

Análisis de un taller sobre intervención policial en situaciones de emergencia: debate constructivo y dialógico sobre la violencia en las relaciones de pareja heterosexual

■ **Analysis of a workshop on police intervention in emergency situations: constructive and dialogic debate on violence in heterosexual couples**

■ **Análise de um workshop sobre intervenção policial em emergências: debate construtivo e dialógico sobre violência entre casais heterossexuais**

• Fecha de recepción: 2022/03/28
 • Fecha de evaluación: 2023/01/26
 • Fecha de aprobación: 2023/02/16

Para citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo: Mañas, C., y Mendoza, V. (2023). Análisis de un taller sobre intervención policial en situaciones de emergencia: debate constructivo y dialógico sobre la violencia en las relaciones de pareja heterosexual. *Revista Criminalidad*, 65(2), 57-69. <https://doi.org/10.47741/17943108.483>

Carmen Mañas Viejo

Doctora en Psicología
 Profesora titular, Departamento de Psicología Evolutiva y Didáctica
 Universidad de Alicante
 Alicante, España
 carme.mavi@ua.es
<https://orcid.org/0000-0002-4498-0974>

Vanessa Mendoza Cortés

Máster en Intervención Psicosocial
 Psicóloga especialista en intervención con mujeres en situación de violencias machistas y violencias sexuales
 Presidenta Asociación Stop Violencias
 Andorra la Vella, Principado de Andorra
 stopviolencias@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8196-8181>

Resumen

Presentamos a continuación el análisis de la experiencia llevada a cabo en el curso de experto universitario en “Prevención de Violencia de Género”, curso realizado por la Universidad de Alicante en coordinación con la Generalitat Valenciana y el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE). Dirigido a las fuerzas y cuerpos de seguridad (FFCCS). El objetivo es mejorar las habilidades y técnicas de comunicación en las intervenciones de emergencia por violencia en parejas heterosexuales. Nuestra experiencia se enmarca dentro de un diseño de taller de formación especializada de 10 horas de duración en el marco de la asignatura “Habilidades y técnicas de comunicación”, cuyo desarrollo se basa en la capacidad que la dialéctica constructiva tiene de afrontamiento y transformación social, así como en la concepción de la violencia contra las mujeres como un atentado contra los derechos humanos y la pertinencia de las habilidades y técnicas de comunicación efectiva en la intervención policial en este tipo de emergencias. Nuestros resultados muestran una buena estructuración de la intervención policial en tres fases (llegada, desarrollo y cierre) y la necesidad de profundizar en la intervención y protocolo a seguir con los agresores.

Palabras clave:

Violencia, habilidad, técnica de comunicación (fuente: Tesauro de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura – UNESCO); intervención policial, emergencia, pareja heterosexual (fuente: autor).

Abstract

The following is an analysis of the experience in the university expert course on “Prevention of Gender Violence”, a course carried out by the University of Alicante in coordination with the Generalitat Valenciana and the Valencian Institute of Public Safety and Emergencies (IVASPE) aimed at security forces and corps (FFCCS). The objective is to improve communication skills and techniques in emergency interventions for violence in heterosexual couples. Our experience is framed within a 10-hour specialised training workshop design within the framework of

the subject “Communication skills and techniques”, whose development is based on the capacity that constructive dialectics has for coping and social transformation, as well as on the conception of violence against women as an attack on human rights and the relevance of effective communication skills and techniques in police intervention in this type of emergency. Our results show a good structuring of police intervention in three phases (arrival, development and closure) and the need to deepen the intervention and protocol to observe with the aggressors.

Keywords:

Violence, skill, communication technique (source: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation - UNESCO thesaurus); police intervention, emergency, heterosexual couple (source: author).

Resumo

A seguir, é apresentada uma análise da experiência realizada no curso de especialização em “Prevenção da violência de gênero”, realizado pela Universidad de Alicante em coordenação com a Generalitat Valenciana e o Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE). Destinado às forças e corpos de segurança (FFCCS). O objetivo é melhorar as habilidades e técnicas de comunicação em intervenções de emergência devido à violência em casais heterossexuais. Nossa experiência se enquadra em um projeto de oficina de treinamento especializado de 10 horas no âmbito da disciplina “Habilidades e técnicas de comunicação”, cujo desenvolvimento se baseia na capacidade que a dialética construtiva tem de enfrentamento e transformação social, bem como na concepção da violência contra a mulher como um ataque aos direitos humanos e na relevância de habilidades e técnicas de comunicação eficazes na intervenção policial nesse tipo de emergência. Nossos resultados mostram uma boa estruturação da intervenção policial em três fases (chegada, desenvolvimento e encerramento) e a necessidade de aprofundar a intervenção e o protocolo a ser seguido com os agressores.

Palavras-chave:

Violência, habilidade, técnica de comunicação (fonte: Tesouro da Unesco - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura); intervenção policial, emergência, relacionamento heterossexual (fonte: autor).

Introducción

La ratificación en 2014 por parte de España del Convenio de Estambul y el Pacto de Estado contra la Violencia de Género del 2017 supone un fuerte impulso a los recursos humanos, técnicos y de formación en la lucha contra la violencia hacia las mujeres. Una de las consecuencias de este impulso es la revisión en profundidad de la actuación y la toma de decisiones de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado (en adelante, FFCCS) que atienden a estas situaciones de emergencia violentas (policía local y guardia civil, fundamentalmente).

El 13 de marzo de 2019 entró en vigor el denominado protocolo cero¹ con el objetivo de actualizar y mejorar los procedimientos destinados a la valoración del riesgo y gestión de la seguridad de la víctima.

¹ Puede revisarse en <https://www.codigopolicial.es/2021/08/19/protocolo-cero-guia-de-actuacion-policial-para-proteger-a-las-victimas-de-violencia-de-genero-que-no-denunci>

Nuestro taller, sobre las habilidades y técnicas de comunicación, trata de favorecer, en esa misma línea, la intervención policial.

Partimos de la consideración de la violencia contra las mujeres como un atentado contra los derechos humanos y de la necesidad de las técnicas de comunicación en intervención social publicadas en 2017 por De León Romero y Parra, en el ámbito de la actuación policial. Se tiene en cuenta la Instrucción 4/2019 de la Secretaría de Estado de Seguridad (SES), ajustada a la ley orgánica contra la violencia de género 1/2004, de 28 de diciembre, “Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género”.

En las intervenciones en crisis que realizan las FFCCS hay que tener en consideración que la comunicación se produce con un flujo emocional, en general, disfuncional, de manera que las posibilidades de comunicación no son muy favorables. De ahí la importancia de interiorizar tanto los objetivos de la comunicación como los métodos para llevarla a cabo. En una comunicación efectiva la clave no la tienen las palabras, la tienen las emociones, que las transportan con todo su sentido. Es necesario, por tanto, conocer, reconocer, comprender y afrontar las emociones de las otras personas y las propias, para trasladar seguridad y calma sobre quienes se desea influir, persuadir para cambiar y mejorar su situación (González Reyna, 2018; Honnet, 1997; Ramírez y Vanegas, 2020).

