

VIOLENCIA SEXISTA DURANTE LA CRISIS SANITARIA

GUÍA PARA
ADMINISTRACIONES
LOCALES

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



ETORKIZUNA
ORAIN
Es futuro

ÍNDICE

PAUTAS: DIFERENTES NIVELES DE INTERVENCIÓN..... 4

1| LA ATENCIÓN 5

- 1.1. La atención en contexto
- 1.2. La acogida
- 1.3. Actitud de la persona que ofrece atención
- 1.4. Información, orientación y derivación

2| LA DETECCIÓN 12

- 2.1. La detección en contexto
- 2.2. Descripción de las pautas para la detección

3| LA SENSIBILIZACIÓN 15

- 3.1. La sensibilización en contexto
- 3.2. Los mensajes en las campañas de sensibilización

BUENAS PRÁCTICAS 18

Introducción

La finalidad de este documento

El actual contexto de alarma sanitaria generada por el COVID-19 está haciendo que surjan nuevos elementos que definen las formas y casos de violencia que están sufriendo las mujeres. Por este motivo es importante que las instituciones públicas se adapten a este nuevo marco.

Con ese objetivo, desde el Órgano para la Igualdad de la Diputación Foral de Gipuzkoa, se ha puesto en marcha un proceso de trabajo con los municipios del Territorio, en el que se ha abordado un marco de referencia para contextualizar las políticas públicas frente a la violencia sexista a la situación generada por el COVID-19.

El presente documento, fruto de ese proceso de trabajo, pretende ser un instrumento útil para quienes estén abordando el ámbito de la violencia sexista en el actual contexto de alarma sanitaria generado por el COVID-19.

La violencia sexista en el contexto de alarma sanitaria: algunas claves para su comprensión

Si bien los primeros datos oficiales sobre denuncias indican un descenso en el número de éstas, las consultas telefónicas y on line recibidas por los servicios de atención a la violencia sexista se han multiplicado. Es importante tener en cuenta que **el descenso de las denuncias no supone que la violencia haya disminuido**. Asimismo, es necesario entender que la situación de confinamiento aumenta en muchos casos la invisibilidad de la violencia sexista y hace que afloren nuevos elementos que inciden en ella.

Hoy en día, no se dispone de datos en torno a cómo están cambiando las formas de la violencia machista en el contexto de confinamiento, pero se pueden extraer las siguientes **hipótesis**:

1. Durante el confinamiento **umenta la sensación de control de los agresores**. Para entender los cambios que se pueden estar produciendo en el contexto actual es importante tener en cuenta cuál es el significado funcional de la violencia, ya que se trata de una **forma de ejercer control**.
2. Existen **elementos que pueden inhibir a las mujeres a la hora de denunciar a su agresor**:
 - o Las alternativas habitacionales que se están dando en los casos en que los agresores tienen que salir de casa, ya que en general se reducen a los albergues para personas sin hogar.
 - o Es necesario entender que para muchas mujeres la violencia que viven y que regularmente les ha parecido algo vergonzoso, puede serlo aún más en esta situación donde escuchan constantemente que hay “problemas más urgentes y muy graves”.
 - o La situación de confinamiento reduce, o al menos dificulta, las opciones de las mujeres de acceder a distintos recursos de ayuda.
3. El confinamiento está haciendo que **las mujeres aumenten la habilidad de contención** para poder gestionar la convivencia y sobrevivir, teniendo que contenerse por un lado ellas mismas y por el otro a las personas con las que se conviven, incluido al agresor.

Las instituciones públicas deben ser conscientes de que esta realidad hace que **muchas mujeres requieran de apoyos para esa labor de contención**, que en el contexto actual se ha convertido en su principal estrategia de supervivencia.

Los niveles de intervención

Es necesario identificar los distintos niveles de intervención y adaptar la respuesta en cada caso, **diferenciando sobre todo entre aquellas solicitudes de ayuda** que requieren de una intervención inmediata por existir un riesgo vital inminente, de aquellas que requieren de otro tipo de intervención.

