INTERIOR DE MONTEVIDEO. GOBIERNO DE URUGAY.
- MOLINA COMPTE. PSICOLOGÍA DE EMERGENCIAS.  
[HTTP://WWW.ENCUERPOYALMA.ORG/TEXT0\\_PSIKOLOGIA\\_EMERGENCIAS.HTM](http://www.ENCUERPOYALMA.ORG/TEXT0_PSIKOLOGIA_EMERGENCIAS.HTM)  
[HTTP://WWW.OSCE.ORG/DOCUMENTS/ODIHR/2007/09/26277\\_ES.PDF](http://www.OSCE.ORG/DOCUMENTS/ODIHR/2007/09/26277_ES.PDF)
- UCM (2001). GUIA DE AUTOAYUDA TRAS LOS ATENTADOS DEL 11 DE MARZO.  
[HTTP://WWW.UCM.ES/INFO/UPSICLIN/GUIA.HTM](http://www.UCM.ES/INFO/UPSICLIN/GUIA.HTM).
- ESBEC, E. (2000). EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE LA VÍCTIMA. EN E. ESBEC Y G. GÓMEZ-JARANO. PSICOLOGÍA FORENSE Y TRATAMIENTO JURÍDICO LEGAL DE LA DISCAPACIDAD. MADRID. EDISOFER.
- WALKER, L. (1979). THE BATTERED WOMEN. NEW YORK: HARPER AND ROW PUBLISHERS.
- WATZLAWICK, P Y NARDONE, G. 1990. EL ARTE DEL CAMBIO. HERDER.





Guía  
Básica



SERVICIO DE PSICOLOGÍA



FUNDACIÓN GUARDIA CIVIL

Con la colaboración de

COMPROMISO  
RC 

  
aena aerpuertos

 **Aena**