Son múltiples las causas sociales y personales por las cuales las personas se sienten frustradas: desempleo, falta de cultura e información, educación, marginación, estrés, alcoholismo, drogadicción, rechazo social y afectivo... La insatisfacción de una necesidad básica como el establecimiento de vínculos afectivos estables (Bowlby, 1986) lleva al sujeto a la frustración.

La separación, el rechazo, el temor a perder a la persona querida, de forma real o imaginaria, producen un sentimiento de insatisfacción, frustración y angustia, universalmente reconocido como subyacente en conductas violentas machistas, malos tratos crueles y en muchos casos mortales (Mañas, 2005).

Son muchas y diversas las formas en las que se manifiesta esta violencia, que la podemos considerar estructural, cultural, directa y asimétrica (Galtung, 2016; Caballero et al., 2020).

Una violencia que atraviesa la cultura y que se manifiesta en los medios de comunicación, en el fácil y gratuito acceso a la pornografía, en la trata de mujeres y niñas, en las costumbres culturales, en los conflictos armados, en la selección de nacimientos, en el mundo del trabajo, en el patrimonio... en las relaciones afectivo-sexuales (Cobo, 2017; Martínez, 2018; Rivera, 2021). Es en esta última, en la que tiene lugar entre las relaciones de pareja heterosexuales,

en la que centramos la atención con el objetivo de mejorar la intervención policial, cuyo informe (atestado) es la única prueba de los hechos acontecidos en un domicilio particular (García, 2009).

Las emociones, como todas las capacidades evolutivas, tienen sus funciones en el proceso adaptativo, nos ayudan a organizar la información, a anticiparla, prevenirla y comunicarla. No son estáticas y cambian en función de las demandas del entorno y por la acción de la experiencia (Boira, 2012; Ellis et al., 1990). Las emociones (etimológicamente, una emoción es algo que te agita por dentro, que te mueve a) están directamente relacionadas con la conducta en los ámbitos disposicional, excitatorio y experiencial.

En una sociedad que en el ámbito de la pareja heterosexual responsabiliza, fundamentalmente, a la mujer del éxito/fracaso afectivo-sexual (Fernández, 2016), se produce un gran nivel de frustración que predispone a la acción explosiva, agitada. Existe una clásica relación demostrada entre la interpretación negativa (frustración) de una emoción (tensión), la explosión agresiva conductual y la calma (sin tensión) interpretada como satisfacción que actúa de refuerzo y que aumenta la probabilidad de su reiteración (Bandura, 2014; Mayer y Salovey, 2016; Ramírez y Vanegas, 2020). Un ejemplo es “el duelo”, solo en el estallido del llanto encontramos liberación. También en las conductas agresivas el mecanismo psicológico que se impone es que solo en el estallido, en la descarga agresiva, se consigue tranquilidad, calma (satisfacción).

Una persona que se considera frustrada y actúa explosivamente no siempre se siente en un error (Boira, 2012). La asunción estereotipada de los roles de género normaliza la dominación masculina sobre las mujeres, despojándoles de valor en sí mismas, y justifica la explosión violenta y coercitiva del varón sobre ellas (Fernández, 2016; Hernández, 2022). La escasa educación psicosexual-afectiva favorece la desigualdad estructural en la que se desarrollan los procesos de socialización, en los que se enfatizan los estereotipos de género que finalmente dificultan, enormemente, tanto su toma de conciencia como sus posibilidades de cambio (Bosch y Ferrer, 2019; Guerra, 2009).

Cada emoción nos predispone de forma diferente a la acción, y su relación con la cultura configura su expresión adaptada o desadaptada en mayor o menor grado. Esta concepción de las emociones implica, por una parte, admitir que las emociones también están sujetas a desarrollo y es posible aprender a identificarlas, reconocerlas, interpretarlas y regularlas; y, por otra, abre grandes posibilidades al cambio en el campo de la intervención clínica y social (Ellis et al., 1990; Mañas y Fernández, 2018).

En las situaciones a las que se enfrentan las FFCCS al asistir a una llamada de emergencia por violencia machista es importante detectar las señales explícitas e implícitas, verbales y no verbales de violencia, y determinar las prioridades ante el análisis global y sincrético de los actores implicados en la crisis. De manera que la identificación, reconocimiento y gestión emocional, así como el conocimiento de las técnicas de comunicación, son esenciales en el éxito de este tipo de intervenciones (Fernández et al., 2023; González y Garrido, 2015).

En una comunicación productiva, la entrevista y la mediación tienen un objetivo claro: conducir a la acción, al compromiso y en definitiva al cambio (De León Romero y Parra, 2017). El éxito de la aplicación de ambas técnicas, entrevista y mediación, requiere de empatía, honestidad, claridad y sencillez tanto en las palabras como en los gestos elegidos.

La entrevista es una herramienta de construcción del conocimiento dialógica, que, en el ámbito profesional, como nos recuerdan De León Romero y Parra (2017) citando a Ariño (2008), “representa la relación interpersonal de apoyo profesional, a través de la cual, se intercambia información con el usuario, constituyéndose como el elemento básico para garantizar un cambio en la situación problemática del caso” (p. 64). Y la mediación, que suele utilizarse “cuando las partes implicadas no se ven capacitadas por sí mismas para superar un conflicto” (p. 64) y requiere de una serie de premisas como la confidencialidad, neutralidad, colaboración y visión de futuro. Ambas técnicas, entrevista y mediación, son muy necesarias para afrontar las llamadas y asistencias de emergencia por violencia machista en parejas heterosexuales, ya que la mujer y el varón se encuentran incapaces de manejar emocional e intelectualmente la situación, y en conflicto, es decir, con intereses confrontados.

La literatura científica nos brinda suficientes evidencias como para aceptar la necesidad de conocimientos, habilidades y técnicas de comunicación específicas en este tipo de intervenciones (Cerna y De la Serna, 2022). Las personas implicadas (pareja/hijos e hijas si los hay) están en situación de crisis, es decir, alteradas, cargadas de estrés, en un estado emocional que conlleva tanto impulsividad como desorientación y bloqueo cognitivo y conductual (Boira, 2012; Calvete et al., 2007; Guerrero-Vaca et al., 2021). Ante este tipo de intervenciones, la buena voluntad no es suficiente, puede ser incluso perjudicial, ya que es necesaria una comunicación efectiva de carácter profesional (Fernández, 2016; Rogers, 1972). Es cierto que, dada la multitud de variables que afectan a la comunicación, esta no se puede controlar completamente, pero sí se puede influir de manera significativa en ella.

