

**JORNADAS DE TRABAJO SOCIAL Y CIUDADANÍA:  
PANORÁMICA DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO  
DE MADRID**

**MESA REDONDA: “PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA INTERVENCIÓN  
SOCIAL CON MUJERES”**

**“INTERVENCIÓN SOCIAL EN LA ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS  
DE MALOS TRATOS”**

**Elisa Lillo López**

**28 de octubre de 2004**

Buenos días a todos y a todas

Quiero agradecer, en primer lugar, la invitación hecha por el comité organizador de estas Jornadas para que participe la Dirección General de Igualdad de Oportunidades en una mesa dedicada específicamente a la perspectiva de género en la intervención social con mujeres.

En estos días, al analizar el trabajo social que se está llevando a cabo en los distintos servicios del Ayuntamiento de Madrid, somos más conscientes que nunca de la multiplicidad de orientaciones, modelos y perspectivas desde las que se desarrolla.

Atendiendo a uno de los objetivos con los que nace estas Jornadas, en el sentido de abrir un primer foro de debate en torno al rol que juega el Trabajo Social como disciplina y profesión de los servicios sociales municipales, se convierte, en este sentido, en un tema central de discusión que puede ser útil para llegar a la identificación de los distintos papeles que el trabajador social desempeña en la actualidad.

Como es evidente por lo que se está tratando estos días, no podemos hablar en el trabajo social de un modelo único que requiere una batería de respuestas en principio también únicas. La realidad social a la que hacemos frente exige de nuestra parte de una multiplicidad de respuestas lo más adecuada a cada caso.

De ahí que en los últimos años hemos ido adaptando en unos casos y creando en otros, diferentes modelos de intervención que suponen ofrecer una respuesta específica ante un problema concreto. No es lo mismo intervenir con menores, con familias en tratamiento desde un servicio especializado, con drogodependientes, con personas sin hogar...Asimismo, no es lo mismo intervenir en crisis, en emergencia, en primera atención que en zona...

De la misma manera, la atención de las mujeres víctimas de violencia exige de nuestra parte como profesionales, estrategias y modelos diferenciadores, pues nos enfrentamos ante un conjunto de situaciones englobados en la violencia ejercida contra las mujeres, no novedoso como problema pues siempre ha estado presente en su dimensión de asunto privado por parte de quien lo sufre y casi de quien lo atendía, pero sí en su consideración de problema social, público, casi mediático, con un marco de referencia y unas claves que lo convierten en algo más que en una especialidad para el trabajador o trabajadora social.

Trataremos en esta intervención de poner algo de luz ante este problema. Para ello, la estructuraré en tres puntos:

1. La necesidad de la intervención social en la atención a las mujeres víctimas de malos tratos.
2. La creación del Programa municipal de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico y de la Red Municipal de Atención, describiendo sus principales elementos, y
3. El proceso de intervención social con mujeres víctimas de violencia en el actual contexto y retos de futuro.

Antes de ello, es útil realizar una pequeña revisión del concepto desde el que se sitúa esta mesa redonda, y es la perspectiva de género en la intervención social con mujeres.

En sentido estricto, el análisis de género permite visibilizar las desigualdades sociales entre hombres y mujeres. Estas devienen de la atribución estereotipada de roles, actitudes, valores y símbolos a cada sexo. Aunque estas características suelen calificarse como naturales son, en importante medida, construcciones socio-culturales e históricas y, por lo tanto, modificables.

En esta línea, realizar intervención social con mujeres utilizando la perspectiva de género nos permite situarnos en el plano real de la mujer, reconocer que parten de una situación de desigualdad construida a lo largo de los años, situación que, como sabemos, también puede ser transformada.

Por otra parte, y con el objeto de enmarcar otro concepto, últimamente muy debatido, se entiende como violencia contra la mujer, según Naciones Unidas, como "todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o la

privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada”.

