



Financiado por el Programa de Justicia de la Unión Europea

Asociatia  
PRO REFUGIU

CSD  
CENTER FOR  
THE STUDY OF  
DEMOCRACY



CENTRE FOR  
EUROPEAN  
CONSTITUTIONAL  
LAW  
THESSALONIKI AND DIMITRIS TSATSOS FOUNDATION



Italian Coalition  
for Civil Liberties and Rights

trabe

FOLLETO

# FORMACIÓN MULTIDISCIPLINAR A PROFESIONALES PARA PROTEGER LOS DERECHOS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE DELITOS

2019

Esta publicación se ha realizado con el apoyo financiero del Programa de Justicia de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad únicamente de su coordinador y socios, y no se puede en ningún caso considerar que refleja la opinión de la Comisión Europea.



# ▶ Índice

Prólogo.....	1
1. El papel de la formación multidisciplinar y la colaboración de los profesionales .....	2
2. Resumen del programa.....	3
2.1. Rompiendo el hielo / Ejercicios iniciales .....	4
2.2. Comunicación empática con las víctimas .....	5
2.3. El trauma y sus consecuencias .....	9
2.4. La relevancia de los informes forenses y psicológicos .....	12
2.5. Procedimientos de derivación.....	13
2.6. Síndrome de agotamiento o <i>burnout</i> , trauma vicario .....	14
2.7. Evaluación final del taller .....	16

## Prólogo

Todos los años, muchas mujeres se convierten en víctimas de delitos. Aparte de infringir el orden público, un delito atenta contra la integridad física y psicológica de la víctima y puede afectar a su autoestima y su confianza en otros.

Una comunicación profesional y empática y un reconocimiento total del impacto del trauma son aspectos cruciales que deben ser comprendidos en su totalidad por los y las especialistas que están en contacto directo con las víctimas. Los proveedores de servicios que atienden a las víctimas deben tener el conocimiento y las destrezas necesarias para proteger sus derechos, en particular, en el caso penal contra el agresor.

En esta publicación, se presenta información relativa a la importancia de un entrenamiento multidisciplinar de los especialistas con una formación profesional jurídica, social y psicológica, y sobre cuáles son los aspectos de mayor importancia que deberían tratarse. Al final del evento, los participantes serán capaces de definir distintas formas de violencia contra las mujeres, de entender sus sensibilidades y de enumerar de forma general las respuestas del sistema jurídico a la violencia contra las mujeres.

Este folleto ha sido confeccionado como parte del proyecto “JUSTICE FOR WOMEN – Towards a more effective rights protection and access to judicial procedures for victims of crimes” (“JUSTICIA PARA LAS MUJERES – Hacia una protección de derechos más eficaz y un acceso a procedimientos judiciales para víctimas de delitos”), implantado con el apoyo financiero del Programa de Justicia de la Unión Europea. El proyecto se lleva a cabo mediante la asociación Pro Refugi Romania (Rumanía), el Center for the Study of Democracy (Bulgaria), la Demetra Association (Bulgaria), el Centre for European Constitutional Law (Greece), la Coalizione Italiana Libertà e Diritti Civili (Italia) y la Asociación Trabe Iniciativas para la Economía Social y Solidaria (España).

## ▶ 1. El papel de la formación multidisciplinar y la colaboración de los profesionales

Un enfoque multidisciplinar es una forma útil de compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas, con el objetivo de intercambiar experiencias en relación a la asistencia disponible para mujeres que han sido víctimas de un delito. Supone una gran contribución en reforzar la capacidad de los distintos profesionales que están en contacto directo con las víctimas, como agentes de policía, profesionales de la fiscalía, judicatura, abogacía, trabajo social, psicología, salud, etc.

Una colaboración multidisciplinar comprende un intercambio adecuado de información, así como de pensamiento integrado que permita una evaluación de riesgos rigurosa y una consideración de todos los factores relativos al bienestar de una víctima. Esto puede hacerse realidad en forma de intercambio de referencias, mecanismos formales de información, comités consultivos o intercambio de información a partir de casos concretos.