La contrastada capacidad de afrontamiento y cambio que aporta la dialéctica constructiva en situaciones de concienciación, conflicto, crisis y toma de decisiones, así como su importante potencial de transformación social, avalan su utilización psicopedagógica (Flecha, 1997; Payer, 2005; Perinat-Macceres y Rodríguez, 2021; Rivera, 2021).

Las FFCCS atienden en primera línea las llamadas de emergencia de violencia de género, violencia que en general y en lo que nos ocupa es un tipo de violencia machista, basada en la jerarquización social de los sexos, que envuelve una cultura denominada patriarcal (Mañas y Fernández, 2018; Ramírez y Vanegas, 2020) y que afecta a las mujeres de manera desproporcionada. La intervención policial en este tipo de situaciones requiere formación específica, mucha atención y sensibilidad. Tal y como se señala desde el ámbito judicial, el atestado, junto al informe de valoración policial, son fundamentales en la toma de decisiones ante este tipo de emergencias, que pueden comprometer la vida no solo de una mujer, también de sus hijos e hijas.

Tomando como máxima: “hacemos lo que podemos y eso es nuestra fuerza y lo hacemos lo mejor que podemos y ese es nuestro aprendizaje” (De León Romero y Parra, 2017, p. 66), proponemos la práctica: *Asistencia policial en crisis: violencia contra la mujer en una relación de pareja heterosexual*.

Objetivos

Los objetivos que perseguimos son:

- Favorecer la interiorización del procedimiento de intervención mediante la reflexión y el aprendizaje dialógico.
- Mejorar la efectividad de su intervención profundizando en las habilidades y técnicas de comunicación.

Participantes

El grupo inicial consta de 28 personas; 4 de ellas, por razones de trabajo (1 varón) y personales (3 mujeres), no terminaron el taller, por lo que nuestro grupo final estuvo compuesto por 24 personas; de ellas, 17 son varones (71 %) y 7 mujeres (29 %), todas FFCCS que han intervenido en situaciones de crisis de violencia contra las mujeres por parte de sus parejas o exparejas en su vivienda habitual (hogar). Tienen formación universitaria y una media de once años y dos meses de servicio como agentes. 11 de ellos trabajan dentro

de una unidad específica de seguimiento integral en los casos de violencia de género (VioGén)². Podemos afirmar que todo el grupo manifiesta sensibilidad, información e interés sobre este tipo de violencia, así como que en el 100 % de los casos de violencia machista atendidos por el grupo en el último año la víctima era una mujer y el agresor su pareja o expareja sentimental. El 87 % de los casos se atendió en el “hogar” de la pareja, 12.6 % en la nueva casa de ella y un escaso 0.4 % en la calle.

Diseño

Nuestra práctica se presenta a modo de taller constructivo y dialéctico, dividido en dos sesiones de cinco horas (dentro de las cuales se hacen dos pausas de 20 minutos).

La primera sesión está dedicada a una revisión teórica-práctica de los factores esenciales a considerar y al relato, dirigido, de una intervención policial en este tipo de emergencias, que pertenezca a su experiencia personal.

La segunda sesión está dedicada al debate constructivo y dialógico de las experiencias que cada agente ha relatado por escrito.

Procedimiento

A lo largo de la primera sesión se realiza una revisión teórico-práctica sobre:

- La violencia contra las mujeres, ejercida por sus parejas afectivo-sexuales varones (Galtung, 2016; Mañas, 2005; Martínez, 2018; Ramírez y Vanegas, 2020; Rivera, 2021).
- La importancia de la gestión emocional (Ellis et al., 1990; Mañas y Fernández, 2018; Mayer y Salovey, 2016).
- Las habilidades y las técnicas de comunicación (De León Romero y Parra, 2017) en el marco de una asistencia policial (Instrucción 4/2019 de la SES)

ante este tipo de emergencias (ley orgánica contra la violencia de género 1/2004, de 28 de diciembre, “Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género”).

Para finalizar esta primera sesión cada agente elige personalmente la experiencia ante una denuncia de violencia en la pareja que quiera compartir con el grupo; es necesario que la intervención haya tenido lugar en el domicilio de la víctima y que haya participado de forma directa.

Se les pide la confección de un relato anonimizado dividido en tres fases. En cada una de ellas tratamos de determinar los objetivos y el método de comunicación, así como las habilidades y técnicas más eficaces para la gestión del flujo emocional al que se enfrentan. Es necesario que describan, de manera lo más certera posible, las emociones identificadas. Que transmitan/comuniquen, explícita e implícitamente, de forma verbal y no verbal todas las personas implicadas de una u otra forma en la situación y su contexto.

Asistencia en crisis: violencia contra la mujer en una relación de pareja heterosexual.

Describe y analiza: “la llegada”, “el desarrollo” y “el cierre”.

En cada una de las tres fases deben considerar cuestiones esenciales como:

“*La llegada*”: tanto en la descripción como en el análisis hay que tener en consideración las siguientes cuestiones: edad, análisis del aspecto físico, rostro, cabello, ojos, mirada, comisura de la boca, especial atención a señales en el cuello, torso, manos, piernas, tobillos y pies, así como el ritmo y el vocabulario utilizado, lloros, gritos... negación.... Todos estos factores contribuyen a valorar la lógica interna e incluso la coherencia de lo ocurrido.

“*El desarrollo*”: observar con especial atención y orden el entorno: intervenir objetos peligrosos, detectar señales de lucha y posibles lesiones físicas. Recoger el estado emocional de quienes necesitan asistencia e intervención y de quienes dan información, teniendo en cuenta la atención física, cognitiva y socio-emocional prestada.

“*El cierre*” de la acción/intervención. Comunicación de las decisiones que se van a tomar y de sus consecuencias, cuidando el lenguaje y la actitud mientras se proporciona la información y el asesoramiento pertinente.

La segunda sesión consiste en dialogar, debatir de manera constructiva y argumentada, sobre el relato que los agentes han realizado en cada una de las tres fases, tratando de construir avances en la eficacia de

2 El Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén), de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, se puso en funcionamiento el 26 de julio del 2007, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, “de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género”. Se busca, finalmente, establecer una tupida red que permita el seguimiento y protección de forma rápida, integral y efectiva de las mujeres maltratadas, y de sus hijos e hijas, en cualquier parte del territorio nacional. El número de mujeres asesinadas por violencia de género en España asciende a 9 en el momento de escribir estas líneas (8 de ellas asesinadas por sus parejas o exparejas), y suman 1135 desde 2003. Además, el número de menores huérfanos por violencia de género en España asciende a 6 en 2022, y a 342 desde 2013.

la intervención en este tipo de crisis tanto a nivel personal como profesional (socio-policial). En el debate seguimos la misma estructura: llegada, desarrollo y salida/cierre de la intervención. Se trata de estructurar la información teniendo en cuenta el objetivo, el método y las técnicas y habilidades empleadas, en las que sin duda atender al flujo emocional es de vital importancia.

