



**EMAKUNDE**

EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA  
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Erakunde autonomiaduna

Organismo Autónomo del

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**MODELO DE FORMACIÓN  
PARA LOS COLECTIVOS  
PROFESIONALES  
IMPLICADOS EN LA  
RESPUESTA A MUJERES  
VICTIMAS DE VIOLENCIA**

**DIAGNÓSTICO**

Julio 2014

---



## Contenido

2

INTRODUCCIÓN .....	5
1. METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO .....	8
1.1. Objeto a diagnosticar .....	8
1.2. Ámbitos implicados.....	8
1.3. Objetivos .....	8
1.4. Técnica cualitativa .....	9
1.4.1. Revisión documental .....	9
1.4.2. Entrevistas semi-estructuradas.....	9
1.4.3. Grupos de discusión .....	11
1.5. TÉCNICA CUANTITATIVA .....	12
1.5.1. Escala de conocimientos, opinión y habilidades.....	12
2. ANTEDECENTES.....	16
2.1. Marco legislativo y directrices en materia de formación de profesionales sobre violencia contra las mujeres .....	16
2.2. La formación del personal técnico como garantía de trato justo a las mujeres víctimas de violencia .....	20
2.3. La necesidad de incluir la formación en los programas universitarios de grado y posgrado.....	21
2.4. Las recomendaciones de Amnistía Internacional .....	23
2.5. Recomendaciones sobre los programas de formación .....	24
2.6. Los resultados de las evaluaciones de Emakunde .....	26
2.6.1. Servicios Sociales .....	26
2.6.2. Servicios sanitarios .....	27
2.6.3. Ertzaintza .....	28
2.6.4. Personal del ámbito judicial y letradas y letrados del Turno de Oficio....	29



2.6.5. Las demandas surgidas en las evaluaciones .....	30
<b>3. DIAGNÓSTICO DE FORMACIÓN EN CADA ÁMBITO.....</b>	<b>32</b>
3.1. Ámbito educativo .....	32
3.2. Ámbito de Igualdad de los distintos niveles competenciales de la Administración: municipal, foral, autonómico. ....	40
3.3. Ámbito judicial.....	43
3.4. Ámbito legal (abogadas y abogados del Turno de Oficio) .....	47
3.6. Ámbito policial (Ertzaintza).....	51
3.7. Ámbito sanitario.....	56
3.8. Ámbito Servicios Sociales de los distintos niveles competenciales de la Administración: municipal, foral, autonómico .....	58
3.9. Ámbito de vivienda.....	65
<b>4. ESTRUCTURAS PARA PLANIFICAR Y EJECUTAR LA FORMACIÓN .....</b>	<b>67</b>
4.1. Estructuras existentes.....	67
4.2. Procedimientos para planificar la formación .....	71
4.3. Algunas opiniones críticas respecto a la organización, la calidad o los resultados de la formación sobre violencia de género .....	72
<b>5. LA FORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO IMPARTIDA DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.....</b>	<b>74</b>
<b>6. NECESIDADES Y DEMANDAS IDENTIFICADAS .....</b>	<b>80</b>
<b>7. IDEAS, CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES DEL PERSONAL TÉCNICO ANTE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES .....</b>	<b>85</b>
7.1. Resultados generales de la escala.....	85
7.2. Las ideas sobre la violencia de género .....	89
7.2.1. Pocas dudas sobre el aspecto ideológico de la violencia .....	89
7.2.2. Los acuerdos.....	90
7.2.3. Los desacuerdos .....	90
7.2.4. Otros aspectos a destacar.....	93



7.3. Los conocimientos sobre la violencia de género .....	94
7.3.1. Las dudas .....	95
7.3.2. Los resultados por ámbitos .....	95
7.4. Las ideas sobre la intervención .....	96
7.4.1. Los acuerdos .....	96
7.4.2. Los desacuerdos .....	97
8. AVANZANDO EN EL RECONOCIMIENTO DE LAS HABILIDADES NECESARIAS PARA UNA BUENA INTERVENCIÓN .....	103
8.1. La empatía: competencia fundamental para trabajar .....	103
8.2. La escucha activa .....	105
8.3. La validación de cada mujer y su historia .....	106
8.4. La habilidad de comprender y comprendernos.....	110
9. CONCLUSIONES .....	113
10. RECOMENDACIONES .....	116
ANEXO1: RELACIÓN ENTREVISTAS REALIZADAS .....	119
ANEXO 2: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA PALIAR LOS EFECTOS DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y CONSEGUIR SU ERRADICACIÓN. ....	124
ANEXO 3: ESCALA UTILIZADA Y METODOLOGÍA PARA SU ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	136



## INTRODUCCIÓN

5

El II Acuerdo interinstitucional para la Mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, del 31 de diciembre de 2009, establece siete principios que rigen la actuación de todas las instituciones firmantes. Cabe destacar, de entre estos principios, el que señala el empoderamiento y la normalización como horizontes de intervención<sup>1</sup>. Estos principios son también el marco donde se inserta la formación del personal profesional que está y va a atender a las mujeres que han enfrentado o están enfrentando violencia sexista.

Desde que el 20 de diciembre de 1993 la Asamblea General de las Naciones Unidas firmara la Declaración sobre la Eliminación de la violencia contra la mujer, ya se reconocía que para lograr la erradicación de esta violencia es necesario contar con personal suficientemente capaz de analizar sus raíces y su dinámica. La ONU ha instado desde entonces a los Estados firmantes de esta declaración a que adopten “medidas para que las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley y los funcionarios que han de aplicar las políticas de prevención, investigación y castigo de la violencia contra la mujer reciban una formación que los sensibilice respecto de las necesidades de la mujer”.

En el marco de la legislación autonómica, la *LEY 4/2005* contempla en su artículo 53 la necesidad de la formación y señala la obligación de “los órganos competentes en materia de formación del personal de las administraciones públicas vascas, en colaboración con Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, (para que realicen) un diagnóstico, que se actualizará periódicamente, sobre las necesidades de formación de su personal implicado en la intervención ante casos de violencia contra las mujeres, y en función de dicho diagnóstico se pondrán en marcha programas de formación ajustados a las necesidades de las y los diferentes profesionales”.

---

<sup>1</sup> La asistencia integral y personalizada, la igualdad en el trato, la eficacia y agilidad, la mínima victimización, la prevención, y la defensa del interés de las personas menores de edad, son los otros seis principios generales de actuación.



La Comisión de seguimiento del II Acuerdo ha cumplido de manera periódica estos lineamientos a través de las evaluaciones que ha realizado Emakunde entre 2007 y 2010 a los distintos recursos existentes a nivel autonómico, foral y municipal. La evaluación de la formación recibida y de las necesidades detectadas por el personal formaron parte de los contenidos de dichas evaluaciones.

En esta ocasión, el Grupo Técnico Interinstitucional ha impulsado la actualización del estado de la formación en materia de violencia contra las mujeres en nueve ámbitos institucionales, con dos objetivos: por un lado, contar con información precisa sobre las necesidades de formación de un personal que tiene ya bastante experiencia y por otro, elaborar una propuesta formativa y unos itinerarios para llevarla a cabo tanto en un plano general como adaptado a las características particulares de cada ámbito.

El trabajo solicitado y cuyos resultados se presentan ahora, incluye tres documentos:

1. Un diagnóstico sobre el estado de la formación en los nueve ámbitos objeto de estudio, que incluye por un lado, el análisis de las estructuras formativas existentes en cada ámbito, las características de los programas de formación puestos en marcha durante los últimos tres años y las necesidades y demandas formativas detectadas; por otro, los resultados de una escala de opinión, actitudes y conocimientos; y finalmente, una reflexión a partir de los resultados de grupos de discusión sobre las habilidades necesarias para hacer más efectiva la intervención con mujeres que enfrentan o han enfrentado situaciones de violencia y piden apoyo a las instituciones.

Como anexo a este diagnóstico se han incluido algunas Buenas Prácticas desarrolladas en países europeos que consideramos de interés en el tema que nos ocupa. Algunas conclusiones del estudio de Buenas Prácticas han sido retomadas tanto en las conclusiones del diagnóstico como en la elaboración de la propuesta formativa.



2. Una propuesta formativa que incluye las fichas de planificación didáctica y un banco de recursos audiovisuales y bibliográficos.

7

3. Una propuesta de estrategia para incluir el programa formativo en las estructuras existentes en los nueve ámbitos considerados, junto con los diferentes itinerarios a poner en marcha en cada uno de estos ámbitos.

Los documentos de diagnóstico y el plan formativo fueron realizados en una primera fase de forma participativa y sus borradores fueron discutidos nuevamente con representantes de los nueve ámbitos que conformaron el universo de este trabajo. Las aportaciones en este proceso de revisión que incluyó también una revisión más detallada con las responsables de Emakunde y una presentación en el Grupo Técnico Interinstitucional se han integrado en esta última versión.

El equipo de Sortzen responsable de este proceso quiere señalar la disposición de todo el personal involucrado en esta tarea y las facilidades que en todo momento nos prestaron para realizarla.

### **Equipo de investigación**

*Coordinación:* Norma Vázquez

*En la fase de diagnóstico y elaboración del programa formativo:* Itziar Gandía, Jone Gurrea, Miriam Herbón, Inma Merino, María Naredo

*En la fase de elaboración de los itinerarios de cada ámbito:* Jone Gurrea y Elo Mayo

*En la sistematización:* Mónica Azkarraga y Clara Murguialday

*En el apoyo técnico:* América Bustillo, Piedad Dorado, Goizargi Uribetxebarria y Yolanda López



## **1. METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO**

8

La metodología empleada en el presente diagnóstico ha combinado la información cuantitativa y la cualitativa, con técnicas de investigación social que han permitido un nivel de debate y contraste. La fase de recogida de la información constituye, sin duda alguna, uno de los pilares más importantes de investigaciones como ésta, precisamente por su marcado carácter aplicado y no teórico.

### **1.1. Objeto a diagnosticar**

Experiencias y necesidades formativas de los distintos ámbitos institucionales implicados en la respuesta a mujeres víctimas de violencia.

### **1.2. Ámbitos implicados**

- Educativo
- Igualdad, en los distintos niveles competenciales de la Administración: municipal, foral, autonómico.
- Judicial
- Legal (abogadas y abogados del Turno de Oficio)
- Laboral (Lanbide)
- Policial (Ertzaintza)
- Sanitario
- Servicios Sociales, en los distintos niveles competenciales de la Administración: municipal, foral, autonómico.
- Vivienda

### **1.3. Objetivos**

- Sistematizar tanto las experiencias y aprendizajes obtenidos en la formación sobre violencia contra las mujeres realizada en nueve ámbitos de intervención durante los últimos tres años, como sus enfoques, metodologías y resultados.



- Elaborar un diagnóstico de necesidades formativas generales y específicas para cada ámbito.

## **1.4. Técnica cualitativa**

### **1.4.1. Revisión documental**

Tomando en cuenta que algunos de los ámbitos implicados ya han realizado diagnósticos de necesidades formativas en materia de violencia contra las mujeres y que algunos otros han impulsado programas formativos, la primera fase del diagnóstico ha consistido en la recopilación más exhaustiva posible de la documentación generada en los nueve colectivos a diagnosticar. Tales documentos han sido sistematizados en una o varias fichas, lo que ha permitido ordenar y categorizar mejor sus resultados.

### **1.4.2. Entrevistas semi-estructuradas**

Con esta técnica se ha obtenido información cualitativa sobre las trayectorias, intereses y necesidades formativas del personal de los ámbitos implicados, se han identificado –junto con los y las participantes– las habilidades necesarias para una buena intervención con mujeres que han sufrido o sufren violencia, y se han recopilado sus sugerencias para adquirirlas.

Se han realizado entrevistas individuales, y en algunos casos, colectivas, a “informantes clave”, entendiendo por tales a las personas responsables de programas de formación en las áreas o departamentos y al personal técnico encargado de la formación. En los ámbitos de Servicios Sociales e Igualdad se ha tratado de que los informantes clave provengan de municipios de los tres Territorios Históricos.



Para recopilar información en el ámbito de los servicios sociales municipales se seleccionó una muestra que incluyó dos capitales<sup>2</sup> (Bilbao y Vitoria-Gasteiz), mancomunidades y municipios medianos y pequeños. Sin embargo, dadas las dificultades para concretar entrevistas con el personal de algunos municipios, se decidió utilizar los conocimientos acumulados durante los últimos tres años por el equipo investigador en el trabajo de elaborar diagnósticos e impartir formación a personal técnico en varios municipios (Aretxabaleta, Azpeitia, Basauri, Bergara, Deba, Elgoibar, Ermua, Galdakao, Getxo, Hernani, Llodio, Mancomunidad Urola Garaia, Muskiz, Ondarroa, Pasaia, Santurce, Soralue, Tolosa y Usurbil, entre otros) y en los programas de Berdinbidean Gipuzkoa y Álava.

Igualmente, en lo que se refiere a las áreas municipales de Igualdad, la asistencia técnica brindada a la mesa de trabajo sobre violencia de Berdinsarea ha permitido al equipo investigador conocer de primera mano las experiencias y preocupaciones de una buena cantidad de municipios que pertenecen a la red. En estos casos, se remitieron a las técnicas de igualdad de Berdinsarea el guion de entrevista y la escala de opinión para recoger sus aportaciones.

En algunos casos las entrevistas al personal técnico se realizaron telefónicamente enviando previamente el guion de la entrevista vía correo electrónico. En general, debido a la cantidad de material que les fue solicitado, las y los entrevistados enviaron la documentación (sobre la formación recibida, evaluaciones, organigrama del servicio, etc.) con posterioridad. En el caso del Consejo Vasco de la Abogacía únicamente se pudo contar con información de Bizkaia.

El total de personas que han sido entrevistadas ha sido **44** (ver Anexo 1: relación de participantes en el diagnóstico) distribuidas de la siguiente manera entre los colectivos objeto del diagnóstico:

---

<sup>2</sup> En la tercera, Donostia-San Sebastián, el equipo de Sortzen ha venido realizando un programa formativo durante los tres últimos años, por lo que se decidió utilizar la documentación que se ha producido durante ese tiempo, complementada con información escrita que facilitó el personal técnico de la Casa de la Mujer.



Ámbitos	Nº de personas entrevistadas
PERSONAL SANITARIO	1
PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD	21
PERSONAL DEL ÁMBITO EDUCATIVO	3
ERTZAINZA	4
PROFESIONALES DEL ÁMBITO JUDICIAL	8
ABOGADOS Y ABOGADAS DE OFICIO	3
LANBIDE	3
PERSONAL DE VIVIENDA	1

#### 1.4.3. Grupos de discusión

Uno de los mayores retos enfrentados en la intervención relativa a violencia contra las mujeres lo constituye la integración de las diversas miradas y énfasis existentes en los diferentes colectivos. Esta visión integral se tiene que construir a partir del conocimiento del trabajo y los objetivos de cada colectivo. Para indagar sobre las dificultades enfrentadas a la hora de construir este abordaje integral y, sobre todo, para construir propuestas que garanticen un programa formativo integral, se ha utilizado la técnica cualitativa del grupo de discusión o grupo focal.

Los grupos de discusión ofrecen oportunidades de conocimiento y de análisis que otras técnicas no pueden ofrecer: permiten profundizar en aspectos de la intervención considerados significativos por los colectivos profesionales; facilitan la recolecta de opiniones de estos colectivos sobre las habilidades necesarias para una buena intervención, sobre las limitaciones objetivas y subjetivas para desarrollar tales habilidades, y sobre sus necesidades, demandas y propuestas.



Los grupos contaron con *un guion de discusión* sobre un material audiovisual, que facilitó el intercambio de opiniones y el debate sobre cuestiones clave de la intervención entre las y los integrantes del grupo.

Se han realizado **tres** grupos de discusión (uno por cada Territorio Histórico) con la participación de **21** personas (15 mujeres y 6 hombres) y con una duración aproximada de 2 horas cada uno. (Ver Anexo 1: relación de participantes en el diagnóstico).

En todos los casos, tanto en las entrevistas presenciales como en los grupos de discusión se solicitó permiso para grabar la conversación obteniendo el consentimiento la mayoría de las veces. Posteriormente, todo el material grabado se transcribió en una plantilla común que sirvió para la sistematización de la información, el análisis y la elaboración del informe.

## **1.5. TÉCNICA CUANTITATIVA**

### 1.5.1. Escala de conocimientos, opinión y habilidades

La escala utilizada se elaboró de la siguiente manera: el equipo de investigación hizo una primera propuesta que fue revisada y corregida por el personal de Emakunde; posteriormente, se envió a las entidades representadas en el GTI que también hicieron sugerencias de modificación de los ítems o elaboraron nuevos ítems para incorporarlos a la escala. Con todas las sugerencias, el equipo elaboró la escala definitiva.

La escala cuenta con 30 ítems y tres opciones de respuesta; diagnostica actitudes, opiniones y conocimientos del personal técnico, es de carácter autoadministrable y puede ser rellenada tanto en papel como en versión informática. Se ha elaborado tanto en euskera como en castellano.

La definición y selección de la muestra a la cual pasar la escala se realizó con las personas responsables de cada ámbito en las entrevistas con informantes claves. A



través de ellas se distribuyó la escala entre el personal de la muestra y se recogió la misma cumplimentada, todo ello vía email. En algunos casos, por razones operativas, las propias personas entregaron directamente al equipo la escala cumplimentada.

13

Con los resultados de la escala se elaboró una base de datos del programa informático SPSS para analizar las respuestas y cruzarlas por seis variables significativas: sexo, edad, colectivo de pertenencia, Territorio Histórico, años de experiencia, y formación recibida en materia de violencia contra las mujeres. En el caso del ámbito sanitario se pudo hacer la distinción entre personal que había recibido formación en el programa Zaindu y quienes no la habían recibido. Esto fue así porque la responsable del programa se hizo cargo de pasar las escalas tomando en cuenta esta variable pues le interesaba conocer si había diferencias en la opinión de ambos colectivos.

Se han analizado **240** cuestionarios, lo que estadísticamente significa que se ha trabajado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de +- 6,3%, quedando distribuido el perfil de la muestra de la siguiente manera:

Sexo	%
Mujeres	80,6%
Hombres	19,4%

Edad	%
Entre 20 y 30 años	4,6%
Entre 31 y 40 años	25%
Entre 41 y 50 años	37,5%
Más de 50 años	28,8%
Ns/Nc	4,1%



<b>Territorio Histórico</b>	<b>%</b>
Bizkaia	58,8%
Gipuzkoa	20,4%
Álava	20,8%

<b>Colectivo</b>	<b>%</b>
Personal sanitario	12,5%
Personal de servicios sociales	24,2%
Personal de igualdad	9,6%
Personal del ámbito educativo	15,4%
Ertzaintza	15,4%
Profesionales del ámbito judicial	2,5%
Abogados y abogadas del Turno de Oficio de Bizkaia	6,2%
Lanbide	10%
Personal de vivienda	4,2%



En la presentación de los resultados y debido a que la terminología utilizada en los distintos ámbitos es diversa y está en construcción una nueva propuesta terminológica, se ha optado por utilizar la mayoría de las veces el concepto “violencia de género” por ser el más usado por el personal técnico. En caso de que los programas tengan otro nombre, se ha respetado la denominación que el ámbito correspondiente le ha dado al tema.



## 2. ANTEDECENTES

16

### 2.1. Marco legislativo y directrices en materia de formación de profesionales sobre violencia contra las mujeres

En los últimos 10 años se ha incrementado la normativa y las directrices que regulan la formación de los colectivos profesionales que atienden a mujeres que enfrentan violencia por parte de su pareja o expareja, u otras formas de violencia.

- *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993.*
- *LEY ORGÁNICA 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.*
- *LEY 4/2005, 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.*
- *LEY ORGÁNICA 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.*
- *LEY 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.*
- *DECRETO 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico.*
- *DECRETO 124/2008, de 1 de julio, regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la comunidad Autónoma del País Vasco (BOPV, n.º 149, de 7/08/08).*
- *Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el programa de inserción laboral para mujeres víctimas de violencia de género.*

La **Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer** instaba a los Estados firmantes de la misma a que adoptaran “medidas para que las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley y los funcionarios que han de aplicar las políticas de prevención, investigación y castigo de la violencia contra la mujer reciban una formación que los sensibilice respecto de las necesidades de la mujer”.

En el plano de la legislación estatal, la exposición de motivos de la **LEY ORGÁNICA 1/2004** establece medidas de sensibilización e intervención en los ámbitos



educativo y de la publicidad, así como una respuesta legal integral que abarca tanto las normas procesales, creando nuevas instancias, como normas sustantivas penales y civiles, incluyendo la debida formación de los operadores sanitarios, policiales y jurídicos responsables de la obtención de pruebas y de la aplicación de la ley.

Establece también las obligaciones del sistema educativo para la transmisión de valores de respeto a la dignidad de las mujeres y a la igualdad entre hombres y mujeres.

En el articulado dedicado a la formación dentro de la comunidad educativa hace referencia tanto al profesorado como a los consejos escolares y la inspección educativa, y la importancia de asegurar la formación de quienes son responsables de inculcar los valores en materia de igualdad durante el periodo formativo de la infancia y adolescencia.

Para el ámbito sanitario establece en el Artículo 15 el desarrollo de "programas de sensibilización y formación continuada del personal sanitario con el fin de mejorar e impulsar el diagnóstico precoz, la asistencia y la rehabilitación de la mujer en las situaciones de violencia de género a que se refiere esta Ley".

Por otro lado, el Artículo 20 hace referencia a los Colegios de Abogados "cuando exijan para el ejercicio del turno de oficio cursos de especialización, asegurarán una formación específica que coadyuve al ejercicio profesional de una defensa eficaz en materia de violencia de género".

El Artículo 47 señala la responsabilidad del "Gobierno, el Consejo General del Poder Judicial y las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, (para asegurar) una formación específica relativa a la igualdad y no discriminación por razón de sexo y sobre violencia de género en los cursos de formación de Jueces y Magistrados, Fiscales, Secretarios Judiciales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Médicos Forenses".



En el marco de la legislación autonómica, la **LEY 4/2005** contempla en su Artículo 17 la capacitación del personal al servicio de las administraciones públicas vascas e insta a estas para que adopten “las medidas necesarias para una formación básica, progresiva y permanente en materia de igualdad de mujeres y hombres de su personal, a fin de hacer efectivas las disposiciones contenidas en esta ley y que se garantice un conocimiento práctico suficiente que permita la integración efectiva de la perspectiva de género en la actuación administrativa”.

El artículo 53 aborda la necesidad de la formación, y más específicamente el objeto del presente proyecto, ya que señala la obligación de “los órganos competentes en materia de formación del personal de las administraciones públicas vascas, en colaboración con Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, (para que realicen) un diagnóstico, que se actualizará periódicamente, sobre las necesidades de formación de su personal implicado en la intervención ante casos de violencia contra las mujeres, y en función de dicho diagnóstico se pondrán en marcha programas de formación ajustados a las necesidades de las y los diferentes profesionales”.

Así mismo, se establece que las administraciones públicas vascas han de “favorecer también la formación del personal de entidades privadas que trabajen en el ámbito de la prevención y eliminación de la violencia contra las mujeres, así como en el de la asistencia y apoyo a sus víctimas”.

Importante es también la formación necesaria para garantizar la protección policial y por tanto, el brindar “formación especializada al personal policial que intervenga en la atención y protección de las víctimas de la violencia contra las mujeres”.

Por otro lado, la **LEY ORGÁNICA 3/2007** establece como un criterio de actuación de las administraciones públicas el fomento de la formación en igualdad “tanto en el acceso al empleo público como a lo largo de la carrera profesional”, señalando la obligación de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella de impartir “cursos de formación sobre la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y sobre prevención de la violencia de género, que se dirigirán a todo su personal”.



El Artículo 360 bis hace referencia de manera especial al “Plan de Formación Continuada de la Carrera Judicial (que) contemplará la formación de los Jueces y Magistrados en el principio de igualdad entre mujeres y hombres y la perspectiva de género. La Escuela Judicial impartirá anualmente cursos de formación sobre la tutela jurisdiccional del principio de igualdad entre mujeres y hombres y la violencia de género».

La disposición adicional octava establece modificaciones de la Ley General de Sanidad para la “mejora y adecuación de las necesidades de formación del personal al servicio de la organización sanitaria, incluyendo actuaciones formativas dirigidas a garantizar su capacidad para detectar, prevenir y tratar la violencia de género.»

Las directrices sobre la formación del personal de servicios sociales en los distintos niveles competenciales quedan establecidas en la LEY 12/2008 de Servicios Sociales en la que se desataca, entre los derechos de las personas profesionales de los servicios sociales municipales y forales, el de “beneficiarse de una formación profesional continuada durante toda su vida activa con vistas a garantizar la adecuación de la atención prestada a las pautas de buena práctica profesional”.

Por su parte, los decretos que regulan las características del personal de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico (148/2007) y los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco (124/2008), y el programa de inserción laboral para mujeres víctimas de violencia de género (1917/2008) coinciden en la necesidad de que desde las direcciones de esos servicios se garantice la formación continua del personal e incluso del voluntariado, si lo hay.

Así entonces, las diferentes medidas legislativas quieren garantizar que el personal técnico especializado realice una intervención que ofrezca a las mujeres los recursos que le permitan romper con la violencia que enfrentan y les ayuden en la construcción de una vida donde esa violencia no esté presente.



## **2.2. La formación del personal técnico como garantía de trato justo a las mujeres víctimas de violencia**

20

Tal y como se reconoce en la Plataforma para la Acción de la IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres (1995), para combatir la violencia contra las mismas es preciso *promover la integración activa y visible de la perspectiva de género en todas las políticas y programas relativos a la violencia contra las mujeres; e impulsar, respaldar y aplicar las medidas y los programas destinados a desarrollar los conocimientos y propiciar la comprensión de las causas, las consecuencias y los mecanismos de la violencia contra las mujeres entre las personas responsables de la aplicación de esas políticas, como el personal funcionario encargado del cumplimiento de las leyes, policías, asistentes sociales, personal médico y judicial, así como entre las personas que se dedican a actividades relacionadas con las minorías, las personas migrantes y las refugiadas.* La formación proporcionada debe ayudar a conseguir que las víctimas reciban un trato justo, evitando los abusos de poder y que vuelvan a sufrir nuevas victimizaciones.

De las recomendaciones emanadas de la Conferencia de Viena sobre *Medidas para combatir la violencia de los hombres contra las mujeres* (1998) se deduce que la formación especializada tiene que ayudar a la cooperación interinstitucional en este campo y ser sometida a un proceso de evaluación continua que permita conocer qué modelos y procedimientos resultan más eficaces y cuáles convendría, por tanto, implantar de forma generalizada.

Según el documento de la Presidencia de la Unión Europea titulado *Guía de Buenas Prácticas para paliar los efectos de la violencia contra las mujeres y conseguir su erradicación* (2002), la formación en violencia de género está incluida en los estudios requeridos para acceder al puesto de trabajo y en cursos de formación permanente, tanto de la policía y los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, como de los y las profesionales de la abogacía. Asimismo, en ese documento se afirma que este tema está presente en cursos de educación permanente a las y los profesionales de los servicios sociales; de formación específica a las y los profesionales de la administración de justicia; y de formación permanente al personal sanitario.



También en el informe del Consejo de Europa *Combating violence against women. Stocktaking study on the measures and actions taken in Council of Europe member States* (2006) se asegura que en España, tanto para acceder al desempeño profesional como posteriormente, reciben formación específica en violencia de género los y las profesionales de la abogacía, la policía, la judicatura, la sanidad, la educación infantil y primaria, el periodismo y el trabajo social<sup>3</sup>.

Este mismo informe señala que en el ámbito de la Justicia se han confeccionado módulos homogéneos y comunes de formación para la totalidad de operadores jurídicos que trabajan en el ámbito de la Administración de Justicia sobre violencia de género, incluyendo igualdad, violencia contra la mujer y violencia de género. Igualmente se remarca la ausencia, en el marco de las distintas comunidades autónomas, de información completa y actualizada sobre los cursos ofrecidos o los requisitos de formación exigidos al personal desde las distintas instituciones, lo cual cuestiona la exigencia de obligatoriedad de tal formación o el seguimiento que se hace de los cursos por parte de profesionales en formación o en ejercicio. Resulta necesaria una mejora y ampliación de la formación en violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico dirigida al personal de los distintos ámbitos de intervención, y entre ellos los servicios de intervención social.

### **2.3. La necesidad de incluir la formación en los programas universitarios de grado y posgrado**

Especialmente preocupante resulta el hecho de que las Universidades no se hayan constituido en un eficaz motor de cambio en el proceso de lucha contra la violencia de género, ni en los aspectos preventivos ni en la sensibilización, a pesar de ser ésta una de sus funciones esenciales.