Es necesario disponer de una respuesta mejor integrada en la práctica para así asegurar la protección total de los derechos de las víctimas en los procedimientos judiciales y fuera de los mismos. Para esto, resulta de gran importancia que se garantice acceder a un apropiado proceso de aprendizaje continuo multidisciplinar que incluya a profesionales jurídicos, sociales y sanitarios que son, de hecho, actores clave en una respuesta sistémica para proteger y asistir a las víctimas. Actualmente, existe una necesidad imperiosa y un requisito a nivel europeo de que los especialistas sean capaces de entender totalmente las necesidades de la víctima, de evaluarlas individualmente y de tratarlas con empatía, evitando su re-victimización. Mediante una formación continua, deben ser capaces de entender sus cometidos y obligaciones en el proceso de apoyo a las víctimas, así como los medios y mecanismos para cooperar entre ellos.

Además, los eventos multidisciplinarios están dirigidos a superar fenómenos como actitudes formalistas y sobre-profesionalizadas entre expertos que no son capaces de reconocer las distintas formas en las que un delito afecta a una víctima y a su entorno. Si cada grupo profesional trata a las víctimas sólo con los parámetros de su ámbito, las necesidades de dicha víctima no se entenderán bien y no se podrán atender correctamente. No debería hacerse

ninguna evaluación por sí sola sin tener en cuenta el punto de vista de otros profesionales que tratan, han tratado o deberían haber tratado a la víctima.

## ▶ 2. Resumen del programa

Un evento multidisciplinar para profesionales legales, sociales y sanitarios en torno a temas como la comunicación empática con las víctimas en los procedimientos civiles y penales; el trauma y sus consecuencias; la relevancia de los informes forenses y psicológicos en la evaluación del sufrimiento y la importancia de estos informes como pruebas en el juicio penal; el óptimo funcionamiento de los procedimientos de referencia para que las víctimas puedan recibir una asistencia adecuada a sus necesidades o el síndrome de agotamiento o *burnout* de los profesionales que trabajan con víctimas. Las clases deberían también contener complejos debates interactivos sobre casos, sobre los desafíos a los que se han enfrentado en la práctica al asistir a víctimas con un origen cultural/educativo/étnico diferente.

Deberían mostrarse ejemplos de buenas prácticas de distintos países y podrían debatirse formas de adaptarlos al contexto específico del país en cuestión.

La selección de un equipo adecuado de formadores es un componente especialmente importante en la organización de una sesión. Se puede formar un equipo multidisciplinar de formadores de todos los entornos de los que proceden los participantes para que puedan oír a todos los profesionales involucrados en el cuidado de las víctimas y puedan identificarse con sus experiencias. En un equipo más pequeño de formadores o en caso de un único formador, debería asegurarse que se cubren todos los puntos de vista profesionales para una interacción dinámica entre los asistentes a dicha formación y entre el grupo de esos asistentes y el formador.

Cada una de las secciones de este capítulo contiene un resumen general de los temas que deberían tratarse. Los ponentes y formadores deberían encontrar el modo de animar y apoyar un aprendizaje interactivo, que puede contener estrategias tales como lanzar preguntas a distintos individuos o a un grupo de ellos, pedir a los participantes que cuenten sus experiencias, crear ejercicios de dramatización o *role playing*, pedir a los participantes que intenten explicar ciertos conceptos clave, etc. Los casos prácticos no deberían basarse en ejemplos reales de forma que tiendan a identificar a personas específicas, contribuir a

incrementar la victimización o avergonzar a alguna de las personas implicadas (profesional o víctima). Es mejor que combinen un número de casos reales con elementos hipotéticos para que se pueda transmitir el mensaje educativo principal. Asimismo, debería prestarse atención al crear un caso práctico para no sugerir de forma inadvertida un entorno discriminatorio (como, por ejemplo, un agresor de un entorno minoritario contra una víctima de una población mayoritaria).

## ▶ 2.1. Rompiendo el hielo / Ejercicios iniciales

Si los asistentes al taller no se conocen entre ellos, se sugiere el siguiente ejercicio como actividad inicial. Se debería propiciar una ronda de presentaciones para que todos los asistentes se conozcan. El ponente/formador debería dividir a los participantes en grupos de 3-4 personas. Se les dejan 15 minutos para que intercambien información como nombre, profesión, interés en el tema de evento, etc. Pídale a un grupo que sea voluntario para empezar y haga que cada persona presente a la otra. Por ejemplo, A presentaría a B, B presentaría a C y C presentaría a A. Escuche con atención cada presentación y busque oportunidades para realizar preguntas de seguimiento o comentarios breves sobre las presentaciones. La estructura de los grupos pequeños dependerá de la composición del grupo, pero una estructura multidisciplinar que incluya a personas de distintas profesiones y/o lugares (que no se conozcan) sería preferible.