Para las situaciones que requieren una **intervención inmediata** porque existe un riesgo vital existen los **servicios especializados de urgencia** a los que habrá que recurrir una vez identificado el caso (112, Ertzaintza, Policía Municipal...).

Este documento busca sobre todo ser una guía para la atención de las situaciones que no requieren de esa intervención inmediata. Para ello recoge unas pautas mínimas divididas en tres ámbitos de intervención:

1. **La atención** (principalmente por medios telefónicos o mensajería instantánea).
2. **La detección** (mediante programas socio comunitarios creados a nivel municipal).
3. **La sensibilización** (mediante mensajes dirigidos a las mujeres, pero también al conjunto de la población).

Buenas prácticas

Con el objetivo de completar este documento, se anexa una batería de buenas prácticas que busca ayudar a los ayuntamientos del Territorio a desarrollar políticas acordes con la situación de confinamiento y con las fases posteriores de “desescalada”.

PAUTAS PARA LOS DIFERENTES NIVELES DE INTERVENCIÓN

LA ATENCIÓN

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS / ATENCIÓN TELEFÓNICA O MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

1.1 LA ATENCIÓN EN CONTEXTO

Características del Servicio: Servicios de atención por medio telefónico o de mensajería instantánea.

Objetivo del servicio: Prestar primeros auxilios psicológicos durante el contexto de confinamiento generado a partir de la crisis sanitaria COVID-19.

A quien va dirigido:

- Mujeres víctimas de violencia machista.
- Menores de edad víctimas de violencia de género

Características de la intervención

Los primeros auxilios psicológicos suponen **intervenciones breves**, mayoritariamente dirigidas a:

- Paliar la angustia derivada del confinamiento y sus consecuencias en la cotidianidad;
- Contener la conducta impulsiva;
- Evitar daños físicos inmediatos;
- Centrar las proyecciones en el momento actual;
- Crear un vínculo de confianza para la derivación a los servicios especializados.

1.2 LA ACOGIDA

Paso 1: Presentarse de manera breve explicando el servicio del que se trata.

| Situación | Mensajes |
|--|--|
| <p>Mujeres: asegurarse que se trata de una vecina del municipio para ver qué redes de apoyo se pueden activar</p> | <p><i>“Egun on, estás llamando al servicio de apoyo del municipio de X. Soy X. ¿En qué te puedo ayudar?”</i> <i>“Desde dónde me llamas/escribes?”</i></p> |
| <p>Menores de edad: asegurarse si hay alguna persona adulta que le pueda ayudar</p> | <p><i>“¿Cuántos años tienes?”</i> <i>“¿No hay ninguna otra persona contigo?”</i> <i>“¿Tienes más hermanas y hermanos?”</i> <i>“¿Estás seguro/segura hablando?”</i></p> |

Paso 2: Indagar con preguntas precisas la causa de la llamada o mensaje y el resto de la información que necesites.

| Situación | Mensajes |
|---|--|
| <p>Adecuar el mensaje según la edad y asegurándose de que si hay otra persona en casa que impida a la mujer, niña, niño o adolescente hablar libremente, las preguntas se puedan contestar con un Sí o No.</p> | <p><i>“¿Te sientes en peligro ahora mismo?”</i> <i>“¿Necesitas que vaya la policía?”</i> <i>“¿Puedes hablar sin riesgo?”</i></p> |
| <p>Menores de edad</p> | <p><i>“¿Dónde está ama?”</i> <i>“¿Dónde está aita?”</i> <i>“¿Dónde están tus hermanas y hermanos?”</i></p> |
| <p>Ten el callejero del municipio en mente o frente a ti para poder preguntarle por el barrio, la calle, y/o el número en la que se encuentra.</p> | <p><i>“¿Vives en el barrio X?” “¿El número puede ser del 1-20?” “Está cerca de...”</i></p> |

Paso 3: Actuar de manera inmediata y proporcional a la situación atendida, identificando si se trata de una situación de urgencia o no.