El documento del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia que recoge las recomendaciones y propuestas de mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en este territorio histórico<sup>4</sup>, revela que a

<sup>3</sup> Informe anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, p. 191.

<sup>4</sup> Aprobado en reunión plenaria de 24 de abril de 2009.



pesar de que en la CAE se habían puesto en marcha diversos másters universitarios sobre igualdad, género, feminismo o violencia,<sup>5</sup> a finales de la década pasada aún no se habían transversalizado la perspectiva de género ni contenidos de igualdad en los planes de estudio universitarios; tampoco los temas específicos de violencia contra las mujeres habían sido integrados en aquellas disciplinas académicas más directamente involucradas en la atención a víctimas de malos tratos.

22

Así, al invisibilizar los conocimientos, análisis y pautas de intervención relativos a la violencia contra las mujeres, se transmite el peligroso mensaje de que este problema es socialmente irrelevante, que los conocimientos sobre el mismo son prescindibles y que pueden ocupar un lugar secundario en la formación de las futuras y futuros profesionales. Como recoge el Informe del Observatorio Estatal “probablemente, este déficit sea uno de los más graves problemas con los que hoy tropieza la *Ley Integral 25*, reduciendo la potencialidad que posee, dada su dimensión integral”.

No obstante, en los últimos años el proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior -iniciado en 1999 con la Declaración de Bolonia y completado en 2010- ha brindado a las Universidades vascas la oportunidad de incorporar la perspectiva de género y contenidos relativos a la violencia contra las mujeres como parte de las “competencias transversales” que deben ser promovidas en determinados grados como Trabajo Social, Educación Social o Psicología.

---

<sup>5</sup> Máster en Intervención en Violencia contra las mujeres de la Universidad de Deusto, Máster en Igualdad de Mujeres y Hombres y Máster en Estudios Feministas y de Género de la Universidad del País Vasco.



## **2.4. Las recomendaciones de Amnistía Internacional**

23

Las conclusiones del informe de Amnistía Internacional titulado *¿Qué justicia especializada? A siete años de la Ley Integral contra la Violencia de Género: Obstáculos al acceso y obtención de justicia y protección* (2012) revelan cómo las prácticas deficientes en el sistema judicial están generando efectos adversos en la recuperación de las mujeres, al tiempo que contribuyen a que estas pierdan confianza en esta vía y busquen soluciones al margen de ella. El informe advierte también que los agresores están ganando poder y repitiendo los abusos, en tanto se consolidan, de manera preocupante, las malas prácticas en el ámbito judicial.

Para frenar esta dinámica Amnistía Internacional propone, entre otros aspectos, prestar especial atención a la formación del personal y recomienda al Ministerio de Justicia y a las Comunidades Autónomas con competencias en esta materia que:

- Aseguren que el funcionariado y el conjunto de profesionales que intervienen en los juzgados especializados en violencia de género, incluidos intérpretes, reciben formación adecuada sobre violencia de género e instrucciones sobre información, atención y trato a las víctimas.

A la Fiscalía General del Estado y a la Fiscal de Sala de Violencia contra la mujer que:

- Mejoren los mecanismos de formación inicial y continua a fiscales en materia de derechos humanos y violencia contra las mujeres, desde el enfoque de género.

A los Colegios de Abogados que:

- Revisen los mecanismos de formación y rendición de cuentas de los abogados y las abogadas, con el objeto de profundizar en su capacitación para la defensa de las víctimas de violencia de género, corregir las malas prácticas y verificar su efectividad.



A las asociaciones de jueces y fiscales que:

- Lleven a cabo cursos o jornadas con expertos nacionales e internacionales centrados en la respuesta judicial a la violencia de género, alentando las buenas prácticas y promoviendo mecanismos para corregir casos detectados de falta de diligencia.

24

## **2.5. Recomendaciones sobre los programas de formación**

Las recomendaciones 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39 recogidas desde el Observatorio de la Violencia de Género de Bizkaia resumen aspectos esenciales a tener en cuenta en el diseño y la aplicación de programas destinados a la capacitación de profesionales en materia de violencia machista:

**(Rec. 31):** *Elaborar Planes de formación anuales en cada institución que recojan las necesidades de formación en cada ámbito y cuyo diseño responda adecuadamente a las mismas de manera efectiva. Potenciar y generalizar dentro de estos planes la evaluación de los cursos y de las acciones formativas impartidas en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, sus contenidos y del nivel de aprendizaje obtenido por las personas asistentes y de las personas formadoras, para posibilitar la mejora de la oferta tanto en relación con las materias y los temas como en cuanto al profesorado.*

**(Rec. 32):** *Incluir como personas destinatarias de los Planes de formación a aquellas que gestionen programas o presten servicios directos de atención a colectivos donde en todo o en parte las mujeres víctimas de violencia sean las usuarias finales de los mismos.*

**(Rec. 33):** *Extender la formación no sólo a las y los profesionales sino al personal político y al personal al frente de la gestión de los servicios, en cada caso con el nivel de profundización que se estime oportuno.*

**(Rec. 34):** *Reforzar la coordinación interinstitucional para acometer acciones de formación más ambiciosas.*



En el Informe del Observatorio Estatal se subraya la importancia de conocer los cursos de formación en violencia contra las mujeres dirigidos a profesionales y de disponer de información sobre su eficacia. También la importancia de evaluar las acciones formativas en cuanto al logro de sus objetivos y del nivel de aprendizaje obtenido por las personas asistentes.

25

Más adelante se señala que es importante, además, que esta formación a profesionales no consista sólo en un módulo específico y especializado, incorporado ad hoc al proceso de capacitación del personal técnico que atiende directamente a estos colectivos, sino que se trate de una formación transversal que esté presente en todo el proceso de capacitación de las entidades e instruya sobre cómo aplicar un enfoque no androcéntrico en las actuaciones.

Según el documento de referencia, es clave asegurar la formación de la totalidad de profesionales implicados en la lucha contra los malos tratos. Además, la formación debe ser impartida por especialistas en la materia y adoptar la modalidad de formación continua, con el objetivo de lograr la adecuada capacitación de los diferentes colectivos profesionales.

**(Rec. 35):** Potenciar la coordinación institucional a fin de favorecer el intercambio de conocimientos. Disponer a tal fin de herramientas tipo “foro”, donde las y los profesionales de cualquier ámbito institucional puedan consultarse dudas y casos entre sí.

**(Rec. 36):** Creación y divulgación de materiales formativos que incluyan casos prácticos y recogida de buenas prácticas.

**(Rec. 37):** Combinación de formación e información. Aprovechar el diseño de actividades formativas para divulgar la red de recursos existentes, las novedades legales, las personas que componen el ámbito profesional de la intervención en materia de violencia de género, conocer el tejido asociativo, etc.



**(Rec. 38):** Innovación en los materiales: uso de vídeos, audios, material escrito, imágenes, documentos, web, etc.

26

**(Rec. 39):** Combinar la formación *online* y la presencial. La formación *online* optimiza el tiempo, pero la formación presencial permite un intercambio más ágil y profundo de información y de experiencias al tiempo que facilita el establecimiento de alianzas y de redes. La combinación de ambas modalidades aumenta la potencialidad de la formación.

## **2.6. Los resultados de las evaluaciones de Emakunde**

Ha sido tarea de Emakunde evaluar la respuesta institucional de los distintos servicios existentes en la CAE involucrados en la atención de las mujeres que enfrentan violencia. Así lo ha hecho desde 2006 y en este apartado rescatamos las opiniones generales y las propuestas resultado de esas evaluaciones, así como algunas consideraciones del seguimiento del GTI que consideramos pertinentes para este diagnóstico y que se refieren a cuatro de los nueve colectivos analizados en el mismo.

### **2.6.1. Servicios Sociales**

En 2010, al actualizar la evaluación realizada en 2006 en el ámbito de los Servicios Sociales, se destacaba que el 86% de las personas profesionales que respondieron el cuestionario de evaluación afirmaba haber recibido algún tipo de formación específica en el tema de violencia contra las mujeres. Ese dato reflejaba una notable mejora en la formación de los y las trabajadoras de los servicios sociales vascos, ya que en 2006 sólo un 40% decía que se había formado en el tema.

A pesar de este notable avance, también se destacaba que dos de cada tres profesionales habían asumido la tarea de formarse por su cuenta, es decir, habían buscado la formación a nivel individual y de acuerdo a las inquietudes personales, aunque contando con los permisos necesarios para asistir. Esto era así tanto a nivel general como en cada Territorio Histórico, por lo que en el informe de evaluación de



2010 se recalca la urgencia de *“homologar y estandarizar la formación en el ámbito del trabajo social al igual que se ha hecho con los perfiles lingüísticos o las herramientas informáticas y hacerla accesible tanto a asociaciones, ONGs como al personal de la administración”*.

27

En los documentos de seguimiento del Acuerdo Interinstitucional no se encuentra ningún informe sobre el seguimiento de esta recomendación hasta 2013, cuando el GTI decide encargar el presente diagnóstico y la consecuente propuesta formativa.

#### 2.6.2. Servicios sanitarios

En la evaluación realizada en 2008 en los servicios sanitarios se apreciaba la necesidad de formación en materia de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico y en perspectiva de género aplicada a la salud, al tiempo que se proponía el impulso de políticas de formación continuada dirigidas a profesionales en activo a fin de mejorar aptitudes y actitudes para la atención. Se recomendaba que la formación se integrara en planes con continuidad y evaluables para la mejora de su calidad.

Por otra parte, se señalaba la necesidad de abordar específicamente la intervención con mujeres de otras culturas y la formación sobre las implicaciones legales y responsabilidad del personal profesional sanitario en la atención a las mujeres víctimas y en el manejo del estrés postraumático. Así mismo, se destacaba la necesidad de que la metodología incluyera formación de contenido práctico, con simulación de casos a través de la realización de talleres prácticos y elaboración de recursos formativos audiovisuales.

En el informe de la Comisión de seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional de 2010 se hace referencia a la dificultad no sólo de cumplir esta recomendación sobre la formación sino, en general, de progresar en el cumplimiento del protocolo de actuación sanitario debido a que, entre otros factores, la socialización de género del personal sanitario les dificulta el cuestionamiento de las situaciones de desigualdad en sus pacientes. También se señala la ausencia de contenidos sobre violencia de



género en los cursos de postgrado de las profesiones sanitarias, y las dificultades éticas y legales relacionadas con la confidencialidad de la información de las mujeres.

28

### 2.6.3. Ertzaintza

Con respecto a la formación de la Ertzaintza, en 2007 se señalaba que tanto la formación como la experiencia del personal policial en este campo era muy heterogénea, lo que ocasionaba que en algunos turnos y/o comisarías se dispusiera de personal con mayor capacidad teórica y práctica que en otros u otras. La propuesta de mejora consistía en buscar un mayor equilibrio en la formación del personal de las distintas comisarías.

Otras necesidades de formación señaladas tenían relación con el desarrollo de habilidades para la atención de víctimas en situación de especial vulnerabilidad, como pueden ser las mujeres migrantes o las que presentan algún tipo de discapacidad. La mitad de quienes fueron entrevistados en aquella evaluación proponía cambios en el programa formativo, haciendo énfasis en la mejora de las habilidades personales para atender a las víctimas y para comprender sus comportamientos.

Los informes de la Comisión de seguimiento del Acuerdo Interinstitucional de 2010 y 2011 dan cuenta del impulso dado a la formación especializada de los colectivos profesionales que intervienen en la información, atención y protección de las víctimas. Durante el año 2010, se formó en violencia doméstica y de género a todos y todas las ertzainas que hicieron el proceso para ingresar en las categorías de suboficial de Seguridad Ciudadana e Investigación Criminal (167 personas). Además, 94 ertzainas participaron en sendos cursos de actualización y perfeccionamiento denominados "Programa preventivo sobre Violencia Doméstica y Violencia de Género" y "Formación en Alertas y Protección de Víctimas".



La Dirección de Atención a Víctimas de la Violencia de Género daba cuenta del trabajo formativo realizado con la Ertzaintza, así como de la elaboración y control de planes de formación para garantizar un adecuado desempeño de los puestos de trabajo y el desarrollo y mejora profesional. También señalaba la formación recibida por las y los agentes sobre agresiones sexuales.

#### 2.6.4. Personal del ámbito judicial y letradas y letrados del Turno de Oficio

En la evaluación de 2007, el 58% de la plantilla encuestada en el ámbito judicial dijo haber recibido formación específica en materia de maltrato doméstico; de ésta, algo más de la mitad señaló que la formación recibida era parte de actividades formativas desarrolladas en su servicio específico dentro de la Administración de Justicia. El 65% de quienes habían recibido este tipo de formación deseaba aumentar la cantidad de horas y un 58% deseaba mejorar su calidad incluyendo temas que les permitieran comprender las conductas de las víctimas y desarrollar habilidades personales para la atención, particularmente de mujeres con dificultades añadidas.

En cuanto al turno específico, una parte de las y los profesionales consideraban oportuno adquirir únicamente conocimientos técnico-jurídicos y entendían que no competía a sus funciones recibir otro tipo de formación; otra parte, sin embargo, creía que la formación en enfoque de género les permitiría comprender la problemática de la violencia contra las mujeres sin por ello perder la perspectiva del tipo de atención y funciones que competen a la asistencia letrada.

Los informes de la Comisión de seguimiento del Acuerdo Interinstitucional de 2010 y 2011 dan cuenta del trabajo realizado por el Consejo Vasco de la Abogacía que realizó cuatro cursos en materia de violencia doméstica y agresiones sexuales obligatorios para el acceso y/o la permanencia en el Turno de Oficio específico para víctimas de violencia de género y agresiones sexuales. En Bizkaia se celebraron dos cursos: uno avanzado, obligatorio para todos y todas las letradas del Turno de Oficio específico, al que asistieron un total de 315 personas; y un curso de acceso, obligatorio para ingresar en el Turno de Oficio específico, al que asistieron 183



personas. En Araba y en Gipuzkoa se ha celebrado un curso avanzado en cada territorio histórico, en los que han participado 143 y 185 personas respectivamente.

30

También se señalaba que *“resulta de interés intensificar la formación, complementando estos cursos con más seminarios, talleres de trabajo, etc., sobre aspectos concretos de las materias de violencia de género y agresiones sexuales, y muy especialmente centrados en la temática de agresiones sexuales. Se valora positivamente la coordinación con otros y otras profesionales para impartir la formación, como se ha venido haciendo tradicionalmente”*.

#### 2.6.5. Las demandas surgidas en las evaluaciones

Las evaluaciones realizadas por Emakunde reportan de manera reiterada tres demandas de casi todos los colectivos relacionadas con la formación:

- La necesidad de que existan planes de formación homologados y evaluables para todas y todos los profesionales implicados en la intervención.
- La necesidad de formación específica para atender a mujeres en situaciones de mayor vulnerabilidad, destacándose el colectivo de mujeres migrantes como uno de los que más preocupa.
- La necesidad de diseñar actividades formativas que tengan en el centro el desarrollo de habilidades, mediante metodologías participativas y recursos audiovisuales.

También aparece con frecuencia la preocupación de los Servicios Sociales por el trato que reciben las mujeres durante el proceso judicial (generalmente poco respetuoso y poco acorde con las expectativas de justicia de las mujeres que interponen denuncia), junto con su expectativa de que una formación adecuada ayude a mejorar ese trato.



Concluimos que los procesos de seguimiento y evaluación que anteceden a este diagnóstico señalan una y otra vez la importancia de la formación para garantizar una adecuada atención a las mujeres que enfrentan la violencia. Sin embargo, para ubicar el contexto de este diagnóstico y las propuestas que de él se desprenden, sostenemos que la formación debe guiarse por, y ser coherente con, los objetivos de la intervención, los cuales ya están planteados en el II Acuerdo Interinstitucional (el empoderamiento y la normalización como objetivos de la intervención) pero que, a juicio del equipo investigador, necesitan ser desarrollados para su mejor comprensión por el personal técnico.



### **3. DIAGNÓSTICO DE FORMACIÓN EN CADA ÁMBITO**

En este apartado se recogerá la información que nos permita visualizar las características principales y las necesidades de formación que cada ámbito ha señalado, así como las que el equipo de investigación ha diagnosticado a través de las diferentes herramientas utilizadas en el trabajo de campo. Aunque para la sistematización se han utilizado los mismos criterios y formatos, no siempre contamos con datos suficientes en algunos ámbitos para que la fotografía presentada sea homogénea; además, las características de algunos ámbitos y la complejidad de aquellos que contemplan varios niveles competenciales, nos han hecho rescatar estas particularidades a fin de no perder información importante que se presenta en un esquema similar.

#### **3.1. Ámbito educativo**

#### **Nº. de personas susceptibles de recibir formación y colectivos en que están agrupados**

##### **a. Personal del sistema educativo:**

- a.1. Personal de Berritzegunes
- a.2. Personal de Inspección educativa
- a.3. Profesorado en general

##### **b. Personal de la Administración educativa**

##### **a. Personal del sistema educativo**

Es necesario señalar que todos los colectivos englobados en el grupo del personal del sistema educativo tienen una implicación más o menos directa con los casos de violencia dada su cercanía a los centros escolares y/o al alumnado.

El personal de los Berritzegunes se compone de: una persona Responsable de Escuela Inclusiva (Diversidad y Género), personal del Berritzegune Central y las asesoras y asesores de los Berritzegunes zonales. Tras la aprobación en el 2013 del



Plan Director para la coeducación y prevención de la violencia de género, existe en cada Berritzegune zonal una persona nombrada como asesora de coeducación.

33

### **Cómo organizan la formación y cuántas personas se han formado**

Existe un Plan Garatu de perfeccionamiento del profesorado<sup>6</sup>, en cuyo marco se han realizado cursos sobre violencia contra las mujeres dirigidos al profesorado; a algunos de estos cursos pueden asistir las profesoras y profesores a título individual, pero otros sólo están abiertos a quienes coordinan centros educativos por ser cursos ligados a proyectos de los centros. Estos últimos se realizan en los Berritzegunes dependientes de la Dirección de Innovación Educativa de la Viceconsejería de Educación.

El servicio de formación del profesorado existente en Lakua es el encargado de realizar los planes de formación continua. Todas las formaciones dirigidas al profesorado son voluntarias, se puntúan de cara a oposiciones y han sido presenciales, excepto la de Gizonduz que es online.

En el Servicio de Inspección Educativa, dependiente de la Viceconsejería de Educación y centrado en el cumplimiento de la ley educativa y los derechos del alumnado, sólo se ha realizado una formación sobre temas de igualdad y violencia dentro del Plan de Convivencia; según el personal entrevistado, esta sesión tuvo un carácter básicamente legal.

El personal del Instituto para Investigación y Evaluación del Sistema Educativo (IVEI-ISEI), dependiente de la Viceconsejería de Educación, recibió un curso en 2012 sobre "Integración de la perspectiva de género en las estadísticas, estudios e investigaciones del ISEI-IVEI" durante el cual no se abordó ningún tema de violencia. Al mismo asistieron 17 mujeres y 10 hombres.

---

<sup>6</sup> El nombre de Garatu era el del programa cuando se realizó el diagnóstico en su versión preliminar, en la actualidad, el programa se llama Prest-Gara.



La formación en violencia recibida por el profesorado entre 2010 y 2012 ha sido la siguiente:

34

- Cursos y seminarios sobre “Coeducación, igualdad y prevención de la violencia de género en los centros”:
  - 3 cursos en 2010 dirigidos al profesorado de Educación Infantil, especialistas de apoyo educativo y educadoras de infantil, realizados en Bilbao y Donostia. Asistieron en total 71 personas (el dato no está desagregado por sexo).
  - Un seminario en 2011 en el Berritzegune Nagusi, dirigido a asesoras y asesores de Berritzegunes zonales y profesorado de primaria y de secundaria. Asistieron 31 mujeres y 4 hombres.
  - 2 seminarios en 2012 en el Berritzegune Nagusi. El primero fue de introducción y tuvo como objetivo facilitar a los centros la puesta en marcha de un proyecto para mejorar la situación del centro respecto a la igualdad y la prevención de la violencia de género; el segundo fue de profundización para comprender el fenómeno de la violencia de género, sus causas y las barreras para su superación. Asistieron en total 39 mujeres y 3 hombres.
- 4 cursos en 2010 sobre “Cómo y cuándo hablar a los niños y niñas de sexualidad” dirigidos al profesorado, educadoras y educadores de Educación Infantil, realizados en las 3 capitales. En todos se abordó “la prevención del abuso sexual entre niñas y niños de 0-6 años”. Asistieron en total 76 personas (el dato no está desagregado por sexo).
- Cursos sobre “Educación afectivo-sexual” dirigidos al profesorado de Educación Infantil y especialistas en apoyo educativo. Entre sus objetivos estaba el de brindar pautas para identificar relaciones basadas en la violencia, y entre sus contenidos cómo aprender a expresar emociones y sentimientos, miedo y rabia, sin utilizar la violencia:
  - 3 cursos en 2010 en las 3 capitales. Asistieron en total 58 personas.



- 2 cursos en 2011 en Bilbao y Donostia. No hay datos de asistencia.
  - 3 cursos en 2012 en Bilbao y Vitoria. No hay datos de asistencia
- Un curso en 2011 sobre "Responsabilidades del sistema educativo en la promoción de igualdad de mujeres y hombres y la prevención de la violencia de género" dirigido a inspectoras e inspectores de las 3 delegaciones e Inspección central. En el Módulo I se incluyó el análisis de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Asistieron 19 mujeres y 25 hombres.
  - Cursos y seminarios sobre "Hombres, igualdad y masculinidad" en el marco de la iniciativa GIZONDUZ, dirigidos a hombres docentes de cualquier nivel de enseñanza, con el objetivo de revisar los modelos masculinos tradicionales y analizar los nuevos, deteniendo la mirada en el papel que la legitimación de la violencia juega en la construcción de las identidades masculinas:
    - 1 seminario en 2011, realizado en el Berritzegune de Bizkaia. Asistieron 2 mujeres y 8 hombres.
    - 2 cursos en 2012, uno presencial realizado en Gipuzkoa (asistieron 12 mujeres y 3 hombres) y otro online (con 100 participantes).
  - Un curso en 2012 sobre "Educar para prevenir la violencia de género" dirigido al profesorado de Educación Secundaria y realizado en Bilbao. Asistieron 10 mujeres y 2 hombres.
  - Un curso en 2012 sobre "Formación en relación con las medidas de prevención y el procedimiento de actuación en casos de acoso moral y/o sexista en el trabajo en el ámbito del Departamento de Educación, Universidades e Investigación" dirigido al personal de Inspección Educativa y realizado en Vitoria. El objetivo del curso era conocer la Orden de 20 de junio de 2011 -que regula medidas de prevención y procedimiento de actuación en casos de acoso moral y/o sexista en el trabajo- y formarse en



los procedimientos de acoso sexual y acoso sexista. Asistieron 9 mujeres y 4 hombres.

36

## **Necesidades formativas**

Las necesidades y demandas que se recogen en este apartado fueron las planteadas por el personal entrevistado durante la fase de diagnóstico.

### Del personal de Inspección Educativa:

- Dado que según el II Acuerdo Interinstitucional la dirección del centro educativo ha de poner en conocimiento de Inspección Educativa los hechos de violencia denunciados y las medidas adoptadas, las inspectoras e inspectores necesitan tanto una formación básica sobre violencia como una específica sobre los procedimientos de intervención ante casos de violencia o agresiones sexuales.
- Dado que Inspección Educativa tiene que aconsejar al profesorado cómo actuar en casos de violencia en las aulas, las inspectoras e inspectores necesitan conocer qué formación tiene el profesorado además de una formación específica sobre detección de violencia y sobre las leyes al respecto.

### Del profesorado:

- Formación teórica y conceptual sobre violencia, qué es y qué implicaciones tiene.
- Formación sobre protocolos de actuación en los centros, recursos existentes, cómo actuar cuando hay órdenes de alejamiento, qué obligaciones marca la ley a los centros educativos en estos casos.
- Indicadores para detectar lo que ocurre en las familias de los y las menores que son víctimas de violencia en sus hogares.
- Aprender a trabajar con hijas e hijos de mujeres maltratadas, adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para apoyarles.
- Aprender a trabajar con las familias los temas de igualdad y de violencia.
- Formación para prevenir la violencia, sobre todo en relaciones de noviazgo y acoso sexual.



### Del personal de los Berritzegunes:

37

- Dado que según el II Acuerdo Interinstitucional ante un caso de violencia o agresión sexual el centro ha de elaborar un plan de actuación y para ello podrá solicitar asesoramiento al Berritzegune correspondiente, el personal responsable de brindar el asesoramiento tiene que estar formado en temas de violencia.
- Se propone que los Berritzegunes reciban formación sobre violencia de parte de alguna asociación o institución externa y después adapten la formación recibida para trasladarla al profesorado.

## **El Plan Director para la Coeducación y la Prevención de la violencia de género**

De manera paralela a la elaboración del diagnóstico para todos los ámbitos impulsado por el GTI, desde el ámbito educativo se estaba elaborando el Plan Director para la Coeducación y la Prevención de la violencia de género que plantea los siguientes aspectos en torno a la formación del personal.

### **Formación del profesorado y el personal del sistema educativo en general**

En el Plan Director para la Coeducación y la Prevención de la violencia de género se establecen metas en relación a la formación del profesorado y el personal del sistema educativo en general. Así, se establece que al finalizar el Plan, al menos el 60% del conjunto del profesorado debe de tener formación básica en materia de igualdad.

Para ello se están llevando a cabo dos estrategias básicas:

- Los cursos que se ofertan desde el Plan de Formación Permanente al profesorado. Estos cursos son de carácter voluntario y puntúan de cara a las OPEs y a la promoción profesional.



- El diseño de un módulo básico de 10 horas que será puesto a disposición de los Berritzegunes zonales para que estos lo impartan al profesorado de su zona.

38

El Plan también establece que el 30% de los centros han recibido formación específica para iniciar procesos de transformación de escuela mixta a escuela coeducativa y preventiva de la violencia de género.

Esta formación será impartida por las asesoras de coeducación de los Berritzegunes zonales y por la persona Responsable de Escuela inclusiva (Diversidad y Género). Esta última coordina un seminario en materia de coeducación y violencia de género con las personas asesoras de coeducación de los Berritzegunes zonales. Y las personas asesoras de coeducación a su vez coordinan seminarios de coeducación y violencia de género en los centros de sus zonas.

Precisamente a estos seminarios acuden las personas responsables de coeducación de cada centro educativo, que son las encargadas de impulsar actuaciones en los centros educativos en materia de coeducación y violencia de género<sup>7</sup>. Es por ello que su formación en materia de violencia puede ser prioritaria.

En este sentido hay que señalar que la formación del personal de Berritzegune y el profesorado depende de la Dirección de Innovación Educativa dependiente de la Viceconsejería de Educación del Departamento.

### **La gestión de la formación entre el personal de inspección educativa**

Inspección educativa realiza formación anualmente. Para ello cuenta con personas internas y en ocasiones con personas expertas.

---

<sup>7</sup> Según las Directrices de principio de curso de la Viceconsejería de Educación y el Plan Director para la Coeducación y Prevención de violencia de género, todos los centros educativos deberán nombrar una persona responsable en materia de coeducación (docente) y una persona representante de igualdad en los Órganos de Máxima Representación o Consejos Escolares. Además de estas figuras se señala la necesidad de crear estructuras de coordinación internas en los centros, es decir, comisiones en materia de coeducación.



## **Personal de la administración educativa**

39

Este colectivo engloba a todo el funcionariado que trabaja en el Departamento de Educación y Política Lingüística. Su implicación directa en los casos de violencia de género es baja o nula, más allá de la implicación que pueden tener como personas trabajadoras en una organización y/o como ciudadanas. Cierto es que algunas de estas personas son las encargadas de impulsar convocatorias (becas, ayudas, etc.) en las que es necesario incorporar la perspectiva de género, incluir cláusulas al respecto, etc. Puede ser que algunas de estas personas tengan además responsabilidad en el diseño de programas, planes, etc., como en el caso de la Dirección de Innovación Educativa y el servicio de Perfeccionamiento del Profesorado, que es precisamente quien gestiona la formación permanente al profesorado. No obstante, en ningún caso tienen relación directa con la respuesta a las víctimas de violencia de género.