Otra propuesta de dinámica para facilitar la relajación y conseguir que los participantes se presenten:

Nombre de la dinámica: "**Para comenzar ... vamos a conocernos un poco** "

Se da a cada participante una parte de una frase que contenga información o una reflexión sobre la violencia por cuestiones de género. Los participantes deberán encontrar entre el resto de participantes la persona que tiene la otra mitad de su frase. Cuando se encuentren, se presentarán y compartirán la historia del nombre que les pusieron sus padres, de dónde viene, quién lo escogió y cómo los llaman. Esto presenta el tema que se va a debatir, exponiendo la existencia de distintas formas de violencia de género y ofreciendo información sobre la misma que posteriormente se trabajará. Al mismo tiempo, facilita que los participantes se conozcan un poco, además de la reflexión que se puede hacer con una perspectiva de género

acerca de los nombres y apellidos (quién los escoge, su origen, de quién se hereda el apellido en cada país: de la madre, padre, si las mujeres casadas usan su apellido, etc.)

### *Normas de grupo*

El ponente/formador presentará la idea de normas de grupo. Las normas de grupo son las reglas por las cuales los participantes desean funcionar durante el taller. Se debe dar un ejemplo, como que cualquier historia que se cuente en la sala es confidencial o que cuando alguien habla, el resto no interrumpa. Pida al grupo una lluvia de ideas para establecer las propias normas. Publique las normas y úselas durante el taller para mantener concentrado al grupo.

## 2.2. Comunicación empática con las víctimas

Al tratar este tema, los participantes entenderán mejor los siguientes asuntos. No todas las víctimas tienen las mismas reacciones y necesidades. Cada víctima es única y no hay una reacción común para todas las víctimas. La respuesta de una persona tras un abuso varía dependiendo de varios factores: la vida de dicha persona antes del suceso, el delito en sí, la percepción de la víctima acerca de las instituciones con las que entran en contacto, el nivel de resiliencia, el nivel de apoyo que recibe de su familia o círculo de conocidos, el resultado de las investigaciones / proceso, etc.

Hay ciertos aspectos principales que afectan al impacto sobre la víctima:

- La persona: los atributos, características personales, historia personal, aspectos especiales de la personalidad de la víctima, la relación entre la víctima y la persona que cometió el delito.
- El suceso: dónde, cómo y cuándo sucedió, si sucedió únicamente una vez o de forma repetida, la gravedad del delito, si ocurrió en público o en casa, etc.
- El entorno: la comunidad y el sistema de apoyo, incluyendo las instituciones con las que interacciona la víctima. Los recursos, respuesta y valores de la comunidad en la que vive la víctima.

Las emociones que muestra una víctima pueden señalar su identidad personal (y su autoestima). La muestra de una emoción negativa (por ejemplo, tristeza) tras ser víctima de un delito muestra que el suceso traumático no concuerda con la identidad de la persona.

Las instituciones y los profesionales involucrados deberían aprender a apoyar a la víctima mediante acciones como:

