



TRABAJO FIN DE MÁSTER

Máster Oficial Universitario en

Intervención social en las sociedades del

conocimiento

Título Trabajo: Relación del perfil de las mujeres víctimas de violencia de género
con las capacidades de los profesionales que atienden en los
Servicios Especializados de Aragón

Apellidos: Artieda Horna

Nombre: Noelia

Fecha Entrega 18 de Febrero de 2013

RESUMEN

La violencia de género es un problema que atañe a toda la sociedad sin distinción de personas, solo entiende de género: el género femenino. Toda agresión que reciba una mujer por el hecho de ser mujer es considerada violencia de género.

Los profesionales del ámbito social debemos estar preparados para saber reaccionar ante un caso así, por lo que aquí se presentan los diferentes Servicios Especializados presentes en Aragón, así como las diferentes habilidades y capacidades de los cuales debe estar provisto el profesional que atienda a estas mujeres.

No se trata de buscar el lado feminista de la situación, sino de conocer a fondo un problema social en el cual estamos todos afectados, ya que afecta a la sociedad española en su totalidad.

PALABRAS CLAVE:

Violencia de género, Habilidades, Trabajo Social, Servicio Social Especializado, Aragón.

INDICE

Resumen	2
Índice	3
1.- Introducción	6
2.- Objetivos	9
3.- Marco Teórico	10
3.1.- Definición de Violencia de Género	10
3.2.- Tipología de Violencia de Género	10
3.3.- Ciclo de la Violencia de Género	11
3.4.- Características de la Violencia	13
3.5.- Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia de Género atendidas en Aragón.....	15
4.- Marco Legislativo	19
4.1.- La violencia de género en la perspectiva internacional.....	19
4.2.- A Nivel Español	21
4.3.- A Nivel Autonómico	23
5.- Protocolos de Actuación	25
5.1.- Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género.....	25
5.2.- Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los Órganos Judiciales para la Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica y de Género	27

5.3.- Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Víctimas en Aragón	29
6.- Recursos y Servicios Sociales Especializados de Violencia de Género en Aragón	31
6.1.- Instituto Aragonés de la Mujer	31
6.2.- Casa de la Mujer	32
7.- Servicios de Atención de urgencia de Violencia de Género en Aragón: 900 504 405	35
7.1.- Profesionales que atienden el servicio	35
7.2.- Actuaciones que se realizan desde el servicio	37
8.- Habilidades en la intervención profesional en el ámbito de violencia de género.....	39
9.- Metodología	42
9.1.- Hipótesis de trabajo	42
9.2.- Técnicas de producción de datos	42
9.2.1.- Fuentes secundarias cuantitativas: Datos estadísticos del Observatorio de Violencia	43
9.2.2.- Cuestionarios Auto administrados cualitativas a los diferentes profesionales.....	43
9.3.- Técnicas de análisis de datos	45
10.- Resultados	47
10.1.- Informe Anual: La Violencia de Género en Aragón 2012	47
10.2.- Línea de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (900 504 405)	51

10.3.- Análisis cuantitativo de los cuestionario auto administrados	
de respuesta abierta.....	58
10.3.1.- Cuestionarios auto administrados de respuesta	
abierta a las Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer	59
10.3.2.- Cuestionarios auto administrados de respuesta	
abierta a las Trabajadoras Sociales del Turno de Guardia.....	64
10.3.3.- Cuestionarios auto administrados de respuesta	
abierta a las Trabajadoras Sociales de la Línea 900 504 405	67
11.- Conclusiones	70
12.- Bibliografía	76
13.- Anexo I: Transcripción de entrevistas de las diferentes profesionales...	79

1.- INTRODUCCIÓN

La violencia de género es un problema social que no entiende de clases, condición económica ni nivel cultural. Se encuentra en cualquier ámbito de la sociedad. En España, no es hasta el año 2004 cuando se empieza a legislar de forma directa en torno a este hecho, y no sólo eso, sino que es a partir de esa fecha cuando podemos afirmar que comienza a ser algo visible. Hasta entonces era un problema que se consideraría como un asunto privado de la vida familiar donde nadie se debía inmiscuir.