En el marco del Departamento existen dos grupos de igualdad, uno relativo a Educación y otro relativo a Cultura y Política Lingüística. Dichos grupos están integrados por una persona representante de cada dirección y/o entidad pública adscrita al Departamento y son las encargadas de ejecutar las actuaciones diseñadas en el marco del Plan de Igualdad Departamental. La unidad administrativa de igualdad ha realizado de forma excepcional una sesión de sensibilización en materia de igualdad con los grupos, a fin de facilitar a estas personas un acercamiento básico a la materia.

Hay que señalar que la competencia de formar a estas personas y a todo el personal de la administración educativa (de todos los departamentos de Gobierno) es del IVAP. Para ello existe un Plan de Formación Transversal en materia de igualdad, cuyo diseño ha sido liderado por Emakunde. En consecuencia, la estrategia en el caso del personal de la administración educativa debiera de ser integrar los contenidos de las unidades didácticas en dicho Plan de formación. No obstante, se considera que dichos contenidos están más orientados a personas que intervienen o tienen implicación directa en casos de violencia.



### **3.2. Ámbito de Igualdad de los distintos niveles competenciales de la Administración: municipal, foral, autonómico.**

40

#### **Nº. de personas susceptibles de recibir formación y colectivos en que están agrupados**

- Técnicas de igualdad municipales
- Técnicas de igualdad de las Diputaciones Forales
- Técnicas de igualdad del Gobierno Vasco

Las técnicas de igualdad son un colectivo a formar, pero también son un colectivo que organiza formación para el personal de sus ayuntamientos, Diputaciones o Departamentos del Gobierno Vasco. En este apartado, nos referiremos únicamente a la formación que han recibido y no a la que han organizado, así como a las demandas y propuestas que se han identificado, sobre todo, entre las técnicas de igualdad a nivel municipal.

#### **Cómo se organiza la formación y cuántas personas se han formado**

EUDEL ofrece formación sobre violencia a las técnicas de igualdad y otros colectivos de funcionarios de los ayuntamientos que lo integran. Lo hace desde dos de sus áreas:

- a) Área de Igualdad: organiza la formación para los distintos programas en donde se aborda el tema de la violencia contra las mujeres: Berdinsarea, Berdinbidean y Beldur Barik.
- b) Área de Formación: propone cursos a través del IVAP y hace formación sobre todos los manuales que EUDEL edita. Entre 2006 y 2008 organizó, junto con el IVAP, 3 capacitaciones sobre la Guía para elaborar protocolos locales<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> El número de participantes, horas del curso, metodología, ponentes y evaluación es una información que tiene el IVAP.



El área de Igualdad, por su parte, define su oferta respondiendo a las demandas de Berdinsarea a partir de las propuestas de este espacio y la materializa en las propias reuniones de la comisión de violencia de Berdinsarea<sup>9</sup> (4 reuniones anuales de 3 horas) y los plenarios<sup>10</sup> (2 reuniones anuales de 4 horas cada una), que se vuelven espacios de debate y elaboración de estrategias locales más que espacios estrictamente formativos.

La comisión de Berdibidean, integrada por Emakunde y las áreas de Igualdad de las Diputaciones y de EUDEL, define las actividades formativas sobre la base de las necesidades planteadas por el personal técnico de los ayuntamientos y responde a las propuestas de las integrantes de la comisión.

Beldur Barik, por su parte, organiza encuentros anuales. En 2012 realizó formación para responsables de los programas de prevención y las empresas subcontratadas para la realización de programas de prevención y/o dinamización de la participación de la juventud en las actividades del programa.

La formación organizada desde EUDEL ha sido presencial y voluntaria, se imparte en euskera y castellano, y tiene como colectivo destinatario tanto a las técnicas de igualdad (el objetivo es que tengan herramientas para diseñar y dar seguimiento a las políticas sobre la violencia contra las mujeres) como a otros colectivos funcionariales y políticos de los ayuntamientos.

Los contenidos de la formación son diferenciados según el espacio:

- En Berdinsarea la formación consiste en elaborar estrategias de intervención municipal en violencia contra las mujeres. Desde 2012 se realizan debates sobre temas relacionados con la violencia de género y otras formas de violencia sexista y durante 2013, estos debates se han traducido en documentos diversos de utilidad para todos los ayuntamientos.

<sup>9</sup> Formada por técnicas de 9 ayuntamientos.

<sup>10</sup> En el que participan técnicas de 44 ayuntamientos.



- En Berdinbidean la formación aborda aspectos legales, de intervención y conocimiento de servicios. En 2013 se ha realizado un taller de 8 horas en Gipuzkoa con la participación de 15 personas, y de 15 horas en Álava sobre protocolos con la participación de 30 personas. En Bizkaia se han realizado sesiones informativas sobre los servicios de Diputación a petición de los ayuntamientos.
- En la formación impartida por el IVAP se conocen los protocolos locales.
- En Beldur Barik se brindan herramientas y materiales para la prevención de la violencia.

42

Por otra parte, las técnicas de igualdad asisten regularmente a actividades formativas sobre violencia, algunas de ellas desde hace más de 10 años; muchas a su vez, imparten formación sobre algunos aspectos de este tema. Durante los últimos cuatro años han recibido formación sobre otras formas de violencia diferentes a la violencia de género; violencia contra las mujeres inmigrantes; adolescencia, juventud y violencia de género; los hombres frente a la violencia contra las mujeres; y aspectos diversos de la intervención con mujeres víctimas de violencia. Las actividades a las que acuden han sido jornadas, charlas, cursos y congresos, de duración diversa (entre 2 y 32 horas; buena parte de ellas de entre 5 y 10 horas) y organizadas en mayor medida por ayuntamientos y Diputaciones, pero también por Emakunde y la Dirección de Atención a Víctimas de la Violencia de Género, e incluso por la UPV/EHU y la Universidad de Deusto.

Encontramos en este colectivo un gran interés por la formación en el tema y una iniciativa personal por buscar ofertas formativas, organizar formación y, en general, avanzar en la comprensión del tema y en la mejora propia y del conjunto del personal con el que trabajan.



## Necesidades formativas

43

Contenidos específicos detectados como temas de interés son:

- Protección de datos. Intervención con mujeres diversas (para la comisión de violencia de Berdinsarea).
- Continuar con las mesas de coordinación de los protocolos locales. Estrategias de empoderamiento (para el plenario de Berdinsarea).
- Diseño y evaluación de políticas intervención con mujeres que enfrentan violencia (para las técnicas de igualdad).
- Aspectos básicos para técnicos intermedios y servicios sociales. Interculturalidad. Empleo e inserción laboral de las mujeres víctimas (para los municipios).
- Formación sobre Beldur Barik (para las áreas de juventud de los ayuntamientos).
- Conocimiento de recursos existentes y estrategias de intervención con mujeres que enfrentan violencia.
- Las mujeres víctimas de violencia como madres y el impacto de esa violencia en niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

En cuanto a metodologías, los debates parecen ser el formato más adecuado para este colectivo que viene trabajando de manera conjunta desde hace muchos años.

### 3.3. Ámbito judicial

#### Nº de personas susceptibles de recibir formación y colectivos en que están agrupados

El ámbito judicial está formado por diversos colectivos a formar, entre los que destacan<sup>11</sup>:

- Juezas y jueces (Total 300; hombres 112, mujeres 188)

<sup>11</sup> No se incluyen jueces y secretarios de paz, así como el personal del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco. Las y los jueces dependen del Consejo General del Poder Judicial, las y los fiscales de la Fiscalía General del estado, y las y los secretarios judiciales del Ministerio de Justicia.



- Fiscalas y fiscales (Total 105; hombres 27, mujeres 78)
- Secretariado judicial (Total 201; hombres 56, mujeres 145)
- Personal de las Unidades de Valoración Forense Integral (de los ámbitos de la psicología, trabajo social y medicina legal)<sup>12</sup>
- Personal de los equipos psicosociales (de los ámbitos de la psicología, trabajo social y educación social)
- Personal del Servicio de Atención a Víctimas (de los ámbitos del derecho, psicología y trabajo social)
- Resto de personal entre los que se encuentran gestores, tramitadores y auxiliares (Total 2402; hombres 564, mujeres 1838)

### **Cómo se organiza la formación y cuántas personas se han formado**

#### Personal de la judicatura, magistratura, fiscalía y secretaría

En 2009 se reformó la Ley Orgánica del Poder Judicial para hacer obligatoria la formación a juezas y jueces titulares de los Juzgados de Violencia contra las Mujeres (JVM). En 2010 se realizó la primera formación inicial obligatoria con contenidos teóricos y prácticos. Para ingresar en los JVM se requiere formación previa.

La mayor parte de la formación dirigida a estos colectivos está centralizada. Es el Centro de Estudios Jurídicos (CEJ) dependiente del Ministerio de Justicia el que programa y organiza la formación. Desde 2013, las Fiscalías de Sala de Violencia de Género y los Fiscales jefes pueden proponer temas y ponentes al CEJ.

Respecto a la formación descentralizada, la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco tiene la competencia de programar la formación del personal de la judicatura, magistratura, fiscalía y secretaría con destino en la CAE, y lo hace a través de dos tipos de convenios que el Departamento de Justicia suscribe cada año:

<sup>12</sup> El personal que conforma las Unidades de Valoración Forense Integral-UVFI y los equipos psicosociales es: en medicina forense 56 (24 hombres y 32 mujeres); personal de psicología y trabajo social 48 (10 hombres y 38 mujeres).



- a) Con el Consejo General del Poder Judicial, para la formación de juezas, jueves, magistradas y magistrados.
- b) Con el CEJ, para personal de fiscalía y secretaría.

45

Cada convenio prevé un número acotado de cursos (alrededor de 3 al año), aunque en algunos casos se trata solamente de jornadas. Antes de elaborar el plan anual de formación, la Dirección de Justicia solicita a todo el personal de estos colectivos sus sugerencias de actividades formativas.

#### Unidades de Valoración Forense Integral (UVFI)

El personal que forma las UVFI no tuvo como exigencia para integrar estas unidades contar con formación específica, no recibieron formación inicial ni tienen obligación de asistir a formación continua, pero sí tienen muchos años de experiencia.

Si desean formarse tienen dos cauces: la formación organizada por la Dirección de Justicia y las actividades formativas externas.

#### Equipos psicosociales

Para acceder a estos equipos no se exige especialización en igualdad o violencia contra las mujeres. No obstante, se considera que los años de experiencia del personal son un equivalente a la formación y garantizan un trabajo con enfoque de género. La formación continua es voluntaria. Se les ofrecen cursos no reglados desde la Administración y pueden asistir dependiendo del interés de cada profesional. Se reconoce la complejidad de adecuar la oferta formativa a estos equipos, habida cuenta de la diversidad profesional de los mismos.

#### Servicio de Atención a la Víctima (SAV)

No existe ningún requisito de formación en igualdad o violencia de género para ingresar en el SAV. Varias personas del equipo cuentan con estudios sobre igualdad



y violencia de género, que han realizado por interés particular y de manera voluntaria. Sin embargo, la formación del conjunto del equipo en estos temas no parece ser homogénea.

46

El personal del SAV está subcontratado a una entidad (IRSE) que es la responsable de elaborar un plan de formación anual para todo el equipo (de entre 20 y 30 horas), con cursos específicos de atención a víctimas de violencia de género y otros más generales. Aunque tanto la formación inicial como la continua son voluntarias, existe bastante interés en la entidad responsable del servicio para que sus trabajadoras y trabajadores se formen.

### **Necesidades formativas**

#### Personal de la judicatura, magistratura, fiscalía y secretaría

- Conocer qué es la violencia de género, cuáles son sus causas y consecuencias, cuál es la realidad de la violencia de género y las necesidades de las mujeres, haciendo hincapié en las dificultades de las mujeres extranjeras.
- Formación sobre igualdad y violencia, de manera suficiente para garantizar que se trabaja con perspectiva de género. Sin base en la igualdad, la formación sobre violencia de género no tiene impacto.

#### Unidad de Valoración Forense Integral (UVFI)

- Encuentros de intercambio y coordinación entre profesionales de UVFI, incluso con otras UVFI de fuera de Euskadi.
- Oportunidades periódicas de reciclaje para los diferentes perfiles (2 veces al año), estableciendo cauces formativos para los tres perfiles profesionales de las UVFI.
- Formación práctica con metodología de talleres.
- Contenidos: formación para la valoración del riesgo de la víctima y la peligrosidad del denunciado.



### Equipo psicosocial

- Una formación que les proporcione una visión más cercana de las mujeres víctimas y de los programas con agresores.
- Profundizar en el conocimiento de las secuelas de la violencia de género en los y las menores (hijas e hijos de víctimas de violencia).
- Formación más práctica (hacer prácticas o estancias con profesionales de Salud Mental que trabajan con menores) y usando nuevas herramientas como las video conferencias, que posibiliten la formación sin traslados o permisos.

47

### Servicio de Atención a la Víctima

- Violencia en parejas jóvenes.

#### **3.4. Ámbito legal (abogadas y abogados del Turno de Oficio)**

### **Nº de personas susceptibles de recibir formación y colectivos en que están agrupados**

Abogadas y abogados colegiados que quieran formar parte del Turno de Oficio específico para la asistencia a las mujeres víctimas de violencia de género, son 828 distribuidos en los tres Territorios Históricos:

Bizkaia: 440

Gipuzkoa: 264

Álava (personal del Turno general pues no hay específico): 124

### **Cómo se organiza la formación y cuántas personas se han formado**

El Consejo Vasco de la Abogacía está dividido en tres consejos territoriales, uno por provincia, que son los responsables de la formación.

La formación inicial es obligatoria para quienes forman parte del Turno de Oficio de asistencia a víctimas de violencia de género. También son obligatorios los cursos de



formación continua (al menos uno al año, de día y medio de duración) organizados por los Colegios de Abogados y subvencionados por el Gobierno Vasco.

48

Durante los últimos cuatro años se han formado en este curso un total de 654 personas: mujeres 372 (58%) y hombres 273 (42%).

En el último curso avanzado que se impartió la participación fue la siguiente:

Bizkaia: 316	Gipuzkoa: 184	Álava: 158
186 mujeres (59%)	105 mujeres (57%)	84 mujeres (53%)
130 hombres (41%)	79 hombres (43%)	75 hombres (47%)

### Necesidades formativas

- Formación sobre las nuevas interpretaciones y doctrinas, los diferentes criterios en la práctica general de los juzgados, cómo aconsejar a la clienta...
- Formación respecto al trato con las mujeres: herramientas de la psicología para saber cómo tratar las mujeres, pautas de actuación para saber cómo orientarlas...
- Más formación práctica sobre violencia: recursos, fuentes de subvenciones...
- Cursos de actualización sobre violencia: actualizar jurisprudencia, comentarios de casos peculiares.



### 3.5. **Ámbito laboral (Lanbide)**

49

#### **Nº de personas susceptibles de recibir formación y colectivos en que están agrupados**

- Colectivo de tutoras y tutores
- Colectivo de orientadoras y orientadores
- Los y las responsables de las oficinas de Lanbide
- Los y las responsables de direcciones, áreas y programas
- El personal de servicios centrales (hay 14 áreas, no tienen interlocución directa con víctimas, pero sí hacen estadísticas sobre víctimas)
- Personal de empresas colaboradoras
- Personal que gestiona la Renta de Garantía de Inserción

#### **Cómo organizan la formación y cuántas personas se han formado**

La Dirección General de Recursos, y concretamente el Área de Gestión de Personas, es la encargada de organizar y coordinar la formación para el personal que trabaja en Lanbide (gestiona la formación pero no la planifica, sólo la ejecuta). El área no cuenta con una persona que sea responsable de formación, por lo que el director del área asume la coordinación de la formación y un técnico de dicha área gestiona los cursos.

El presupuesto es limitado. Existe un procedimiento que señala que el personal tiene derecho aproximadamente a 40 horas anuales en cursos relacionados con el puesto, adicionalmente hay un curso sobre igualdad en el que no se especifican las horas. Si los cursos, actividades o jornadas son gratuitos no hay problema en acudir de facto a más de uno, a pesar de que el procedimiento determina solo un curso.

Hasta la fecha no se ha solicitado ninguna formación relacionada con igualdad ni con violencia de género. La formación se ha orientado siempre hacia la parte técnica del trabajo del personal.



A propuesta de los responsables de las oficinas de Lanbide, en 2012 se realizó una charla de la DAVVG para dar a conocer el servicio de ventanilla única y el convenio con la DAVVG. La charla fue presencial y en castellano, la asistencia fue voluntaria y estuvieron 45 mujeres y 7 hombres. Sus contenidos fueron: normativa, recursos administrativos, protocolo de actuación de Lanbide y aplicaciones para la protección de datos. No se realizó evaluación de la actividad, pero los y las asistentes mostraron interés en seguir formándose en estos temas.

50

En octubre de 2013, la mitad de las personas asistentes al curso del IVAP sobre igualdad (25 horas, en castellano) trabajaban en Lanbide. La Diputación Foral de Bizkaia les ha ofrecido hacer un encuentro con las tutoras de oficinas para informarles sobre los recursos existentes para las mujeres víctimas de violencia. En noviembre de 2014 los y las tutoras realizarán un curso de 12 horas con Biltzen sobre interculturalidad.

### **Necesidades formativas**

- Las tutoras y tutores: necesitan formación más específica sobre temas de violencia, tanto teórica como práctica, ya que son las que en el día a día están en contacto directo con las mujeres. Necesitan delimitar mejor las funciones que deben cumplir, conocer qué recursos existen para las mujeres víctimas, cómo se hace intervención (contención, buena entrevista, derivación). Necesitan conocer mejor la variedad de perfiles de mujeres que llegan a Lanbide y las necesidades expresadas por las mujeres víctimas de violencia. Requieren orientaciones prácticas para el trabajo con casos concretos.
- Los y las responsables de las oficinas de Lanbide: necesitan saber qué es lo que tienen que hacer las tutoras.
- Las y los responsables de direcciones: necesitan una formación general básica sobre temas de igualdad y análisis de las desigualdades de género, porque carecen de conocimientos sobre igualdad, no hacen análisis de género de las problemáticas que abordan, y permiten que se oferten cursos que refuerzan estereotipos y reproducen desigualdades.



- Los y las responsables de áreas y programas: necesitan formación sobre cómo integrar los temas de igualdad y violencia en sus programas de trabajo, reforzando tanto los aspectos teóricos como los legislativos.
- Las personas que gestionan la RGI serían candidatas a charlas o cursos de sensibilización.
- El personal de los servicios centrales: necesitan conocer mejor el marco teórico y legislativo sobre violencia.

La duración de la formación debería ser diferenciada para cada nivel de la estructura de Landibe:

- Para directivos de áreas, programas y servicios centrales: una jornada de 3 o 4 horas, sobre marco teórico.
- Para tutoras y tutores: un mínimo de 20 horas para que el IVAP los homologue y sean puntuables (algunos cursos de igualdad no han tenido éxito porque no puntuaban ni estaban homologados).

### **3.6. Ámbito policial (Ertzaintza)**

#### **Nº de personas susceptibles de recibir formación y colectivos en que están agrupados**

- Colectivo especializado en casos de violencia de género y violencia doméstica (formado por 74 personas, 48 mujeres y 26 hombres)
- Estudiantes de la Academia en Arkaute

#### **Cómo organizan la formación y cuántas personas se han formado**

En la Ertzaintza se da formación sobre violencia de género desde 1990. La competencia sobre la formación ha pasado de Investigación a Seguridad ciudadana.



La formación se estructura en dos niveles:

52

- a) Un módulo generalista o de sensibilización que forma parte del programa de formación de las nuevas promociones de policías, es presencial y obligatorio, y sus contenidos son muy parecidos a los del curso específico de formación básica en violencia. Todos los cursos reglados de la Academia –incluidos los de ascenso y reciclaje profesional- incorporan los contenidos de este módulo generalista. También se ha impartido en los dos procesos que ha realizado la Ertzaintza para mejorar la calidad de la gestión de la atención a las víctimas de violencia.
- b) Cuatro cursos específicos que abordan el tema de la VG/VD desde una perspectiva integral incluyendo las áreas psicológica, sociológica, legal y policial:
  - Curso de formación básica en violencia
  - Interculturalidad y violencia
  - Programa preventivo en violencia
  - Valoración del riesgo

La formación se dosifica en función de las competencias: para el personal de Seguridad Ciudadana que acude a una intervención de urgencia en la que no necesitan obtener información, es suficiente el curso básico; a quienes hacen el seguimiento específico de las víctimas se les da formación en las habilidades específicas requeridas para su trabajo.

No hay diagnósticos previos a la formulación de las líneas formativas. Los contenidos se estructuran en tres bloques:

- Contextualización social: la problemática social que genera violencia de género.
- Aspectos psicológicos: aspectos particulares de la víctima, del agresor, la relación que establecen entre ellos, la toma de decisiones para romper o no la relación.



- Aspectos legales: todas las figuras penales, tribunales, red de protección, incumplimientos.

53

La Academia organiza cursos específicos sobre intervención dirigidos a grupos externos (por ejemplo, policías locales). El proceso es el siguiente: la demanda llega a la dirección de la Academia quien la deriva al jefe de formación; éste convoca a los técnicos formadores que podrían estar implicados en esa formación y generan una propuesta adaptada a la demanda.

De la evaluación de 37 cursos generalistas realizados en 2013 y en los que participaron 481 personas, se tiene la siguiente valoración proveniente de 437 encuestas.

<b>ASPECTOS POSITIVOS</b>		
VALORACIÓN GENERAL	135	
UTILIDAD PARA EL TRABAJO	92	
PROFESORADO	31	
METODOLOGÍA Y CONTENIDO	182	
TOTAL VALORACIONES POSITIVAS		<b>440</b>
<b>ASPECTOS NEGATIVOS</b>		
VALORACION GENERAL	1	
UTILIDAD PARA EL TRABAJO	15	
PROFESORADO	1	
DURACIÓN	107	
METODOLOGIA Y CONTENIDO	76	
	Poca práctica : 7	
ORGANIZACIÓN	4	
TOTAL VALORACIONES NEGATIVAS		<b>211</b>
<b>SUGERENCIAS</b>		
SUGERENCIAS GENERALES	5	
UTILIDAD PARA EL TRABAJO	8	
PROFESORADO	1	
DURACIÓN	Más horas para el curso: 91	
METODOLOGÍA Y CONTENIDO	73	
	Más casos prácticos y/o reales: 28	
MAS CURSOS SOBRE EL TEMA	56	
ORGANIZACIÓN	7	
TOTAL SUGERENCIAS		<b>269</b>



## Necesidades formativas

54

- Técnicas para entrevistar a víctimas de violencia.
  
- Criterios unificados de recogida de información mediante la herramienta informática específica para los casos de VG.
  
- Formación sobre aspectos que “queman a los profesionales”:
  - Las supuestas denuncias falsas.
  - Quebrantamientos de órdenes de protección, cómo ofrecer protección a una mujer que no quiere protegerse, incomprensión de lo que implican las órdenes de alejamiento...
  - Otras violencias emergentes: violencia filio-parental, violencia entre adolescentes, violencia contra personas mayores.
  - Cómo trabajar el burnout que produce la exposición y/o el trabajo en casos de violencia, cómo atender a los agentes de protección ciudadana como grupo de riesgo...
  - Protección de datos (confidencialidad, tipo de información que se puede compartir).
  
- El colectivo que trabaja directamente en violencia está muy formado en cuanto a conceptos, procedimientos e instrucciones, pero a juicio de las personas entrevistadas le falta una visión global de la problemática de la violencia de género y desarrollar actitudes adecuadas, dado que, por un lado, la formación de la Academia no aborda la desigualdad de género y por otro, se trata de un colectivo mayoritariamente masculino al que los temas de violencia y desigualdad provocan cierto nivel de rechazo.
  
- La formación debe ser sobre temas esenciales y bien seleccionados, porque la sobrecarga de temas les provoca rechazo a abordar algunos nuevos, como el trabajo con menores.



- Necesitan revisar cómo se hacen las cosas, reciclar herramientas y metodologías, trabajar mediante exposición de casos, tener espacios para el seguimiento de casos.
- El equipo de formación necesita apoyo, conocer nuevas metodologías y formarse sobre cómo enfrentar el burnout de los y las agentes.
- Incorporar la integralidad de la intervención en la formación y la manera de hacerla coherente con la protección de datos.
- Crear un espacio donde puedan hablar sobre la realidad que viven los y las agentes que trabajan directamente en violencia. La metodología formativa debe abordar el desgaste emocional que supone estar en contacto "con la perversión de las situaciones de violencia de género".
- Recopilar, sistematizar y actualizar información sobre los recursos existentes de apoyo a las víctimas, para que los y las profesionales policiales accedan a ella, realicen un mejor trabajo en red y una más efectiva derivación de los casos hacia los recursos.
- Superar una formación basada en conceptos y reformular los espacios formativos, para convertirlos en espacios seguros donde poder volcar las dificultades y las situaciones reales.
- Conocer los procedimientos desde un punto de vista más integral, lo que exige una revisión de los mecanismos de coordinación para hacerlos más efectivos.
- Formación para el personal técnico que está en la Academia. Una formación no tanto en conceptos sino en metodologías innovadoras, nuevas herramientas, etc., y que incluya temas básicos como género y desigualdad de género.
- Es esencial generar en la Academia una cultura de igualdad, implementando para ello estrategias adecuadas, no una simple charla.



- Las metodologías formativas no debieran centrarse en “cómo transmitir la información de una persona que sabe” sino más bien en cómo generar espacios de análisis de la realidad y procesos de aprendizaje grupal y participativo.
- La formación debiera estar incluida en la jornada laboral de los y las agentes.

56

### **3.7. Ámbito sanitario**

#### **Nº de personas susceptibles de recibir formación y colectivos en que están agrupados**

30 mil personas trabajan en Osakidetza.

Los colectivos priorizados para la formación son:

- Personal sanitario de Osakidetza en los servicios de Atención primaria, Urgencias, Salud mental, Ginecología, Obstetricia y Traumatología.
- Personal no sanitario de Osakidetza

#### **Cómo organizan la formación y cuántas personas se han formado**

Zaindu es un programa de sensibilización y formación en violencia de género que establece el marco general para el diseño y desarrollo de las actividades de formación en violencia de género dirigidas a todo el personal, sanitario y no sanitario, de Osakidetza. El equipo profesional de Zaindu coordina y ejecuta la formación en materia de violencia de género, y cuenta con una directora que realiza sus funciones en coordinación directa con las personas responsables de formación del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco.

Inicialmente la formación era de carácter presencial porque el Ministerio de Sanidad asignaba a Zaindu más presupuesto, pero la disminución de recursos ha hecho que ésta pase a ser semipresencial (online + taller presencial). La formación es mixta, voluntaria, bilingüe (significativa la menor demanda en euskera que en castellano) y puntuable. No hay requisitos para acceder a la formación.



Desde 2009, la formación ha ido desarrollándose del siguiente modo:

57

Empezó con charlas de sensibilización en las 23 unidades de Osakidetza y para 2011 habían abarcado a todos los centros de salud de la CAV. Posteriormente se pasó a una formación de 21 horas (tres días completos) donde se profundizaba en contenidos y en práctica de intervención.

En la actualidad se oferta un curso semipresencial (Curso básico en violencia de género para profesionales de la salud) en una plataforma online de Osakidetza de 30 horas de duración, 3 veces al año. Participan 900 personas cada año.

Además de los cursos semipresenciales, de noviembre a diciembre de 2013 se han realizado charlas presenciales en las 23 unidades de la CAPV.

Desde 2009 hasta hoy han participado en la formación cinco mil personas. Los contenidos del curso semipresencial son:

Módulo I: Aspectos generales de la violencia de género

Módulo II: El proceso de la violencia, recomendaciones internacionales

Módulo III: Abordaje de la violencia de género desde el sistema sanitario

Módulo IV: Aspectos legales y éticos

Módulo V: Recursos y otras cuestiones de interés

Los docentes del curso son profesionales sensibilizados y con formación específica en violencia de género y género y salud, y capaces de abordar el tema desde diferentes ámbitos.

### **Necesidades formativas**

- Necesidad de formación presencial: que haya al menos dos encuentros presenciales en el curso de formación.
- Ciertos contenidos han de ser revisados: la custodia compartida, qué pasa con los hijos e hijas de las mujeres maltratadas, y tratamiento a los maltratadores.



### **3.8. Ámbito Servicios Sociales de los distintos niveles competenciales de la Administración: municipal, foral, autonómico**

58

#### **Nº de personas susceptibles de recibir formación y colectivos en que están agrupados**

- Personal de las áreas de gestión y de los servicios

#### **Cómo organizan la formación y cuántas personas se han formado**

##### A nivel foral

Las Diputaciones Forales de Bizkaia y Álava elaboran cada año un Plan de Formación interno con el objetivo de mejorar las capacidades y competencias de su personal, plan de formación que el personal funcionario puede complementar asistiendo a actividades formativas organizadas por otras instituciones (formación externa). La Diputación Foral de Gipuzkoa no ha elaborado hasta la fecha un plan de esas características, pero sí facilita la asistencia de su personal y del personal de las empresas que le prestan servicios a distintos cursos y jornadas.