Según la Declaración de Naciones Unidas en Beijing de 1995, la violencia contra las mujeres “es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres, que han conducido a la dominación de la mujer por el hombre, la discriminación contra la mujer y a la interposición de obstáculos contra su pleno desarrollo. La violencia contra la mujer a lo largo de su ciclo vital dimana especialmente de pautas culturales, en particular de los efectos perjudiciales de algunas prácticas tradicionales o consuetudinarias y de todos los actos de extremismo relacionados con la raza, el sexo, el idioma o la religión que perpetúan la condición inferior que se le asigna a la mujer en la familia, el lugar de trabajo, la comunidad y la sociedad”.

La violencia de género y en particular la violencia doméstica, no es un fenómeno social reciente. La existencia de una acción persistente de violencia física y/o psicológica contra personas del medio familiar cercano, se remontan casi a la propia existencia de las formas de organización familiar y convivencial de las relaciones entre sexos, concurriendo factores de diversa índole a la mayor o menor proyección social externa que estos comportamientos hayan tenido en las diferentes sociedades.

Existen una serie de aspectos clave para explicar la incidencia de la violencia doméstica, tal y como se indican en el “Programa Municipal de Violencia contra las Mujeres en el ámbito doméstico”:

- **Factores de índole socioeconómico y cultural:**

- Los valores éticos dominantes sobre el respeto y la tolerancia hacia los derechos de las personas: el derecho a la vida y a la integridad física y moral. El sistema de transmisión y los contenidos que alberga siguen marcados por contenidos sexistas donde se refuerza el predominio de un sexo (el masculino) frente a otro (el femenino).
- Las formas colectivamente asumidas de reparto de roles y el contenido de valoración personal diferencial que albergaba esta distribución arbitraria, históricamente caracterizada por la infravaloración femenina frente a la sobrevaloración masculina.
- La consecuente parcelación de ámbitos de participación social en función de sexos. El rol tradicional dejaba al hombre abierto el campo de la participación en las actividades productivas y de trabajo en el medio exterior, siendo por añadidura la fórmula de obtención de ingresos económicos para el mantenimiento del sistema familiar. La mujer hasta bien entrado el siglo XX no ha iniciado un proceso de participación en el mundo laboral, no habiendo alcanzado la plena igualdad en todos los sectores de actividad profesional.

- El rol de la mujer se circunscribía por tradición cultural a la ocupación en tareas domésticas y cuidado de los hijos.
  - El propio “tratamiento” social que los fenómenos cercanos y conocidos de violencia doméstica han tenido, restringiendo su consideración a cuestiones del ámbito privado y personal que no debían trascender al conocimiento de otros y se dirimían de “puertas para adentro” de los hogares donde esto se producía.
  - El comportamiento personal que víctimas y espectadores directos de la violencia han dado a los hechos. El tratamiento social de fenómeno “privado” y familiar, unido a los sentimientos de culpabilidad y vergüenza que estos acarreaban, han contribuido al silenciamiento de las víctimas y de los conocedores de las situaciones de maltrato, dando lugar a una cierta “conspiración de silencio”.
- **Factores de naturaleza personal**
    - La concurrencia de los valores negativos anteriormente citados en el orden social amplio, se materializan en pautas educativas personales, muchas veces transferidas generacionalmente por modelos paternos que ejercían el rol dominante y agresor de forma explícita.
    - Los componentes de personalidad y de naturaleza más puramente psicopatológica que conllevan la práctica de reacciones y comportamientos violentos. Diversas investigaciones demuestran que a los agresores no se les puede encasillar dentro de algún tipo de psicopatología, no obstante la presencia de trastornos psiquiátricos son un indicador de alta peligrosidad (Sarasua, Zubizarreta, Echeburúa y Corral, 1994; Villavicencio y Sebastián, 1999).
    - La conjunción de problemáticas, especialmente las referidas anteriormente, con patrones de adicción a sustancias (merece especial consideración la dependencia alcohólica como trastorno cuyo cuadro clínico presenta, con una elevada tasa de prevalencia, las respuestas de agresividad hacia el entorno familiar y social). Las drogas y alcohol suelen ser utilizadas a menudo por el maltratador como una excusa o para explicar la razón de su conducta violenta, y liberarse así de la responsabilidad de sus actos. Esto no explica porqué cuando recurre a la violencia elige a su pareja como su objeto de agresión y porqué la maltrata también cuando está sobrio. Si existe algún tipo de adicción en el agresor éste debe ser tratado como un problema específico, además del maltrato.