La elección de este tema tiene su origen una cuestión personal: este ámbito fue mi primer campo de desarrollo profesional y contacto con el mundo del Trabajo Social. Desde entonces y hasta ahora he estado vinculada a él. En mi andadura en la violencia de género comencé dudando sobre cómo trabajar, donde recurrir, cómo afrontar los casos y de las consecuencias jurídicas de una denuncia de una mujer víctima de violencia de género. Ahora ya lo siento como algo más natural donde desenvolverse con soltura. Sin duda, mi experiencia profesional me ha dotado de las aptitudes necesarias.

En muchas ocasiones, los propios profesionales de la acción social no conocemos los recursos especializados que existen a nuestro alcance, de manera que cuando se presenta un caso de violencia de género no sabemos cómo trabajar en y con él.

Esta pequeña muestra que a continuación se desarrolla versa sobre los recursos de violencia de género que se pueden encontrar en la Comunidad Autónoma de Aragón, así como la profundización en cada uno de ellos para discriminar en torno a cuál debe servirse el profesional de lo social en su ejercicio profesional.

Del mismo modo, trabajar con mujeres víctimas de violencia de género requiere de una sensibilidad especial, de unas habilidades y capacidades por parte de las profesionales, ya que nunca se puede olvidar, que trabajamos con seres humanos. Es más, estas mujeres maltratadas, son seres humanos dañados, vulnerables, que ven quebradas su frágil estabilidad física y emocional, no se sienten dueñas de ellas mismas y temen que el resto de la sociedad las juzgue.

No se trata de normalizar un problema social, de convertirlo en algo normal, sino de convertir la violencia de género en algo que no debería suceder y en algo anormal. Tradicionalmente la violencia de género era considerado un tema privado de

la familiar y por ello ninguna persona, ni institución debería intervenir. Pero actualmente la violencia de género ha cobrado fuerza y se ha visibilizado como un problema ante el que no hay que transigir.

Muchas son las mujeres que han sido silenciadas a manos de su parejas o exparejas, y muchas mujeres son las que viven en un mundo de silencio donde no se atreven a alzar la voz, y no sólo por el qué dirán o por la vergüenza que sienten por vivir una situación así, sino por no conocer recursos ni apoyos que pueden ayudar a salir de una situación de maltrato.

Por ello se quiere mostrar un trabajo sencillo y comprensible para que toda aquella persona que sienta interés por este tema o que necesite conocer recursos especializados en Aragón pueda recurrir a él. Este es, entre otros, el objetivo de este trabajo.

Inicialmente se darán unas pequeñas pinceladas del concepto de violencia de género, donde queda definido y se desarrolla el ciclo de la violencia.

Posteriormente se detallan las características demográficas de las mujeres víctimas de violencia de género en Aragón.

Seguidamente se plasman las referencias legislativas de esta materia donde apoyarse, pasando desde una perspectiva general a nivel internacional, a una perspectiva más concreta a nivel autonómico. En este apartado se podrá ver la creciente sensibilización a nivel mundial de la violencia de género y el trabajo de múltiples instituciones por erradicar el maltrato a las mujeres y no sólo eso, sino cómo los gobiernos han caminado hacia una legislación que anteriormente no existía.

Los protocolos de actuación de los diferentes colectivos muestran cómo esta sensibilidad debe extenderse a todas las profesiones que mantienen un contacto directo con las mujeres e incidiendo en aquellas en las que las mujeres víctimas de violencia pueden sentirse más cómodas a la hora de exteriorizar su situación de maltrato o a las que puede recurrir en caso de emergencia.

Así mismo, se presentan los diferentes Servicios Sociales Especializados vigentes en la Comunidad de Aragón donde pueden acudir las mujeres o a las que pueden ser derivadas por los Servicios Sociales Comunitarios.

Las habilidades y capacidades de las Trabajadoras Sociales, que son precisas para la atención de estos casos, quedan también reflejadas, aunque hay que matizar,

que apenas existen referencias a este respecto. Para ello se ha recurrido a la realización de cuestionarios abiertos a las diferentes Trabajadoras Sociales de los diferentes Servicios Especializados de Aragón y así conocer su sentir y opinión como profesionales de referencia de la Comunidad Autónoma en esta materia.