En el caso del IFBS-DFA, el Plan de Formación incluye tanto actividades formativas específicas para cada área de gestión (personas mayores, personas con discapacidad, intervención social, menor y familia, económica y presupuestaria, personal) como cursos de interés general para todos los profesionales y áreas del Instituto Foral de Bienestar Social.

En el caso de la Diputación Foral de Bizkaia, el Plan de Formación diferencia varias tipologías formativas para el cumplimiento de sus objetivos; entre ellas se encuentran la "formación para el puesto de trabajo" -que tiene como objetivo la mejora de las competencias y la adaptación permanente al puesto de trabajo y deriva del sistema de diagnóstico de necesidades de formación- y la "formación de carrera o perfeccionamiento", orientada al desarrollo y perfeccionamiento de habilidades y conocimientos relacionados o no con el puesto de trabajo que se



desempeña. El acceso a los cursos de formación para el puesto de trabajo viene definido por las y los destinatarios naturales del mismo, es decir, las personas ocupantes de aquellos puestos a los que va dirigido, y por su carácter es obligatoria. La formación de carrera o perfeccionamiento tiene carácter voluntario.

59

Además, la formación organizada desde la Diputación Foral de Bizkaia viene inspirada, entre otros, por el principio transversal de igualdad de oportunidades y políticas de género, lo que hace que se materialice a través del mismo un plan formativo de tres años en materia de igualdad y política de género.

El procedimiento seguido para elaborar el Plan de Formación interno es bastante similar:

- a) Las propuestas "salen de abajo": son las propias áreas de gestión del IFBS (DFA) o los servicios de la DFB los que proponen las actividades formativas que consideran prioritarias a realizar el siguiente año. En el caso de la DFB, la definición del plan de formación parte de la elaboración de un diagnóstico de necesidades, dentro de él cada servicio puede proponer un máximo de 2 cursos anuales de "formación para el puesto de trabajo" (siempre dentro de la limitación de 20 horas como máximo), de este modo son las propias unidades receptoras de la formación quienes definen las acciones formativas, especificando sus contenidos (materia, programa, duración, ponentes, etc.)
- b) Las propuestas "se centralizan" en una instancia técnica: la Secretaría de Servicios Sociales del IFBS es la instancia encargada de recibir y valorar las propuestas formativas. En el caso de la DFB las propuestas elaboradas desde cada uno de los Servicios que integran el Departamento de Acción Social son trasladadas al Servicio de Servicios Generales, que articula y coordina la propuesta formativa de todo el Departamento, y da traslado de la misma al Servicio de Selección y Formación Profesional del Departamento de Presidencia, que es la entidad competente para la elaboración y gestión del Plan de formación de la DFB, que integra a todos los departamentos.



- c) Elaboración del Plan: En el caso del IFBS-DFA, es la Secretaría de Servicios Sociales la que elabora el Plan de Formación interno. En el caso de la DFB, el recorrido es más largo: el Servicio de Servicios Generales del Departamento de Acción Social traslada, junto con los del resto de los departamentos forales, su propuesta al Departamento de Presidencia, siendo el Servicio de Selección y Formación Profesional de este departamento quien recibe, valora y coordina todas las propuestas en un plan único y lo eleva para su aprobación al Consejo de Gobierno de la DFB, encargándose posteriormente de su materialización.
- d) Operativización del Plan de Formación. En el caso del IFBS-DFA, las actividades formativas se organizan de manera coordinada con las diferentes áreas de gestión. En el caso de la DFB, el Servicio de Selección y Formación Profesional materializa las acciones formativas contenidas en el plan y efectúa su evaluación. La obtención del certificado de aprovechamiento requiere el haber asistido al menos al 80 por 100 de las horas de duración del curso y la superación de una prueba establecida por cada responsable de la docencia al final de cada curso. Los certificados correspondientes a las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la DFB son expedidos por el IVAP, para lo cual se suscribe el correspondiente convenio de colaboración entre ambas entidades.

60

En cuanto a la formación externa, las personas que deseen asistir a actividades formativas organizadas por otras instituciones han de solicitarlo ante las instancias pertinentes, ante la Secretaría de Servicios Sociales del IFBS-DFA -instancia encargada de coordinar y dar seguimiento a la formación externa- y ante los Servicios Generales del Departamento de Acción Social en el caso de la DFB, previa conformidad de la jefatura del servicio al que pertenece la persona solicitante. En este último caso, la actividad formativa externa que se solicita tiene que estar directamente relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la asistencia siempre debe ser autorizada.

A nivel municipal



Las responsables de formación son siempre las técnicas de igualdad o alguien del área de igualdad de los ayuntamientos, cuando estas existen. En algunos ayuntamientos, mancomunidades o cuadrillas, la formación se recibe desde las Diputaciones; en otros se ha acordado que los ayuntamientos se hagan cargo de los temas de violencia de género y cuando tienen necesidad recurren a entidades especializadas en el tema.

61

La formación impartida sobre violencia ha sido presencial y voluntaria (salvo en la Mancomunidad de Arratia, que fue obligatoria). La duración oscila entre las 3 y las 12 horas y ha sido impartida tanto en castellano como en euskera. Se ha dirigido, en general, al personal que trabaja en servicios de atención a víctimas de violencia de género o en puestos relacionados con atención a mujeres en general: trabajadoras sociales, policía municipal y educadoras.

Los contenidos de la formación han sido determinados por el protocolo existente o su actualización, por un diagnóstico previo de necesidades de formación en este tema o por el conocimiento ya existente sobre las necesidades de formación del personal de Servicios Sociales.

Sólo en el caso de Bilbao se especifica que "la formación responde a un proceso continuo de detección de necesidades y demandas formativas", y que es puntuable, teniéndose en cuenta "de cara a posibles oposiciones, siempre y cuando la materia tenga que ver con el puesto y así se recoja en las bases". También asisten a actividades formativas externas al ayuntamiento.

El ayuntamiento de Donostia cuenta con un programa de formación denominado "Formación en igualdad y violencia", en cuyo marco se han realizado cursos (sobre el ciclo de la violencia, la Ley integral y casos prácticos) y supervisión de casos.

#### Formación recibida

En el IFBS-DFA, las áreas de gestión no han solicitado ningún curso sobre violencia desde 2009. Sin embargo, el personal de las áreas sí ha asistido a actividades formativas externas, un total de 10 en los últimos cuatro años (2 actividades en



2010, 3 en 2011, 4 en 2012 y 1 en 2013). Estas actividades han sido organizadas por el Gobierno Vasco (3), diversas asociaciones y fundaciones (4), DFB (1), UPV/EHU (1) y 1 en 2013 organizada por el Departamento de Promoción Social y Berdinsarea. La participación ha sido casi exclusivamente femenina: 11 mujeres en 2010; 23 mujeres y 1 hombre en 2011; 7 mujeres en 2012, y 37 mujeres y 3 hombres en la formación denominada: "Mujeres víctimas de violencia de género. Recursos sociales, económicos y laborales", en 2013.

62

En el caso de la DFB, la oferta de formación específica sobre violencia ha provenido mayoritariamente de asociaciones e instituciones públicas distintas a la DFB. Cinco de las 18 actividades formativas sobre violencia a las que ha asistido el personal del Servicio de Mujer fueron organizadas por este servicio o por el Departamento de Acción Social de la DFB; 6 fueron organizadas por otras instituciones públicas, sobre todo la Dirección de Atención a Víctimas del Gobierno Vasco, y el resto por asociaciones.

El personal del servicio de infancia no ha tenido formación sobre el tema de violencia en los últimos años.

El personal del Servicio de Mujer de la DFB sí asiste a muchas actividades formativas sobre igualdad, tanto internas como externas, aunque las relacionadas con violencia sólo han representado una tercera parte de ellas (18 de 55). Por otro lado, las variaciones por año son interesantes: en 2010, el 16% de las actividades formativas sobre igualdad a las que asistieron trataban sobre violencia; en 2011 la proporción subió al 45% y en 2012 al 50%, pero en 2013 cayó al 27%. En opinión de las entrevistadas de la DFB, "antes la formación era obligatoria y de 40 horas anuales, ahora es de 20 horas y voluntaria, presencial y puntuable".

La formación sobre violencia impartida en los municipios durante los últimos años ha sido desigual e irregular, aunque la mayoría de las instituciones consultadas han hecho algo sobre el tema. Los municipios que cuentan con protocolo de violencia han hecho de su formulación o actualización una oportunidad para brindar formación a las trabajadoras y educadoras sociales, policía local, personal de urgencias, personal administrativo, técnico y directivo. En algunos casos, se ha



contado con la colaboración de asociaciones de mujeres; destaca la colaboración del ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con asociaciones de mujeres marroquíes y latinoamericanas, para conocer mejor las pautas culturales de esos países y aprender sobre sus códigos de familia.

63

Las que tienen un programa propio de formación en el tema (Bilbao y Donostia) han conseguido dar estabilidad a los cursos y jornadas sobre violencia desde 2011, extendiendo su cobertura a diversos colectivos municipales (trabajadoras y educadoras sociales y policía municipal, personal de los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia) y ampliando la gama de temas abordados (inmigración y violencia, intervención en violencia, violencia intrafamiliar).

Donde no existe ni protocolo ni programa de formación institucionalizado, se ha comenzado a realizar cursos básicos sobre violencia de manera reciente, dirigidos en general a las trabajadoras de los Servicios Sociales y a la policía municipal. Han sido impulsados por las técnicas de igualdad, algunas de las cuales habían formado en años anteriores a las trabajadoras sociales en temas de igualdad, o por los Servicios Sociales de la Diputación respectiva.

### **Necesidades formativas**

Las necesidades de formación reconocidas son diversas y se han agrupado en cuatro aspectos: de tipo teórico y conceptual, de tipo legal, metodologías para la intervención y en torno a colectivos específicos.

A nivel conceptual se señalan temas como:

- Diferentes tipos de violencia
- Perspectiva de género en el abordaje de la violencia
- Violencia intrafamiliar con perspectiva de género
- Violencia relacionada con las nuevas tecnologías
- Violencia y salud mental
- Secuelas de la violencia en las mujeres y menores
- Violencia en jóvenes y adolescentes
- Lenguaje no sexista



A nivel jurídico se destaca la necesidad de profundizar en la legislación sobre violencia y actualizarse sobre las reformas legales.

En el plano de la intervención se señala la necesidad de que existan espacios para debatir:

- Cómo intervenir en situaciones de riesgo, qué hacer, qué pautas seguir, qué recomendaciones mínimas hacer a la mujer
- Supervisión de casos para saber cómo abordarlos y cuáles son los recursos adecuados a cada caso
- Técnicas de entrevista
- Trabajar casos prácticos con mediadores culturales (en el caso de mujeres de otras culturas)
- Cómo trabajar con los hombres agresores

En cuanto a los diferentes colectivos se señala la necesidad de formarse en las características que adquiere la violencia en las mujeres de tercera edad, mujeres con discapacidad, mujeres gitanas, mujeres migradas e intervención con menores, particularmente en su instrumentalización dentro de las relaciones de pareja donde hay violencia.

Por otro lado, se señala que la formación debe tener un contenido práctico con metodologías dinámicas, activas y con escenificaciones, debe ser dosificada, de corta duración (máximo 3 o 4 horas al día). Debería impulsarse también el intercambio de experiencias para conocer cómo actúan otros municipios de características similares (rurales y pequeños) en los casos urgentes que se presentan fuera del horario habitual y para diseñar claves para la intervención, cómo actuar en casos concretos y en el día a día.

Por último, se destaca la necesidad de definir un plan estratégico de formación sobre violencia de género para todo el personal de las Diputaciones, así como para todas las entidades colaboradoras y subcontratadas; formaciones que permitan el intercambio de experiencias de los y las profesionales de diferentes áreas. Particularmente interesa que los servicios que trabajan con las mujeres víctimas



como público destinatario y los que se encargan de la atención a la infancia tengan espacios de confluencia para compartir los distintos enfoques desde donde abordan temas cruciales como, por ejemplo, la custodia compartida.

65

### 3.9. **Ámbito de vivienda**

#### **Nº de personas susceptibles de recibir formación y colectivos en que están agrupados**

- Responsable técnica de adjudicación vivienda
- Personal que actúa directamente con el manejo de expedientes de las mujeres víctimas de violencia (3 personas, una por delegación territorial)
- Personal de Alokadibe, una sociedad pública que gestiona el alquiler del parque de vivienda que tiene el Gobierno Vasco (tres trabajadoras sociales, una por delegación territorial)

#### **Cómo organizan la formación y cuántas personas se han formado**

En 2012 se realizó una jornada de formación de 3 horas dirigida a todas las personas que trabajan con expedientes de violencia de género en cada Territorio Histórico. Participaron un total de 53 personas distribuidas de la siguiente manera por sexo y localidad donde se realizaron:

	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Bilbao</b>	22	3
<b>Vitoria-Gasteiz</b>	20	2
<b>Donostia</b>	5	1
	<b>47</b>	<b>6</b>

Las y los participantes eran personal administrativo (22), técnico (27) y personal de jefaturas o directivo (4).



La formación se realizó tras un diagnóstico elaborado por el Departamento en el año 2011 para conocer el grado de ejecución del II Acuerdo Interinstitucional en el que se concluyó, entre otras cuestiones, que sería necesario que se impartiera formación sobre violencia de género al personal técnico (en especial en las delegaciones, ya que es en éstas donde se recibe y gestiona la mayor parte de solicitudes de vivienda en estos casos). El curso estuvo dirigido a personal de las delegaciones que trata con mujeres víctimas de violencia de género, y a todas aquellas personas que tuvieran interés en el tema.

El seminario denominado “Violencia contra la mujeres y exclusión social” fue impartido por Sortzen y la nota de evaluación general fue: Bilbao, 8; Vitoria-Gasteiz, 7,7; Donostia 5,6. El aspecto mejor valorado fue el interés del tema en tanto que el menos valorado fue la poca relación que las y los participantes pudieron establecer con su trabajo cotidiano.

### **Necesidades formativas**

El personal que hace intervención directa con el colectivo de mujeres víctimas de violencia necesita formarse más sobre las características de este colectivo, cómo hacer entrevistas, herramientas de contención y, en general, sobre cómo tratar directamente con las mujeres que solicitan vivienda. Y todo ello mediante metodologías adaptadas a los contenidos.

El personal administrativo demanda formación práctica relativa al procedimiento jurídico que le permita resolver dudas concretas de su trabajo diario.

Todas las personas que intervienen con mujeres víctimas de violencia de género necesitan recibir una formación común, con metodologías que combinen una aproximación teórica y otra práctica, relacionada con el trabajo que se realiza en Vivienda, con duración de al menos 20 horas.



## 4. ESTRUCTURAS PARA PLANIFICAR Y EJECUTAR LA FORMACIÓN

67

Para la realización de este diagnóstico hemos considerado conveniente indagar las estructuras existentes para la formación. Considerando el carácter estratégico que desde diversos puntos de vista se le asigna a la formación, la identificación de los canales a través de los cuales se deciden contenidos, formatos, participación, etc., resulta fundamental para elaborar una estrategia que ubique en estas instancias formales las propuestas formativas.

Es por ello que iniciaremos este apartado describiendo las características generales de estas estructuras en los nueve ámbitos diagnosticados y haciendo señalamientos relevantes para algunos de ellos.

### 4.1. Estructuras existentes

Los nueve ámbitos analizados tienen algún tipo de estructura, recurso o mecanismo para que sus profesionales accedan a la formación en materia de violencia contra las mujeres.

El mecanismo más común a todos ellos es la promoción de la participación del personal profesionales en los cursos abiertos del IVAP y/o la firma de un convenio con este organismo para que organice los cursos solicitados por el personal técnico de un ámbito específico. Siete de los nueve colectivos analizados han usado, en mayor o menor medida, este mecanismo para ofertar formación a su personal; los dos ámbitos que no han organizado la formación por esta vía son Sanidad y la Ertzaintza ya que tienen programas propios:

- Ertzaintza (Academia de Arkaute): **equipo docente especializado** en violencia de género y violencia doméstica.
- Departamento de Sanidad: **programa ZAINDU** de sensibilización y formación en violencia de género.

Tres de los nueve ámbitos cuentan, además, con estructuras o programas propios de formación, que les posibilitan planificar y ejecutar la formación sobre violencia



hacia las mujeres que desean proporcionar a sus profesionales, sin necesidad de recurrir al IVAP o como complemento de esta vía. Estos son:

68

- El Área de Igualdad de EUDEL: ofrece a las técnicas de igualdad de los municipios que integran la red formación a través de **Berdinsarea**; a los municipios de menos de cinco mil habitantes, conjuntamente con las Diputaciones forales de los tres Territorios Históricos, formación técnica a través del programa **Berdinbidean**; y cuenta con actividades de formación para el impulso del programa **Beldur Barik**.
- Departamento de Educación (Viceconsejería de Educación): **programa GARATU** de perfeccionamiento para el profesorado.
- Instituto Foral de Bienestar Social-Diputación Foral de Álava (Secretaría de Servicios Sociales): una **técnica de formación** coordina el diseño y la ejecución del plan anual de formación.
- Diputación Foral de Bizkaia: el **Servicio de Selección y Formación Profesional** coordina la elaboración y materialización del plan anual de formación de toda la institución.

En otros ámbitos la formación se oferta mediante diversos mecanismos: convenios con instituciones públicas, contratos estables con entidades privadas, promoción de la participación del personal en cursos del IVAP, etc. Este es el caso del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, donde la Dirección General de Justicia, encargada de programar cada año la formación del personal judicial, convenia con el CEJ (Centro de Estudios Jurídicos, dependiente del Ministerio de Justicia) la formación a personal de fiscalía y secretarios y secretarías judiciales, y con el CGPJ (Consejo General del Poder Judicial) la formación a jueces, juezas, magistradas y magistrados; gestiona también la participación de forenses y equipos psicosociales en los cursos del IVAP que sean de su interés. Una técnica de igualdad ubicada en la Dirección de Justicia realiza estas funciones.

Por su parte, los abogados y abogadas del Turno de Oficio reciben la formación a través de los consejos territoriales del Consejo Vasco de la Abogacía. En el caso de



Bizkaia, la Escuela de Práctica Jurídica es la responsable de organizar los cursos para quienes integran el Turno de Oficio de este territorio.

69

En el Departamento de Educación, la Dirección de Innovación Educativa, de la que depende el servicio de formación, gestiona tanto el programa GARATU dirigido al profesorado (ejecutado por entidades privadas) como la formación que imparten los Berritzegunes (cursos ligados a proyectos de los centros o a líneas estratégicas que el Departamento quiere impulsar en los centros educativos); en tanto la Dirección de Administración Educativa convenia con el IVAP los cursos dirigidos a personal no docente del Departamento.

Finalmente, asistir a cursos realizados por el IVAP ha sido hasta la fecha la única manera de acceder a la formación para:

- Quienes trabajan con expedientes de violencia de género en Vivienda (la técnica de igualdad gestionó con el IVAP la formación en violencia de género).
- El personal de las UVFIs y los equipos psicosociales legales (asisten a los cursos que les interesan).
- El personal técnico o funcionario de los ayuntamientos (el Área de Formación de EUDEL gestionó con el IVAP la formación sobre protocolos locales).

Por último, el personal de la sección de atención a las mujeres víctimas de violencia machista y urgencias sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa se ha formado durante los últimos años a través de la asistencia a encuentros y jornadas.

La formación es siempre de carácter voluntario, excepto en el caso de:

- **Los abogados y abogadas del Turno de Oficio** de asistencia a víctimas de violencia de género: son obligatorias tanto la formación previa a su incorporación en los Turnos de Oficio como la formación continua (al menos un curso anual de día y medio de duración).



Las personas entrevistadas de este ámbito señalan como carencias de esta formación el poco espacio para la participación, la falta de actualización de contenidos, el carácter excesivamente teórico de la formación y la brevedad de los cursos.

70

- **Los jueces y juezas titulares de los Juzgados de Violencia contra la Mujer:** en 2009 se reformó la Ley Orgánica del Poder Judicial para hacer obligatoria la formación a jueces y juezas titulares de los JVM. En 2010 se realizó la primera formación inicial obligatoria con contenidos teóricos, prácticos y visitas a algunos servicios de atención a las víctimas.

Aunque se ha avanzado con la obligatoriedad de la formación inicial, algunas de las personas entrevistadas relatan el debate al interior de este colectivo sobre la formación desde una perspectiva de género ya que hay quienes la consideran una cuestión ideológica que no incumbe a su profesión ni al desarrollo de su labor.

- **Los y las policías** que participan en cualquier curso reglado de la Academia de Arkaute: en su totalidad reciben un módulo generalista sobre violencia de género y violencia doméstica que forma parte del programa de formación de las nuevas promociones y de los cursos de ascenso y reciclaje profesional.
- **El personal de la DFB**, para quienes los cursos de formación para el puesto de trabajo tienen la consideración de obligatorios.

Además de voluntaria, la formación es puntuable de cara a posibles oposiciones. En general se facilita la asistencia a formación brindada por otras instituciones (formación externa), pero para que esta sea puntuable se suele exigir que esté relacionada con el puesto que se desempeña, como ocurre en el caso de Vivienda, el ayuntamiento de Bilbao y la Diputación Foral de Bizkaia.

La formación es siempre presencial, con la excepción del curso sobre Hombres, igualdad y masculinidad realizado por Gizonduz en 2012 y dirigido al profesorado, y



el Curso básico en violencia de género que Zaindu oferta a los profesionales de la salud (30 horas de trabajo online más un taller presencial).

71

La formación es impartida generalmente en castellano, aunque en algunos casos se oferta formación también en euskera (como en el caso de la formación ofertada desde EUDEL para los Ayuntamientos o la impartida por Zaindu a las y los profesionales de la salud).

Es de resaltar la absoluta predominancia de mujeres entre las personas que asisten a cursos de formación sobre violencia de género, tanto a nivel de cada ámbito como en cada tipo de actividad.

#### **4.2. Procedimientos para planificar la formación**

Varias de las instituciones cuentan con planes de formación continua en los que insertan la formación específica sobre violencia de género. Las modalidades de elaboración y ejecución de estos planes de formación son diversas:

- Por un lado, tenemos los casos de la Dirección General de Justicia, la Diputación de Bizkaia, de Gipuzkoa, el IFBS de la Diputación de Álava, el ayuntamiento de Bilbao o Lanbide, que elaboran anualmente sus planes de formación interna en base a las necesidades planteadas por el personal de sus servicios o áreas, siendo una determinada instancia institucional la que recoge y sistematiza las solicitudes, asegura el presupuesto para ellas y gestiona la oferta formativa.
- Por otro, los departamentos de Educación, Sanidad y Justicia, donde quienes diseñan y planifican anualmente la oferta formativa son sus propios equipos docentes (Ertzaintza), o bien quienes gestionan los programas formativos institucionales (GARATU, ZAINDU), o las entidades con las que aquellos han conveniado la formación de sus profesionales (Colegios de Abogados, CEJ), o como parte de los requisitos que se exigen a un equipo contratado para gestionar un servicio (el caso de IRSE Bizkaia que gestiona el Servicio de Atención a la Víctima en los tres Territorios Históricos).



- Y finalmente, en el caso de mancomunidades y ayuntamientos que no tienen planes de formación, los contenidos de los cursos sobre violencia suelen venir determinados por el protocolo existente o por su actualización, por un diagnóstico previo de necesidades de formación en este tema o por el conocimiento ya existente sobre las necesidades de formación del personal de los servicios sociales.

72

Con excepción del primer grupo de instituciones, en el resto no es raro que la formación brindada se haya planificado sin suficientes consultas o diagnósticos previos de las necesidades de formación, lo que finalmente incide en la poca asistencia a las actividades formativas (sobre todo si son voluntarias) o en la mala opinión del personal profesional sobre ellas. Esta última afirmación, sin embargo, no se ha contrastado suficientemente con las evaluaciones de los cursos ya que en algunos casos no se realizan y en otros, se realizan pero no se sistematizan.

Por otro lado, todas las instituciones subcontratan las actividades formativas (mediante homologaciones de algunas entidades privadas durante un periodo, concursos o contratación de asesorías técnicas), excepto el Departamento de Sanidad, Vivienda y la Ertzaintza.

#### **4.3. Algunas opiniones críticas respecto a la organización, la calidad o los resultados de la formación sobre violencia de género**

Ayuntamiento de Bilbao: Aunque se especifica que la formación responde a un proceso continuo de detección de necesidades y demandas formativas, se señala también que el programa municipal de formación en violencia no se adecúa a algunos de los colectivos con los que trabajan: tercera edad, mujer gitana, etc.

Diputación Foral de Bizkaia: Las acciones formativas definidas para cada servicio son en general independientes, lo cual no contribuye a crear espacios comunes para que se contrasten las diferentes visiones que mantienen los servicios.

Lanbide: Hasta la fecha, no se han contemplado solicitudes de formación relacionadas con igualdad ni con violencia de género. Reconocen que los manuales



de formación que tienen colgados en la web, algunos diseñados en Lanbide y otros fuera, refuerzan estereotipos y no recogen bien la perspectiva de género.

73

Técnica de igualdad en la Dirección de Justicia: Antes de elaborar el plan anual de formación se dirige una carta personal a jueces, juezas y personal de la magistratura con destino en la CAPV pidiendo sugerencias de actividades formativas, pero a los Juzgados y fiscalías especializadas en violencia de género no se les envía una carta específica para detectar de manera concreta sus necesidades formativas, la carta es única para todo el personal. No se hacen diagnósticos ni propuestas de mejora formativa desde la Unidad de Igualdad de la Dirección de Justicia, la técnica no participa en la decisión de temas o ponentes del plan de formación.

Fiscal Jefe de Bizkaia: El grueso de la formación continua es formación centralizada, ya que depende del Centro de Estudios Jurídicos, dependiente del Ministerio de Justicia. Desde 2013 el CEJ da participación a la Fiscalía General del Estado para que, a través de la Fiscal de la Sala de Violencia de Género y de los Fiscales jefes, tomen parte en la formación proponiendo temas y ponentes.

Personal del Turno de Oficio: Hace falta formación sobre la violencia machista como un continuo, sus raíces y manifestaciones. Respecto a las mujeres extranjeras, señalan carencias de formación para evitar clichés y prejuicios. Les falta formación sobre la violencia filio-parental, lo que influye en la valoración sobre la relación que debe existir entre el agresor y presunto agresor con sus hijos e hijas.

Presidenta del Observatorio sobre violencia de género del CGPJ: El Observatorio tiene muy poca incidencia en la formación descentralizada, a veces les desborda la organización de la formación propia.

Ertzaintza: No hay diagnósticos previos a la formulación de las líneas formativas. La detección de necesidades y la actualización de contenidos y metodologías se va realizando en base a la larga experiencia que tienen las personas formadoras y teniendo en cuenta los informes con las valoraciones del alumnado que participa en los cursos.



## 5. LA FORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO IMPARTIDA DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

74

Todas las instituciones han realizado actividades de formación sobre violencia de género en los últimos cuatro años, aunque la oferta formativa ha sido diversa en cobertura, profundidad y estabilidad.

Destacan positivamente, por el grado de institucionalidad y alcance de su oferta formativa sobre violencia de género, las siguientes:

- **Ertzaintza:** la formación sobre violencia de género está integrada en la currícula de la Academia y se aborda desde una perspectiva integral, que incluye aspectos sociales, psicológicos, legales y policiales, tanto en el módulo generalista o básico como en los cursos específicos que se imparten a determinados colectivos de policías sobre interculturalidad, prevención de la violencia y valoración de riesgo.
- **Sanidad:** la oferta formativa a los profesionales de la salud ha ido en constante incremento, desde las charlas de sensibilización que se hicieron entre 2009 y 2011 en todos los centros de salud de la CAE, pasando por cursos de tres días destinados a profundizar en contenidos y pautas de intervención.
- **Las técnicas de igualdad:** el Área de Igualdad de EUDEL les ofrece un espacio estable de formación/debate periódico sobre estrategias de intervención municipal en violencia contra las mujeres dentro de las mesas de trabajo de Berdinsarea; formación sobre aspectos legales, intervención y conocimiento de recursos, en Berdinbidean; y herramientas y materiales para la prevención de la violencia en Beldur Barik.
- Los **ayuntamientos y mancomunidades** que tienen su propio programa de formación sobre violencia de género y/o han elaborado o actualizado su protocolo (Bilbao, Donostia, Vitoria-Gasteiz, mancomunidad de Arratia): en los últimos años han dado estabilidad a su oferta formativa, extendiendo su



cobertura a diversos colectivos municipales y ampliando la gama de temas abordados.