| Situación | Mensajes |
|---|---|
| <p>Si se trata de una urgencia llamar al 112 tratando de mantenerse en línea hasta que llegue la ayuda. También se puede llamar al SFUS de cara a activar recursos de tipo social (un centro de acogida, por ejemplo).</p> | <p><i>“Ahora mismo llegará la ayuda, mientras tanto te seguiré hablando. Si por alguna razón tienes que colgar rápidamente el teléfono, hazlo”.</i> <i>“Si estás más segura, espera en el baño mientras seguimos chateando/hablando”</i></p> <p>En caso de que se trate de una agresión física y quiera DENUNCIAR, además de llamar a la policía local, Ertzaintza o al 112, recuérdale que puede ir al CENTRO DE SALUD para que le puedan hacer un parte de lesiones PARA EL JUICIO.</p> <p>Se lo dirán también en la policía, pero no está de más que lo sepa desde la primera vez que pide apoyo.</p> <p>Hay que informarle que, a pesar de la cuarentena, sí se están llevando a cabo los juicios rápidos y que si los servicios que la atienden así lo valoran, puede ir a recursos de acogida.</p> |

| Situación | Mensajes |
|---|---|
| <p>Si no se trata de una urgencia, continuar la conversación hasta asegurarse de que la persona está dispuesta a llamar o que la llamen desde lo servicios sociales de base o si solo desea información que llame al Satevi (900 840 111).</p> | <p><i>“Podemos seguir hablando un poco más, pero me parece que te podría ayudar más el servicio de atención que funciona para estos casos. Le puedes llamar o les puedo decir que te llamen”.</i></p> <p><i>“Esa información que necesitas ahora mismo te la pueden dar desde el teléfono de información que hay para estos casos y que es el 900 840 111”.</i></p> |

En ambos casos tienes que informar de que el número al que está llamando **deja huella** en el registro de llamadas del teléfono.

Recomendarle que puede guardar el número con el nombre de una persona amiga o algún identificador de fácil recuerdo y poco riesgo.

Se recomienda borrar la llamada realizada del teléfono para que el agresor no la pueda ver.

1.3 ACTITUD DE LA PERSONA QUE OFRECE LA ATENCIÓN

Los primeros auxilios psicológicos son una herramienta valiosa para la contención, pero no se trata de una intervención en donde tengas que averiguar la historia de las mujeres o la que te quieran contar las niñas, niños o adolescentes. Céntrate siempre en el AQUÍ y AHORA y DERIVA lo más pronto que puedas al recurso especializado

A reforzar

Reforzar

La **escucha activa**

La persona que responde al teléfono debe estar **centrada en esa llamada** para actuar adecuadamente. Importante que no haya ruidos invasivos de ese lado del teléfono y tener a mano siempre, en lugar visible, los teléfonos de los recursos existentes.

Poner atención al mensaje emitido por la mujer/ la niña o niño para responder a lo que dice, pero también a los silencios, las pausas.

Si la comunicación es por Whatsapp **utilizar emoticonos** para hacer preguntas puede resultar útil.

Reforzar

A nivel emocional intentar **paliar la angustia** derivada del confinamiento y sus consecuencias en la cotidianidad

Asegurar a la mujer que puede ser que **lo que está sintiendo en este momento esté agravado por la situación de confinamiento**. No es preciso indagar por pautas de comportamiento anterior, **es importante centrarse en el ahora**. Hablar en plural es un recurso para normalizar.

*“Todas estamos agobiadas por no poder salir”
“Esta es una situación muy difícil y es absolutamente normal que ya no puedas más”*

Reforzar

La **contención** de la conducta impulsiva

Si la mujer o la niña, niño o adolescente que llama expresa que quiere hacer algo drástico o que lo está pensando, contener esa conducta o esa ideación.

“Es normal que tengas ganas de salir corriendo, pero en este momento no se puede. En donde vives ¿hay un lugar en el que te sientas mejor? ¿Sales a hacer la compra o tirar la basura? ¿Tienes perro?”

Con los datos que tengamos sobre la situación concreta el mensaje debe ser de salir a tirar la basura o pasear al perro y respirar un momento. Insistir que en este momento es importante no tomar ninguna decisión drástica, salvo si se trata de una urgencia, y normalizar las sensaciones y deseos de que todo esto termine.

Recomendar que hable con una persona especializada que le ayudará de manera más regular.