También se recogen en el apartado de resultados, diferentes datos relativos a la violencia de género en Aragón, haciendo especial hincapié en la Línea de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia de género, puesto que es uno de los Servicios Especializados que recibe consultas, emergencias y atención de forma diaria y en festividades donde los demás recursos no se encuentran activos.

Este Trabajo Fin de Máster pretende dar un paso más, no quedarse en un pequeño reflejo de lo que hay, sino en buscar en el trasfondo de la situación de los propios profesionales que desempeñan su trabajo en este área.

Pero hay que recordar que la violencia de género no sólo debe quedar a cargo de los profesionales especializados, sino que toda la sociedad puede caminar en la dirección de su erradicación. Comencemos a caminar...

2.- OBJETIVOS

El objetivo principal de este proyecto es:

Determinar las capacidades y habilidades, que las Trabajadoras Sociales que intervienen en la atención de los casos de Violencia de Género en Aragón

Para alcanzar dicho objetivo será necesario conocer previamente como objetivos específicos:

- Determinar el perfil de las mujeres víctimas de violencia de género en la Comunidad Autónoma de Aragón, así como los recursos existentes.

Teniendo en cuenta que cada ser humano es diferente, se pretende dilucidar las características más comunes entre las mujeres víctimas de violencia de género.

- Diferenciar la atención y habilidades sociales necesarias para atender a las mujeres víctimas de violencia de género según el momento del proceso en el que se encuentre.

Cada mujer mantiene un proceso, por lo que es necesario adaptar el modelo de Trabajo Social, así como las habilidades del Trabajador Social profesional que le atiende en cada momento.

- Conocer las actuaciones de los profesionales según la emergencia que presente la mujer víctima de violencia de género

En caso de emergencia, la actuación de cada grupo profesional difiere del resto, de manera que es conveniente delimitar la actuación de cada profesional dentro de su área

La consecución de estos tres objetivos específicos conllevarán una aproximación a la realidad a estudiar.

3.- MARCO TEÓRICO

3.1.- Definición de Violencia de Género

Según la Ley Orgánica 1/2004 del 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, queda definido, en su artículo 1, el concepto de Violencia contra la Mujer como:

“Manifestación de la discriminación de la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia”

En el siguiente artículo, artículo 2, de la misma Ley, se concreta en la Violencia de género, referida como :

“Todo acto de violencia física y psicológica, incluida las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad.”

3.2.- Tipología de Violencia de Género

La violencia de género se puede encontrar en diferentes ámbitos de la vida de la mujer, por lo que no sólo existe un tipo de violencia de género. Esta tipología dependerá de la naturaleza del acto agresivo, buscando siempre el agresor, vencer la resistencia de la mujer para lograr su sumisión y dependencia. La clasificación viene determinada en 5 tipologías, las cuales no son excluyentes entre ellas:

- a) Psíquica: Su ejecución se lleva a cabo mediante gritos, amenazas, miradas, ridiculizaciones, desprecio, manipulación, aislamiento social... para lograr controlar los pensamientos y, en consecuencia, los actos de la mujer. De esta forma se consigue que la libertad personal de la mujer se vea mermada hasta su expresión mínima.
- b) Física: Para su realización se utiliza la fuerza física, partiendo desde bofetadas, puñetazos, estrangulamiento, patadas... hasta llegar a agresiones como quemaduras, usos de armas que pueden provocar la muerte de la mujer. De este modo se quiere lograr el reconocimiento por parte de la mujer, del poder del hombre en la relación.

- c) Sexual: Su práctica se basa en la obligación de mantener relaciones sexuales no consentidas, en las cuales somete a las mujeres y se les obliga a mantener relaciones sexuales sin su consentimiento, sin tener en cuenta su voluntad.
- d) Social: La naturaleza de este acto no manifiesta violencia en sí, sino que se refleja en las relaciones sociales de la mujer. Poco a poco la mujer va perdiendo todo tipo de contacto con sus grupos de iguales, grupos secundarios, llegando a perecer incluso la relación con su familia o grupo primario.
- e) Económica: El chantaje económico y la privación de acceso al dinero se utiliza como forma de controlar la actividad de la mujer y no sólo se refiere a los casos en los que la mujer no trabaje fuera de casa, sino que también se da en parejas donde la mujer trabaja fuera de casa y podría ser económicamente del agresor.