Estos factores, además de las demandas de atención y la alarma social producida por las agresiones a mujeres con resultado de muerte, fundamentan la necesidad de la intervención específica ante la violencia de género.

Así, y como es bien conocido, el Ayuntamiento de Madrid pone en marcha, a partir de 1999, un conjunto de medidas de prevención, atención y rehabilitación estructuradas en torno al denominado “Programa Municipal de Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico”.

Asimismo, se crea un servicio especializado de atención, el “SAVD 24 horas”, con un equipo multidisciplinar de profesionales compuesto por trabajadoras sociales, psicólogas, educadoras y asesora jurídica, todas ellas especializadas en violencia de género.

En el SAVD 24 horas, se atienden los casos de las mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja o ex pareja, y sigue un **proceso sistematizado de abordaje de la situación** que describo a continuación:

La primera intervención a realizar, tanto si el acceso es directo ó telefónico, es la de orientar e informar a la víctima de violencia doméstica sobre los aspectos de prestación de servicios y acciones que desarrolla el dispositivo:

- **Información general sobre el S.A.V.D. 24 Horas** y los servicios que ofrece.

Esta información será aportada tanto a las personas directamente afectadas por el maltrato, como a cuantas personas allegadas (familiares, amigos...) a la víctima realicen esta demanda en ausencia de una demanda generada por iniciativa de la directamente afectada.

- **Detección de maltrato encubierto: Estrategias de Acercamiento**

En este primer espacio de tipo meramente informativo, cabe desplegar acciones de detección y motivación frente al maltrato no expresado abiertamente. Para intentar indagar de modo efectivo si existe acción de agresión actual ó una situación de riesgo real o inminente de maltrato por parte de la demandante, y con el fin de activar los mecanismos de protección oportunos.

Asimismo, si la persona que solicitara información lo hace telefónicamente y transmite la existencia de maltrato, se tratarán de generar mecanismos de acercamiento y continuidad de contacto con el centro (motivación verbal a acercarse al centro, concertar una cita lo más cercana posible al momento de contacto....).

Una vez realizada la toma de contacto y atención médica las/los profesionales del S.A.V.D 24 horas llevarán a cabo una primera entrevista de valoración dar respuesta a la demanda de ayuda y haber eliminado las posibilidades de una nueva agresión.

Se concederá a esta acción un tiempo suficiente para que la mujer pueda expresar lo que le ocurre y dar información sobre su situación.

Es importante que el proceso de evaluación se realice dentro de un marco terapéutico que brinde seguridad y confianza a las víctimas. Por esta razón, durante todo el proceso de evaluación y de intervención se deberá evitar hacer observaciones que puedan considerarse como juicios de valor o cualquier interpretación o sugerencia que culpe, directa o indirectamente a la mujer por los malos tratos que ha padecido.

La valoración de la situación o incidente que ha provocado la solicitud de ayuda de la usuaria se puede conseguir a través de una entrevista abierta semiestructurada o a través de métodos de cuestionario. Este tipo de entrevista permite conseguir una evaluación inicial de la naturaleza y magnitud del problema y a la mujer contar su historia sin los límites impuestos por la entrevista estructurada, brindándole la posibilidad de expresarse libremente, hecho considerado muy terapéutico. Este método permite comprender el contexto donde se produjo su situación de malos tratos y cómo la víctima lo percibe, antes de aplicarle un estilo de entrevista más estructurado.