“Entiendo que quieras hacer todo eso, pero me gustaría que supieras que te podemos ayudar mientras esto pasa. ¿Puede llamarte alguien con quien puedas hablar más? ¿Podemos mandarte mensajes por este teléfono?”

Reforzar

El autocuidado

Indaga sobre aspectos básicos: si puede comer, dormir, caminar... si está a cargo de otras personas, si siente en momentos que no puede respirar.

El sentimiento de ahogo, dolores de cabeza o dolores indefinidos en el cuerpo pueden ser síntomas de ansiedad y no solo de coronavirus, pero no diagnostiques, solo indaga la presencia de esos síntomas y recomiéndale que haga una consulta médica telefónica o presencial, según las posibilidades.

Recomiéndale que no busque información en internet sobre esos síntomas.

Reforzar

Centrarse en el presente

El estado de confinamiento y el tiempo que hay para pensar, y darle vueltas a las ideas y situaciones, no siempre es una buena ayuda. Si te dice que ha descubierto que siempre ha sido una mala relación o que ahora se da cuenta que su vida con él no ha valido la pena o que cuando se acabe esto todo va a ser diferente, **sin descartar esas ideas**, invítala a contener reflexiones profundas sobre el pasado o futuro.

“Todo lo que piensas es importante, pero ahora mismo no podemos hacer mucho más de lo que estamos haciendo. Te sugiero que puedas pensar qué es lo mejor que puedes hacer AHORA, en la próxima hora, durante el día. Ya habrá tiempo para pensar en lo que ha pasado o pasará”

A evitar

Evitar

Muchas explicaciones al principio

Evitar **dar muchas indicaciones** al empezar la conversación, es mejor darlas al final, pero indícale que puede colgar en cualquier momento, sin necesidad de avisar o despedirse. Para que pueda estar tranquila y no se sienta con la angustia de no poder terminar la conversación.

Evitar

Hablar muchos

Los mensajes deben ser cortos y precisos. Recuerda que se trata de primeros auxilios psicológicos no de una intervención. Si ella guarda silencio, respétalo, pero di una frase como *“aquí estoy”, “te sigo escuchando”* para que ella sepa que sigues ahí.

Evitar

Terminar sin derivar

Evitar terminar la llamada sin cerrar una **derivación** o, si ella no lo ve claro, acordar una nueva llamada para continuar. Infórmale que le llamarán o que le mandarás un mensaje y asegúrate de las horas en las que puedes llamar.

Una derivación es un proceso importante. Trasmítele que le vas a pasar con alguien que puede ayudarle mejor que tú.

Evitar

Transmitir más angustia

Aún si valoras que la situación es grave y que hay que llamar al 112, mantén un tono de voz sereno y no cortes la comunicación hasta asegurarte de que llega la ayuda. Puedes decir frases cortas como: *“la ayuda va en camino”, “aquí me quedaré hasta que llegue alguien a ayudarte”*.

1.4 INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN

| Servicios/recursos para la atención de situaciones de urgencia | Datos para contactar |
|--|---|
| Ertzaintza / emergencias | ☎ 112 24 horas |
| Policía Municipal | ☎ @ |
| Servicio Foral de Coordinación de Emergencias Sociales (SFUS) | ☎ 943 22 44 11 7:00-22:00 de lunes a viernes 8:00-22:00 sábados, domingos y festivos ☎ 112 22:00-7:00 de lunes a viernes 22:00-8:00 sábados, domingos y festivos |
| Centro de Salud | ☎ 8:00-15:00 (de lunes a viernes) |
| Servicios/recursos para la atención de otro tipo de situaciones (contención, acompañamiento, orientación, información...) | Datos para contactar |
| A nivel estatal servicio 016 | ☎ 016 @ 016-online@mscbs.es WhatsApp 682 916 136 / 682508507 Apoyo psicológico inmediato 24 horas |
| Teléfono dirigido a mujeres que sufren violencia machista (Gobierno Vasco) Atiende en 51 idiomas y a personas con discapacidad auditiva y/o del habla mediante un canal específico para ello | ☎ 900 840 111 Gratuito No deja huella en la factura 24 horas |
| Servicios sociales municipales | ☎ @ Horario: |
| “Zeuk Esan” servicio dirigido a las personas menores de edad | ☎ 116 111 (Gratuito y anónimo) 365 días 9:00-21:00 (de lunes a viernes) 12:00-20:00 (de sábado a domingo) Redes sociales (@Zeukesan en Twitter, Instagram y Facebook) |