- Dejarle a la víctima decidir cuándo y dónde quiere hablar.
- Escuchar la historia de la víctima con paciencia y respeto.
- Escuchar de forma activa y ser consciente del estado mental de la víctima y de los mensajes que subyacen tras las palabras que usa para describir situaciones.
- Expresar confianza en la capacidad de la víctima de contar su historia.
- Proporcionar referencias sobre el trauma y la salud mental (folletos, contactos).
- Estar preparado con explicaciones básicas acerca de cómo funciona el sistema de justicia y ser consciente de que la víctima puede sentirse intimidada o confundida por el sistema y por los procedimientos. Las explicaciones deberán tener en cuenta el trasfondo de esa persona, así como su nivel educativo. Se debería animar a la víctima a que pregunte lo que necesite y a que obtenga respuestas completas e inteligibles.
- Proporcionar tanta información como sea posible acerca de cómo se realizará la investigación mediante un lenguaje asequible, evitando terminología compleja.
- Proporcionar a las víctimas la información correcta para que podamos ayudarles a tomar decisiones (tomar decisiones es un aspecto muy importante para recuperar el control de sus vidas).
- Proporcionar a los profesionales datos sobre el “círculo de la violencia”, así como estrategias de manipulación usadas por los agresores sobre las mujeres. Este conocimiento explica los daños psicológicos que ejercen los agresores en la violencia y cómo estos daños causan dificultades en las supervivientes para abandonar la relación abusiva. Los participantes deberán adquirir un conocimiento necesario para ser capaces de explicar a las mujeres el ciclo de la violencia y para tenerlo en cuenta al acompañarlas y entender sus acciones, así como para no culparlas y no romper la afinidad que puedan establecer con ellas.

Objetivos de una comunicación eficaz con las víctimas:

- Identificar las necesidades de las víctimas e intentar satisfacerlas.
- Explicar el proceso y el papel de los profesionales involucrados.
- Ofrecer soporte a las víctimas para entender y ejercer sus derechos.
- Proteger la seguridad de las víctimas.
- Proporcionar información.

- Obtener información.
- Sensibilidad a las necesidades y preocupaciones particulares de las víctimas.
- Permitir a la víctima estar acompañada por una persona de confianza que ella elija.

*Recomendaciones clave a debatir con los participantes:*

- Trate a todas las víctimas con el mismo respeto, independientemente de su raza, nacionalidad, religión, género, orientación sexual, estatus social, cultural, educativo u otras diferencias.
- La forma en la que los profesionales ven a la víctima; los roles profesionales crean concepciones, creencias e ideas.
- Hable en un idioma que la víctima entienda o encuentre a un intérprete especializado en casos de este tipo.
- Escuche cuidadosamente y muestre a la víctima que se la está escuchando.
- Realice preguntas abiertas.
- En tanto sea posible, tenga en cuenta los deseos y necesidades de la víctima.
- Recabe opiniones sobre la actuación (averigüe si la elección de palabras y la información que se ha proporcionado están claras).

Para experimentar una comunicación empática en primera persona y ser capaz de ponerse en el lugar de la superviviente de violencia durante un proceso de acompañamiento, proponemos algunas dinámicas que pueden facilitar la conexión emocional de una forma vivencial:

Ejercicio: "Resistencias y acompañamiento":

El formador separará a los participantes en dos grupos, uno se queda dentro del aula y el otro grupo sale de ella. Deles instrucciones secretas y por separado. El Grupo 1, que se queda en el aula, recibirá la orden de no moverse, quieren estar allí. Se les ubicará en un extremo de la sala. Se pedirá al Grupo 2 que hagan todo lo que sea posible para conseguir que los participantes del Grupo 1 vayan al otro extremo del aula.

El objetivo de este ejercicio es empatizar con los procesos personales de las mujeres, así como invitar al auto-análisis de nuestros acompañamientos como profesionales.

¿Ponemos a las mujeres en el centro de su proceso o las volvemos a re-victimizar?  
¿Respetamos sus tiempos y diversidad? ¿Transferimos nuestros propios miedos y necesidades o los suyos?

### "Dinámicas de interseccionalidad "

Tener en cuenta la interseccionalidad es vital al intentar empatizar con las supervivientes. Tener en cuenta la interseccionalidad nos permite ampliar el marco de referencia y ser más conscientes de las experiencias reales de las mujeres, más allá de una mera suma de actos violentos: inmigrantes, mujeres pertenecientes a minorías étnicas, inmigrantes o mujeres de minorías étnicas de edad avanzada, mujeres con problemas de salud mental o física, inmigrantes jóvenes o menores de edad o mujeres pertenecientes a minorías étnicas, mujeres transexuales, etc.

### Dinámicas de "los privilegios"

Se coloca a los participantes en un círculo en mitad de la sala. Las instrucciones son que, si la frase que escuchan nunca les ha pasado, deben dar un paso adelante, y si les ha pasado de forma regular, dan un paso atrás.