La superación del curso está basada en su participación oral y escrita.

Análisis y discusión

Fase I: “La llegada”

En todos los casos acuden ante una llamada de emergencia realizada por un vecino. En general, suelen ir dos agentes juntos, aunque no siempre.

“Nos avisan de que han llamado vecinos de calle tal y tal e informan que parece están agrediendo a una mujer por los gritos y golpes que se están escuchando”: Agente (en adelante, A) 11.

“Recibimos un aviso: una vecina de la calle tal y tal informa que en la vivienda colindante se están escuchando fuertes golpes seguidos de gritos de mujer y que conocen la situación de maltrato, pero que en esta ocasión es demasiado fuerte lo que están escuchando”. (A3)

“Nos avisan de que ha llamado una vecina, y que en tal calle, sin número, se están escuchando golpes muy fuertes de un varón y gritos y llantos de una mujer y de un bebé”. (A5)

“[...] En alguna ocasión, cuando desde la central nos dan el aviso de que el varón es peligroso, tengo miedo, claro. Y veo el miedo en los ojos de mi compañero. Pero sabemos que tenemos que ir y vamos”. (A15)

“[...] El primer objetivo es dar con el portal y piso concreto, llamar y presentarnos”. (A11)

“Fueron unos minutos duros para mí, la joven me estaba pidiendo ayuda y yo no podía prestársela aún”. (A8)

Es evidente que el momento de la llegada es el de mayor tensión emocional, tanto para los agentes como para la pareja.

Deben presentarse firmes y seguros, pero sin elevar el tono de voz; tienen claro el objetivo de este primer momento: llegar, entrar y averiguar qué ha pasado. Sus herramientas: la autoridad que representan, la identificación y el reconocimiento emocional, la habilidad en el uso de la mediación, la entrevista, la empatía y la persuasión en la comunicación (De León Romero y Parra, 2017; Instrucción 4/2019 SES).

En el 80 % (19) de los casos planteados es el varón quien abre la puerta. Se trata, como señala Rivera (2021), de persuadir, convencer, entrar y hablar con su pareja (mujer). El 75 % (18) de los casos se resisten, no abren la puerta del todo, se plantan cerrando el paso. En general suelen, en primer lugar, negar los hechos en actitud desafiante y autoritaria. Coinciden estas conductas con las descritas tanto por varones maltratadores (Boira, 2012) como por mujeres maltratadas (Fernández, 2016; Hernández, 2022):

“No pasa nada aquí, a mi mujer no le pasa nada [...] hemos discutido fuerte, pero no hay nada que ver aquí [...]”. (A7)

“Sin abrir la puerta nos grita ‘fuera, aquí no pasa nada’, que la gente se aburre, eso es lo que pasa y llaman a quien no tienen que llamar”. (A1)

“Escuchamos una voz, claramente masculina, que gritaba ‘¡¡te voy a matar!! puta!! zorra!!’”. (A6)

“[...] Llegamos a una planta baja, no nos abren y ante la violencia que escuchamos decidimos acceder al interior, donde nos encontramos a un varón de casi dos metros de altura, constitución fuerte y en la mano un cinturón de cuya hebilla cuelga una maraña de pelos largos negros y gotea sangre [...]”. (A6)

Sin embargo, es necesario entrar, ya que una vida puede estar en peligro.

En el 20 % (5) de las ocasiones los agentes refieren que abrió la puerta una mujer.

“Noté en su mirada llorosa y fija, en sus ojos rojos y en su boca apretada síntomas de no saber qué hacer y que necesitaba ayuda”. (A20)

“El varón no paraba de chillar que no nos hiciera caso, que en su casa no pasa nada: ‘Cierra ya, mujer, cierra ya [...]’”. (A15)

“Aparece el varón, muy agresivo, con ira y rabia. Con un puño cerrado y gritando ¡qué pasa aquí! y ella se pone detrás”. (A2)

“Ella abre y se retira a un lado [...] nos deja pasar y sale él que se recoloca la camisa mientras con gran palidez en el rostro, seguramente por verse sorprendido, se coloca en medio de la puerta impidiendo el paso, manifestando su situación de dominio y poder”. (A23)

“[...] cuando llego al lugar de los hechos localizo al agresor muy alterado y gritando que aquí no ocurre nada, que ha discutido con su mujer, impidiendo el paso [...]”. (A9)

“Podemos escuchar los lloros desconsolados de la mujer llegando a pedir ayuda. De manera que sin solución de continuidad se accede a la vivienda sin consentimiento del agresor que finalmente es detenido”. (A4)

Los agentes saben que han de mantenerse firmes y cordiales y hacerles comprender lo más rápido posible que no se van a ir del domicilio hasta conseguir ver y comprobar que todo está bien. Como podemos observar, saben que deben entrar y afrontar la violencia que, como categoría, no puede desvincularse de la masculinidad estereotipada, tal y como concluye el estudio de Guerra (2009) acerca de los marcos normativos violentos sobre los que se asienta la masculinidad estereotipada.

Fase II: “El desarrollo”

El objetivo es proporcionar tranquilidad, calma y seguridad. De Ponce y la Parra en 2017 nos recuerdan que la productividad de la comunicación viene definida por la capacidad de transformar lo que decimos en lo que hacemos. Antes de comenzar la entrevista es conveniente, sin prisa, explicar qué vamos a hacer, por qué hemos llegado y cuál es nuestra misión. Para lo que se les ruega que nos presten su colaboración. Tal y como indica González Reyna (2018), la persuasión es una herramienta útil para favorecer un cambio de opinión. La información y el asesoramiento, por su parte, son dos de los elementos imprescindibles para proporcionar tranquilidad emocional (Bueno, 2005; Marrodán, 2020).

“Le indicamos de manera clara y sencilla la razón de nuestra presencia y de lo que vamos a hacer a continuación”. (A10)

Una vez dentro del hogar, la capacidad de comprender las emociones supone saber dar prioridad a la atención y a la rapidez en la reacción. Comprender las emociones exige no caer en distorsiones cognitivas, es decir, no inferir de manera arbitraria, no generalizar

ni personalizar y saber evaluar los estímulos frustrantes (Boira, 2012). Hay que observar con gran atención si hay indicios de violencia, objetos rotos, armas... y separar a la pareja. Mientras uno de los agentes se acerca al agresor, en tono cordial y con actitud firme, pacífica y dialogante, el otro agente indica a la mujer que le lleve a una habitación en la que puedan hablar. Es importante que la víctima quede fuera del alcance visual y auditivo del agresor. Así mismo, es importante observar con atención el entorno y a las personas que están presentes, en la medida en que pueden aportar información útil y valiosa sobre la frecuencia de los episodios y la posible cronificación de estos (Fernández, 2016; Instrucción 4/2019 de la SES).