2 LA DETECCIÓN

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA / SERVICIOS SOCIO COMUNITARIOS

2.1 LA DETECCIÓN EN CONTEXTO

Los hogares no siempre son lugares seguros, por lo que la situación de confinamiento puede estar generando situaciones límite para muchas mujeres niños y niñas.

Si antes ya existían dificultades para la detección de casos de violencia sexista, ahora también los tendremos y quizá en mayor medida, ya que se han limitado las posibilidades de movilidad de las mujeres y no todas tienen acceso a los medios de comunicación virtual, a wifi o saben manejarse con estas herramientas.

En este contexto aquellos servicios de cuidado o apoyo que se hayan activado en los municipios (tales como el reparto de alimentos, las llamadas a personas que viven solas o requieren de un seguimiento por estar previamente en programas o servicios...) se han convertido, en algunos casos, en la única vía para las mujeres y los niños y niñas que están sufriendo violencia. Por este motivo, es importante que tengan presente esta realidad e incorporen pautas para detectar posibles situaciones de violencia sexista.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LAS PAUTAS PARA LA DETECCIÓN

Los servicios socio comunitarios se prestan de manera presencial (reparto de alimentos...) o telefónica (llamadas de seguimiento...). En el primer caso es importante observar el estado de la mujer (o de las criaturas), si muestran una actitud tranquila o actúan temerosamente. En el caso de que no sea ella quién abra la puerta puede ser una opción preguntar por ella y mostrar interés en verla (*¿Qué tal está XXX? Me gustaría saludarla también...*).

Preguntas para la detección

Preguntas generales

Se trata de realizar preguntas que puedan ayudar a detectar alguna situación de riesgo o violencia y que faciliten una relación más personal con la posible víctima.

- *¿Te encuentras bien?*
- *¿Puedes dormir por las noches?*
- *¿Tienes apetito? ¿Cuántas comidas haces al día?*
- *¿Con quién te estás comunicando estos días?*
- *¿Hablas con amigas o familiares sobre cómo te encuentras?*

Ante una posible situación de violencia

Si se ha detectado alguna situación¹ que haga pensar que puede estar dándose una situación de violencia, dirigir la conversación para poder asegurarse con preguntas como:

- *¿Sueles salir a hacer la compra o a echar la basura?*
- *¿Puedes hablar tranquilamente?*
- *¿Te sientes segura en casa?*

Situación de violencia confirmada

Si se sospecha que puede requerir de una intervención de **urgencia**:

- *¿Te sientes en peligro?*
- *¿Dónde está él? ¿Qué está haciendo?*
- *¿Quieres que se acerque alguien a tu casa?*
- *¿Quieres que llame al 112?*

Si se identifica una situación de violencia que no requiere de una intervención de urgencia:

- *¿Te gustaría que te llamaran para que puedas hablar de tu situación?*
- *¿Sabes que hay servicios que te pueden ayudar?*
- *¿Sabes que tienes la opción de dirigirte a ellos por whatsapp sin necesidad de hablar?*

Preguntas para indagar ante un caso de violencia conocido

Pregunta directamente

Si a la pregunta de cómo está ahora la situación ella guarda silencio, o tarda en responder, preguntar directamente

- *¿Ha ido a peor?*
- *¿Qué está haciendo él?*
- *¿Cómo trata a los y las niñas?*

¹ Al final de este cuadro encontrarás algunas indicaciones sobre esto

Trata de indagar

Trata de averiguar todo lo que puedas sobre las conductas de él y las respuestas que ella está dando para valorar la gravedad de la situación.