- La **Diputación Foral de Bizkaia**, que ajusta su oferta formativa a la demanda específica de los equipos profesionales que trabajan en atención a las víctimas, ofreciendo en los últimos años cursos sobre legislación, violencia intragénero, las consecuencias de la violencia de género en los y las menores que conviven en estas familias, la problemática de la violencia en los colectivos de mujeres inmigrantes, la violencia a través de las nuevas tecnologías de la información, etc.
- La **Diputación Foral de Gipuzkoa** se ha asegurado de que las profesionales que trabajan en los distintos recursos de la Sección tengan formación en igualdad y específicamente, en materia de atención a víctimas de violencia machista. La DFG tanto dentro de sus programas de formación a los funcionarios y funcionarias en exclusividad, como al resto de profesionales que trabajan en la Sección, ha organizado cursos de formación específicos en esta materia. Esta formación se hizo extensiva a los y las profesionales de los servicios municipales. La formación se impartió a lo largo de un período de dos años con una periodicidad mensual y en horario de 10 a 14 horas.

También se hace hincapié en que las y los profesionales de las entidades que prestan servicios externos (como el Colegio de Psicología o el Centro Urrats) tienen formación relativa a los servicios que proporcionan, en ocasiones potenciada por sus respectivas organizaciones o motivada por interés personales.

Por otro lado, se efectúa un seguimiento de las distintas opciones formativas de las diferentes Universidades y organismos competentes en la materia relacionada con la Sección, con el objetivo de valorar las posibilidades de acceso de las personas profesionales de los recursos y se realiza una revisión de las nuevas necesidades emergentes, así como de la formación que se puede requerir para hacerlas frente.



- En el ámbito de **Educación** es de destacar la progresiva incorporación del tema violencia de género en la oferta formativa del programa GARATU. Así, mientras en 2010 los contenidos relativos a violencia de género constituyeron una mínima parte de la formación impartida sobre Coeducación, Educación afectivo-sexual o Sexualidad, en 2011 se dedicó a este tema un seminario sobre “Coeducación, igualdad y prevención de la violencia de género en los centros” y un curso sobre “Responsabilidades del sistema educativo en la promoción de igualdad y prevención de la violencia de género”.

76

En 2012 se mantuvo la tendencia, impartándose además de los cursos habituales, dos seminarios sobre “Coeducación, igualdad y prevención de la violencia de género”, un curso sobre “Educar para prevenir la violencia de género” dirigido al profesorado de Educación Secundaria y un curso sobre “Medidas de prevención y procedimiento de actuación en casos de acoso moral y/o sexista en el trabajo, en el ámbito del Departamento de Educación, Universidades e Investigación”.

Dentro del programa Garatu se han impartido cursos en Bilbao y Donostia sobre análisis de materiales didácticos en 2012. En 2013 este mismo curso se realizó en Vitoria-Gasteiz y, en ese año, se impartió el curso de “Herramientas para identificar y actuar ante la violencia de género”.

Por otro lado, tienen mayores dificultades para establecer programas de formación en violencia contra las mujeres las siguientes instituciones:

- Vivienda: realizó una jornada sobre violencia e inmigración y un curso impartido por Sortzen en 2013.
- Lanbide: una charla en 2012 de la DAVVG sobre el protocolo interno y la aplicativa de protección de datos.



- El IFBS de la Diputación de Álava: las áreas de gestión nunca han solicitado incluir un curso sobre violencia de género en el plan de formación interna, aunque asisten a muchas actividades formativas externas sobre el tema.
- Las instituciones municipales que no tienen protocolo ni programa de formación: aunque algunas han realizado cursos con trabajadoras sociales y policías municipales en el último periodo impulsados por las técnicas de igualdad, la oferta formativa es aún irregular y bastante desigual en su profundidad.
- El personal del Servicio de Infancia no considera relevante el tema de la violencia contra las mujeres en el abordaje de la problemática de los y las menores, por lo que nunca ha solicitado formación sobre ello.

77

Es una reflexión común en todos los ámbitos que los contenidos de la formación están mayormente centrados en las cuestiones teóricas y conceptuales, legales, normativas y procedimentales (protocolos) de la violencia de género. Se considera que las actividades formativas dedican poco espacio para el conocimiento de los diversos recursos existentes, el aprendizaje de herramientas prácticas para la intervención con mujeres víctimas de violencia, la reflexión sobre otras formas de violencia sexista distintas de la violencia de género, o la profundización en el análisis de la violencia sufrida por diversos colectivos como las mujeres migradas, las jóvenes y adolescentes, las mujeres de la tercera edad, las mujeres con discapacidad, etc.

Estas carencias son señaladas sobre todo por quienes tienen contacto directo con las mujeres víctimas de violencia, y particularmente por las personas que trabajan en el ámbito policial y en los servicios sociales de Diputaciones y ayuntamientos, los profesionales de la salud y del sistema judicial.

Finalmente, aunque en algunos ámbitos (Educación, Servicios Sociales de Diputaciones) parece haber abundado la formación sobre temas de igualdad e incluso existe un cierto hartazgo de una formación sobre igualdad que al personal le resulta poco útil para la intervención con las mujeres víctimas, en otros ámbitos se resalta que existe una carencia de formación básica sobre la perspectiva de género,



igualdad y desigualdad de género, y su relación con la violencia sufrida por las mujeres, sobre todo en el ámbito judicial.

78

Como señala la Vocal del CGPJ y presidenta del Observatorio sobre Violencia de Género, *"Sin base en la igualdad la formación sobre violencia de género no tiene impacto... Antes de formar a jueces en violencia de género hay que formarlos en perspectiva de género: enseñar que la igualdad entre mujeres y hombres debe ser un criterio básico de interpretación y aplicación de las normas"*.

Finalmente, el tema de la atención particular a las mujeres inmigrantes, que destacamos como preocupación señalada en las evaluaciones realizadas por Emakunde, se ha cubierto en los años 2011 y 2012 a través de un curso de 8 horas promovido en la legislación anterior por la Dirección de Inmigración y Gestión de la Diversidad y la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género, ambas del Gobierno Vasco, e impartido por Biltzen, Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural. Este curso tuvo como objetivos:

- Poner en cuestión asociaciones simples entre inmigración y violencia de género y ofrecer contrapuntos a estereotipos y discursos reduccionistas en este sentido.
- Analizar los condicionantes que inciden en el interés, comprensión, acercamiento, uso y participación de mujeres inmigrantes en procesos y recursos de atención a personas víctimas de violencia de género.
- Identificar, en lo general, algunas líneas de intervención y, en lo particular, pautas para una recepción y atención adecuada a usuarias inmigrantes.

Con formato de exposiciones y mesa redonda con mujeres inmigrantes, este curso lo realizaron tanto personal técnico de la Diputación Foral de Álava como personal de la Ertzaintza y Lanbide, los servicios sociales de algunos ayuntamientos y las técnicas de igualdad agrupadas en Berdinsarea.



Sin embargo, parece que este esfuerzo fue insuficiente pues el tema sigue siendo uno de los más demandados por todos los colectivos. Tampoco contamos con evaluaciones de quienes recibieron esta formación, por lo que no sabemos si cubrió las grandes expectativas que había sobre el tema y si sirvió para la mejora de la intervención.



## 6. NECESIDADES Y DEMANDAS IDENTIFICADAS

80

En correspondencia con las limitaciones de la oferta formativa señaladas en el apartado anterior, las necesidades de formación identificadas se ubican sobre todo en el campo de la intervención con víctimas de violencia de género, los recursos existentes, el análisis de nuevas formas de violencia emergentes y la profundización en las formas de violencia sufridas por determinados colectivos de mujeres.

Con excepción de las del ámbito de Sanidad, las personas entrevistadas en todos los ámbitos de estudio coinciden en señalar que necesitan más formación –teórica y práctica- en cuestiones relativas a cómo atender a las mujeres víctimas. Planteada desde las especificidades propias de cada ámbito, esta necesidad se ha formulado de las siguientes maneras:

- EUEDEL (Área de Igualdad): Formación en intervención con mujeres diversas (para la comisión de violencia de Berdinsarea) y en diseño y evaluación de políticas de intervención (para las técnicas de igualdad).
- Educación: Formación al profesorado sobre indicadores para detectar la violencia (y, en particular, cómo detectar qué ocurre en las familias de los y las menores víctimas violencia en sus hogares), formación en protocolos de actuación en los centros (una vez detectado un caso, qué hay que hacer), cómo responder a la diversidad de casos de violencia, cómo actuar cuando hay órdenes de alejamiento, cómo trabajar con hijas e hijos de mujeres maltratadas.
- Lanbide: Las tutoras y tutores necesitan formarse en cuestiones básicas sobre intervención, detección y derivación, tratamiento de datos y confidencialidad, órdenes de protección; aprender a gestionar las emociones para hacer una buena entrevista, contener y poner límites a la usuaria; orientaciones prácticas para trabajar con casos diversos, conocer mejor la variedad de perfiles de mujeres que llegan a Lanbide y las necesidades de las víctimas de violencia.



- Vivienda: formación sobre las características del colectivo de víctimas, cómo hacer entrevistas, herramientas de contención y, en general, sobre el trato directo con la mujer a la que se le adjudica la vivienda. Todas las personas que intervienen con mujeres víctimas de violencia de género tienen que recibir una formación común para que todas 'hablen de lo mismo' y conozcan el trabajo de las demás.
- **Ámbito Judicial:**
  - UVFI: formación para la valoración del riesgo de la víctima y la peligrosidad del denunciado.
  - Equipos psicosociales: formación que les proporcione una visión más cercana de las mujeres víctimas y de los programas con agresores; profundizar en el conocimiento de las secuelas de la violencia de género en los hijos e hijas de víctimas de violencia.
  - Fiscalía: formación sobre la realidad de la violencia de género y las necesidades de las mujeres.
  - Abogadas y Abogados del Turno de Oficio: formación práctica sobre el trato con las mujeres, herramientas de psicología y pautas de actuación.
- **Ámbito policial:** formación en técnicas para entrevistar a víctimas de violencia; formación sobre aspectos prácticos y procedimentales, por ejemplo, la confidencialidad y protección de datos y los mecanismos de coordinación con otras instituciones.

Es de resaltar la demanda del ámbito policial de formarse sobre "aspectos que queman a los profesionales" como las denuncias falsas<sup>13</sup>, los quebrantamientos de las órdenes de protección, cómo ofrecer protección a

<sup>13</sup> El tema de las supuestas denuncias falsas es controvertido. Aunque se recoge textualmente lo que se señaló en la entrevista, el equipo investigador considera que este tema ya sería en sí mismo un contenido de la formación.



una mujer que no quiere protegerse. Los policías entrevistados reconocen que necesitan aprender a enfrentar el *burnout* que les produce trabajar en casos de violencia, los sentimientos de que el trabajo no sirve para nada o de que su actuación es injusta hacia el hombre, cómo ayudar a los agentes de protección ciudadana como grupo de riesgo.

82

- Servicios Sociales: claves de la intervención, cómo intervenir en situaciones de riesgo, qué pautas seguir, qué recomendaciones mínimas hacer a la mujer, cómo hacer las entrevistas a las víctimas de los diversos colectivos, qué preguntas hacer, cómo hacerlas... También formación sobre cómo trabajar con los hombres agresores.

La necesidad de conocer los recursos existentes ha sido mencionada también por todos los ámbitos, en particular por el personal entrevistado de Servicios Sociales, Lanbide, Educación, Igualdad y Ertzaintza. Según estos últimos, *"necesitamos recopilar, sistematizar y actualizar información sobre los recursos existentes de apoyo a las víctimas, para que los y las profesionales policiales accedan a ella, realicen un mejor trabajo en red y una más efectiva derivación de los casos hacia los recursos"*.

Así mismo hay unanimidad en que la metodología a emplear en la formación ha de ser una que ayude al abordaje práctico de los temas: *"Necesitamos recibir formación práctica (cómo hacer) con metodologías activas y dinámicas (talleres, role playing)"*, expresan desde el ámbito de Educación.

Las y los profesionales de la Ertzaintza señalan que *"Las metodologías formativas no debieran centrarse en 'cómo transmitir la información de una persona que sabe' sino más bien en cómo generar espacios de análisis de la realidad y procesos de aprendizaje grupales y participativos"*. Enfatizan, además, la demanda de una metodología formativa que les permita abordar *"el desgaste emocional que les supone estar en contacto con la perversión de las situaciones de violencia de género"*, para lo cual proponen *"superar la formación basada en conceptos y reformular los espacios formativos, para convertirlos en espacios seguros donde poder volcar las dificultades y las situaciones reales"*.



Se demandan metodologías innovadoras y flexibles que utilicen nuevos instrumentos (talleres, videoconferencias, discusión de casos con mediadoras y mediadores culturales), que permitan conocer cómo actúan otros municipios rurales y pequeños cuando se presentan casos urgentes fuera del horario habitual, que promuevan intercambios o estancias con profesionales de otros ámbitos... Todo ello con el objetivo de un mejor acercamiento de los y las profesionales a la realidad de la violencia sexista.

83

En palabras del Fiscal jefe de Bizkaia: *"Necesitamos conocer mejor la realidad y las necesidades de las mujeres... Conocer in situ su mundo -a través de las visitas a pisos, por ejemplo- puede cambiar nuestra visión de las cosas... Necesitamos hacer intercambios y talleres con otros profesionales, un curso con psicólogos expertos para analizar la manera de tratar a una víctima, contactos con algún colectivo de mujeres, escucharles, que te cuenten, porque nunca hablamos con ellas y en un seminario se podría hablar con ellas... Contacto con la realidad, eso nos lo puede dar la formación... Quizás sea utópico..."*.

Por otro lado, también hay una demanda explícita de formación sobre violencias "emergentes" (como las relacionadas con las nuevas tecnologías y las redes sociales) y otras modalidades de violencia sexista diferentes a la violencia de género como las agresiones sexuales, el acoso sexual y la violencia filio-parental.

Por último, se demanda formación sobre violencia e interseccionalidad, es decir, sobre las particularidades que adopta la violencia de género en el caso de determinados colectivos como las mujeres con discapacidad, las mujeres gitanas, las mujeres migradas, las chicas y chicos adolescentes, los malos tratos a personas de la tercera edad, la violencia en relaciones de noviazgo, etc.

Mención aparte merece la política de la Diputación Foral de Gipuzkoa, que ha avanzado en la inclusión de la existencia de un plan formativo en materia de violencia machista e igualdad entre mujeres y hombres para el personal del servicio como requisito de solvencia técnica para acceder a una licitación, así como la existencia de un plan de supervisión externa periódica para el equipo de trabajo.

*Diagnóstico sobre la formación del personal técnico en materia de violencia contra las mujeres*



Condiciones como estas también se han mencionado en otros ámbitos que realizan contrataciones externas, particularmente en los Servicios Sociales.



## 7. IDEAS, CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES DEL PERSONAL TÉCNICO ANTE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

85

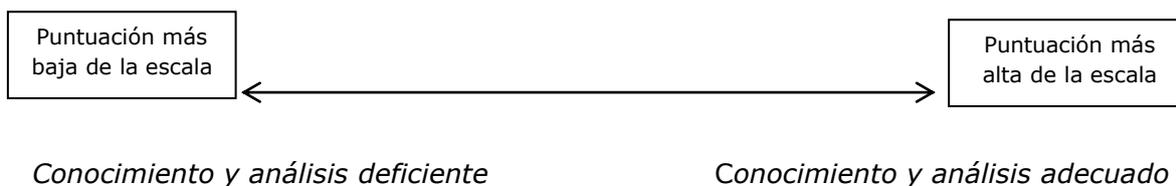
Si hasta ahora hemos presentado los resultados de las entrevistas realizadas, en este apartado analizaremos los resultados de la escala de opiniones, conocimiento y actitudes que respondieron 240 personas de los nueve ámbitos diagnosticados.

### 7.1. Resultados generales de la escala

La escala constaba de 30 ítems que permiten recoger información acerca de tres aspectos: concepciones sobre la violencia de género y las mujeres que la sufren; opiniones sobre las formas de intervención; y, por último, conocimiento de los recursos existentes y algunos aspectos legales. Cada uno de estos apartados constaba de 10 ítems.

Esta escala de autoinforme se dirigió al personal técnico que atiende a mujeres que enfrentan violencia y tiene la finalidad de detectar la sensibilidad o tolerancia hacia las ideas y conductas que reflejen *prejuicios sobre las mujeres que recurren a los recursos públicos y/o desconocimiento de los mismos*. El constructo a analizar lo llamamos **Conocimiento y análisis adecuado de la violencia de género**.

Las opciones de respuesta a la escala eran 3: Sí, No, No sé. A cada respuesta se le atribuyó un valor según fuera su relación directa o inversa con el constructo a medir construyendo así un continuum en la deficiencia del análisis de la violencia contra las mujeres, de manera que:

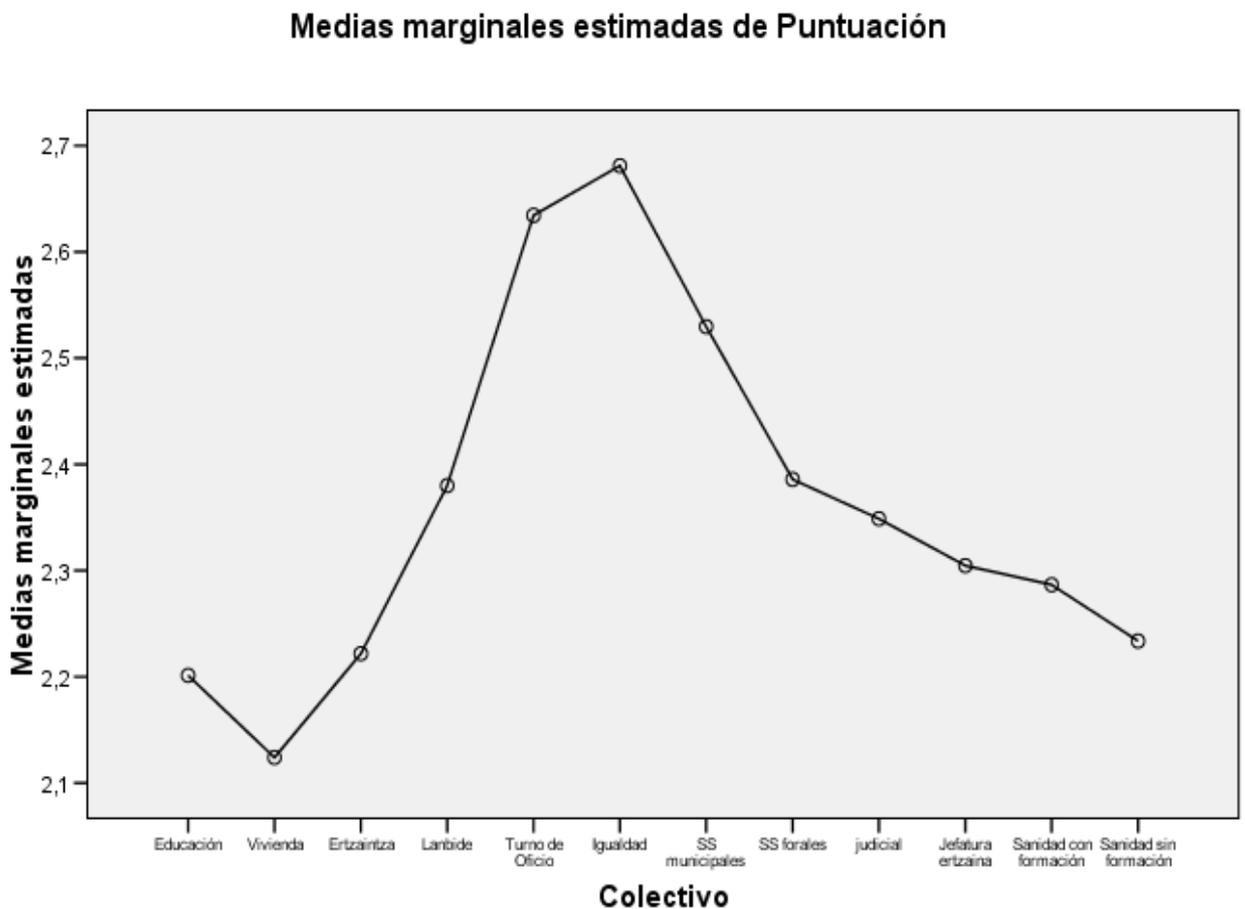




A continuación presentamos los resultados de la escala tanto a nivel general como en las tres categorías que la conformaban. En el anexo 3 se encuentra la explicación del análisis de fiabilidad y validez de la escala.

La escala obtuvo un alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de 0,75 lo que la convierte en un instrumento válido para medir el conocimiento y lo adecuado del análisis que se hace sobre la violencia de género. Los resultados fueron estadísticamente significativos cuando se cruza la puntuación en la escala con el colectivo, es decir, se puede generalizar a la población de los nueve colectivos la distribución que se muestra en el Gráfico 1:

**Gráfico 1: Puntuaciones medias en la escala por colectivo**



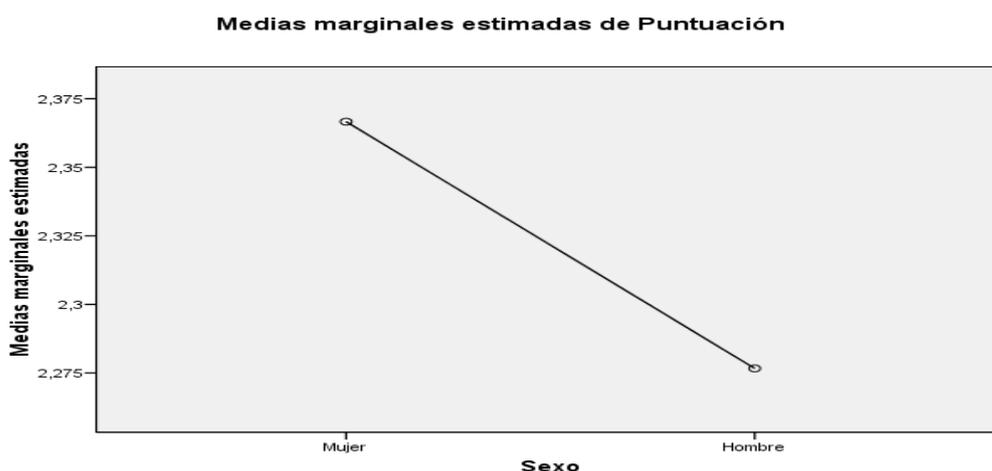


En este gráfico presentamos por separado los resultados de la escala obtenidos por los servicios sociales municipales y forales; los mandos de la Ertzaintza y los agentes; y el personal de sanidad que ha participado en Zaindu y el que no.

Como podemos observar, la mejor capacidad de análisis y el mayor conocimiento del tema así como de los recursos existentes lo encontramos entre el personal de igualdad y el Turno de Oficio<sup>14</sup>. En el otro extremo, es decir, los colectivos que muestran un análisis más deficiente sobre la violencia de género son Vivienda y Educación.

Por otra parte, aunque los resultados no fueron estadísticamente significativos en otras variables y por tanto no pueden generalizarse a toda la población, sí lo fueron para la muestra. En cuanto al sexo, las mujeres obtienen puntuaciones medias que las ubican en el grupo que tiene un mejor análisis y conocimiento de la violencia de género.

**Gráfico 2: Puntuaciones medias en la escala por sexo**

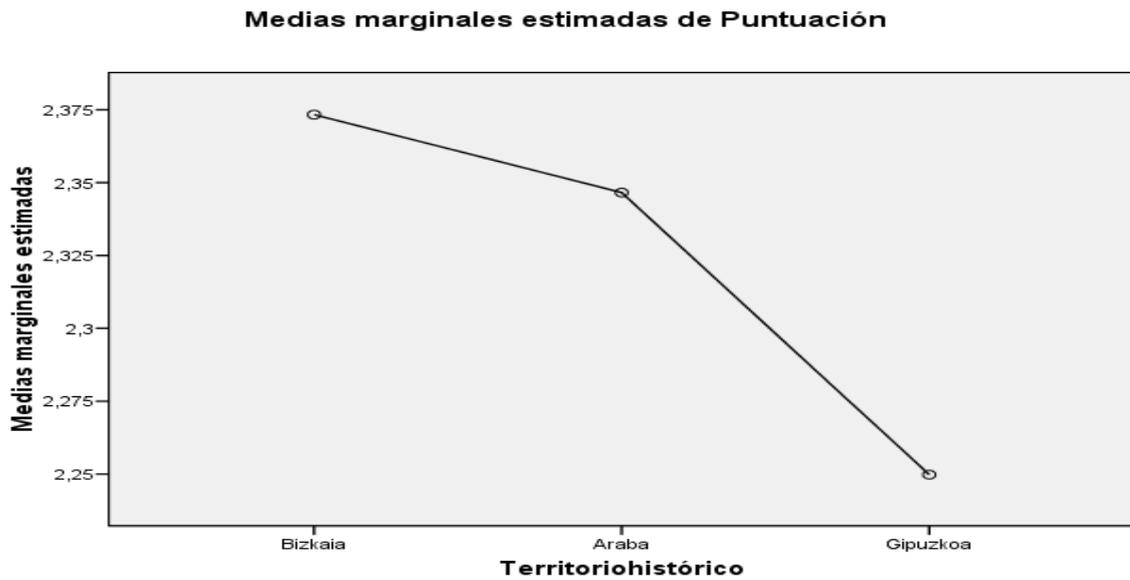


<sup>14</sup> En el contraste de estos resultados con Juana Balmaseda, apuntó que este resultado podía estar influido porque las personas seleccionadas para responder a la escala no fueron elegidas al azar sino entre quienes están más comprometidas con el tema.



En relación al Territorio Histórico, el personal de Bizkaia tiene mejores notas que el de Álava y Gipuzkoa.

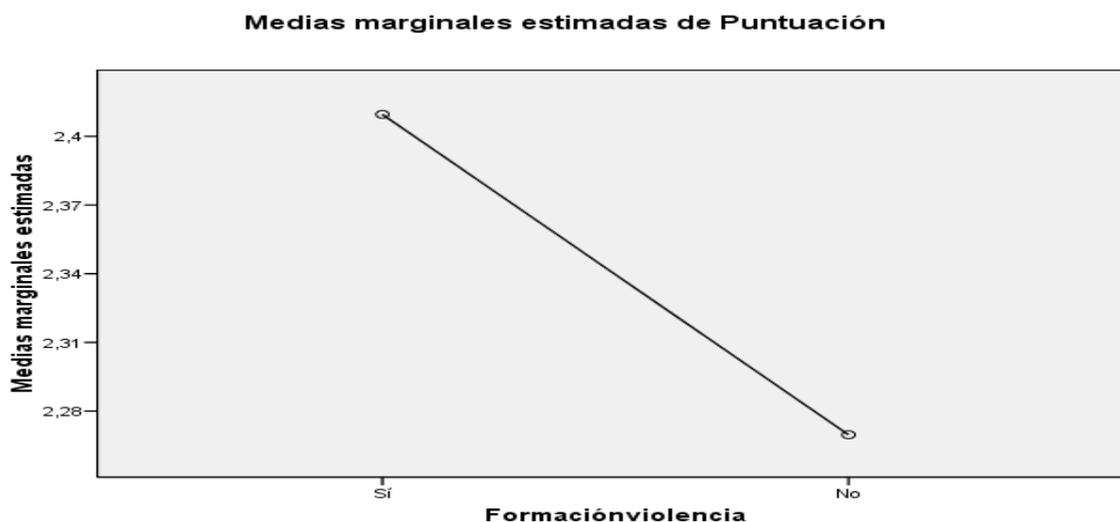
**Gráfico 3: Puntuaciones medias en la escala por Territorio Histórico**



Y por último, también hay diferencias en las puntuaciones obtenidas entre aquellas personas que han recibido formación específica sobre la violencia de género y las que no han participado en ninguna formación.



Gráfico 4: Puntuaciones medias en la escala por formación



## 7.2. Las ideas sobre la violencia de género

### 7.2.1. Pocas dudas sobre el aspecto ideológico de la violencia

En las respuestas referidas a la concepción sobre la violencia es donde se aprecia el menor porcentaje de duda entre el personal (expresado en la opción "No sé"), lo que nos hace afirmar que el aspecto ideológico de este tema es en torno al que más claramente se define el personal. Sea cual sea su visión, todas las personas que respondieron la escala tienen una posición sobre qué es y qué significa la violencia de género. El ítem de este apartado que más dudas suscitaba era el que decía: "es más fácil para las mujeres hacer pública su situación dada la concienciación social existente" lo que nos señala un aspecto importante para seguir indagando y, sobre todo, para preguntar a las mujeres su opinión al respecto.