Aquí hay algunos ejemplos de frases para este ejercicio, pero se pueden añadir más dependiendo de cada contexto:

1. La policía nunca me ha parado en la calle.
2. Nunca he tenido un problema al alquilar un apartamento.
3. Nunca me han colgado al llamar para alquilar un apartamento.
4. Nunca me han preguntado tres veces de dónde soy.
5. Nunca se giran para mirarme.
6. Nunca me han preguntado si soy una mujer.
7. Nunca me han pedido que me quite mis pañuelos.
8. Nunca me han dicho que cambie mi ropa.
9. Mi pareja nunca me ha insultado.
10. Nunca me han llamado por un nombre que no era el mío.
11. Nunca tuve que irme de un sitio por ser mujer.

12. Nunca tuve que irme de un sitio por el color de mi piel.
13. Nunca he tenido problemas graves de dinero.
14. Nunca me tratan como si no supiera nada.
15. Nunca he tenido problema al viajar.

## REFLEXIÓN

¿Qué impresiona más a los participantes de cómo están ahora? ¿En qué punto del círculo inicial están? ¿Por qué? En el centro estarán los que son más “normales” y han estado expuestos a menores formas de opresión. Cuantas más experiencias opresivas tengamos, más lejos estaremos de lo que la sociedad considera “normal”. Se puede realizar una variación de este ejercicio en la que se le da a cada participante una tarjeta de personas con distintas situaciones y en la que deben moverse de acuerdo con la tarjeta que tienen.

### 2.3. El trauma y sus consecuencias

El formador/a proporcionará información acerca de lo que es el trauma, de frecuentes reacciones traumáticas que aparecen en el caso de personas relacionadas con el juicio penal, evitando una “re-traumatización”. El trauma psíquico consiste en una serie de consecuencias de eventos y situaciones traumáticas. Es necesario diferenciar entre el exterior, el evento y la situación traumática, y el interior, el trauma, la mente y la herida mental.

Los participantes aprenderán las reacciones traumáticas más frecuentes que aparecen en el caso de personas involucradas en un juicio penal, como:

- Manifestaciones fisiológicas: sudoración, temblores, sensación de hormigueo facial o corporal, modificación de la voz, audición, dicción, mirada inexpresiva, autoestima decreciente.
- Manifestaciones emocionales: miedo (terror), impotencia, vulnerabilidad sin protección, vergüenza, humillación, dolor físico o emocional.
- Manifestaciones cognitivas: confusiones, memorias intrusivas, memorias bloqueantes, sensaciones y percepciones alteradas, dificultades para analizar información, errores de juicio, ideas obsesivas, habla incoherente o bloqueada respecto a ciertas ideas, mentiras, estrategias de pensamiento de autoprotección.

- Manifestaciones conductuales: tics, elusión de respuestas estereotípicas, apego a ciertos objetos (como amuletos), evitación de lugares, elementos, personas que le recuerden a la situación traumática, rituales, (auto-) agresión, explicaciones poco coherentes relativas a moratones/otros signos de violencia, etc.

Es importante que los participantes sepan cómo denominar e identificar las consecuencias de las reacciones traumáticas, distinguiendo entre una reacción traumática aguda, que incluye las reacciones que se describen en la sección anterior como fisiológicas, relativas a las consecuencias a corto plazo de una agresión. Las reacciones a largo plazo entre las supervivientes son dispares, nunca podemos invalidar el testimonio de una víctima porque sus reacciones no concuerden con las reacciones típicas. La literatura científica incluye el TEPT (trastorno de estrés postraumático) como uno de los principales diagnósticos que incluyen las molestias generadas por la violencia entre las mujeres supervivientes, estando en las categorías anteriores incluido como manifestaciones cognitivas y conductuales.

Otro aspecto importante que deben conocer los participantes para ser capaces de establecer un diagnóstico correcto de las circunstancias de una mujer y actuar eficazmente, se relaciona con la necesidad de diferenciar entre una situación de emergencia y una situación de urgencia. Todas las situaciones de violencia contra las mujeres son urgentes, es decir, todas suponen un riesgo grave para su salud y todas las situaciones de violencia conllevan la obligación profesional y moral de actuar por parte de los profesionales que conocen o sospechan que pueden estar sucediendo. La forma de actuar dependerá de cómo se ha detectado la violencia y de las necesidades de la mujer dependiendo de sus circunstancias, así como del nivel de gravedad.