La información se ha de recoger de manera ordenada. Una vez identificadas las personas implicadas desde la central, hay que centrarse en la habitación en la que se han producido los hechos y si luego han seguido en otras dependencias. Si hay daños, describirlos, e incluso hacer un croquis o plano de la casa. Identificación y, si procede, confiscación de las armas o instrumentos peligrosos que se hubieran podido utilizar en la agresión. En general, si se tienen medios, lo más efectivo es realizar un reportaje fotográfico (Instrucción 4/2019 SES).

Durante esta fase hay que observar y recoger el estado emocional de la víctima, del agresor y de sus hijos e hijas, si los hay.

“Mujer de 45 años, desarreglada, apática, ojerosa, comisura de boca triste, torso alicaído, no para de moverse, no puede estar quieta, no quiere sentarse. Su relato no es preciso cronológicamente, no puede concentrarse, no para de llorar, no puede hablar, se lleva las manos a la cabeza y la mueve de un lado a otro [...] verdaderamente está en shock. Muestra rabia, impotencia, desolación”. (A4)

“Al revisar las otras habitaciones descubrimos dos niñas, de 6 y 9 años, sentadas en una cama, y en su cara el miedo, sin lágrimas, sin gritos [...] en esta ocasión no pudimos localizar a sus abuelos maternos [...]”. (A9)

Las víctimas manifiestan miedo, ansiedad, humillación, vergüenza, preocupación... que producen pérdida de control, confusión y sentimiento de culpa que dificultan la percepción de su realidad de víctima (Calvete et al., 2007; Guerrero-Vaca et al., 2021). Tal y como señala Fernández (2016), “la violencia supone la anulación del querer ser” (p. 67).

Para tranquilizarles dejaremos que se expresen, sin interrupciones, solo con asentimiento y monosílabos;

es necesario que sientan que estamos prestando máxima atención. Al oír su propio sufrimiento, llantos, gritos... pueden evitarlo y comenzar a calmarse. El contacto ocular, el cuidado en la comunicación y un poco de espacio y tiempo son necesarios para favorecer una mínima recuperación (Mayer y Salovey, 2016; Rivera, 2021).

“[...] sale la mujer y le pedimos entrevistarlos tranquila y reservadamente con ella. Mientras entramos observamos objetos rotos. Una vez con ella, a solas, intentamos tranquilizarla”. (A10)

“[...] cuando finalmente la víctima capta la presencia policial y la sensibilidad de esta, se inicia un llanto incontrolado [...]” (A12).

Se refleja en ellas la contradicción que sienten entre el amor y el odio (Fernández, 2016).

A la hora de tomar declaración al agresor, es muy importante prestar especial atención a su estado emocional, así como a su actitud frente a los hechos. En general, el agresor se niega a realizar ninguna declaración, ya que niega los hechos. Por ello es importante recoger cualquier comentario relativo a la agresión, ya que servirá como reconocimiento de los hechos.

“[...] a ver si no se puede tener una discusión fuerte con las propias”. (A23)

“Varón 49 años, aparece con el cuerpo erguido, ojos encendidos, puños apretados con rabia, incluso llega a morderse los nudillos. Con tono elevado, agitado. En su relato echa la culpa a su pareja, su mujer. Él no reconoce ninguna responsabilidad”. (A18)

Los agresores tienden a simplificar y minimizar la violencia ejercida y a no reconocer ninguna responsabilidad (Boira, 2012). En el agresor, la realidad de su situación puede generar más rabia contra su pareja y es muy importante que en este punto las FFCCS sean capaces de apreciar el resentimiento y frustración que esta situación le genera al agresor. La ira se presenta en el sujeto como ese estado de agitación que puede llegar a la ebullición, en el que la respuesta inmediata, la reacción emocional, actúa en defensa de su propia identidad (Benítez, 2020). Son muchos los estudios que relacionan la ira con la violencia machista; sin embargo, no todas las iras son expresión del mismo grado de excitación y descontrol. Un estudio realizado en 2007 por Murphya et al. con 139 varones condenados por maltrato (citado en Boira, 2012) diferencia tres tipos

de manifestación de la ira (ira patológica, bajo control de la ira e ira normal) e invita a plantear estrategias de intervención teniendo en cuenta esta diferenciación. No debemos olvidar que podemos estar, tal y como recuerda Honnet, en 1997 ante personas dañadas en su subjetividad. Es importante interesarse por la actitud del agresor. Si es desafiante y agresiva con la autoridad. Si amenazó a la víctima o a los testigos... Detectar si está bajos los efectos del alcohol y/o las drogas (Instrucción 4/2019 SES; Conde-Mendoza et al., 2022).

“[...] cuando ya finalmente entramos y los vamos separando [...] él le grita ¡ves lo que has conseguido! ¡Todo esto es por tu culpa!”. (A1)

“Cuando penetramos en la vivienda el agresor se asusta y palidece”. (A4)

“Mientras el varón era detenido por los compañeros, sin ningún tipo de resistencia, no cesaba de mirarla con odio y rabia, mientras gritaba con desprecio ¡es una puta, una puta!”. (A24)

“Esta fase se alarga hasta que la víctima se da cuenta de que efectivamente somos la ayuda”. (A10)

Asistir a la víctima es no dejarla “fuera” como mero receptor pasivo de un servicio; la víctima requiere reconocimiento, reconocer es mirar, ver, considerar, aceptar, recordar... reconocer es lo opuesto a rechazar. El reconocimiento que reciben las personas hace que adquieran visibilidad y se les tenga en cuenta y en consideración (Honnet, 1997; Rivera, 2021).

“Localizamos a la mujer en el suelo, encogida [...] cuesta ponerla en pie, no hay lesión física evidente, solo terror”. (A5)

“Me acerqué y le pregunté si estaba bien y ella me decía con movimientos de la cabeza que no y observé que sus labios pedían ayuda, sin poder articular palabra”. (A22)

Pretendemos potenciar y encaminar la conducta de la otra persona hacia la toma de conciencia y sentido de realidad de su situación y de las posibilidades de cambio. Si invitar a hablar, estimular su participación, mediante la escucha activa y empática, haciendo de espejo, de eco, repitiendo sus palabras, reformulando lo que ella ha dicho con otras palabras, expresando solo los sentimientos comprendidos, tal y como señalan De León Romero y Parra (2017), escuchar ayuda a comprender, supone no anticipar la respuesta y manifiesta consideración. Por

otra parte, ser comprendido requiere coraje al dar la información, y es bueno para la comunicación efectiva reconocerlo.