## **7.2.2. Los acuerdos**

90

Los temas en los que hay casi unanimidad de opinión son los que aparecen reflejados en los ítems que hacen referencia a la relación entre amor y violencia, y a la supuesta provocación de las chicas como causa de las agresiones sexuales. En ambos se obtienen los más altos porcentajes de desacuerdo, lo que nos indica que estas dos ideas están asentadas entre el personal.

También hay un alto grado de acuerdo en que, una vez iniciado el proceso de separación, el grado de riesgo para las mujeres no disminuye. El 92% piensa que el riesgo de sufrir violencia o de que esta se incremente, aumenta con la separación lo que nos obliga a preguntarnos por la finalidad de la intervención, tema que analizaremos en otro inciso de este apartado.

## **7.2.3. Los desacuerdos**

### a) Las causas de la violencia de género

El tema de la relación de la violencia de género con la desigualdad parece formar parte del temario que cansa al personal técnico, sin embargo, nos encontramos con que hay un 23% de la población que estamos analizando que niega esta relación, es decir, responde que NO a la pregunta de si la desigualdad es la causa de la violencia. Una de las variables que más discrimina en esta respuesta es el sexo, ya que mientras un 44% de los hombres no ve en la desigualdad la causa de la violencia, un 18% de las mujeres se ubica en esta opción.

La edad también parece ser un factor influyente pues un 46% de quienes tienen más de 40 años no están de acuerdo en que la violencia tenga como causa la desigualdad. Por sectores, el personal de Vivienda y la Ertzaintza son quienes presentan el mayor porcentaje de respuestas negativas: un 40% de ertzainas no está de acuerdo en que la desigualdad sea la causa de la violencia; el porcentaje en vivienda es del 70%.



En Sanidad parece que la formación sí discrimina en este ítem pues nos encontramos con que mientras el personal con formación está de acuerdo en un 70% con la relación desigualdad-violencia, lo está apenas el 35% del personal sin formación.

91

Pero si analizamos el tópico del abuso de las sustancias tóxicas o la enfermedad mental como base de las conductas violentas, encontramos que a pesar de que la mayoría está en desacuerdo (51 %), un 39% está de acuerdo con esta afirmación y un 10% responde no saber. El sexo es nuevamente un factor a tener en cuenta, aunque en este caso no discrimina tanto como en la afirmación anterior. Mientras un 37% de las mujeres está de acuerdo en ubicar como causa de las conductas violentas el alcohol y la enfermedad mental, en los hombres el acuerdo se eleva al 54%.

El porcentaje de acuerdo con esta afirmación también aumenta proporcionalmente de acuerdo con la edad y la mitad de quienes tienen más de 50 años se muestra a favor de este razonamiento.

Llama la atención que la experiencia parece no influir en esta convicción ya que, aunque no llega a ser mayoría, hay un 40% de quienes tienen más de 10 y más de 20 años de experiencia que siguen estando de acuerdo con esta idea. Con respecto a la formación, es más alto el porcentaje de acuerdo de quienes no tienen formación (46%), en tanto que el 32% está en desacuerdo.

Esta creencia, que es bastante fuerte en la población, parece tener menos presencia en el personal técnico. Un estudio de 2012<sup>15</sup> señala que el 51,6% de la población vasca está de acuerdo en que el abuso del alcohol y las drogas está detrás de la mayoría de los actos de violencia machista. En el personal técnico el acuerdo es apenas del 23%, lo cual es un avance importante y es un resultado de

---

<sup>15</sup> "Violencia Machista contra la mujeres en la CAPV: percepción, incidencia y seguridad". 2012. Gobierno Vasco



todas las horas de formación insistente sobre la igualdad y su relación con la violencia.

92

b) ¿Es limitado el alcance de la actuación institucional?

Llama la atención que una de las respuestas que genera más resultados dispares sea la que hace referencia al alcance de la actuación de las instituciones públicas. Y llama la atención precisamente porque las respuestas son dadas por personal técnico de las instituciones públicas que parecen no tener seguridad del alcance de su actuación. El 45% de quienes responden la encuesta está de acuerdo en calificar como limitado el alcance de su actuación (puesto que consideran que hacer frente a este problema es responsabilidad principal de la sociedad, la familia y las personas), en tanto que un porcentaje similar (43%) está en desacuerdo con que el alcance de la actuación institucional sea limitado.

No hay diferencias significativas en ninguna de las variables, pero llama la atención la respuesta a este ítem del personal del Turno de Oficio ya que es quien en un 87% está en desacuerdo con considerar limitado el alcance de la labor institucional, quizá porque, a pesar de no ser un colectivo institucional, la naturaleza de su tarea influye en su opinión. Por otro lado, el personal de igualdad, que en general constituye un grupo bastante homogéneo en sus respuestas, muestra más diversidad de opiniones en este ítem, lo que marca un aspecto importante para el debate en este colectivo que como ya hemos visto, es quien organiza buena parte de la formación en los servicios sociales.

c) Opiniones sobre la conducta de las chicas

Llama la atención el resultado obtenido cuando se pregunta si algunas de las actitudes de las chicas jóvenes fomentan las relaciones de violencia en la pareja; del porcentaje del 15% que está de acuerdo con la afirmación la mayoría son mujeres jóvenes (de 40 años o menos), en tanto que los hombres mayores de 40 años son quienes se muestra mayormente de acuerdo con esta idea.



El estudio antes mencionado señala que el 22% de la población vasca ubica en la provocación de las mujeres la causa de algunos casos de violencia de género. Aunque el porcentaje es menor y en este estudio<sup>16</sup> no se preguntaba solo sobre la conducta de las jóvenes, parece que hay todavía un sector entre el personal técnico que, al igual que el conjunto de la población, justifica o explica la actuación violenta poniendo la responsabilidad de estos actos en quienes la sufren.

93

#### **7.2.4. Otros aspectos a destacar**

Por lo que hace a las respuestas de los distintos ámbitos cabe destacar algunos datos:

- El personal del Turno de Oficio presenta el porcentaje más alto (93%) de opiniones que podrían considerarse acordes con un análisis de género de la violencia.
- El personal de Igualdad presenta el porcentaje más alto de homogeneidad (91%) en todo este apartado, con discrepancias en torno al alcance de las instituciones y la facilidad para hacer pública la situación de violencia.
- Los servicios sociales también son un grupo bastante homogéneo en sus respuestas (alrededor de un 80%), aunque con discrepancias en torno al alcance de la actuación de las instituciones, el papel del alcohol y los problemas de salud mental en la violencia y la facilidad para hacer pública la situación de violencia.
- En la Ertzaintza, el grado de homogeneidad en las respuestas alcanza un 75% estando los desacuerdos más marcados a la hora de ubicar la desigualdad como causa de la violencia, la influencia del miedo en la toma de decisiones de las mujeres y el alcance de la responsabilidad de las instituciones.

---

<sup>16</sup> "Violencia Machista contra las mujeres en la CAPV: percepción, incidencia y seguridad". 2012. Gobierno Vasco



- En sanidad, el 84% del personal con formación y el 76% de quienes no la tienen dan respuestas que podrían considerarse acordes con un análisis de género de la violencia. Llama la atención que las respuestas sobre la influencia del alcohol y los problemas de salud mental no muestran grandes diferencias entre el colectivo con formación o sin ella.
- Lanbide, Educación y Vivienda son los tres ámbitos que presentan respuestas más cercanas a los estereotipos en este apartado, con un 37%, 40% y 50% de los colectivos respectivos que muestran acuerdo con tales tópicos. Por ejemplo, el 24% del colectivo de Lanbide está de acuerdo en señalar que las mujeres aguantan el maltrato por amor. El colectivo del ámbito de la vivienda, por su parte, presenta el porcentaje de afirmación más alto (30%) de todos los colectivos en el ítem que señala que si un maltratador quiere cambiar es fundamental el apoyo de su mujer.

94

Destacamos la homogeneidad al interior de los diferentes ámbitos porque nos parece que aquellos aspectos en los que el consenso es alto y las opiniones están acordes con un análisis de género de la violencia, ya no hay necesidad de tomarlos en cuenta en la formación; en cambio, cuando en un mismo ámbito los desacuerdos son reseñables, es importante considerarlos en una propuesta formativa para evitar que la intervención se rijan por opiniones personales y llegue a tener una base de acuerdo basada en el fundamento teórico del análisis de la violencia contra las mujeres.

### **7.3. Los conocimientos sobre la violencia de género**

En este apartado de la escala se preguntaba sobre algunos aspectos legales y de procedimiento, así como sobre algunos servicios existentes. A diferencia del apartado anterior donde había opiniones, en este se medían conocimientos, es decir, se sabe o no se sabe la respuesta adecuada. Veamos cuáles fueron los resultados.

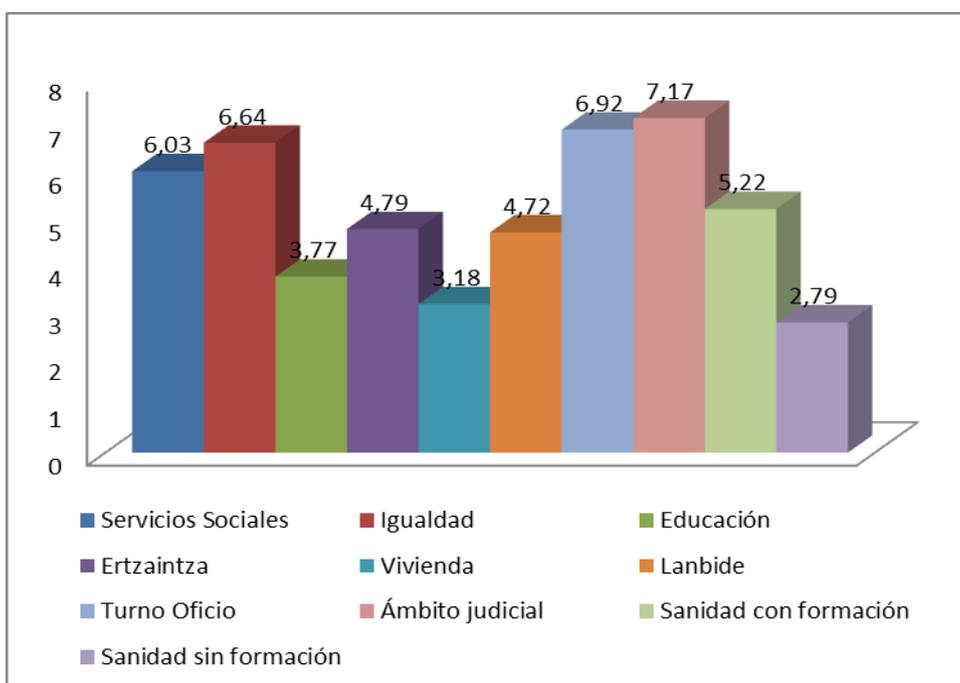


### 7.3.1. Las dudas

Considerando las respuestas "No sé", que en promedio alcanzan el 23%, el porcentaje de desconocimiento se incrementa hasta el 31% cuando se pregunta sobre el papel de los organismos de igualdad; al 35% cuando se pregunta sobre el empoderamiento como principio del Acuerdo Interinstitucional; y alcanza el 46% cuando se pregunta sobre la ayuda de pago único. El porcentaje de respuestas "No sé" llega al 53% si unimos todas las preguntas relacionadas con el conocimiento de los servicios existentes.

### 7.3.2. Los resultados por ámbitos

**Gráfico 5: Resultados del apartado "conocimientos" en la escala**  
**N=240**



Convertidas las respuestas a las 10 preguntas en una "nota", el Servicio de Atención a la Víctimas, cuyo personal fue el único del ámbito judicial que participó en la escala, alcanza la calificación más alta como colectivo en su conjunto: 7,17.



En el extremo contrario se ubica el colectivo de sanidad sin formación, con una puntuación promedio de 2,79.

96

Como vemos, existe un importante desconocimiento de los servicios existentes y se entiende, por tanto, que en casi todos los ámbitos sea demandado como un tema a abordar para poder acompañar mejor a las mujeres en su itinerario de salida de la violencia.

## **7.4. Las ideas sobre la intervención**

### **7.4.1. Los acuerdos**

Hay tres ítems que generan acuerdos amplios sobre cómo debe ser la intervención con mujeres que están enfrentando violencia.

- Cualquier actividad policial encaminada a sancionar a una mujer inmigrante en situación irregular que denuncia la violencia de género es contraria al deber de proteger los Derechos Humanos de todas las personas (85%).
- No es verdad que no se puede hacer nada cuando las mujeres no reconocen la violencia que viven como tal (85%).
- No es un abuso de los recursos públicos el que las mujeres vuelvan con sus parejas (80%)

Ahora bien, aunque hay un acuerdo del 82% en considerar a las hijas e hijos como víctimas indirectas en una relación de pareja donde hay maltrato, nos parece que esta respuesta es una muestra de que la gran mayoría del personal técnico aún no puede ver la victimización directa de quienes han crecido o están creciendo en medio de la violencia ejercida por su padre o la pareja de su madre contra ella. Se trata de niñas, niños, adolescentes y jóvenes a quienes el impacto de esas conductas agresivas ha generado un gran sufrimiento y son portadores de conductas de riesgo para reproducir la violencia.



#### **7.4.2. Los desacuerdos**

97

Los seis aspectos restantes de este apartado muestran una heterogeneidad en las respuestas que reflejan la diversidad existente entre el personal técnico en cuanto a los criterios de intervención. Consideramos que en esta ocasión tal diversidad no es una riqueza, es más bien un elemento a tomar en cuenta para hacer énfasis en la formación en los aspectos relacionados con la intervención.

##### a) La dificultad en la intervención y la vuelta con la pareja (ciclo de violencia)

Aunque un poco más de la mitad de la población (54%) no está de acuerdo en que lo más difícil de la intervención es que no se puede evitar que las mujeres vuelvan con la pareja que las maltrata, encontramos que un 32% sí está de acuerdo y un 14% duda.

La respuesta es muy dispar entre los distintos ámbitos, por ejemplo, mientras que el 100% de las técnicas de igualdad y el 64% del personal de servicios sociales no considera que la vuelta de las mujeres con sus parejas maltratantes sea lo más difícil de la intervención (probablemente porque reconocen esta vuelta como parte de los procesos normales de la salida de la violencia, la tienen en cuenta en la intervención y saben cómo actuar ante ella), el 62% de la Ertzaintza sí considera que esta es la mayor dificultad en la intervención, probablemente porque esta conducta desafía su principal cometido que es brindar seguridad a las mujeres.

En el ámbito sanitario, el porcentaje de quienes consideran esta vuelta como lo más difícil de la intervención es del 54% entre el colectivo que ha pasado por la formación y 41% entre quienes no han pasado. Podemos interpretar que a mayor formación, mayor conciencia de lo difícil que resulta la intervención, o dicho de otra manera, a menos formación menos conciencia de las dificultades en la intervención y sus características. Otra interpretación posible es que el tema de la intervención no haya sido objeto de la formación, o que existen prejuicios que no se remueven con la formación ofrecida.

##### b) Las mujeres de otras culturas



Siguiendo con las dificultades en la intervención, la pregunta sobre las mujeres de otras culturas también genera un profundo desacuerdo. Las respuestas muestran una división casi por la mitad entre un 45% que dice que no es más difícil intervenir con ellas y un 42% que dice que sí.

98

Quienes están más convencidas de que la intervención con mujeres de otras culturas no entraña dificultades añadidas son las técnicas de igualdad (86%). Entre los ámbitos con mayores porcentajes de acuerdo en que este colectivo presenta mayores dificultades para intervenir se encuentra el personal de Sanidad que tiene formación (82%) y la Ertzaintza (78%). Llama la atención que, si bien es alto (71%) el porcentaje del personal de sanidad que no tiene formación y opina que la intervención con mujeres inmigrantes es más difícil, este es inferior al del personal con formación que opina lo mismo (82%). Dado el carácter de la escala, que no permitía explicaciones, puede ser interesante seguir indagando este aspecto para conocer los factores que hacen que la formación en el ámbito sanitario sea una variable que aumenta la percepción de dificultad en la intervención con mujeres de otras culturas.

Por otra parte, los servicios sociales son el colectivo que más opiniones diversas muestra en este tema. Un 53% dice que no, un 31% que sí y un 16% responde "No sé". Si desglosamos aún más la respuesta en este colectivo, encontramos que el 34% del personal de los servicios sociales forales dice que sí es más difícil la intervención con mujeres de otras culturas mientras que afirma esto mismo el 25% de los servicios sociales municipales.



c) La finalidad de la intervención

99

La respuesta a este ítem nos da una idea del debate pendiente sobre este tema pues los resultados encontrados nos advierten de que es muy posible que, cuando una mujer se acerque a pedir apoyo, se encuentre con distintos enfoques de intervención, según la persona que la atiende. Este es un factor de riesgo en la posible revictimización de las mujeres puesto que será atendida desde el marco de referencia de la persona que la atiende (surgida de su propia reflexión y/o de su proceso formativo), más que desde una línea de intervención consensuada por la entidad que la recibe.

- A la pregunta de **si el objetivo de la intervención debe ser la ruptura de la relación**, un 44% responde que No y un 43% que Sí. La discrepancia está presente en todos los ámbitos; incluso en el de igualdad, que en otros ítems respondía de manera bastante uniforme, en este se divide en un 30% que dice que Sí, un 44% que dice que No y un 26% que opta por el "No sé".

Por otro lado, mientras un 87% del personal del Turno de Oficio afirma que la ruptura de la relación debe ser el objetivo de la intervención, un 65% de la Ertzaintza afirma que este no debe ser el objetivo.

- En Sanidad, apenas hay diferencia entre el personal con y sin formación 62% y 59% respectivamente que señala que el objetivo de la intervención debe ser romper la relación de pareja.
- En el ámbito judicial, las respuestas en torno a si el objetivo de la intervención debe ser la ruptura de la relación se dividen en tres partes exactas: 33% Sí; 33% No; y 33% No sé.
- En los servicios sociales hay un 42% que dice que Sí y un 45% que No.
- En Educación los porcentajes son: Sí, 36%; No, 39%; No sé, 25%.
- En Vivienda, está de acuerdo con la afirmación el 40% y en desacuerdo el 60%.
- En Lanbide los porcentajes son: Sí, 38%; No, 42; No sé, 20%.

Como señalábamos anteriormente, la formación más necesaria para el personal técnico en este momento es la que les lleve a tener clara una línea de intervención



común o de lo contrario, crecerá la confusión entre las mujeres y su desamparo cuando encuentran tan distintas voces entre quienes las atienden sobre qué camino seguir para salir de la violencia.

100

d) ¿Tienen las mujeres los recursos necesarios para salir de la violencia?

En torno a este ítem también hay diferencias, aunque no son tan significativas como en el ítem anterior. El 68% piensa que las mujeres no cuentan con los recursos necesarios para salir de la violencia. En este ítem el porcentaje de duda es del 19% y sólo el 13% considera que las mujeres sí cuentan con los recursos necesarios para salir de la violencia.

El mayor porcentaje de acuerdo con la idea de que las mujeres no cuentan con los recursos necesarios para salir de la violencia se da en el Turno de Oficio (93%), en tanto que el mayor porcentaje de acuerdo con la idea de que las mujeres sí cuentan con tales recursos ocurre en la Ertzaintza (36%).

d) Las hijas e hijos de la violencia

Las respuestas a este ítem evidencian la falta de reflexión, y por tanto de formación, sobre cómo entender la situación y vivencias de las hijas e hijos que crecen en un ambiente de violencia de su padre o de la pareja de su madre, hacia esta.

Ya veíamos anteriormente que hay un porcentaje alto de acuerdo en considerarles víctimas indirectas (82%). Los porcentajes más altos de acuerdo con esta afirmación los encontramos en la Ertzaintza y Educación (95%) y en el conjunto del personal de Sanidad (con formación o sin ella) y Vivienda. Los porcentajes más bajos están en el personal de Igualdad (39%), servicios sociales (35%) y Turno de Oficio (33%). Podemos observar que incluso en los ámbitos en que el porcentaje es más bajo, alcanza una tercera parte de la muestra.

Cuando analizamos la idea de que las mujeres que enfrentan la violencia desatienden las necesidades materiales y afectivas de sus hijas e hijos encontramos



un 83% de desacuerdo en el ámbito judicial y un 69% en el colectivo de sanidad con formación, en tanto que un 78% de la Ertzaintza y un 67% del Turno de Oficio dicen que las madres, a pesar de la violencia, no desatienden las necesidades de sus hijas e hijos.

101

En el ámbito de Igualdad esta afirmación genera dudas. La comparte el 41% pero el 55% la rechaza. Por otra parte, en los servicios sociales la rechaza el 46%, la acepta el 26% y el 28% dice que no sabe. En el colectivo de sanidad sin formación el porcentaje de respuestas negativas y positivas es igual: 47%.

Como podemos ver, el tema de las hijas e hijos de madres afectadas por la violencia es un asunto de primer orden a tomar en cuenta en la formación. Esta división de opiniones es aún más marcada cuando se pregunta si una condena por maltrato debe impedir la relación y comunicación paterno-filial: el 30% está de acuerdo, el 38% cree que una condena no tiene por qué impedir esa relación y el 32% responde "No sé". Veamos en el cuadro 2 los resultados de este ítem por ámbitos.

**Cuadro 1: La relación paterno-filial tras una condena por maltrato**

**N=240**

	<b>Sí, las debe impedir</b>	<b>No, no las debe impedir</b>	<b>No sé</b>
<b>Igualdad</b>	26%	44%	30%
<b>Servicios Sociales</b>	34,5%	34,5%	30%
<b>Ertzaintza</b>	51%	27%	22%
<b>Turno de Oficio</b>	8%	58%	34%
<b>Ámbito judicial</b>	---	17%	83%
<b>Educación</b>	46%	22%	32%
<b>Vivienda</b>	30%	30%	40%
<b>Lanbide</b>	50%	12%	38%
<b>Sanidad con formación</b>	31%	46%	23%
<b>Sanidad sin formación</b>	47%	23%	30%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la escala



En resumen, la escala nos permite poner la mirada sobre lo que piensan las personas que integran los ámbitos diagnosticados cuando se les pregunta de manera individual y anónima sobre sus ideas acerca de la intervención. Sabemos que los ítems que componen la escala no agotan las preocupaciones sobre el tema, pero creemos que sí abordan temas sensibles. El resultado más destacable es la diversidad de opiniones que, en este caso, constituye un problema puesto que es imprescindible una orientación clara sobre cómo intervenir para evitar que las instituciones aumenten el daño que ya cargan sobre sus espaldas las víctimas de violencia.

102

Creemos que es fundamental un debate en torno a la intervención, tanto al interior de los distintos ámbitos como entre ellos, para hacer realidad en la práctica los principios rectores del II Acuerdo interinstitucional que señala que la intervención debe ser integral, individualizada y dirigida a evitar la revictimización.

El hecho de que los colectivos de los distintos ámbitos se dividan por la mitad en la mayoría de los ítems de este apartado es, a consideración del equipo investigador, una muestra de lo poco asentados que están los principios de intervención que los niveles directivos de esos mismos ámbitos han firmado en el marco del II Acuerdo interinstitucional. En algún momento entre 2009 y 2013, la intervención y la formación no han hecho suficiente énfasis en este aspecto y, como hemos recogido en varias entrevistas, la formación se ha centrado en aspectos ideológicos que, como ya hemos visto, se expresan en respuestas más homogéneas al interior de los distintos ámbitos y entre ellos.

En tanto estos aspectos ideológicos son fundamentales, puede considerarse un avance importante que una gran parte del personal técnico conozca, aunque no siempre maneje bien en todos sus aspectos, el análisis de género sobre la violencia contra las mujeres. Sin embargo, el personal técnico que interviene en el diseño de políticas y recursos dirigidos a las mujeres que enfrentan violencia no puede tener solamente una clara visión ideológica, tiene que saber traducir estos principios en una intervención que responda de manera nítida tanto a su horizonte (el empoderamiento) como a sus objetivos.



## **8. AVANZANDO EN EL RECONOCIMIENTO DE LAS HABILIDADES NECESARIAS PARA UNA BUENA INTERVENCIÓN**

103

Un tercer método en la recogida de información para este diagnóstico fue la realización de tres grupos de discusión de carácter multidisciplinar en los que se pidió a las y los participantes que identificaran las habilidades que creían indispensables para prestar una buena atención a las mujeres que han enfrentado o están enfrentando violencia. Antes de pasar a informar sobre los resultados obtenidos, queremos resaltar la excelente disposición de todos los ámbitos para colaborar en los grupos, lo que permitió que se dieran importantes aportes en un clima de confianza, no por ello exento de debate. En general, los resultados obtenidos en los tres grupos han sido bastante similares, por lo que solamente especificaremos el territorio de realización del grupo cuando haya alguna especificidad a resaltar.

### **8.1. La empatía: competencia fundamental para trabajar**

La empatía fue señalada como la herramienta fundamental de trabajo en los distintos colectivos, señalando que si no se desarrolla como un instrumento de trabajo es mejor que no se realice este trabajo pues el resultado no es neutro, la falta de empatía causa daño. Las y los participantes en los grupos entienden la empatía como *“que la mujer se sienta a gusto contigo, que confíe en ti, que sienta que puede contar contigo de alguna manera... implicarse en el trato, amable y correcto pero sobre todo cercano, cálido, pendiente de lo que dice la mujer, sabiendo que hay mucho más de lo que se está observando a primera vista...”*

Esta empatía se contempla como requisito en todos los ámbitos; la Ertzaintza lo reconoce como la llave que le abre la confianza con las mujeres: *“Nuestro deber primordial es darle seguridad y protección a esa mujer y por eso mismo, la mujer se tiene que sentir cercana con nosotros, hay que darle confianza”. “Hay que estar menos a la labor de coger los datos y más a intentar enterarse de lo que está sucediendo”. “Siempre que vas a un servicio vas con cierto miedo, una buena*



*acogida te la tienen que hacer siempre... si además la mujer necesita seguridad, hay que decirle que lo que está haciendo es lo que hay que hacer, tranquilizarla..."*

104

Otros colectivos consideran la empatía como algo más que una herramienta de trabajo, calificándola como una manera de ser y relacionarse con la mujer que pide ayuda: *"Lo que transmitimos no es lo que decimos, sino lo que somos. Lo primero que tú ves es la esperanza, no se ha quedado en casa, ha dado un paso. No es una mujer víctima, víctimas son las mujeres fallecidas. La mujer que acude a nosotros está en una situación de violencia de género"*.

La cercanía física fue identificada como un aspecto fundamental de la empatía, aunque se señaló que debe manejarse con cuidado: *"Yo lo que haría es dejarme de bolígrafos y de tomar nota y, de entrada, sentarme con ella y escuchar, y a medida que ella va hablando y va contando, seguramente se sienta más segura y probablemente cuente más cosas, y luego le preguntaría en qué podemos ayudarla"*. *"En un momento dado, una mano bien apoyada te puede dar mucha confianza, muchas veces mantenemos esa barrera pero a veces la persona lo necesita"*.

Otro elemento que se reconoce como parte integral de la empatía es la capacidad de transmitir seguridad, que la mujer sepa que la persona con la que está hablando controla lo que se puede hacer, conoce los recursos existentes... transmitirle en todo momento que lo que está haciendo está bien, tener habilidad comunicativa para decirle *"adelante, no eres la única"*.

Sin embargo, y a pesar de reconocerla como una habilidad fundamental, el personal reconocía en los grupos que era difícil transmitir esa seguridad por las características de la intervención que se realiza: *"Tenemos que transmitir que controlamos mucho pero funcionamos aisladamente y yo me pierdo, y esa sensación que tengo yo se la transmito y eso es negativo"*. *"Vamos un poco cada uno por su lado, los flujos que hay entre nosotros fallan muchísimo y te ves perdida, transmitimos esa inseguridad y falta de recursos, ella viene decepcionada y tú te encuentras que no sabes cómo dar la vuelta a esa situación... Muchas veces transmitimos decepción a alguien que ya viene decepcionada"*.



En los grupos se reconocía la importancia del trabajo en red para superar esta limitación, trabajo que se encuentra con dificultades y, a veces, con resistencias. Algunas de las participantes en el grupo de Donostia-San Sebastián contaban sus estrategias para tejer esta red a partir de la complicidad con las personas de las diversas instituciones, pero se lamentaban que estas redes hubieran surgido de la iniciativa personal y no como resultado de una estrategia institucional.