3.3.- Ciclo de la Violencia de Género

La violencia de género no se caracteriza por aparecer de repente, sino que sigue un proceso por el que se pasa por diferentes fases como se muestra en Documento Técnico N°3 elaborado por el Instituto Aragonés de la Mujer (Andrés et Al. 2011):



Fuente: Más Psicología. <http://maspsicologia.com/2010/08/grafico-del-ciclo-de-violencia/>

- I. *Fase de Acumulación de la Tensión:* El maltrato psicológico será una de las características más destacadas de esta fase inicial. La autonomía e independencia de la mujer será utilizado por el hombre como catalizador que despierte una agresión de carácter psicológico que se reflejará en insultos, amenazas, degradaciones, humillaciones. Del mismo modo, también se iniciará el maltrato social y económico, de manera que hace más mella en la mujer. Por su parte, la mujer reacciona no teniendo en cuenta este tipo de agresiones para que la tensión no sea aún mayor y de esta forma la mujer va asimilando como cierto y real todo tipo de opiniones que el hombre vierte sobre ella.
- II. *Fase de Explosión o Agresión:* La intensidad de las agresiones psicológicas se incrementa de manera notable, las cuales suelen conllevar también agresiones físicas o sexuales asociadas. La mujer es incapaz de reaccionar antes las agresiones psíquicas y reacciona de forma primaria, realizando una búsqueda de protección de su integridad física. Es en esta fase cuando las mujeres recurren a los servicios médicos, cuerpos y fuerzas de seguridad del estado o familiares o amigos, exponiendo de forma pública su situación como forma de petición de ayuda para salir de la situación. Aunque hay que tener en cuenta que la mujer no siempre reúne la fuerza suficiente para hacerlo, puesto que las secuelas físicas y psicológicas son patentes en la mujer, y continúa inmersa en el ciclo de la violencia.
- III. *Fase de Arrepentimiento o Luna de Miel:* Esta fase se caracterizará por una reducción bastante considerable de la tensión, llegando incluso a desaparecer, de manera que la mujer se atreve a mostrar su malestar y el hombre considera que la mujer “ya ha aprendido la lección” y es capaz de seguir en estado de sumisión sin utilizar la violencia. En previsión de que ella pueda dirigirse y hacer pública la situación de maltrato que sufre, el hombre suele colmarla de regalos, detalles y la promesa de que no se volverá a repetir esa situación de violencia en la pareja. Antes estas muestras de afecto exacerbadas y de arrepentimiento, la mujer acepta el pleno convencimiento de que realmente él ha cambiado.

3.4.- Características de la Violencia

La violencia de género no es una manifestación más de la violencia, aunque el resultado de toda violencia sea una lesión. Por ello no hay que estudiar tanto el resultado, como el significado, el objetivo que se pretende y la motivación de quien la ejerce.

La motivación de la violencia de género viene marcada por su carácter instrumental, la cual queda determinada por la consecución de dos objetivos como argumenta Lorente Acosta (2010: 4-7):

- Conseguir la dominación y control de la mujer
- Razones de carácter cultural debidos a una sociedad tradicionalmente patriarcal.

La diferencia de la violencia de género con otro tipo de violencia se determina porque es una violencia inmotivada, en el sentido de que depende, exclusivamente, de la situación emocional del agresor; donde cualquier acción o no, palabra o no, gesto o no, de la mujer pueden ser considerados una ofensa a la cual hay que responder de manera violenta.

Una constante que se encuentra en la violencia de género es la continuidad de la propia violencia como característica propia de la relación. Ésta se iniciará y partirá de la afectividad, pero poco a poco se irán añadiendo ingredientes con matices violentos que incrementen su intensidad conforme avance la relación. Esta violencia inicial, es la que Alberdi y Matas (2002) denominan violencia simbólica, ya que prepara el terreno para la dominación y sumisión que el agresor está inculcando a la mujer. Esta dependencia, que va fomentando el agresor desde el inicio de la relación, dejará su huella en diversos ámbitos de la mujer: emocional, social, económica...