“Puesto que es un momento de crisis intentamos darle la información de la mejor manera posible [...] pero sabemos que es difícil que la retenga, está intentando asimilar lo que está pasando [...] la tranquilizamos, empatizamos con ella: ‘tu reacción es normal, lo anormal es la situación en la que estás viviendo’.” (A20)

“Le cuesta hablar, le tiembla la voz, se aprecia la vergüenza y el pudor que siente al tratar de taparse las lesiones físicas y pasarse las manos por el pelo, tratando de ordenarlo.” (A7)

“[...] es curioso el fenómeno que se produce en una situación de crisis, la no aceptación de lo que está sucediendo.” (A18)

“[...] la clave está en darle tiempo [...] que se exprese como sabe [...]” (A12)

En la medida de lo posible hay que dignificar física, emocional e intelectualmente a la víctima, sin hacerla sentir dependiente. Ayudándole a afrontar la situación y poner en evidencia los hechos objetivos, contando con la observación, sondeando, preguntando de manera general, no concreta, sin emitir juicio, sin interrumpir, ayudando a centrar la conversación, evitando preguntas del tipo ¿lo has entendido? ¿lo has hecho? Mejor preguntar ¿crees que podrás hacerlo? ¿Cómo te llamas? ¿Tienes hijos? ¿Dónde están? ¿Trabajas? ¿Qué ha pasado? ¿Puedes contármelo? Así se refuerza la autonomía y se evitan situaciones de dependencia. Así mismo, mantener un tono de voz claro, bajo, tranquilo, sin irritación y utilizando un lenguaje respetuoso que facilita la comunicación (Bueno, 2005; Wells, 2001). Es importante preguntar sobre lo que ella ya ha contado, repreguntar y asegurarle intimidad, confidencialidad y advertirle que no comparta con su pareja esta conversación. Para informar y asesorar adecuadamente es necesario pedir *feedback* para asegurar que la comunicación ha sido efectiva y se nos ha comprendido (González Reyna, 2018). Darle espacio en el lenguaje que utilizamos. Anticipar acciones y procedimientos e informar de la situación de todas las personas involucradas (parejas/exparejas e hijos).

“¿Qué te parece lo fundamental de lo que hemos hablado?” (A13)

“[...] una breve inspección ocular en las dependencias de la casa nos lleva a descubrir a los dos hijos menores de 6 y 8 años de edad y se procede de inmediato a poner en marcha el protocolo de protección a menores.” (A3)

“[...] En este caso avisamos a los abuelos maternos para que se hagan cargo de ellos, mientras se realizan las oportunas diligencias de detección y traslado al centro de salud.” (A10)

Interesarse especialmente por conocer si se ha producido algún episodio de violencia física, incluso sin ser considerada lesión. Averiguar si la pareja está en trámites de separación o divorcio. Y si de alguna manera los celos pueden ser la causa de algún tipo de agresión, como verbalizaciones, control y desconfianza. Prestar atención a señales en la zona del cuello. Interesarse por si hay algún tipo de adicción (drogas, alcohol, ludopatía...) Tal y como se señala en la Instrucción 4/2019 SES, como en el protocolo de valoración de riesgo de Conde-Mendoza et al. (2022). Especialmente relevante si existen verbalizaciones de tentativa de suicidio y/o asesinato. Así como el grado de miedo que manifiestan tener las mujeres y los testigos.

Las FFCCS tienen que informar de los derechos que le asisten (ley orgánica 1/2004 de 28 de diciembre), así como de los recursos a los que puede acceder, sin crear falsas expectativas, pero incidiendo en que el cambio de la situación en la que vive es posible.

“[...] puedes cambiar [...] la emplazamos a que venga a nuestras dependencias [...] es necesario que tome conciencia, tiene que enfrentar la violencia”

“Intentar empoderar a las mujeres, darles confianza a través de mostrar respeto y cuidado hacia ellas.” (A22)

“Informarle y asesorar a la víctima en situación de crisis es mucho más complicado que hacerlo en las dependencias policiales [...] allí ella ya ha dado el primer paso.” (A19)

“La mujer una vez calmada nos relató todo lo sucedido y pude ver en ella cómo su mirada, su rostro, su cara, que antes estaba desenfocada, había cambiado.” (A12)

Convencer desde la escucha activa, la empatía y la persuasión es el mejor procedimiento para motivar a las personas a actuar sobre los aspectos modificables de su conducta (Trevithick, 2002; Boira, 2012). Cada persona tiene un grado de responsabilidad para organizar su destino y por eso uno de los objetivos

de la intervención policial es que las personas tomen conciencia de su situación, de su grado de libertad y de su capacidad de acción y, por tanto, de cambio. Es importante cuidar, en la medida de lo posible, el escenario en el que se realiza la intervención y debe cuidarse lo más posible la recuperación de la víctima teniendo en cuenta las condiciones y posibilidades de cada persona (Fernández et al., 2023).

Fase III: La salida y cierre de la intervención policial

El cierre de la intervención es el momento más delicado y de mayor responsabilidad en la intervención.

“Le informamos que como medida de prevención nos llevamos detenido a su pareja”. (A22)

La técnica más importante de comunicación en esta situación de crisis es la persuasión, que debemos diferenciar de la manipulación. La manipulación busca el beneficio de quien la impulsa, la persuasión busca el bienestar de la persona a la que se dirige. La persuasión debe ir dirigida a desestabilizar las creencias. Las creencias son generalizaciones que admiten excepciones. En ellas debemos centrarnos (De León Romero y Parra, 2017).

“[...] yo creo que puedes hacerlo: es verdad que no es fácil, que lleva tiempo y dificultades [...] pero ¿acaso esta situación es fácil y no lleva tiempo?”. (A23)

La intervención policial en este tipo de crisis tiene dos posibles finales: una, en la que no hay lesiones, no hay denuncia y, por tanto, impuesta la calma y la tranquilidad, y habiendo hablado con la pareja por separado, se les da la información y el asesoramiento a que tienen derecho y acceso. Y se da por terminada la intervención invitando a la mujer a acudir, con tranquilidad, a las dependencias policiales donde podrán informarle y asesorarle en profundidad y con el tiempo necesario.

“[...] Tiene el pelo despeinado, la ropa mal colocada y con girones y presenta una rojez en la mejilla, aunque ella no deja de decir que solo han discutido”. (A14)

“[...] se le informa de todos los derechos que le asisten, tales como la asistencia jurídica gratuita e inmediata, prestación económica básica, vigilancia [...] todo aquello a lo que puede acceder de forma realista”. (A4)

“[...] ella no paraba de gritar que ella tenía la culpa, que habían discutido y ya está [...] lo más tranquila que pude le dije que no lo podíamos pasar por alto y que su pareja iba a ser detenido”. (A22)

“[...] Ella desde un primer momento manifiesta no querer presentar denuncia por temer a las represalias de su pareja quien le ha amenazado en diversas ocasiones con dañar a su familia”. (A11)

En el segundo final, cuando la entidad de los actos así lo recomiende, se procederá a la detención del agresor y a la realización del atestado policial.

El atestado policial, dado el carácter del delito y el contexto en el que se produce, supone una gran responsabilidad y tal y como señala Adela García, en 2009, un atestado mal confeccionado, una valoración de riesgo equivocado puede dejar al agresor o agresores sin cargos y a la víctima o víctimas desprotegidas. En España se sigue investigando en la mejora de la prevención de la violencia machista letal (Conde-Mendoza et al., 2022).