Si él no está tomando medicación (si la tomaba anteriormente), si está bebiendo más de lo acostumbrado, si está riñendo más a los y las niñas, si no quiere hablar con nadie, si no quiere que salga ella a hacer las compras, si no quiere responder a las llamadas de familiares...

Indaga qué hace ella e intenta convencerla de que no lo enfrente directamente como cuando hacía antes del confinamiento y que llame al 112 si ve que alguna de estas conductas se ha agravado y ella no lo puede contener.

Si conoces episodios anteriores, menciónalos para saber en qué situación puede estar ahora.

Preguntas para indagar ante un posible caso detectado

Ante un caso nuevo

Si no tienes conocimiento previo de que la mujer haya estado viviendo violencia

Pregunta cómo están las cosas por casa, cómo están llevando el confinamiento.

Indaga más si escuchas respuestas vagas como “bueno”, “igual”, o algo parecido.

Pregunta:

- “¿igual a cuándo?”

- ¿igual cómo?”

Toma nota de los silencios, las generalidades, las respuestas vagas para comentar que en estos momentos algunas personas lo pueden estar llevando peor y que hay que estar alerta.

Reitera la ayuda y pídele que llame ante cualquier conducta de él que salga de las pautas cotidianas para que puedan analizarla.

En el caso de identificar alguna situación de violencia mediante servicios socio comunitarios es necesario **garantizar** una **coordinación** con los servicios sociales municipales y que sean éstos quienes realicen el seguimiento, analizando caso por caso las diferentes vías para hacerlo.

3. LA SENSIBILIZACIÓN

ENTENDER EL NUEVO CONTEXTO / MENSAJES PARA LA CIUDADANÍA Y LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

3.1 LA SENSIBILIZACIÓN EN CONTEXTO

Controlar no es lo mismo que ayudar

En estos momentos de crisis y de limitación de la movilidad es importante que la ciudadanía se convierta en un agente de apoyo a las necesidades de las personas que puedan estar en situación de mayor vulnerabilidad. Para ello es necesario sensibilizar sobre el hecho de que estas personas necesitan apoyo, más que control, y que lo mejor que podemos hacer es intentar cuidar a las personas y las relaciones.

Evitar que se confunda el apoyo con el control requiere que se insista en las siguientes ideas:

- La vigilancia y el control ya tienen agentes que lo hacen.
- Como ciudadanía no tenemos por qué conocer las circunstancias particulares que hace que las personas circulen por la calle y no es nuestra tarea averiguarlo.
- Ante la tensión que genera el confinamiento, la actitud más sana y responsable no es juzgar y criticar, sino suponer que si las personas salen es porque lo necesitan y, por lo tanto, prestar atención a esa situación y ayudar cuándo y cómo sea necesario.

Los mensajes en contexto

Los mensajes que se dirijan a la ciudadanía deben de tener en cuenta la “excepcionalidad” de la situación actual:

- Vivimos una situación anormal, inesperada e incierta.
- Las respuestas individuales a esta situación son adaptativas.
- Todo lo que hagamos en esta situación es normal, nos estamos adaptando a una situación que no conocemos y en donde no sabemos cómo hay que actuar.
- El hecho de que las respuestas sean adaptativas supone que son pasajeras y útiles a esta situación, por lo tanto, no necesariamente nos servirán cuando salgamos del confinamiento.

Ubicar la violencia entre las urgencias y prioridades

Es necesario transmitir la idea de que en el contexto de alarma sanitaria la violencia machista sigue siendo **un tema urgente** y que, por lo tanto, se está haciendo el esfuerzo de adaptar los servicios de atención y de ofrecer ayuda en base a las necesidades que vayan surgiendo.

Del mismo modo es importante transmitir que **no se da por hecho que los hogares son lugares seguros** en todos los casos y que se es consciente que la situación de confinamiento ha agravado esa inseguridad.

Los malestares de las mujeres en el contexto de confinamiento

En el contexto generado por la crisis sanitaria se están **agravando los malestares de las mujeres**, no solo por las situaciones de violencia, sino también porque han desaparecido o limitado muchos de los apoyos con los que contaban para desarrollar sus vidas. Por ejemplo, aquellos vinculados con los cuidados: centros escolares, centros de día, espacios de recreación y ocio, redes familiares etc.