Emilio Delgado (2009) destaca la construcción cultural existente en la sociedad en la diferenciación entre hombres y mujeres. Pero esta diferencia no vendrá marcada por ser de diferente sexo, donde se hace referencia a la divergencia biológica entre ambos sexos. Sino que el constructo cultural existente se apoya en las diferencias sociales y culturales que tradicionalmente se han producido entre mujeres y hombres. De aquí que el adjetivo de género haga honor al tipo de violencia que se ejerce.

Al ser un rasgo cultural, se puede determinar que es un rasgo social a la vez que un fenómeno individual, ya que la violencia de género es una característica estructural de las sociedades patriarcales en las que se vive. La distinción del ejercicio del poder entre hombres y mujeres ha creado desde tiempos inmemorables un estereotipo de superioridad masculina donde ser un hombre y demostrarlo ha sido una constante en la historia de la humanidad. Derivado de esta característica, se observa que este estereotipo se irá aprehendiendo ya desde el nacimiento, puesto que está inserto en el primer proceso de socialización que inicia el niño: la familia. Se observa que forma parte del proceso de socialización de los niños y que se legitima mediante el mismo. Más aún, en la vida cotidiana puede reflejarse en los propios chistes o bromas o connotación de una palabra según su uso en género masculino o femenino.

La violencia de género afectará de forma estructural e institucional a todas las edades y clases sociales. Existen muchas creencias, mitos y leyendas sobre el perfil de las mujeres maltratadas; procedencia de clases bajas, con escaso nivel socio-cultural, bajos ingresos económicos, escasa red social... Pero posteriormente se podrá confirmar que estos mitos, son como bien dice su nombre, solo creencias populares ya que la violencia de género se da en todas las edades y estatus socio-económicos.

Asociado a estas creencias está la eterna pregunta que parte de la población se hace, ¿por qué no se marchan las mujeres maltratadas de casa?. Existe un sentimiento de que es fácil romper esa dependencia emocional que existe con el agresor, pero como se ha explicado antes, el propio agresor ha creado de forma consciente ese vínculo emocional tan estrecho para que la mujer se sienta sometida y anulada psicológicamente.

Todas las características anteriores hacen que la violencia de género pase desapercibida socialmente, pese a que en los últimos años, y sobre todo desde la puesta en marcha de la Ley Orgánica 1/2004, la sensibilización de la población española se ha incrementado de forma exponencial. Hasta entonces la tolerancia social a esta violencia era permitida y su denuncia se consideraba una intromisión en la vida privada de las personas, pero la reacción en personas ajenas a la pareja donde se ejerce la violencia cada vez es más visible.

Un punto y aparte, y de partida para la visibilización de este problema social, causó, en este sentido, el caso de Ana Orantes en 1997. Ana Orantes apareció en los medios de comunicación denunciando su situación de maltrato y a los pocos días su

pareja la asesinó. Sentó un precedente y comenzó la visibilización de un problema social que anteriormente estaba oculto e inmerso en la vida privada de la familia.

3.5.- Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia de Género atendidas en Aragón.

Como se ha matizado anteriormente, el perfil de la mujer víctima de violencia de género no se puede determinar, puesto que cualquier mujer sin distinción de condición social o económica puede ser víctima de violencia de género.

Sin embargo, el Observatorio Aragonés de Violencia de Género en Aragón en colaboración con el Laboratorio de Sociología Jurídica, han establecido los indicadores más comunes entre todas las mujeres que se atendieron desde este servicio aragonés en los años 2010 y 2011. Estas se pueden contemplar con mayor detenimiento en el estudio “Violencia de Género en Aragón” (2012) , aunque pueden resumirse en:

- Mujer española (71,10%)
- 31-51 años (72,72%)
- Casada (39,24%) o separada o divorciada (27,76%)
- 1 hijo (27,11%) o 2 hijos (35,55%)
- Estudios básicos (52,76%)
- Sin trabajo regulado (45,13%)
- Con ingresos inferiores al SMI o sin ingresos propios (63,47%)
- Con apoyo familiar y social (72,29%)

Aunque cada caso de violencia de género es independiente y diferente de otro, sí que se encuentran rasgos y sesgos cognitivos psicológicos asociados a la situación de estrés, ansiedad y crisis por la que avanzan.