Finalmente, se consideraba necesario desarrollar la capacidad de autocrítica para establecer una buena relación con las mujeres que piden ayuda, autocrítica que reconocían, suele estar ausente del discurso personal e institucional. *“Saber decir ‘no lo he hecho bien, no hemos sabido ver lo que necesitabas’ es importante... es que nosotros no hemos sabido, no que tú no has sabido decirnos lo que necesitabas”*.

## **8.2. La escucha activa**

En los grupos se consideraba que una cualidad básica para atender a mujeres era saber escuchar, *“que te cuente el problema como le sale de dentro y se sienta escuchada. Estar y escuchar, a ver qué pasa”*. Saber escuchar, saber preguntar, saber interpretar el lenguaje no verbal eran las habilidades identificadas más necesarias: *“No vamos a resolver ese día nada, vamos a escuchar para poder entender y ayudarla a entender”*, pero a la vez menos presentes en la intervención actual o, por lo menos, no de la misma manera en todos los colectivos. *“Para eso (para saber escuchar) nos tenemos que olvidar de nosotras mismas, de papeleos y protocolos, saber el objetivo de la intervención”*.

También se señalaba la importancia de transmitir a la mujer lo valioso de haber puesto en marcha un mecanismo que la va a arropar. *“La persona que le atienda tiene que ser capaz de escuchar el relato y luego ser capaz de trasladarlo a donde tiene que ir, no hacerle sentir a la víctima que no es escuchada”*.

Los participantes de la Ertzaintza reconocían que hay una contradicción entre lo mucho que le cuesta a la mujer contar lo que le ha pasado y la necesidad de quien la recibe en primera instancia en la Comisaría de obtener información para tipificar el delito. Se reconoció en los grupos que faltan habilidades para saber cómo se



recoge la información cuando se está con una mujer que no puede contar, que no le puede poner palabras a lo que le pasa. ¿Cómo hacemos para que no se marche?, fue una de las interrogantes surgidas en los grupos.

106

Ampliar el encuadre de la intervención es un mecanismo para hacer más efectiva la escucha activa. Eso significa que se pueda seguir el ritmo de la mujer, tener el tiempo suficiente para no presionarla, *"salir con ella a tomar un café para generar un contexto más cercano si vemos que el entorno la está agobiando y le impide expresarse"*, por ejemplo. Aunque la mayoría de los colectivos veía muy difícil poder dedicar todo el tiempo que la mujer necesite sin presionarla, sí había acuerdo en que, en la medida de lo posible en cuanto al tiempo, era imprescindible escuchar primero, informar después para mejorar la intervención. *"Le explicaría qué tipo de preguntas le voy a hacer y por qué, cuál es mi función, cómo va a seguir el proceso... pero después de que explote y que llore y que cuente su historia a su manera"*. *"Primero es más la necesidad de ser escuchada y poner un poco de orden en su vivencia, en un primer momento no está pidiendo recursos, no tiene capacidad de pedir nada"*.

En lo que se refiere a flexibilizar la intervención saliendo del espacio oficial donde se realiza la entrevista, la mayoría de las y los participantes señalaron que era posible hacerlo aunque en algunos casos se presentaban más dificultades.

### **8.3. La validación de cada mujer y su historia**

Otra habilidad importante a desarrollar es la que permita validar las actuaciones de las mujeres y enmarcarlas en su historia y el desarrollo de sus capacidades para salir de la violencia, es decir, creer lo que ella dice sin juzgarla, creerle siempre, sin interpretar, sin juzgar, sin culpabilizar. *"Tú puedes sentir que te está engañando, pero tienes que seguir con la entrevista y ver en qué puedes ayudarla... es difícil de entrada detectar que te está engañando... y lo fundamental es que la mujer no se nos vaya"*.

Creer no significa negar las contradicciones del relato; significa reconocer que las mujeres han hecho lo que han podido en cada momento según la fuerza que



tenían, y devolverles ese reconocimiento para evitar la revictimización y realizar una intervención más eficaz.

107

Sin embargo, así como la empatía y la escucha activa eran habilidades que se consideraban relativamente fáciles de desarrollar, quienes participaron en los grupos consideraban que este proceso de validación era más complejo: *“Saber respetar es muy difícil de gestionar, aceptar a la mujer tal y como es, es lo más difícil”*. Y esta dificultad radica en que validar también significa que hay que contener las ganas de actuar por ella y aprender a actuar con ella.

Validar a las mujeres y su historia significa también que sus confusiones tengan cabida, que se acepte su “no sé” y que se le vaya acompañando mientras se aclara y no pedirle que vuelva cuando se aclare. *“Es fundamental que la mujer esté totalmente situada, tiene que saber que ella va por delante y tú vas detrás, apoyándole”*.

Sin embargo, esta convicción de que la habilidad para validar a otra persona es útil y necesaria entra en contradicción con su necesidad de sentir que se avanza y que pueden ofrecer resultados de su actuación: *“Parece que todas las personas que trabajamos con estas mujeres sabemos lo que esperamos de ellas pero ellas no tienen tan claro... Nunca le puedo decir lo que tiene que hacer, le asesoras de lo que hay y ella tiene que escoger, pero aun así ellas son incapaces de saber qué quieren hacer... ¿qué hacemos entonces?, no sabemos qué decir”*.

Validar también implica no crear falsas expectativas, explicar la limitación de los recursos, no ofrecer lo que no se puede cumplir: *“No te puedes presentar como todopoderosa, llegas hasta donde llegas y hay veces que en la angustia del momento parece que puedes todo, pero los recursos son los que son”*.

En este punto de la reflexión el tema de la denuncia se planteó en todos los grupos con el consiguiente debate que siempre se da cuando se aborda este aspecto del proceso de acompañar a las mujeres para salir de la violencia: *“La víctima piensa que llega, pone la denuncia y ‘ya está’ pero no es así, hay que decirles que esto no ha hecho más que empezar”*. *“Las víctimas vienen a que les quitemos al agresor de*



*encima y tú poco puedes hacer. Vas a intentar trasladar al juzgado su caso lo mejor que puedes, pero la decisión final va a ser en el juzgado. Y muchas veces, cuando las cosas no salen, la víctima empieza el camino duro de la frustración, ha dado el primer paso y no es lo que ella esperaba, la administración no ha respondido como ella quería”.*

108

Las y los participantes se preguntaban sobre la efectividad de la denuncia y si realmente es una decisión de las mujeres o es la única vía que se le ofrece: *“Ella no va a la policía a denunciar, ella va para decir que está sufriendo, lo que pasa es que no encuentra el ámbito adecuado y lo primero que se le ocurre es ir a la policía”.*

A continuación, transmitimos el debate en uno de los grupos sobre la denuncia. Retomando literalmente sus palabras y siguiendo la construcción del discurso, constatamos que aparecen casi todas las preocupaciones habituales en torno a este tema.

*-Yo no creo que la solución sea vía denuncia, a veces es en contra y así lo expresan ellas (médica).*

*-No sé si te refieres a la denuncia o a que se abran diligencias... Ten en cuenta que tenemos conciencia de que alguien es agresor porque lo ha dicho un juez, y nos guste o no nos guste, es por vía denuncia, no que ella ponga denuncia, si no quiere que no la ponga, pero informar por parte de la policía es fundamental... Si un juez no determina que esa persona es víctima de violencia de género y que él es agresor, hay una serie de ayudas que no va a recibir (ertzaina).*

*- No olvidemos que el objetivo no es denunciar, el objetivo nuestro es ayudarla a ella... Nosotros tenemos muy claro que la denuncia es lo último y que la víctima es la que tiene la decisión de cuándo denunciar, salvo que haya casos de riesgo vital... Pero en situaciones habituales está claro que nosotros no debemos alentar a la víctima a que denuncie, sería un error (médica).*

*-Yo sí me he encontrado con trabajadoras sociales que tienen mucha prisa en reconducir todo hacia la denuncia... Muchas veces la mujer se ve presionada y no*



*está preparada para poner esa denuncia, pero lo hace sólo porque esa denuncia facilita otras cosas (las ayudas económicas, la vivienda, etc.), entonces sí existe cierta presión (técnica de igualdad).*

109

*- Yo valoraría mucho el riesgo vital que supone denunciar o no denunciar. Es una cosa que hay que tener en cuenta siempre (médica).*

*- No, ese es un planteamiento erróneo. Si le mandas a casa sin que interponga la denuncia es cuando estás aumentando el riesgo vital, sin ninguna duda, esto es una cuestión de planteamientos (ertzaina).*

*- Si una mujer vuelve a su casa esa situación va a peor. Entonces hay que decirle que tiene que denunciar y tiene que salir de casa (técnica de vivienda).*

*- La mujer qué es, ¿objeto o sujeto? ¿Es objeto de mi demanda? Le decimos 'tú tienes que hacer' ó 'tú decides'? (técnica de igualdad).*

*- La denuncia no es el objetivo pero sí el medio para dar protección a la víctima (ertzaina).*

Como vemos, en el desarrollo del discurso sobre habilidades se cuele el debate sobre la denuncia y los distintos puntos de vista que hay sobre esta herramienta. Así, aunque haya un personal formado empático y que sepa escuchar y validar el discurso de las mujeres, mientras no se tenga claro el papel de la denuncia en la intervención no se podrá desarrollar un enfoque integral coherente.



#### **8.4. La habilidad de comprender y comprendernos**

110

¿Qué tipo de intervención podemos calificar de fracaso? Es difícil calificar de esa manera una intervención que no ha logrado que la mujer se separe, o denuncie, o que decida darle otra oportunidad a la pareja que la agrede. Saber entender esos procesos, saber entender y elaborar la frustración que esas respuestas pueden causarnos es otra de las habilidades centrales que se abordaron en los grupos. En la discusión sobre este aspecto se señaló por parte del personal médico que *“a diferencia de lo que pasa con las drogodependencias, en la violencia no tenemos asumida la recaída”*. *“En los profesionales hay actitudes de enfado, de frustración, de sentir que has fracasado...”*

- *Cuando ya llevas tiempo estás preparado para ese tipo de reveses (que la mujer vuelva con su pareja) y eso no creo que influya en el trato a las mujeres.*

- *Te enfadas, te da rabia, yo creo que sí influye...*

- *Estamos hablando de empatía pero a la vez no juzgar, ni esperar que salgan las cosas bien.*

- *Cuántas mujeres hacen respuestas de querer agradarte a ti, no porque realmente ellas hayan hecho ese proceso de cambio sino porque es lo tú estás esperando. Yo creo que es importante, además de la paciencia, asumir la recaída.*

De este debate también se rescató el hartazgo de buena parte del personal que no ha logrado entender que las mujeres vuelven con sus parejas como parte del proceso de salir de la violencia, así como el riesgo de frustrarse y dejar de creer a las víctimas. *“Al principio te lo crees todo, luego ya no te crees todo... o desconfías de todo lo que te dice”*. *“Podemos dejar de creer en una mujer cuando vemos que vuelve con su pareja tres veces”* (ertzainas).

Esta frustración seguramente tiene que ver con la falta de comprensión del problema, pero también es probable que esta intermitencia en la relación de la mujer con su pareja maltratadora toque alguna fibra personal de quién esté atendiendo y sea esa “sombra” la que interfiera en su visión de la situación y le



dificulte intervenir adecuadamente, es decir, de acuerdo a las necesidades y ritmos de las mujeres, y no en función de sus frustraciones.



*“Tienes que dar por hecho que las mujeres víctimas de violencia pueden retroceder y volver con sus parejas, es normal que algunas víctimas vuelvan con su pareja, forma parte de un proceso... pero por eso tú no vas a dejar de trabajar con la paciente” (médica).*

Las y los participantes reconocieron que es duro todo el proceso, que es un riesgo el no contar con espacios para compartir, supervisar, decir no sé, no puedo más... *“Como profesionales hay que estar ahí y aguantar, pero es muy duro...”* Y tras constatar que no se cuenta con espacios de trabajo para evitar el desgaste emocional, aparece también el miedo: *“Muchas veces, por proteger a la víctima te estás desprotegiendo tú”*.

En resumen, las y los participantes de los grupos compartieron sus necesidades además de sus opiniones y temores. Las habilidades necesarias para realizar una buena intervención están claramente identificadas, el problema que se planteaba es cómo desarrollarlas en contextos poco flexibles, con tiempos cortos para la atención y con protocolos a cumplir.

El desarrollo de habilidades para la intervención no puede entenderse fuera del marco de una política de atención que afiance el empoderamiento como horizonte, a la vez que prevea mecanismos para no correr el riesgo de que el personal técnico se *queme* por no entender la compleja realidad de la violencia contra las mujeres. De hecho, en algunos colectivos se ha detectado esta sensación de agotamiento en el personal técnico que intenta, no siempre con éxito, mantener una actitud profesional en la atención. Pero si algo tiene el tema de la violencia es que nos cruza a todas las personas, mujeres y hombres (aunque de manera diferente) y es imposible dejar esa afectación de lado.

Una habilidad a desarrollar que no fue mencionada en los grupos es precisamente la capacidad de utilizar los propios sentimientos y pensamientos que generan las historias escuchadas para trabajar desde ellos, es decir, reconocer los prejuicios y

## *Diagnóstico sobre la formación del personal técnico en materia de violencia contra las mujeres*



malestares que crean las historias de violencia para que no interfieran en el trabajo profesional. En eso radicaría una formación diferente, que no ignore a la persona que es el o la profesional sino que la potencie, estableciendo los mecanismos para afinar la herramienta más útil en la intervención: las personas.

112



## 9. CONCLUSIONES

113

La reparación del daño causado por un ser humano a otro (en este caso, causado por un hombre a una mujer por medio del ejercicio de la violencia) sólo es efectiva cuando la realiza otra persona o personas con capacidad para deslegitimar las *razones* del agresor. Si los hombres todavía agreden a las mujeres es porque pueden y deciden hacerlo. Si las mujeres no salen de esas relaciones de violencia es porque no siempre pueden y porque la autodefensa y la priorización de su seguridad no forma parte de la socialización femenina. De ahí que sea fundamental desarrollar mecanismos sociales para ampliar las fronteras de lo que las mujeres pueden hacer y desear, legitimando esos deseos y permitiendo que se transformen en decisiones que les permitan salir de la violencia.

Uno de los mecanismos más importantes para esa reparación son las personas adecuadamente formadas, informadas y entrenadas para acompañar a las mujeres y sus hijos e hijas cuando los hay, en su salida de la violencia y recuperación de una vida plena. Es importante no confundir la formación especializada con la experiencia; ésta aporta una capacidad de probar en la práctica los conocimientos adquiridos pero si no hay tales conocimientos, la experiencia no necesariamente nos permite entender la violencia contra las mujeres, por el contrario, puede acentuar los prejuicios.

Los prejuicios y estereotipos predominantes en la violencia contra las mujeres son uno de los mayores obstáculos para la intervención; comportamientos que se salen de lo que se espera de una víctima (no estar muy afectadas o preguntar por sus derechos) hacen sospechar a algunas personas profesionales sin formación de la veracidad de la violencia vivida por las mujeres.

La Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, impulsada y coordinada por Emakunde, ha desarrollado desde 2006 procesos de seguimiento y evaluación que anteceden a este diagnóstico. En estos procesos se reitera una y otra vez la importancia de la formación para garantizar una adecuada atención a las mujeres que enfrentan o han enfrentado violencia.



Junto con este diagnóstico se ha elaborado una propuesta formativa, pero tal propuesta sólo adquiere pleno sentido si se basa en tener el empoderamiento como horizonte de intervención, tal como se define en los principios rectores del II Acuerdo.

114

Hemos constatado a través de las 30 entrevistas realizadas que los nueve ámbitos analizados tienen algún tipo de estructura, recurso o mecanismo para que sus profesionales accedan a la formación en materia de violencia contra las mujeres. Una formación mayoritariamente voluntaria, puntuable de cara a posibles oposiciones, presencial, generalmente impartida en castellano y con asistencia predominante de mujeres.

Salvo algunas instituciones que sí han diseñado sus planes de formación tras la elaboración de un diagnóstico, no es raro que la formación brindada se haya planificado sin suficientes consultas o diagnósticos previos sobre las necesidades de formación, lo que finalmente incide en la poca asistencia a las actividades formativas (sobre todo si son voluntarias) o en la mala opinión del personal profesional sobre ellas.

Se ha constatado que los contenidos de la formación están mayormente centrados en las cuestiones teóricas y conceptuales, legales, normativas y procedimentales (protocolos) de la violencia de género. Las actividades formativas dedican poco espacio para el conocimiento de los diversos recursos existentes, el aprendizaje de herramientas prácticas para la intervención con mujeres víctimas de violencia, la reflexión sobre otras formas de violencia sexista distintas de la violencia de género, o la profundización en el análisis de la violencia sufrida por diversos colectivos como las mujeres migradas, las jóvenes y adolescentes, las mujeres de la tercera edad, las mujeres con discapacidad, etc.

En correspondencia con las limitaciones de la oferta formativa señaladas en el apartado anterior, las necesidades de formación identificadas se localizan sobre todo en el campo de la intervención con víctimas de violencia de género, los



recursos existentes, el análisis de nuevas formas de violencia emergentes y la profundización en las formas de violencia sufridas por determinados colectivos femeninos.

115

Para la elaboración de este diagnóstico también se elaboró una escala que fue respondida por 240 personas. Esta escala nos permitió observar lo que piensan las personas que integran los colectivos diagnosticados cuando se les pregunta de manera individual y anónima sobre sus ideas acerca de la intervención. El resultado más destacable es la diversidad de opiniones que, en este caso, no es un valor sino un problema puesto que es imprescindible un alto nivel de acuerdo sobre cómo intervenir para evitar que las instituciones aumenten el daño que ya cargan las víctimas de violencia.

En más de una pregunta de las 10 que formaban la categoría "Opiniones sobre la intervención", las respuestas del personal de los distintos ámbitos se dividen por la mitad, lo que nos da una idea de lo necesaria que es una formación sobre las características y horizonte de la intervención.

Las habilidades necesarias para realizar una buena intervención se debatieron en tres grupos de discusión en los que participaron 21 personas. Dichas habilidades están claramente identificadas, el problema que se planteaba en los grupos era cómo poder desarrollarlas en contextos poco flexibles, con tiempos cortos para la atención y con protocolos a cumplir.

La formación centrada en el desarrollo de habilidades para la intervención es también una oportunidad para abordar y prevenir el burnout. De hecho, en algunos ámbitos se ha detectado esta sensación de agotamiento en el personal técnico.

La empatía, la escucha activa y la validación de la actuación de las mujeres, fueron reconocidas como las habilidades imprescindibles para trabajar con víctimas de violencia. La seguridad, considerada una herramienta a transmitir a las mujeres e instrumento necesario para ganarse su confianza, no estaba del todo firme, sobre todo porque el papel de la denuncia sigue siendo un tema controvertido: hay quien asegura que interponerla no debe ser el horizonte de la intervención mientras que



otras personas la ven como un paso básico para garantizar la seguridad de las mujeres y sus hijas e hijos.

116

La paciencia y la tolerancia a la frustración son habilidades ligadas a la adecuada comprensión de situaciones de violencia cronicadas o especialmente difíciles. Sin embargo, la paciencia difícilmente puede ser sostenida y la frustración evitada, si no se cuenta con espacios de desahogo y elaboración de la cantidad de emociones que despierta la atención continuada a víctimas de violencia.

Una habilidad a desarrollar que no fue mencionada en los grupos es precisamente la capacidad de utilizar los sentimientos y pensamientos que generan las historias escuchadas para trabajar desde ellos. En eso radicaría una formación diferente, que no ignore a la persona que es el o la profesional y que además de conocimientos y habilidades, permita reconocer los prejuicios y tópicos que se mantienen sobre la violencia según sea el sexo y la edad.

## **10. RECOMENDACIONES**

Las características del presente diagnóstico, pensado desde su inicio como la herramienta que permitiría crear un programa formativo más cercano a las necesidades actuales del personal técnico, no concluye con muchas ni grandes recomendaciones; principalmente porque la más importante, que sería la elaboración de un programa de formación y una estrategia para su implementación, forma parte del trabajo que se ha realizado.

Sin embargo, sí queremos aportar algunas líneas de trabajo que podrían servir para nuevas fases en el diagnóstico de necesidades y propuestas de formación:

- Hay un paso importante a trabajar, y no sólo con el programa formativo propuesto, que es la revisión de los estereotipos y prejuicios sexistas, racistas, adultistas, entre otros, que siguen presentes en cada una de las personas que hacen intervención con las mujeres. No sabemos qué peso tienen, pero estamos seguras de que existen ya que el diagnóstico reveló la preeminencia de algunos de ellos.



El trabajo personal en este tema es fundamental y sería recomendable que, además de lo que se propone en el programa formativo, se contemplara su revisión en los procesos de selección y en el trabajo cotidiano, y que se cuidaran los mensajes que están construyendo cultura de rechazo hacia la violencia contra las mujeres.

- Por diversas causas, no se ha podido llegar a entrevistar y/o pasar la escala y/o hacer grupos de discusión con el personal de las entidades que también realizan intervención directa con las mujeres que enfrentan violencia. Aunque no tenemos el número exacto de empresas o asociaciones subcontratadas, tanto para las tareas de prestación de servicios como para impartir formación, calculamos que pueden ser más de 30 y en algunos casos, como los servicios sociales forales, estas entidades se ocupan casi en su totalidad de la relación directa con las mujeres.

Conocer su número exacto, estructuras, características y enfoques, sería el siguiente paso para completar este diagnóstico. Ahora hemos conocido cómo son las entidades que dictan las políticas y hacen intervención directa hasta cierto punto, pero no conocemos lo que sabe, opina y cree el personal que realiza la intervención legal, psicológica, educativa, etc., que es fundamental para acompañar a las mujeres a salir de la violencia, y por tanto, no sabemos cuáles pueden ser sus necesidades formativas.

- El diagnóstico no ha recogido información sobre el trabajo que se realiza con hombres agresores y, por tanto, no se ha podido incluir el tema en las Unidades Didácticas que forman parte del programa de formación. Sería recomendable que, de cara a seguir desarrollando este proceso de diseño y evaluación de la formación, se incluyera una muestra representativa del personal que forma esos colectivos para conocer sus concepciones, intereses y necesidades.
- Por las propias características del trabajo de los ámbitos participantes en este proceso, hay una predominancia de la atención en situaciones de



violencia de género, tanto en el análisis como en la propuesta formativa. Sería recomendable que en un futuro se pudiera ahondar sobre las experiencias de formación en otras manifestaciones de la violencia machista, para definir tanto líneas de intervención como de formación.

118

- También es recomendable continuar con el diagnóstico de la formación recibida y las necesidades de formación en aquellas áreas o departamentos que estando dentro de los servicios sociales, tanto forales como municipales, se encargan del trabajo con otros colectivos (infancia, juventud, tercera edad). La relación de los servicios de igualdad o mujeres con estos otros colectivos es diversa según municipios y diputaciones y es por ello recomendable, como paso necesario para construir un modelo de intervención integral, recoger las necesidades de formación que surjan desde esos colectivos.

Finalmente, sería recomendable que una vez cerrada la estrategia de implementación, el diagnóstico y el programa de formación se entregara a todo el personal de los ámbitos involucrados.

## Diagnóstico sobre la formación del personal técnico en materia de violencia contra las mujeres



### ANEXO1: RELACIÓN DE ENTREVISTAS REALIZADAS

Entidad	Departamento	Persona entrevistada
Gobierno Vasco	Departamento de Salud	Txus Ziarrusta Bilbao Coordinadora del Programa Zaindu
Ayuntamiento de Bilbao	Área de Igualdad Cooperación y Ciudadanía	Irati Fernández Pujana, técnica de igualdad y 3 trabajadoras sociales
Ayuntamiento de Muskiz	Área de Igualdad y Servicios Sociales	Julia López. Técnica de igualdad que atiende a mujeres víctimas de violencia
Mancomunidad de Arratia	Servicios Sociales	Olaia Urkiza. Trabajadora social Patxi Mendia. Trabajador social Ales Intxaurre. Trabajador social
Mancomunidad de Salvatierra	Servicios Sociales	Mari Mar Lamikiz Linares. Técnica de Prevención Comunitaria
Mancomunidad de Lea Artibai	Servicios Sociales	Eli Burgoa. Coordinadora Servicios Sociales

*Diagnóstico sobre la formación del personal técnico en materia de violencia contra las mujeres*



<b>Entidad</b>	<b>Departamento</b>	<b>Persona entrevistada</b>
Ayuntamiento de Vitoria	Departamento Asuntos Sociales y de las Personas Mayores.	Marisa Becerril. Directora del Departamento Sara Buesa. Coordinadora General del Departamento y formadora
Instituto Foral de Bienestar Social de Álava	Secretaría de Servicios Sociales	Patricia Andrés. Técnica Superior de Formación
Diputación Foral de Bizkaia	Departamento de Acción Social. Servicio de Mujer e Intervención Familiar. Sección de Mujer	Berta Díaz Arbesu. Jefa de Sección de Mujer Ana Cosío. Trabajadora social del Servicio de Mujer e Intervención Familiar
	Servicio de infancia	Consuelo Alonso. Jefa del Servicio de Infancia María Antonia Giner. Jefa de Sección de Recepción, valoración y orientación
EUDEL	Área de Igualdad	Mireia Espiau. Técnica de igualdad
Gobierno Vasco	Departamento de Empleo y Políticas Sociales	Idoia Ebro. Técnica de Dirección de Servicios Sociales Idoia Alberdi. Técnica de igualdad Ana Aldekoa. Técnica de Servicios Sociales

*Diagnóstico sobre la formación del personal técnico en materia de violencia contra las mujeres*



Entidad	Departamento	Persona entrevistada
Gobierno Vasco	Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. Inspección de Educación	M <sup>a</sup> Teresa Ruiz López. Inspectora Central
Gobierno Vasco	Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura.	Susana Carramiñana. Técnica de igualdad Luisa M <sup>a</sup> Puertas. Responsable del Berritzegune Central
Academia Arkaute		Malentxo Arruabarrena Julián. Directora de Arkaute Juan Carlos Etxegarai Aguirremota. Departamento de Estudios y Planificación
		Txelo de la Puerta. Departamento de Psicología y Derecho Begoña Urresti García. Departamento de Documentos policiales
Gobierno Vasco	Departamento de Justicia y Administración Pública	Roberto Moreno Álvarez. Responsable del Servicio de Justicia de Adultos
IVML		Guillermo Portero. Coordinador de la Unidad de Valoración Integral Forense –UVFI- de Bizkaia
SAV		Lourdes Lorente. Trabajadora social Juan Luis Fuentes. Coordinador SAV Euskadi

*Diagnóstico sobre la formación del personal técnico en materia de violencia contra las mujeres*



Entidad	Departamento	Persona entrevistada
Fiscalía Superior de Justicia del País Vasco		Juan Calparsoro Palacio. Fiscal Jefe de Bizkaia
Equipos psicosociales		Serafín Martín Corral. Coordinador del Equipo Psicosocial Judicial en Euskadi
Gobierno Vasco	Departamento de Justicia	Amaia Cuesta. Técnica de igualdad
CGPJ		Inmaculada Montalbán. Vocal del Consejo General del Poder Judicial y presidenta del Observatorio sobre Violencia de género del CGPJ
Consejo Vasco de la Abogacía	Bizkaia	Juana María Balmaseda Ripero. Vocal del Consejo Vasco de la Abogacía
Turno de Oficio		Juan Ignacio Casado Barreiro. Abogado del Turno de Oficio de asistencia a víctimas de violencia de género
		Dessire Castellanos. Abogada del Turno de Oficio de asistencia a víctimas de violencia de género
Lanbide	Departamento de Empleo y Políticas sociales.	Marije Apodaka. Técnica de Igualdad
		Rosa Arteta. Recursos Humanos
Vivienda	Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Vivienda	Lourdes Aranguren. Responsable de las y los tutores
		Nagore Otazua Olano. Asesora Jurídica, Área de Planificación Viceconsejería de Vivienda. Lakua

*Diagnóstico sobre la formación del personal técnico en materia de violencia contra las mujeres*



**GRUPOS DE DISCUSIÓN**

Provincia	Ámbito	Participantes
Bizkaia	Ertzaintza	Carmelo Amor Lasala
		Javier Óscar Fernández Cuco
	Salud	Leo Aurrekoetxea (médica de atención primaria)
	Educación	Luisa María Puertas
	Lanbide	M <sup>a</sup> Luisa Gómez Morgade
	Vivienda	Amaia López García
	Servicios Sociales	Nuria Granel (Basauri)
Igualdad	Maidar Araitza (Txorrierrri)	
Gipuzkoa	Ertzaintza	Bladimiro Allende Ormaetxe
		Germán Pérez Jayo
	Salud	Mati Güenaga (Trabajadora social de Salud Mental)
	Educación	Aloña Garmendia
	Lanbide	Pilar Manzano
	Servicios Sociales	Amagoia Ruiz de Gauna (Elgoibar)
Araba	Ertzaintza	Iñaki Elexalde García-Escudero
	Salud	Iñaki Fraile (médico de familia de Atención Primaria)
	Educación	Aintzane Jauregi
	Lanbide	Yolanda Fernández
	Vivienda	Paloma Usatorre Mingo
	Servicios Sociales	Itziar Gainzarain Marquínez (Llodio)
	Igualdad	Natalia Randez Valle (Alegría)



## **ANEXO 2: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA PALIAR LOS EFECTOS DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y CONSEGUIR SU ERRADICACIÓN<sup>17</sup>.**

124

### **2. EDUCACIÓN Y FORMACIÓN ESPECIALIZADA**

#### **2.2. Formación especializada**

##### **2.2.1. Medidas sobre formación especializada, propuestas en la IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres**

Como se reconoce en la Plataforma para la Acción de la IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres, para combatir la violencia contra las mismas es preciso *promover la integración activa y visible de la perspectiva de género en todas las políticas y programas relativos a la violencia contra las mujeres; e impulsar, respaldar y aplicar las medidas y los programas destinados a desarrollar los conocimientos y propiciar la comprensión de las causas, las consecuencias y los mecanismos de la violencia contra las mujeres entre las personas responsables de la aplicación de esas políticas, como el personal funcionario encargado del cumplimiento de las leyes, policías, asistentes sociales, personal médico y judicial, así como entre las personas que se dedican a actividades relacionadas con las minorías, las personas migrantes y las refugiadas; la formación proporcionada debe ayudar a conseguir que las víctimas reciban un trato justo, evitando los abusos de poder y que vuelvan a sufrir nuevas victimizaciones.*

##### **2.2.2. Formación especializada, en violencia contra las mujeres, para las/os profesionales que atienden a las víctimas, en la Unión Europea**

A partir de las respuestas dadas al Cuestionario sobre Buenas Prácticas acerca de la formación especializada en violencia contra las mujeres para el personal de atención y asistencia a las víctimas, se observa que:

---

<sup>17</sup> Extracto del estudio realizado por el Instituto de la Mujer durante la presidencia de España de la Unión Europea. 2002



1) *Son las/os profesionales de la policía y los cuerpos y fuerzas encargados de la seguridad* los que parecen haber recibido en mayor medida formación especializada sobre la violencia contra las mujeres.