“Expresión de felicidad en el momento del arresto del agresor, lloros que expresan alivio”. (A23)

“[...] gritaba para que ella le oyera [...] ella es mía y lo sabe, pasadme un teléfono, me estará llamando y quiero decirle que estoy bien”. (A6)

“[...] siempre está que si los niños escuchan [...] los niños son fuertes como su padre cuando era pequeño [...]”. (A4)

El objetivo es evaluar la violencia ejercida contra la mujer y prever el riesgo de muerte. En ese sentido, es muy importante la propia percepción de la violencia machista que tengan las FFCCS puesto que deben evaluar, con su experiencia y formación, el grado e intensidad de la violencia ejercida, el riesgo de reiteración y de muerte.

En el caso de que haya lesiones, detallar, de la mejor manera posible, las lesiones que puedan tener tanto el agresor como la víctima, y nuevamente, si se puede, lo mejor es recurrir a la fotografía, con el fin de acreditar la realidad de los hechos.

Conviene llevar a la víctima y al agresor (a veces estos se hieren después para argumentar legítima defensa) al centro de salud y advertir al facultativo del tipo de caso y de la necesidad de realizar un análisis minucioso de las heridas, así como de hematomas, daños anteriores... e incluso recoger la compatibilidad de sus heridas con los hechos manifestados, ya que son datos de especial relevancia.

“[...] redujimos al agresor sin apenas conversación, salvo la lectura de sus derechos [...]”. (A8)

“Antes de salir de su casa camino al centro de salud me abrazó, era gratitud y tranquilidad”. (A16)

“Mientras era detenido sin presentar ninguna resistencia, le gritaba con ojos encendidos, puta, zorra, todo es por tu culpa”. (A6)

A fin de terminar la intervención tienen un formulario para reflejar la valoración del riesgo de muerte que tiene la víctima y los hijos e hijas si los hay. No abandonarán el lugar sin informar a la víctima de los teléfonos y recursos próximos, en especial aquellos de atención inmediata y confidencialidad.

Conclusiones

De los 24 agentes del grupo, solo 9 están integrados en el sistema de VioGén; pese a ello, todos, los y las agentes, han asistido a emergencias de casos de violencia contra las mujeres por parte de sus parejas o exparejas en su residencia habitual (hogar). Con la misma unanimidad, han manifestado el incremento de este tipo de emergencias, así como la escasez de recursos humanos y técnicos con los que cuentan las FFCCS en esta área de intervención, a pesar del impulso que ha supuesto el *protocolo cero* y la instrucción 4/2019 de la SES, al amparo de la Ley integral contra la violencia de género.

Hemos conseguido estructurar la intervención en tres fases: La llegada, El desarrollo y La salida. Además, hemos conseguido despejar claramente los objetivos de cada una de ellas, así como identificar los aspectos más relevantes de una comunicación efectiva y profesional en este proceso de la intervención policial.

Durante la primera fase, “La llegada”, el objetivo es presentarse, entrar y dejar claro que no se van hasta averiguar con calma qué ha pasado. La tensión emocional en este momento es alta y las FFCCS han de mantener una actitud firme y segura y alerta, pues una vida puede estar en peligro. Una vez dentro, comienza lo que hemos denominado segunda fase, “El desarrollo”, en la que la recuperación de la calma y la seguridad son prioritarias y sus habilidades en la comunicación (entrevista y mediación), decisivas. La recogida de información del entorno, así como la rápida y eficaz atención al flujo emocional, ha de estar en la base de la toma de decisiones de las FFCCS, que serán especialmente relevantes a la hora de prestar ayuda a la víctima y atestiguar los hechos acontecidos

susceptibles de ser juzgados. En esta fase, que como dicen los agentes puede durar hasta que la víctima “cae en la cuenta de que lo que ha llegado es ayuda”, la entrevista y la mediación son imprescindibles y justifican la formación en las habilidades y técnicas de la comunicación en situaciones de emergencia de violencia machista. Una violencia que exhibe una masculinidad dominadora, que es necesario identificar, reconocer y comprender de forma rápida para actuar de manera eficaz y productiva y mejorar la situación. Es importante separar físicamente a la pareja, averiguar si están o no en proceso de divorcio o separación, si los celos están presentes en la relación, si hay amenazas de suicidio o muerte. Saber y asegurar la confidencialidad de la información recabada, así como advertir a las mujeres de la importancia de no compartir la entrevista mantenida. La capacidad de comprender las emociones que transmiten las personas implicadas favorece la rapidez en la respuesta y en la toma de decisiones. La observación directa y atenta al entorno, a los objetos y al aspecto físico y emocional de las personas implicadas permitirá establecer las pautas de recuperación, así como las actuaciones a realizar que se irán comunicando de forma clara y sencilla, sin olvidar pedir *feedback* y comprobar la comprensión. No podemos dejar de recordar que el miedo de la víctima es un indicador de riesgo de muerte real.

El orden en la recogida de la información ha de estar guiado por los objetivos que se persiguen en cada fase, utilizando la persuasión para guiar la conducta tanto del agresor como de la víctima. Finalmente, la salida y cierre de la intervención siempre garantizará la información y el asesoramiento de los derechos que les asisten y de los recursos a los que tienen acceso en su municipio, localidad o barrio.

La acción punitiva, contra los agresores, aunque supone un gran avance, no conduce por sí misma a la transformación y cambio necesario en sus creencias. Sería necesario ampliar el foco de actuación sobre el agresor en los aspectos social y psicológico.

Por último, subrayar la importancia de la formación de las FFCCS, dada la relevancia de su intervención, que ha de terminar con la realización de una valoración del riesgo de muerte de la víctima. Lo más importante es que las FFCCS que intervienen en este tipo de emergencias sean conscientes de la responsabilidad que tienen entre manos y no se dejen llevar por sus propias emociones, actuando con profesionalidad y eficacia. En esta línea, consideramos que la experiencia presentada ha sido de gran ayuda para todo el grupo.

Conflicto de intereses

No se presentó conflicto de interés entre las autoras de la presente investigación académica. Declaramos no tener ninguna relación financiera o personal que pudiera influir en la interpretación y publicación de los resultados obtenidos. Así mismo, aseguramos cumplir con las normas éticas y de integridad científica en todo momento, de acuerdo con las directrices establecidas por la comunidad académica y las determinadas por la presente revista.