El proceso de evaluación suele ayudar a algunas mujeres a reafirmarse en su decisión de abandonar la relación; en otras ocasiones puede provocar que la víctima reexperimente su situación de malos tratos, una experiencia que muchas veces resulta difícil de tolerar, especialmente si continúa en la relación . Por esta razón, debemos estar preparados a realizar una intervención en crisis durante todo este proceso.

**Los objetivos** que se plantean en esta parte del proceso asistencial son los siguientes:

- Recabar información de los aspectos fundamentales del problema personal de la usuaria y pautar acciones a realizar de modo más inmediato.
- Reunir información pertinente que permita conocer individualmente las características de cada caso.

- Aplicar la óptica de intervención especializada multidisciplinar al conocimiento de los aspectos definitorios del caso.
- Destacar los aspectos personales, familiares, sociales y judiciales que pueden ser facilitadores o posibles obstáculos para el proceso de tratamiento.
- Planificar el diseño individualizado de intervención de acuerdo a la información obtenida.
- Diagnosticar la situación general de la persona agredida para determinar la intervención a realizar.
- Identificar y calificar la forma de maltrato que sufre la víctima. Historia de malos tratos -incluido historial judicial si lo hubiere- y características actuales.
- Valorar en primera instancia el alcance de daños físicos y psicológicos derivados del maltrato.
- Identificación y localización de la persona agresora (Entrevista semiestructurada y Ficha de Identificación)
- Evaluar los niveles de riesgo en la repetición del maltrato y las consecuencias de éste en el caso particular (definición del “ciclo de la violencia –fase tensión, explosión y reconciliación-), así como el grado de conciencia de la víctima respecto a lo anterior (Escala de peligrosidad, Escala de acoso).
- Valoración social inicial (describir la situación socioeconómica, laboral, familiar y de convivencia, situación de los hijos de la víctima: nº, edades, grado de afectación directa o indirecta por la situación de maltrato....) (Historia Social, Historia del Menor)
- Valorar el nivel de maduración de decisiones relativas al abandono del domicilio de convivencia compartido con el agresor.
- Estudiar la existencia de alternativas de acogimiento en su red de apoyo natural (familia, amigos..).

No obstante, habrá ocasiones en las que es necesario realizar acciones con **carácter de urgencia** y en una **primera toma de contacto** con la víctima de la violencia doméstica.

Se ha denominado **intervención en crisis** a esta fase porque se ha querido diferenciar la actuación inicial -a realizar en poco tiempo y bajo condiciones de ansiedad y crisis emocional de la afectada- de otras intervenciones en las que se aborda con mayor profundidad el análisis de aspectos implicados, conocimiento del caso y diagnóstico de trastornos.

Según Slaikeau, la intervención en crisis se define como **“el proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona para soportar un suceso traumático, de modo que la probabilidad de debilitar los efectos se aminore y la probabilidad de crecimiento se incremente”**.

De las dos fases clásicamente contempladas en la intervención en crisis, el PIC abordará la denominada de primer orden y que reúne las siguientes características:

- Debe brindarse ayuda de inmediato
- Son procedimientos que se realizan en poco tiempo (minutos u horas)
- Contempla la participación de múltiples profesionales: psicólogas, trabajadoras sociales, educadoras sociales, policía, servicios de emergencia médica...
- Los objetivos inmediatos de la intervención son mitigar los componentes traumáticos más intensos del episodio (físico y psicológico) y asegurar la protección en primera instancia de la víctima.

Los **criterios básicos** de actuación en este programa serán por tanto:

#### **- Agilidad de respuesta**

Dar una respuesta fluida, rápida y, sobre todo, eficaz para el desarrollo de acciones de atención en crisis ante episodios de malos tratos.

#### **- Intervención interdisciplinar**

Acción simultánea, coordinada y focalizada en la atención a la víctima, por parte de los miembros de las diferentes disciplinas que forman el equipo de profesionales del S.A.V.D. 24 horas.