En este sentido, se puede distinguir entre:

**Emergencia:** Entendemos una situación de emergencia como aquella en la que existe un daño físico o psicológico grave o una situación que amenace la vida, ya sea por dichos daños o por la existencia de amenazas de muerte o cualquier otra circunstancia (que el agresor disponga de armas o tenga una drogodependencia seria o problemas de salud mental, etc.). En esta situación, es vital actuar de inmediato.

**Urgencia:** En general, para distinguir entre situaciones de emergencia y de urgencia, un criterio es que las situaciones de urgencia permiten que la acción se amplíe durante un periodo de más de 24 horas.

La re-victimización es uno de los elementos considerados más comúnmente que deben entender por completo los profesionales preocupados con la mejora de los efectos postraumáticos y con la eliminación de traumas.

El ponente/formador presentará información acerca de los modos en los que se puede actuar para limitar los factores agresivos y proporcionar apoyo:

- Reconocer la agresión, especialmente la que nosotros podemos causar.
- Eliminar en todo lo posible los factores traumáticos agresivos; este factor es el más importante, ya que es importante para una persona dejar el entorno o relación traumática y alcanzar un entorno en el que se dan relaciones no violentas.

- Prestar atención a nuestros propios mecanismos agresivos (intencionales o no). Nadie es inmune a la agresión.

- Reconocer el trauma (ruptura) y los mecanismos de compensación.
- Permitir que se manifiesten las emociones, aceptarlas hasta que se consumen. Ninguna emoción dura eternamente, hay un inicio y un proceso de expresión hasta que está completa.

- Proporcionar información veraz, apropiada y adecuada.
- Aclarar la realidad y diferenciar entre realidad y opinión, necesidad y deseo.
- Desarrollar empatía (y auto-empatía) hacia el dolor emocional, incluso si no es obvio.

- Prestar atención a nuestros propios mecanismos relacionales, cuando nos ponemos agresivos verbalmente o hablamos injustamente, juzgamos o somos agresivos físicamente, incluso de manera no intencionada.

- Eliminar relaciones tóxicas o inapropiadas de las vidas de la gente que depende de nosotros y, por supuesto, de nuestras vidas.

- Ayudar a redefinir y reconstruir la realidad de la víctima tras la experiencia traumática.

Es importante que los participantes comprendan la ambivalencia emocional de las mujeres supervivientes en relación al agresor o agresores como un comportamiento habitual que debe entenderse como parte del proceso de superación de una relación violenta y que nunca debería ser juzgado en un acompañamiento. Las estrategias de los agresores son responsables de la ambivalencia emocional y de la dificultad de las mujeres para salir de relaciones violentas, por ejemplo, entender que las supervivientes pueden volver con sus agresores varias veces antes de dejar la relación como un modo de sobrevivir a la violencia.

#### ▶ 2.4. La relevancia de los informes forenses y psicológicos

El formador presentará información acerca de los contenidos del informe, de acuerdo con las particularidades específicas del sistema de cada país y por qué son relevantes en el juicio penal y para solicitar una compensación económica por el sufrimiento padecido por la víctima.

Es necesario explicar a los profesionales jurídicos, como jueces y fiscales, de forma clara y sin ambigüedad, cómo se produjo la lesión. El relato contado por la víctima es y *debe* seguir siendo una parte importante del informe. Cualquier sistema de justicia que permanezca ciego al horror subjetivo y a la impotencia de la víctima, a cómo se ve el delito a través de *sus* ojos, no habrá alcanzado su propósito. Por otra parte, es necesario informar a los doctores que realizan los reconocimientos médicos que deben anotar y documentar el relato de la persona examinada cuidadosamente y con una mínima interferencia. Es, además, un estándar de coherencia en la preparación de los informes unir las lesiones al relato (y no al revés), para mayor coherencia.

La judicatura tiene que ser consciente de la doble naturaleza de los delitos violentos, en general. Por una parte, la lesión física da lugar a un sufrimiento, a una discapacidad temporal o permanente y a la necesidad de atención sanitaria y rehabilitación. Por otro lado, los actos violentos, mediante medios violentos, con una motivación violenta, afectan enormemente a la psicología de la víctima y su bienestar emocional. Los informes médicos deberían incluir o venir acompañados de una evaluación psicológica de la víctima, como parte de un conjunto sistemático de pruebas para poder ayudar a los abogados, fiscales y jueces a impartir justicia en un tribunal de justicia.

