

Manual de actuación ante situaciones de violencia sexual o LGBTIfóbica



1. Conoce bien el local, cuáles son las zonas potencialmente peligrosas o dónde pueden darse con mayor probabilidad este tipo de situaciones.



2. Aprende a reconocer los distintos tipos de violencia, tanto sexual como LGBTIfóbica, desde aquéllas que son más visibles (agresiones sexuales o físicas) como las que pasan desapercibidas para la mayoría de la sociedad porque están interiorizadas (violencia verbal: comentarios ofensivos, insinuaciones, amenazas, etc.).

PAUTAS PARA LA DETECCIÓN DE SITUACIONES CRÍTICAS:

01

Observar y prestar atención a situaciones que denotan violencia o intimidación contra las mujeres o personas del colectivo LGBTI como: insistencias, presencia excesivamente desequilibrada de hombres y mujeres, acorralamiento, actitudes o palabras denigrantes, gestos o expresiones de carácter sexista y grosero, etc.

02

Observar y prestar atención a situaciones que incrementan la vulnerabilidad de las personas, como consumos de sustancias, momentos de poca o alta afluencia de público, etc.

03

Mostrar, de forma clara, la posición de rechazo del propio establecimiento y de las personas que trabajan en él contra la violencia sexual y LGBTIfóbica.

04

Asegurarse de que el material de sensibilización sobre la violencia sexual y LGBTIfóbica está disponible y visible para todas las personas usuarias del local.

05

Ante cualquier sospecha de situaciones de incomodidad y/o malestar, acercarse a la persona que las está soportando, identificarse como parte del personal y preguntarle cómo se encuentra y si precisa ayuda.

Ante una situación de violencia sexual o LGBTIfóbica:

- 1** Identificarse como personal del establecimiento y ofrecer un espacio tranquilo y de seguridad para la víctima.
- 2** No interrogar a la víctima, solo se preguntará por cómo está y por sus necesidades.

Evitar que la víctima quede sola, salvo solicitud expresa. Preguntar a la víctima si está sola en el local o con amistades (independientemente de si está bajo los efectos de drogas/alcohol o no) y evitar la intervención de terceras personas ajenas a la víctima. En caso de falta de consciencia, buscar personas que puedan acompañarla.
- 3**
- 4** Si requiere de asistencia sanitaria urgente, llamar al 112.
- 5** Permitirle tomar la decisión sobre lo que hacer y respetar la decisión, sin ejercer presión ni forzar. Si la víctima tiene problemas de comprensión (por el estrés, situaciones de consumo o dificultades con el idioma), buscar ayuda.
- 6** En caso de tener delante al agresor o agresores, dejar claro el posicionamiento del establecimiento en contra de esas conductas violentas y, según lo que decida la víctima, llamar a las fuerzas y cuerpos de seguridad y ayudar a identificar al agresor o agresores, u obligarle a abandonar el local.
- 7** Garantizar que la víctima no abandona el establecimiento hasta comprobar que está en buen estado y acompañada por una persona de su confianza.

NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL PARA UNA ADECUADA ACTUACIÓN:

1

Actuar siempre con calma y asertividad.

2

Mantener la confidencialidad de la persona atendida y de la situación acaecida.

3

Acompañar a la persona atendida a un espacio de seguridad y proporcionarle el apoyo emocional y físico que precise.

4

Valorar si soy la persona adecuada para hacer la intervención o si necesito ayuda.

5

Informar a la persona que tiene derecho a interponer una denuncia, al acompañamiento legal y a recibir atención sociosanitaria si es su deseo.

6

Explicarle a la persona qué servicios de atención tiene a su disposición y ofrecerle información sobre ellos.

7

Recopilar la máxima información descriptiva sobre el agresor y sobre posibles testigos de la situación.

8

No cuestionar ni juzgar, desde el primer momento, y a lo largo de la intervención, reconocer la credibilidad de la persona agredida.

Manifestaciones de la violencia sexual y LGBTIfóbica



Cualquier acto sexual no deseado ni consentido **ES VIOLENCIA**

VIOLENCIA AMBIENTAL

- Exhibición de símbolos o imágenes ofensivas y/o vejatorias de mujeres y/o personas LGBTI.

VIOLENCIA VERBAL

- Uso de lenguaje sexista.
- Comentarios ofensivos y/o degradantes en relación con el sexo, con la identidad de género, la identidad sexual o con la orientación sexual.
- Comentarios despectivos sobre una persona o grupo, tales como insultos.
- Burlas y bromas que no sean aceptadas y generen incomodidad o molestias a las mujeres o personas con sexualidades y géneros diversos.
- Uso de expresiones con el fin de poner en ridículo a una persona por su aspecto físico, maneras, forma de vestir o de hablar.
- Comentarios no deseados sobre el aspecto físico.
- Insinuaciones sexuales no deseadas.
- Amenazar o chantajear para tener relaciones sexuales no consentidas.

VIOLENCIA FÍSICA/SEXUAL

- Intimidar, acosar.
- Contactos físicos no deseados que no agradan, incomodan o violentan a la persona que los sufre (roces, tocamientos...).
- Acercamiento físico excesivo o contacto físico deliberado sobre personas que se encuentran en un estado de falta de consciencia.
- Realización de fotografías que no son aceptadas, que generan incomodidad, o que se hacen a personas que se encuentran en un estado de falta de consciencia.
- Empujar, inmovilizar, esquinar o impedir el paso.
- Perseguir.
- Golpear, agarrar.
- Babear, escupir.
- Comentarios sexuales no deseados.
- Exhibicionismo.
- Obligar a prácticas no deseadas o imponer prácticas de sexo inseguro.
- Violación (no solo con penetración).

TELÉFONOS DE INTERÉS



SERVICIOS DE EMERGENCIA

Emergencias **112**

Urgencias Sanitarias de Galicia **061**



FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

Unidad Atención Familia y Mujer de la Policía Nacional (UFAM) **091**

Policía Local **092**

Guardia Civil **062**



INFORMACIÓN Y ASISTENCIA GENERAL

Teléfono de la Mujer **900 400 273**

Teléfono de atención contra todas las formas de violencia contra las mujeres **016**

Teléfono Arco Iris **028**

Teléfono contra la trata con fines de explotación sexual **900 105 090**

Teléfono de atención contra la discriminación racial o étnica **021**



CENTROS DE INFORMACIÓN A LA MUJER (CIM) 981 957 691 | 981 545 351