### - Pluralidad de medios

Cuenta con amplitud suficiente de recursos de respuesta urgente, capaz de dar cobertura al máximo posible de la demanda que se presente en cuestión de malos tratos

### - Actualización y versatilidad

Se realizará una permanente actualización de recursos útiles para prestar el servicio de atención de emergencia incorporándolos a las acciones de trabajo del equipo. Igualmente se promoverá el intercambio con otros dispositivos y programas de similares características para cumplir este criterio de actualización.

A continuación señalamos los aspectos fundamentales en nuestra intervención:

#### **1. Proporcionarle apoyo, comprensión y facilitarle un espacio para su desahogo emocional, así como habilitar su traslado a un Centro de Emergencia si es necesario.**

- Proporcionarles un espacio tranquilo y relajado
- Informarles
- Ubicarlas y orientarlas en la realidad
- Darles el tiempo que necesitan para expresar lo que sienten y lo que les ha sucedido. Facilitar el relato ordenado de los acontecimientos
- Contención física si fuera necesario
- Acercamiento a la víctima
- Apoyo emocional
- Estar y acompañar
- Contacto no verbal y contacto físico
- Aceptación sin reservas de la mujer maltratada y validación de su experiencia. Un marco de trabajo sin juicios de valor evita reforzar el estigma y la culpa que la mujer pueda ya sentir. Se transmitirá calidez, sensibilidad, autenticidad, honestidad, flexibilidad, aceptación y consideración. Es fundamental que la persona confíe en la fortaleza emocional y habilidades técnicas de las profesionales que la atiendan.

#### **2. Aumentar la seguridad y protección de la mujer maltratada y de las personas de su entorno son el objetivo prioritario de la intervención.** Desarrollar estrategias y recursos que aumenten su seguridad son objetivos prioritarios en nuestra intervención. Se debe reconocer la habilidad que tiene las mujeres maltratadas para percibir el peligro. Al crear y poner a su disposición las distintas alternativas para aumentar su seguridad les da la libertad para tomar sus propias decisiones.

**Dentro de este apartado tenemos la misión de reducir los riesgos y evitar la desorganización:**

- Disminuir el riesgo de autolesiones o intentos de suicidio
- Facilitar el acompañamiento.
- Disminuir el riesgo de agresiones a terceros
- Medidas para disminuir la probabilidad de comportamiento desorganizado

- 3. Es esencial hacer comprender a las mujeres maltratadas que ellas no son responsables de la rabia que su pareja siente ni de sus agresiones y que nadie tiene derecho a maltratar a otra persona.** El agresor es el único responsable de los malos tratos. Es necesario enfatizar que los malos tratos son inaceptables, que son conductas penadas por la ley y que las víctimas nunca son responsables de las agresiones que sufren.
- 4. Es terapéutico educar e informar a las víctimas sobre lo que se define como abuso y malos tratos así como sobre las reacciones traumáticas más comunes.** Explicación psicoeducativa del ciclo de la violencia y de las reacciones traumáticas más comunes.
- 5. Reconocer sus fortalezas, sus habilidades, el modo como han protegido a su(s) hija(s) e hijo(s) y a sí mismas; los métodos que ha utilizado para abandonar la relación o mantener su salud física y mental, la valentía que han demostrado al buscar algún tipo de intervención para solucionar su situación de malos tratos.**
- 6. Afrontar los sentimientos de pérdida y duelo en el caso de una separación. El trauma causado por los abusos y la victimización produce pérdidas irrecuperables.**  
**Se tratará de ayudar a las víctimas a proyectarse hacia el futuro,** poniendo énfasis en los aspectos positivos existentes: posibilidades realistas de hacer su vida, de conseguir trabajo o comprometerse en tareas de voluntariado social; implicación en actividades nuevas y reforzantes.

Una vez finalizada esta etapa de intervención en crisis, y trasladada a un Centro de Emergencia, comienza un trabajo sistematizado en colaboración con la víctima para diseñar un **Diseño de Intervención Social** orientado hacia la normalización. En este punto, es útil recordar que al elaborar el Programa Municipal se acordó un **Protocolo de coordinación y derivación de casos entre los Servicios Sociales Municipales y el SAVD 24 horas**, Protocolo que sirve de marco de actuación en el conjunto de servicios municipales para la atención de mujeres víctimas de violencia, pues especifica en qué circunstancias interviene cada elemento de la Red de Atención, así como los procesos de derivación y seguimiento de la intervención.