Una documentación sistemática de las consecuencias psicológicas experimentadas por las víctimas de violencia y delitos violentos debería ser el estándar en la instrumentación de casos legales. Las evaluaciones éticas y las directrices para la redacción de los informes son similares a los principios generales de la evaluación forense. Lo que es propio de los informes forenses psiquiátricos y psicológicos es que, en su mayoría, se sustentan en observaciones y evaluaciones repetidas.

En la evaluación de dichos informes, los profesionales jurídicos deberían guiarse por varios indicadores de gravedad e intensidad. El inicio *de novo* de cualquier trastorno psiquiátrico tras las secuelas de un trauma es un indicador de su gravedad. Se debería indicar y explicar claramente en el informe la documentación adecuada y el tratamiento de dicha afección. Los profesionales legales tienen que ser conscientes de que a menudo es difícil determinar el estado de salud mental de la víctima antes de los hechos examinados. Esto se puede inferir de una falta de diagnósticos psiquiátricos anteriores en registros médicos, del nivel de funcionamiento psicosocial y de la biografía personal y profesional. Tras sobrevivir a un asalto violento, cualquier cambio así en el comportamiento de la víctima es un indicador de sucesión temporal entre el hecho adverso y el inicio de una enfermedad psiquiátrica.

## 2.5. Procedimientos de derivación

El formador/a presentará información acerca de las fases relevantes que deberían seguirse en la práctica cuando se involucra a las autoridades y organizaciones en el procedimiento de derivación de la asistencia a las víctimas. Debería proporcionarse la información y debatirla de forma conjunta con los participantes de cada fase del proceso de derivación.

- Identificación de las necesidades de las víctimas mediante un análisis complejo que debería realizarse sobre una serie de preguntas e indicadores. Este proceso debería realizarse desde el primer contacto con los actores correspondientes. Se pueden debatir los distintos puntos a partir de los que puede “entrar” la víctima en el sistema de justicia penal y de ayuda a las víctimas (médico, social, autoridades penales, ONG), así como las funciones y responsabilidades de cada entidad. Se debe diferenciar la identificación formal, de acuerdo con el sistema legal del país en cuestión y la informal o práctica.

- Información completa acerca de la asistencia disponible y quién debería prestarla / por medio de qué medios. Cada una de las entidades debería ser muy consciente de su papel y responsabilidades para asegurar que la víctima no “rebota” entre distintas entidades, contribuyendo así a una mayor victimización.
- Intercambio de información de los participantes sobre el caso respetando la normativa sobre confidencialidad. Regulación sobre los medios digitales y no digitales de intercambio de información.
- Elaboración de un plan de asistencia individual a largo plazo, condiciones para su modificación y etapas/fechas para su actualización.
- Control y evaluación de la asistencia proporcionada por la entidad inicial y por aquella a la que se derivó a la víctima (quién tiene la competencia y mediante qué medios).
- Las múltiples formas y etapas que puede tener una derivación: de una institución a una ONG y al revés, derivaciones múltiples a distintos servicios para distintas necesidades, la posibilidad e importancia de tener un servicio de ventanilla única para las víctimas.
- Es importante que los participantes sean conscientes de que, siempre que una mujer necesita apoyo, es necesario su consentimiento, a menos que esté en una situación de riesgo y debamos actuar para protegerla contra su voluntad.

Al finalizar el debate de este tema, los participantes deberán ser capaces de identificar recursos en su comunidad local para asistir a las víctimas, entender el rol de su institución en relación con otras agencias y organizaciones y expandir los recursos que usan para ayudar a las mujeres víctimas de delitos.

## ▶ 2.6. Síndrome de agotamiento o *burnout*, trauma vicario.

La violencia contra las mujeres es un tema muy emocional y sensible. Cuando los profesionales trabajan con estos temas, pensando y hablando sobre violencia, puede que noten que se les agotan las emociones y la energía muy rápidamente. Es fácil sentirse desilusionado cuando dichos casos son complejos y parecen imposibles de resolver.