Referencias

- Ariño, M. (2008). La entrevista en Trabajo Social. En C. Guinot (coord.), *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social* (pp. 69-76). Deusto.
- Bandura, A. (2014). Social cognitive theory of moral thought and action. In *Handbook of moral behavior and development* (pp. 69-128). Psychology Press. <https://doi.org/10.1177/0959354313478479>
- Benítez, D. G. (2020). *Lenguaje emocional en adultos*. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/11960>
- Boira Sarto, S. (2012). *Hombres maltratadores: historias de violencia masculina*. Universidad de Zaragoza.
- Bosch-Fiol, E., y Ferrer-Pérez, V. (2019). El Modelo Piramidal: alternativa feminista para analizar la violencia contra las mujeres. *Revista Estudios Feministas*, 27(2). <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2019v27n254189>
- Bowlby, J. (1980). *Attachment and Loss*. Volume III: *Loss, Sadness and Depression*. The Hogarth press and the institute of psycho-analysis.
- Bueno, J. R. (2005). *El proceso de ayuda en la intervención psicosocial*. Popular. <https://shre.ink/luk7>
- Caballero, H. H., Muñoz, E. G., Solórzano, C. H., y Mendoza, I. G. (2020). Relaciones asimétricas: una falta de equilibrio a nivel social. *Revista Caribeña de Ciencias*. <https://shre.ink/aSsK>
- Calvete, E., Estévez, A., y Corral, S. (2007). Trastorno por estrés posttraumático y su relación con esquemas cognitivos disfuncionales en mujeres maltratadas. *Psicothema*, 446-451. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8553>
- Cerna, K., y De, L. (2022). Técnicas de intervención psicológica en mujeres víctimas de violencia: una revisión sistemática. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84141>
- Cobo, R. (2017). *La prostitución en el corazón del capitalismo*. Los Libros de la Catarata. <https://revistas.ucm.es/index.php/INFE/article/download/57199/52775/>
- Conde-Mendoza, J. Y., Pinto-Pomareda, H., y Bardales-Mendoza, O. (2022). Escala de Valoración del Riesgo de Violencia Grave contra la Mujer (VRVG-M). *Ámbito de pareja. Anuario de Psicología Jurídica*.
- De León Romero, L. P., y Parra A. A. (2017). Técnicas y comunicación durante la intervención social. *Aldaba* (42), 63-80. <https://shre.ink/lukG>
- Ellis, A., Grieger, R., y Marañón, A. S. (1990). *Manual de terapia racional-emotiva* (vol. 2). Desclée de Brouwer.
- Fernández, I. B., Madinabeitia Ezkurra, A., y Orbe Mandaluniz, S. (2023). Violencias machistas: prevención, detección e intervención. Plan de formación de los y las trabajadoras de la Administración Pública Vasca. Informe final. <http://hdl.handle.net/10810/59381>
- Fernández Romero, D. (2016). Discurso público-privado y elaboración del trauma. *Autobiografías de mujeres maltratadas. DeSignis*, (24), 61-87.
- Flecha, R. (1997). *Compartiendo Palabras: el aprendizaje de las personas adultas a través del diálogo*. Paidós.
- García Barreiro, A. (Octubre, 2009). Valoración del riesgo de las víctimas de violencia de género: análisis de la situación actual, medios de protección. En I. Montalbán (presidenta), simposio llevado a cabo en el *III Congreso del Observatorio sobre Violencia doméstica y de género*. Madrid, España.
- Galtung, J. (2016). La violencia: cultural, estructural y directa. *Cuadernos de estrategia*, (183), 147-168. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5832797>
- Gobierno de España. (Diciembre, 2017). Ministerio de la Presidencia, relaciones con las Cortes e Igualdad. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/pactoEstado/home.htm>

- González, J. L., y Garrido, M. J. (2015). Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGén. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29-38.
- González Reyna, S. (2018). La comunicación persuasiva como instrumento para el cambio de opiniones. *Revista mexicana de opinión pública*, (25), 185-193.
- Guerra, L. A. (2009). Sumisa y obediente o puta malviviente: la heteronorma de los estereotipos de género y la resistencia de las mujeres. En *II Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata* (La Plata, 2009).
- Guerrero-Vaca, D. J., García-Ramos, D. C., de los Ángeles Peñafiel-Salazar, D., del Carmen Villavicencio-Narváez, L., y Flores-Fernández, V. F. (2021). Trastorno de estrés postraumático en mujeres víctimas de violencia. Una revisión. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 667-688. <https://doi.org/10.23857/pocaip>
- Hernández Vélez, A. (2022). Expresión de la masculinidad en la policía y la atención a la violencia de género, en León, Guanajuato. *GénEros. Revista de Investigación y divulgación sobre Estudios de Género*, 29(32), 215-243. <https://revistasacademicas.uco.mx/index.php/generos/article/view/484>
- Honneth, A. (1997). *La lucha por el reconocimiento*. Crítica.
- Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011. [https://www.boe.es/eli/es/ai/2011/05/11/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/ai/2011/05/11/(1))
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2004/12/28/1/con>
- Mañas Viejo, C. (2005). Violencia estructural y directa: mujeres y visibilidad. *Feminismo/s*, (6), 5-16. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/27221/1/Feminismos_6.pdf
- Mañas Viejo, C., y García Fernández, J. M. (2018). Ética, emociones y razonamiento moral en las relaciones amorosas y sexuales de jóvenes en la universidad. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/87664>
- Marrodán, J. L. G. (2020). *Cuando mi corazón, calma. Una alianza para un divorcio de los padres con buenos tratos*. Sentir Editorial.
- Martínez Sanz, A. ¿Por qué las mujeres tienen relaciones sexuales con sus parejas cuando realmente no lo desean? *Feminismo/s*, (31), 127-141. <https://doi.org/10.14198/fem.2018.31.06>
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., y Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion review*, 8(4), 290-300. <https://doi.org/10.1177%2F1754073916639667>
- Ministerio del Interior. (2019). Instrucción 4/2019, De la secretaría de estado de la Seguridad. manual-vper.-instruccion-4-2019.pdf (wordpress.com)
- Payer, M. (2005). *Teoría del constructivismo social de Lev Vygotsky en comparación con la teoría de Jean Piaget*. Universidad Central de Venezuela.
- Perinat-Maceres, A., y Rodríguez-Burgos, L. P. (2021). Reseña del libro de Juan Pascual. *Revista Colombiana de Educación*, 1(84), 1-5. <https://doi.org/10.17227/rce.num84-14965>
- Ramírez, A., y Vanegas, J. (2020). La ofensa sexual entre la razón y el corazón: una mirada desde los procesos cognitivos y emocionales. *Revista Criminalidad*, 62(2), 275-289. https://www.policia.gov.co/sites/default/files/v62n2a11_0.pdf
- Rivera, A. S. (2021). Masculinidad hegemónica y violencia sexual contra las mujeres: una discusión necesaria. *Plaza Pública. Revista de Trabajo Social*, (25), 338-348.
- Rogers, M. E. (1970). Introduction to the theoretical basis of nursing. *Nursing Research*, 19(6), 541.
- Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación en intervención social: manual práctico* (vol. 51). Narcea.