Los malestares son situaciones inespecíficas que pueden expresarse tanto a nivel físico como emocional y que las mujeres normalizan en alto grado: ansiedad, dolor en el pecho, dolor de cabeza, insomnio, inquietud, dificultad para estar quieta, llorar “por nada”, estar permanentemente enfadada... La normalización implica que la explicación de los malestares se focaliza en características personales o “manías”, sin tener en cuenta el impacto del entorno como, por ejemplo, carga mental por la acumulación de tareas o la gestión de relaciones difíciles.

Es importante detectar estas situaciones y ponerles nombre. Vincular los malestares con lo que se está viviendo en casa es imprescindible para no culpabilizar a las mujeres y entender sus arranques de ira, su llanto o sus ganas de no hacer nada. Hay que insistir en que no se sientan culpables por no responder a expectativas sociales en torno a cuál debe ser su papel en las relaciones familiares. También es fundamental que entiendan que lo que están haciendo es agotador y, por lo tanto, es normal que se sientan agotadas.

3.2 LOS MENSAJES EN LAS CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

Las crisis suelen borrar de un plumazo todo lo que se considera una “excepción o una singularidad”. De esta manera se dificulta ver y entender qué pasa con las dinámicas de la violencia sexista en estos contextos. Poder abordar la violencia durante estos periodos requiere que tanto las mujeres como la ciudadanía entiendan cuáles son las dinámicas de la violencia en el nuevo contexto y sus consecuencias.

Visibilizar qué está pasando en los hogares requiere que los mensajes sobre la lectura en torno a la crisis sanitaria dirigidos a la ciudadanía, en general, y a las mujeres, en particular, integren el impacto diferenciado de esta crisis sobre las mujeres y los hombres. Asimismo, es crucial que se entiendan las respuestas y estrategias que están desarrollando las mujeres ubicándolos en el nuevo del contexto.

Algunos ejemplos de mensajes dirigidos a la ciudadanía y a las mujeres:

Ciudadanía

- *Nos tenemos que quedar en casa porque es una estrategia sanitaria, pero no olvidamos que la casa no es siempre un espacio seguro para muchas mujeres y niñas.*
- *La violencia no ha desaparecido, ha adquirido nuevas formas.*
- *La crisis impacta de forma diferente a mujeres y a hombres.*
- *Las respuestas a esta situación son adaptativas y, por lo tanto, útiles a esta situación, no necesariamente a otra.*
- *Controlar no es lo mismo que ayudar. La vigilancia y el control ya tienen agentes que lo hacen.*

Mujeres

- *Quedarse en casa no significa olvidarse de ti, de lo que sientes y de lo que piensas*
- *Te podemos ayudar de distintas maneras, adaptándonos a tus necesidades.*
- *La violencia no ha desaparecido, ha adquirido nuevas formas y quizá no te hayas dado cuenta de eso.*
- *Desarrollar estrategias de supervivencia es un esfuerzo muy grande por lo que si estás cansada “sin haber hecho nada” recuerda que sobrevivir a esta situación es hacer mucho.*
- *Recuerda que ahora ya no tienes todos los apoyos de antes y tienes que contener la ansiedad de tus hijas, tus hijos, de tu pareja, de las personas a las que quieres y cuidas. Y seguro que a veces te olvidas de lo que necesitas tú.*

Formato de los mensajes:

Los mensajes deben de ser **cortos** y **concisos**. Es importante tener en cuenta los formatos digitales y las opciones que estos formatos ofrecen como, por ejemplo, la elaboración de vídeos cortos.

BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se presentan una serie de actuaciones a modo de propuestas para que los ayuntamientos del Territorio puedan desarrollar sus políticas basándose en buenas prácticas identificadas previamente:

- **Poner en marcha teléfonos y servicios de mensajería específicos:** De cara a ofrecer herramientas a las mujeres que están conteniendo a personas con las que conviven y están a su vez autoconteniéndose, se han puesto en marcha servicios telefónicos y de mensajería atendidos por personal especializado (psicólogos). Estos servicios con los que las mujeres puedan contactar, les permiten poder compartir sus malestares y recibir el apoyo y la comprensión que posibilita que puedan enfrentar el confinamiento entendiéndolo como una situación transitoria y buscando con ellas las estrategias que les ayuden a cuidarse mejor.
- **Trabajar con las redes de apoyo comunitarias que se han creado:** Las redes de cuidado que se han puesto en marcha en distintos municipios y se han ocupado de tareas como el reparto de alimentos para aquellas personas que no podían acceder a ellos por su cuenta o el cuidado de personas mayores y/o dependientes, pueden convertirse en un apoyo para muchas mujeres que están enfrentando situaciones de violencia. En este sentido, es necesario hacer un trabajo previo con estas personas voluntarias para que integren la mirada necesaria para identificar estas situaciones y sepan cómo actuar en cada caso. Las pautas de actuación recogidas en este documento pueden ser una herramienta útil para este trabajo.
- **Llamar a personas mayores o unidades familiares en situación de vulnerabilidad:** Desde algunos municipios se ha activado un sistema para contactar con personas mayores y/o unidades familiares identificadas como “más vulnerables” (por falta de recursos, por alguna necesidad específica que pueda tener alguno/a de sus miembros, por situación de mayor aislamiento...). Estos sistemas se han materializado la mayoría de las veces mediante llamadas telefónicas centralizadas desde los servicios sociales municipales. De cara a poder identificar posibles situaciones de violencia y acompañar y/o derivar a las mujeres que las están viviendo, es necesario que quienes realizan estas llamadas integren preguntas que ayuden a ello. En este sentido, se recomienda seguir las pautas recogidas con anterioridad en este mismo documento.
- **Activar redes comunitarias creadas en torno a los distintos procesos de empoderamiento de mujeres:** Muchos de los municipios que en el marco de las Escuelas de Empoderamiento y Casas de las Mujeres habían impulsado procesos de empoderamiento o grupos de apoyo para mujeres se han valido de estas redes para llegar a mujeres que están enfrentando situaciones de violencia. En el contexto de confinamiento ha sido mucho más fácil reactivar o mantener las redes que existían de manera previa que crear nuevas por lo que el valor y la importancia de estos espacios se ha visto reforzada.
- **Adaptar servicios o programas que sin ser específicos para la atención a la violencia han servido como apoyo y acompañamiento para las mujeres:** Servicios municipales como el de “educadoras/es de calle” o actividades desarrolladas en el marco de las Escuelas de Empoderamiento se han adaptado a sistemas on line permitiendo a las personas usuarias mantener una vía de contacto de la que venían recibiendo apoyo para enfrentar sus situaciones de violencia.

- **Formar a los servicios de atención y acompañamiento para que se adapten de manera adecuada a las necesidades de las mujeres:** Es necesario garantizar que los servicios específicos de atención a la violencia además de seguir ofreciéndose respondan a las necesidades que derivan de esta situación de crisis. De este modo, además de adaptar servicios (ofreciéndolos vía telefónica o mediante soportes online) es importante ofrecer a quién los gestiona espacios de reflexión y aprendizaje que faciliten la comprensión sobre lo que esta crisis ha generado en el ámbito de la violencia machista.
- **Incluir en los programas de prevención el aprendizaje obtenido en la actual crisis del Covid-19:** Los programas de prevención de la violencia machista deben incluir una lectura sobre las distintas consecuencias que esta crisis ha tenido para mujeres y hombres. De este modo los programas desarrollados en espacios municipales dirigidos a gente joven, por ejemplo, deberían partir de un análisis de género sobre el impacto y las vivencias de esta crisis en chicos y chicas.
- **Reforzar las estrategias comunitarias como herramientas para una intervención reparadora con las mujeres:** Es importante materializar en actuaciones concretas el hecho de que los malestares y situaciones que han vivido muchas mujeres tienen su origen en una violencia estructural. Por tanto estos malestares deben ser entendidos y atendidos desde una responsabilidad colectiva, facilitando sistemas de apoyo comunitarios y espacios compartidos con otras mujeres que las acerquen entre ellas y les ofrezcan un marco común.