125

En nueve Estados miembros (60%), la formación está incluida en los estudios necesarios para acceder al puesto de trabajo: Austria, Bélgica, España, Finlandia, Francia, Irlanda, Luxemburgo, Portugal y Suecia. También son nueve los países que incluyen estos estudios en la formación permanente: Alemania, Austria, Bélgica, España, Francia, Holanda, Irlanda, Italia y Portugal. Las instituciones que proporcionan la formación especializada a los cuerpos encargados de la seguridad son casi siempre públicas.

Como reflejo del especial reconocimiento que la formación de la policía en este tema tiene en la Unión Europea, cabe considerar el hecho de que se incluyera una pregunta en este sentido en el Eurobarómetro (1999) y que el 78% de las personas encuestadas manifestaran su acuerdo con la necesidad de que la policía reciba formación específica en el tema de la violencia contra las mujeres.

2) En tres Estados (20%), *las/os profesionales de los servicios sociales* reciben formación específica sobre violencia contra las mujeres para acceder al puesto de trabajo (Alemania, Grecia e Irlanda). En nueve (60%), se proporcionan cursos de formación permanente (Austria, Bélgica, España, Holanda, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Reino Unido –Irlanda del Norte- y Suecia) impartidos principalmente por instituciones públicas, aunque en algunos casos también participan organismos privados. Con frecuencia, esta formación se adquiere dentro de programas más amplios destinados a combatir la violencia contra las mujeres.

3) Solamente en España y Francia, 13% de los Estados miembros, *las/os profesionales de la administración de justicia* reciben formación específica sobre violencia contra las mujeres para acceder al puesto de trabajo. En seis (40%), se proporcionan cursos de formación permanente: Alemania Austria, Bélgica, España, Francia y Suecia.



4) Nueve Estados miembros (60%) imparten cursos sobre violencia contra las mujeres como formación permanente al personal sanitario: Austria, Bélgica, España, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Reino Unido –Irlanda del Norte- y Suecia.

126

5) La realización de estudios sobre la violencia contra las mujeres por parte de *las/os profesionales dedicados a la abogacía* antes de acceder al puesto de trabajo, sólo tiene lugar en España e Irlanda. Por lo que respecta a la educación permanente de estas/os profesionales, además de España e Irlanda, también Austria y Suecia proporcionan cursos de formación en relación a la violencia contra las mujeres.

### **2.2.3. Características de las buenas prácticas, en formación especializada, para las/os profesionales que atienden a las víctimas**

A partir de las recomendaciones propuestas en la Conferencia celebrada en Viena (1998) sobre *Medidas para combatir la violencia de los hombres contra las mujeres*, se deducen las siguientes características de las buenas prácticas en formación especializada:

1) *Características generales.* La formación especializada tiene que ayudar a la cooperación interinstitucional en este campo -proceso que supone superar importantes obstáculos- y ser sometida a un proceso de evaluación continua que permita conocer qué modelos y procedimientos resultan más eficaces y convendría, por tanto, implantar de forma generalizada.

Para ello, es necesario elaborar y evaluar materiales de formación específicos, adaptados a la peculiaridad del trabajo que se desarrolla en cada ámbito. Dada la especial vulnerabilidad de las mujeres inmigrantes, las/os profesionales que trabajan en este tema deberían recibir formación acerca de la diversidad cultural y del racismo.

Una buena práctica, en este sentido, es incorporar a los servicios de atención a víctimas de grupos minoritarios a profesionales pertenecientes a dichos grupos, especialmente mujeres.



2) *Formación y atención a las víctimas de la violencia por la policía.* El encargo de atender los casos de violencia contra las mujeres en las organizaciones policiales debe recaer en funcionarias/os que hayan recibido formación especializada.

127

Una buena práctica para dicha formación es la de implicar en ella a personas expertas en el tema, que procedan de instituciones públicas y a personas que procedan de ONG que trabajen con las víctimas de la violencia.

La formación de la policía tiene que ayudar a la comprensión de las necesidades de las víctimas, de tal forma que el tratamiento que reciban contribuya a su fortalecimiento (*empowerment*), prescindiendo de todo lo que pueda obstaculizar el proceso de recuperación del trauma psicosocial causado por la violencia; especialmente, debe evitar todo tipo de presión a la víctima a lo largo del proceso penal.

Por otra parte, las investigaciones publicadas en los últimos años sobre las características de la formación especializada, cuando ésta implica habilidades para afrontar situaciones de especial dificultad, como sucede a las/os profesionales que deben atender a las víctimas de la violencia, reflejan las siguientes peculiaridades de las buenas prácticas:

1. *El modelo de formación favorece la cooperación a distintos niveles:* en un primer nivel, entre el personal policial que debe aplicar los nuevos conocimientos y habilidades en su práctica cotidiana; en un segundo nivel, entre el personal policial y otros profesionales que trabajan desde perspectivas complementarias (desde instituciones públicas y desde ONG, por ejemplo) y en un tercero, entre los dos grupos de profesionales citados anteriormente y personas expertas independientes que dirigen programas de lucha contra la violencia hacia las mujeres.

2. *El programa de formación combina la teoría con la práctica,* distribuyendo el curso en una serie de sesiones dedicadas a reflexionar sobre los objetivos



a alcanzar, los obstáculos que suelen existir y las innovaciones que pueden permitir superarlos, conectando los principios teóricos con actividades prácticas.

128

La distribución de dichas sesiones debe llevarse a cabo en un tiempo conocido previamente, de forma que proporcione la oportunidad de planificar una determinada innovación, aplicarla en la práctica cotidiana y reflexionar sobre los logros y obstáculos de dicha práctica en sucesivas ocasiones. Para ello es conveniente que el programa de formación dure varios meses.

3. *Se incentiva el esfuerzo que supone la participación en el programa de formación, reconociéndolo y valorándolo adecuadamente en el currículo profesional y en la remuneración económica.*

#### **2.2.4. Buenas prácticas de formación especializada sobre violencia contra las mujeres en los Estados miembros de la Unión Europea**

En el documento sobre *Legislación en los Estados Miembros del Consejo de Europa en el campo de la violencia contra la mujer (2001)*, se recogen algunos ejemplos de buenas prácticas respecto a la formación especializada de las y los profesionales que atienden a las víctimas, en los que se desarrollan los principios anteriormente expuestos:

**Bélgica:** Los miembros de la gendarmería y de la policía reciben formación sobre asistencia a las víctimas de la violencia y asisten a un curso básico sobre violencia. Algunas comisarías de policía reciben subvenciones por instalar servicios de recepción, donde dichas víctimas puedan ser atendidas e interrogadas en un entorno tranquilo. Para poder optar a la ayuda, la comisaría debe enviar a una o uno de sus profesionales al entrenamiento especializado en técnicas de entrevista para las víctimas.

Desde 1997, el programa de formación para juezas, jueces y fiscales ha incluido estudios especiales sobre violencia física y sexual. En 1998, estos estudios se han añadido al programa básico de formación para juezas y



jueces, por lo que todas las personas profesionales del país lo reciben en la actualidad.

129

La formación especializada llevada a cabo en **Bélgica** constituye un ejemplo de buena práctica en la que se imparten, de manera integrada, conocimientos teóricos y prácticos sobre asistencia a las víctimas y en la que se forma al personal profesional que recibe esta formación en técnicas específicas de recogida de información relativa a personas que se encuentran en una situación especialmente delicada.

**Reino Unido:** En junio de 1999, la Home Office y la Women's Unit publicaron un documento titulado *Living without fear (Vivir sin miedo)*, mencionado en el apartado de sensibilización, que incluye una aproximación integrada para afrontar la violencia contra las mujeres. Se dirige a todas las formas de violencia contra éstas incluyendo la violencia doméstica, la violación, el acoso sexual y otras formas de violencia en el trabajo.

El documento destaca ejemplos concretos y prácticos de diferentes organizaciones, agencias e instituciones locales, sobre cómo se trabaja con eficacia contra la violencia en diferentes lugares del país. Se centra en la forma en que distintas organizaciones y agencias coordinan sus trabajos para proporcionar mejores y más rápidos servicios a las mujeres que han sido víctimas de la violencia.

Esta buena práctica desarrollada en el **Reino Unido** refleja la importancia que tiene cumplir las recomendaciones del documento de Ejecución de la Plataforma para la Acción de Beijing, 1995-2000, sobre la necesidad de: *Crear una base internacional de conocimientos sobre los modos de poner fin a la violencia contra la mujer que incluya directrices, modelos de legislación, módulos de capacitación, procedimientos de documentación y otros materiales decisivos al respecto.*

En el Cuestionario sobre Buenas Prácticas, elaborado como punto de partida de esta Guía, algunos Estados miembros describen con cierto detalle algunas características del proceso de formación especializada para las personas encargadas



de atender a las víctimas de la violencia, en el que se aprecian algunas de las recomendaciones propuestas para mejorar la calidad de dicha formación:

130

**Austria:** En 1996 y 1997 se llevaron a cabo seminarios especiales de formación para las y los profesionales del ámbito legal, médico, social, etc..., para garantizar un adecuado tratamiento de las víctimas y una forma apropiada de manejar el fenómeno de la violencia por parte de la propia persona entrenada.

Desde 1998 se celebran seminarios especiales para los equipos profesionales de las oficinas de atención a mujeres y de otras instituciones que asisten a las que han sufrido violencia. Los seminarios interdisciplinares se basan en el reconocimiento, basado en la experiencia anterior, de que es necesaria la cooperación entre los distintos grupos profesionales para proteger a las víctimas. En ellos se estudia, entre otras cuestiones, la manera de mejorar la cooperación entre instituciones y con la región en la que están arraigados, y la forma de potenciar puntos fuertes de la cooperación y minimizar los puntos débiles.

De acuerdo con la información proporcionada por Austria, los seminarios mencionados han demostrado una gran eficacia.

El trabajo de formación especializada llevado a cabo en **Austria** constituye una buena práctica sobre la cooperación interdisciplinar en la que, además, se reconoce la dificultad que el contacto con la violencia produce entre las personas que deben ayudar a las víctimas y la necesidad de enseñar habilidades para superar dicha dificultad.

**Bélgica:** En 1998, en el programa de formación de los pasantes (stagiaires) judiciales, se incluyó la formación específica sobre violencia física y sexual. En el marco del Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres de 11 de mayo de 2001, el Ministerio de Justicia estableció, a través del Consejo Superior de Justicia, la formación específica de la magistratura respecto a la violencia dentro de la pareja.



A través de jornadas de estudio (organizadas por las coordinadoras provinciales contra la violencia hacia las mujeres) y la publicación para el personal médico *Aidez-les à rompre le silence (Ayúdales a romper el silencio)*, este personal se ha sensibilizado sobre la problemática de la violencia física y sexual.

En el marco del mencionado Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres, el Ministerio de Salud se ha encargado de sensibilizar acerca de la violencia doméstica, principalmente al personal médico de familia, así como al personal sanitario de los servicios de urgencia.

El Ministerio del Interior se encarga de proporcionar la formación al personal policial actual y futuro. La problemática de la violencia es abordada desde diferentes tipos de formación: jurídica, general y sociopsicológica, así como en relación a técnicas profesionales de tipo práctico.

Los *servicios de apoyo para el acompañamiento policial de las víctimas* o la *oficina de asistencia a las víctimas* tienen como función la sensibilización cara a cara de todo el funcionariado de sus cuerpos. Velan para que todo el personal de dichos servicios reciba formación sobre la atención a las víctimas adaptada a la situación local, y mantienen contacto con otros agentes que intervienen en el cuidado de dichas víctimas.

En 1996, los Ministerios del Interior y de Empleo y Trabajo elaboraron un protocolo relativo a la prevención de la victimización secundaria que implica la puesta en marcha de locales de acogida a las víctimas de la violencia física y sexual, y la presencia de personal que haya recibido una formación específica.



Como puede observarse en la descripción anterior, las buenas prácticas de **Bélgica**, recogidas en el documento sobre *Legislación en los Estados Miembros del Consejo de Europa en el campo de la violencia contra la mujer* (2001), continúan dando sus frutos y representan un modelo sobre cómo implicar a los diversos organismos afectados para tratar de extender al máximo la formación del personal profesional que debe atender a las víctimas. Así mismo, son un ejemplo de coordinación de la teoría y la práctica en la formación, y de prevención de la revictimización, uno de los objetivos más destacados en la Plataforma para la Acción de la IV Conferencia Mundial.

132

**España:** Durante el periodo comprendido entre 1998 y 2000 se han realizado un total de 1.502 actividades formativas, a las que asistieron un total de 60.878 profesionales que intervienen en el campo de la atención y prevención de la violencia contra las mujeres.

Las actividades de formación celebradas en **España** pueden considerarse como un ejemplo de buena práctica, en la que se ha combinado la instrucción teórica y práctica, habiéndose tenido en cuenta las opiniones de las asociaciones de mujeres y de las ONG a la hora de diseñarlas.

**Grecia:** Aunque este país confiesa, en las respuestas dadas al Cuestionario, que no organiza cursos de formación permanente de manera periódica, sin embargo ha celebrado varios seminarios dirigidos a distintos grupos de profesionales, que se destacan a continuación:

- Seminarios dirigidos al personal de la policía y proporcionados por *The Interministerial Committee for the Repression of Violence against Women* (Comité Interministerial para la Represión de la Violencia contra las Mujeres).
- Desde 1999, se han celebrado seminarios frecuentes para personal de la abogacía dirigidos por The Research Centre on Equality Matters (KETHI) (Centro de Investigación sobre Temas de Igualdad).



La misma institución ha llevado a cabo seminarios para, entre otros grupos, personal de enfermería y de trabajo social.

133

El citado Comité está planificando la producción de material educativo y la intensificación de los seminarios para los servicios sociales de las prefecturas, hospitales, municipalidades y servicios de bienestar.

**Holanda:** Ha puesto en marcha cursos de formación de especiales características para profesionales de la salud y los servicios sociales, además de los existentes para la policía.

Con el fin de proporcionar un estímulo extra en el proceso de implementación, el *Netherlands Centre for Gender-Specific Care Innovation and The Combating of Sexual Violence (Centro Holandés para el Cuidado, la Innovación y la Lucha contra la Violencia Sexual desde la Perspectiva del Género)* ha asumido durante cuatro años el papel de catalizador con cuatro deberes básicos: promover la cooperación interregional, intentar asegurar que el problema de la violencia sexual reciba atención estructural en los cursos de formación profesional, mejorar la calidad de la política y contribuir al fortalecimiento de la víctima.

Los resultados de esta política fueron: un conjunto de materiales para la formación práctica; un módulo de formación sobre violencia contra las mujeres, para estudiantes del nivel universitario; cursos de formación para las personas formadoras en violencia doméstica; la inclusión en la programación de la formación del personal de psiquiatría del estudio de la violencia sexual; un módulo de formación sobre el incesto para las universidades; un curso de formación sobre abuso sexual, su detección y tratamiento, para personal de la psicología y la psicoterapia.

El trabajo desarrollado en **Grecia** y en **Holanda** constituye una buena práctica de colaboración con los organismos especializados en la investigación y en la formación superior, para favorecer la implantación de los programas y desarrollar materiales de calidad en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.



Una buena práctica para conseguir la expansión de dicha formación es estimular que los organismos encargados de elaborar los planes de estudio y su puesta en práctica, como son las universidades y las entidades dedicadas a la investigación, tomen conciencia de la relevancia que el tema de la violencia contra las mujeres adquiere para el futuro del personal profesional que están formando.

134

Suele contribuir a dicho objetivo el implicar a estos organismos en la colaboración con las instituciones públicas y privadas que se dedican habitualmente a trabajar en este tema, incluyéndolo, por ejemplo, en convocatorias de investigación o para el diseño de programas de formación permanente, como se está llevando a cabo en Grecia y en Holanda.

Como buena práctica de inclusión del estudio de la violencia contra las mujeres en el currículo universitario obligatorio, cabe considerar la experiencia de **Suecia** que lo incluye en los temas sobre igualdad de género que forman parte de los requisitos para el examen obligatorio (a nivel universitario) de derecho, medicina, enfermería, psicología, psicoterapia, trabajo social, cuidado social y teología.

En **Holanda** también se han realizado importantes avances en este sentido, al incorporar el estudio de la violencia contra las mujeres en diversos currículos, como los que deben seguir las personas que se preparan para la administración de la justicia y el trabajo policial. Este progreso se ha producido en el contexto de la campaña nacional lanzada a principios del 2001 para prevenir y combatir la violencia doméstica, iniciada por el Ministerio de Justicia y en la que se han implicado numerosas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales con dos objetivos prioritarios: promover la inclusión formal del estudio de la violencia doméstica en el currículo de la formación básica de todas las profesiones relevantes y desarrollar e implementar el *entrenamiento en el trabajo*, para mejorar la atención que se proporciona a las víctimas y un tratamiento eficaz para los agresores.



La experiencia de **Holanda** es una buena práctica sobre cómo impulsar la cooperación entre los distintos organismos implicados, incluidas las ONG, para mejorar la calidad y extensión de la formación especializada en los currículos que, obligatoriamente, deben cursar las personas que van a trabajar en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.



## **ANEXO 3: ESCALA UTILIZADA Y METODOLOGÍA PARA SU ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

136

### **ESCALA PARA PERSONAL TÉCNICO**

Emakunde, en estrecha colaboración con todas las entidades del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención de mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, está realizando un proceso de trabajo para la mejora de la formación especializada del personal técnico en relación con la violencia hacia las mujeres.

Para llevarlo a cabo se va a realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades y experiencias formativas de los distintos colectivos profesionales implicados en la respuesta a mujeres víctimas de violencia (personal sanitario, servicios sociales, ámbito educativo, ámbito judicial, ámbito de la vivienda, personal técnico de igualdad, Lanbide y Ertzaintza).

Fruto del diagnóstico se originará una propuesta de modelo o plan de formación en materia de igualdad y violencia contra las mujeres, común a todos los colectivos profesionales y específico para cada uno de ellos.

Dentro de este proceso de trabajo se ubica la presente escala que le pedimos completar. Una vez que la haya completado, por favor, envíela a la persona que se la ha entregado o a la dirección (electrónica o postal) de quien se la haya remitido.

Para empezar, le pediríamos proporcionarnos algunos datos:

#### **DATOS GENERALES**

##### **1. Sexo:**

Mujer

Hombre

*Diagnóstico sobre la formación del personal técnico en materia de violencia contra las mujeres*



**2. Edad:** años

**3. Provincia:**

Alava       Bizkaia       Gipuzkoa



**4. Colectivo:**

Sanidad       Educación  
 Ertzaintza       Lanbide  
 Vivienda  
 Ámbito judicial  
 Abogada o abogado       Áreas de Igualdad  
 Servicios Sociales       Municipales       Forales

**5. Tiempo en la atención a mujeres víctimas de violencia:** años

**6. Formación específica en violencia contra las mujeres:**

Sí       No

**Especificar:**

A continuación, le proponemos una serie de afirmaciones referidas a la violencia contra las mujeres y la intervención con ellas. Algunas de ellas son impresiones subjetivas con las que puede o no estar de acuerdo ya que forman parte de un imaginario colectivo sobre el tema; otros, son enunciados que implican un conocimiento sobre el tema que nos ocupa.

Después de leerlas atentamente, responda de la manera más sincera posible. Nadie conocerá sus respuestas ya que la escala es anónima.



Puede que algunas de las preguntas no tengan que ver directamente con su experiencia, sin embargo, le pedimos que las responda ya que seguramente sobre todas tiene una opinión.

Elija su respuesta entre las siguientes opciones:

<p><b>Sí</b> Que también equivale a estar de acuerdo con la afirmación</p>	<p><b>No</b> Que también equivale a estar en desacuerdo con la afirmación</p>	<p><b>No sé</b> Que también corresponde a una duda sobre la afirmación</p>
--	---	--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

	ÍTEM	SÍ	NO	NO SE
1	Si un maltratador quiere cambiar su comportamiento es fundamental el apoyo de su mujer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Casi siempre, los hijos e hijas de las mujeres maltratadas están desatendidas en sus necesidades materiales y afectivas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Las actitudes de algunas chicas jóvenes fomentan las relaciones de pareja violentas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Lo más difícil en la intervención con mujeres maltratadas es que no se puede evitar que vuelvan con sus parejas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Según la Ley Orgánica 1/2004, del 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género <sup>18</sup> , este tipo de violencia puede ser tanto del hombre contra la mujer como de la mujer contra el hombre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>18</sup> En adelante Ley Integral



	ÍTEM	SÍ	NO	NO SE
6	El empoderamiento es uno de los principios rectores del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	No se puede hacer nada cuando las mujeres que verbalizan vivir situaciones de maltrato no se deciden a reconocerlas como tal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Los organismos de igualdad son los encargados de la evaluación de la eficacia y el alcance de los recursos y programas existentes en materia de violencia contra las mujeres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Las mujeres que vuelven con los maltratadores están abusando de los recursos públicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Es más difícil intervenir con las mujeres inmigrantes porque en sus culturas se legitima la violencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Todas las mujeres víctimas de violencia que tengan sentencia judicial firme podrán acceder a la ayuda de pago único según el Artículo 27 de la Ley Integral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	La finalidad de la intervención debería ser que las mujeres rompan la relación con sus maltratadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	La desigualdad entre mujeres y hombres es la causa principal de la violencia de género.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Algunas agresiones sexuales se deben a actitudes provocativas de las chicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Cualquier actividad policial encaminada a sancionar a una mujer inmigrante en situación irregular que denuncia la violencia de género, es contraria al deber de protección de los Derechos Humanos de todas las personas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	ÍTEM	SÍ	NO	NO SE
16	La mujer que sufre maltrato lo aguanta por amor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	En una relación de pareja donde hay maltrato si las hijas y los hijos no sufren las agresiones son víctimas indirectas del maltrato ejercido contra sus madres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Para ser exploradas en el ámbito sanitario, las mujeres agredidas sexualmente tienen que haber denunciado previamente los hechos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Las mujeres tienen los recursos necesarios para poder salir del maltrato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	La sensibilización y formación en materia de violencia de género son tareas contempladas en la Ley Integral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	La actuación de las instituciones públicas frente a la violencia de género tiene un alcance limitado ya que la responsabilidad principal de hacer frente a la violencia de género es de la sociedad, las familias y las personas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	La denuncia es la llave que abre la puerta a todos los recursos y ayudas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Una condena por maltrato no debe impedir las relaciones y la comunicación paterno-filial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	La denuncia interpuesta por la mujer víctima de maltrato en situación irregular conlleva la apertura de un expediente de expulsión del país.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	En la actualidad es mucho más fácil para una mujer víctima hacer pública su situación y demandar ayuda, dada la gran concienciación social que existe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	ÍTEM	SÍ	NO	NO SE
26	En los casos de violencia de género uno de los posibles recursos a utilizar es la Mediación Familiar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Como obstáculos para tomar la decisión de la separación en una relación violenta, el miedo influye mucho menos que los factores económicos y familiares.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	En los recursos de acogida dirigidos a víctimas de malos tratos pueden ingresar las mujeres junto con sus hijos e hijas a cargo siempre que sean menores de edad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Muchas de las conductas violentas de los hombres hacia sus parejas vienen determinadas por el abuso del alcohol y/o otras sustancias tóxicas o por la concurrencia de alguna enfermedad mental.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Una vez iniciado el proceso de separación el riesgo de las agresiones disminuye.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Existen diversos métodos y técnicas de escalamiento. La escala construida es una técnica diseñada por Likert denominada *escalamiento de calificaciones sumadas*. Se fundamenta en la posibilidad de obtener una puntuación global para cada persona, a partir de sus calificaciones parciales en los ítems. La puntuación obtenida de este modo permite situar a cada persona en una posición dentro del conjunto, además de tener un índice de valoración para la muestra o conjunto de individuos estudiados.

Cualquier instrumento de medida debe superar un proceso de calibración que garantice los resultados de sus mediciones. Los análisis que garantizan la calidad métrica de una escala son los análisis psicométricos de sus ítems. Si podemos afirmar que *mide lo que pretende medir*, y que lo *mide de un modo seguro o fiable*,



estamos en condiciones de garantizar la calidad de los resultados que se obtengan a partir de estas mediciones. Estas condiciones de científicidad de las escalas se aseguran a través de dos propiedades psicométricas:

142

- **Fiabilidad:** precisión y consistencia en la medida. Es la garantía de que la puntuación obtenida no depende de factores circunstanciales que podrían alterar el resultado, y por tanto podemos *fiarnos* de él.
- **Validez:** la medida representa el constructo que se desea medir y no otro. De este modo aseguramos que las puntuaciones que obtenemos nos informan del objetivo medido, y no de otros aspectos, que podrían estar relacionados, contaminando las valoraciones.

### Fiabilidad

Existen diversos índices para valorar la fiabilidad de una escala. El más popular es el denominado índice alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), que mide la consistencia interna del instrumento. Oscila entre 0 y 1, e indica mejor fiabilidad cuanto más se aproxima a 1. Valores superiores o iguales a 0,70 se consideran satisfactorios.

### Validez

Para asegurar la validez o grado en que la escala mide lo que pretendemos medir, existen diferentes estrategias. Todas ellas tienen como objetivo asegurar que el instrumento se adecue al objetivo para el cual fue diseñado. La aplicación de estas diferentes estrategias depende de las condiciones de investigación de cada caso: objetivos, muestras, conclusiones a extraer a partir de las puntuaciones, etc.



En este caso, se tendrán en cuenta estrategias de validación referidas al contenido; es decir, estrategias que aseguran la validez a partir de la adecuación del contenido de la escala:

143

- *Juicios expertos*: selección de ítems a partir de los indicadores de violencia en la relación, efectuada por expertas en el tema investigado
- *Análisis factorial*: examen de las interrelaciones entre los ítems para confirmar la asociación entre ellos, tal como se espera desde la teoría.

Los análisis para medir la validez y fiabilidad de la escala se realizaron con el programa SPSS 15, Análisis Factorial Exploratorio, por el método de Componentes Principales y Rotación Varimax, por ser el método que mejor se ajusta a los objetivos de nuestro análisis.