El trauma vicario o secundario es el impacto emocional del trabajo diario con personas traumatizadas, con dolor y con un grado significativo de vulnerabilidad que incluye un desgaste y que causa estrés traumático secundario en los profesionales.

Es importante saber cómo la dinámica de los traumas afecta a la relación entre la superviviente y el profesional que la atiende. El profesional, debido a las intensas emociones desagradables que puede causar el trauma de forma secundaria (no se vive en primera persona, sino como un testigo de la misma) puede evitar un contacto emocional con la persona, huyendo de este modo del horror que implica dicha situación traumática, distanciándose y abandonando a la superviviente o tomando decisiones en su nombre. Nuestras reacciones como profesionales al tratar a alguien con una sintomatología traumática, y aún más cuando es una persona con un desorden de estrés postraumático complejo, puede ser de rechazo, juicio, sobreprotección, etc. y reproducir una relación de poder que deriva en un nuevo trauma para la víctima.

Además, como profesionales que estamos en contacto constante con personas con un alto nivel de daño y fragilidad, podemos sufrir el síndrome de agotamiento o *burnout*.

Es importante no olvidar el auto-cuidado y estar equipados con estrategias de cuidado para evitar el síndrome *burnout*.

Al tratar este tema, los participantes entenderán mejor en qué consiste el síndrome de agotamiento o *burnout* (BOS), cómo se manifiesta y qué se puede hacer para superarlo. El ponente explicará la magnitud del síndrome, cómo detectarlo y cuáles son los factores de riesgo individuales y organizativos que aumentan la probabilidad de desarrollarlo.

El síndrome *burnout* es una agrupación de síntomas relacionados con el trabajo que ocurre normalmente en individuos que no tienen ningún historial previo de trastornos psicológicos ni psiquiátricos. El síndrome *burnout* está causado por una discrepancia entre las expectativas e ideales del empleado y los requisitos reales de su puesto. En sus fases iniciales, los afectados sienten estrés emocional y una creciente desilusión laboral. Los tres síntomas clásicos del síndrome *burnout* son: extenuación, despersonalización y sentido de realización personal reducido. Las personas que sufren síndrome de agotamiento o *burnout* también pueden desarrollar síntomas no específicos que incluyen sentimientos de frustración, enfado, miedo o ansiedad. También pueden expresar una incapacidad de sentir felicidad, alegría, placer o satisfacción. El síndrome *burnout* se puede asociar con síntomas físicos que incluyen insomnio, tensión muscular, dolor de cabeza y problemas gastrointestinales.

Los participantes aprenderán estrategias para protegerse ante el síndrome *burnout*, como:

- Cómo reducir los factores estresantes en sus vidas personales y profesionales.
- Reforzar el esfuerzo.
- Desarrollar conciencia de sí mismos con revisiones regulares.
- Priorizar el auto-cuidado por encima del trabajo y de las relaciones que contribuyen al síndrome *burnout*.
- Poner ciertos límites a las prioridades.
- Encontrar redes de apoyo.
- Estrategias de auto-cuidado: supervisión del equipo, promoción interna en las organizaciones, formación especializada y continua.

## ▶ 2.7. Evaluación final del taller

La finalidad de la evaluación es obtener *feedback* de los participantes. Esta información ayudará a los formadores a adaptarse a las necesidades de futuros profesionales en eventos similares.

Es posible preguntar a los participantes cómo de relevante fue el taller para su trabajo, si el contenido del evento cumplió con sus expectativas, cuánto del contenido del taller ha sido nuevo para ellos, si los materiales escritos les resultaron suficientes para entender las presentaciones y para participar activamente en los debates, si los métodos didácticos fueron suficientes para el proceso de aprendizaje y si se asignó un tiempo suficiente a las clases, debates y momentos para compartir experiencias. De este modo, el *feedback* puede ser anónimo.

Dependiendo de la composición del público y del equipo de los formadores, también será posible pedir a los participantes recomendaciones legales y de políticas sobre qué mejoraría y facilitaría su trabajo diario. Un documento normativo para distribuirlo entre los legisladores y los que redactan las políticas podría ser un resultado importante de un evento de formación.

Además de un cuestionario anónimo, sería interesante añadir una evaluación cualitativa mediante una ronda de preguntas al final de la sesión.