En último lugar, y dado que la consideración en el abordaje de la violencia de género ha adquirido en los últimos tiempos una mayor consideración, resulta necesario realizar un análisis de las novedades más importantes:

- La aprobación, el año pasado, de la **Ley de Ordenes de Protección a las víctimas de la violencia doméstica**. Dicha Ley constituye un nuevo instrumento legal diseñado para proteger a la víctima de la violencia doméstica frente a todo tipo de agresiones. Para ello, la Orden de Protección concentra en un única e inmediata resolución judicial la adopción de medidas de naturaleza penal y civil y activa, al mismo tiempo, los mecanismos de protección social establecidos a favor de la víctima por el Estado, las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos..

La Orden de Protección se dicta en los casos en los que, existiendo indicios fundados de la comisión de un delito o falta contra la vida de las víctimas de delitos violentos contra su integridad física o moral, su libertad sexual, libertad o seguridad de las personas que pueden ser víctimas de delitos de violencia doméstica, se produzca una situación de riesgo para la víctima que requiera la adopción de alguna medida de protección.

Entre las medidas dictadas por el Juez, existen varios tipos como las medidas de protección física, de protección jurídica, y de protección social.

Las medidas dirigidas a la protección física de la víctima pueden consistir para el agresor en prisión provisional, prohibición de aproximación, prohibición de residencia, prohibición de comunicación, retirada de armas, et.

Las medidas de protección jurídica consistirán en una serie de medidas civiles, que podrán consistir en la atribución del uso y disfrute de la vivienda familiar, la determinación y retirada del régimen de custodia, la suspensión del régimen de visitas, el régimen de comunicación y estancia con los hijos, etc

Por su parte, las medidas de protección social son las que a través de la Orden de Protección acordada por el Juez de Guardia activa los instrumentos de protección y asistencia social a la víctima, previstos por las Administraciones Públicas, estatal, autonómica y local.

En esta línea, dice la Ley que regula las Ordenes de Protección, se establecerá un sistema de coordinación interadministrativa para la adopción de estas medidas de protección a la víctima. Así, el Juez de Instrucción comunica la Orden de Protección al órgano competente en materia de asistencia social de la Comunidad Autónoma correspondiente, ya que la Orden emitida por el Juez confiere a la víctima una protección absoluta que le habilita para acceder a las medidas de asistencia social.

La Ley establece, asimismo, que la duración, contenido, alcance y vigencia de las ayudas concedidas se fijarán en función de los criterios establecidos por cada Administración dependiendo siempre de las necesidades de la víctima y de las circunstancias de su entorno familiar.

Los posibles efectos negativos de mayor burocracia que la Ley pudiera ocasionar, quieren ser paliados con la apertura, a lo largo del mes de noviembre, del Punto de Información Municipal de las Ordenes de Protección, coordinado por la Comunidad de Madrid quien velará por establecer itinerarios únicos en la transmisión de la información y en la activación de las medidas correspondientes. En el Municipio de Madrid, el Punto de Información estará ubicado en las mismas dependencias que el SAVD 24 horas, aunque con equipos de trabajo distintos, y desde allí se canalizará la información correspondiente.

- Otra novedad ha sido la aprobación, por parte del Congreso de los Diputados, del **Proyecto de Ley Orgánica de Medidas contra la violencia de género**. Una vez finalice el trámite, ahora está en el Senado, y se ponga en marcha, se habrán de arbitrar una serie de medidas como las que contemplan, por ejemplo, los artículos 17, relativo a la asistencia social integral , y los artículos 24 y 25, del citado Proyecto de Ley relativos, respectivamente, a las ayudas sociales, el acceso a la vivienda o las residencias públicas para mayores, de las que deberemos estar muy atentas para su aplicación en los servicios municipales.