La crisis no comienza de forma repentina e inesperada, sino que a ésta le precede un etapa continuada de estrés traumático el cual produce un desgaste emocional, psicológico y físico más acusado. A esta vivencia, ya de por sí traumática, se le suele añadir otro factor traumático que acentúe la crisis y que pueda derivar en el asesoramiento en servicios especializados de violencia de género o en la interposición de una denuncia en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Este momento es propicio para la formulación de la denuncia, pero conlleva una carga e intensidad emocional, que puede generar una reacción contraria en la mujer y no proseguir, o bien con la denuncia, o bien con el asesoramiento. Aquí es donde se encuentran las reacciones propias de la situación de crisis con un maltrato continuado:

- Depresión y baja autoestima
- Miedo, ansiedad, temor, nerviosismo
- Inseguridad personal constante y de amenaza
- Sentimiento de culpabilidad
- Aislamiento social
- Pasividad y aislamiento social

Las reacciones mencionadas podrían englobarse en lo que Seligman denominó indefensión aprendida, analizado por Escudero Nafs (2005), y que se puede explicar se forma sencilla como:

“La *indefensión aprendida* o adquirida es una condición psicológica en la que un sujeto aprende a creer que está indefenso, que no tiene ningún control sobre la situación en la que se encuentra y que cualquier cosa que haga es inútil. Como resultado, la persona permanece pasiva frente a una situación dolorosa o dañina, incluso cuando dispone de la posibilidad real de cambiar estas circunstancias. Concepto que luego será base para el desarrollo de la depresión.”

Sumado a esto, se encuentran sesgos cognitivos en la mujer que podrán ser más acusados según cada caso en particular. Entre ellos se encuentra la creencia de

que lo acontecido es vergonzoso y que pertenece al ámbito de la vida privada familiar y de la intimidad de la pareja.

De igual manera, la mujer se enfrenta a una dicotomía y ambivalencia, puesto que por un lado siente esta vergüenza y por otro tienen el deseo de creer las promesas de cambio que sus parejas les hacen. Bajo esta lucha interna que mantienen, la mujer ante todo busca preservar y mantener la unidad familiar como objetivo a cumplir como esposa. La forma de mantener esta unidad se mostrará y se verá reflejada en la justificación continua de la pareja y de sus acciones o palabras.

La escasa o nula independencia personal, social y monetaria repercutirá en su visión de la realidad, ya que centrará mayormente la perspectiva en hechos concretos, minando la capacidad de ver la globalidad del suceso y son ello la perspectiva objetiva de la situación de violencia. La negación de la realidad se convertirá en una constante.

La consecuencia inmediata es el sentimiento de incapacidad de toma de decisiones, a las cuales, aunque se vea extraño, las mujeres si que toman, ya que tienen que decidir cómo actuar para que la pareja no se muestre descontenta y la agrede. Pero para la toma de decisión de salir de esa situación no se consideran capacitadas puesto que se enfrentan a sentimientos de culpabilidad y malestar.

A continuación se pueden ver frases que se reproducen esta situación y que reflejan el perfil de las mujeres víctimas de violencia de género. Estas frases han sido recogidas a lo largo de la experiencia en el tema de violencia de género tanto en el desempeño de mi labor en la Casa de la Mujer como en la Línea de Atención a mujeres víctimas de violencia de género (900 504 405).

- “En todas las parejas hay discusiones y problemas”
- “En el fondo me quiere, pero a veces no se sabe controlar”
- “Me merezco lo que ocurrió”
- “No tengo otra alternativa mejor”
- “Yo no soy nada sin él”
- “La próxima vez lo evitaré si me callo”
- “Soy yo la que le provoqué”

- “Yo ya no valgo nada”
- “Se acabará cansando de mí”
- “No soy suficiente para él”

4.- MARCO LEGISLATIVO

4.1.- La violencia de género en la perspectiva internacional: la Organización de Naciones Unidas (ONU)

El reconocimiento de la violencia de género como un problema social a nivel internacional ha sido fruto de un proceso que ha durado varias décadas. Esto no quiere decir que anteriormente no existiera, sino que era considerado como un problema social que pertenecía al ámbito familiar privado.

El 26 de Junio de 1945 se firma la Carta de la Naciones Unidas por 51 países, la cual dentro del Capítulo IX relativo a la Cooperación Internacional Económica y Social, en el artículo 55 recoge

“... respeto universal a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión y la efectividad de tale derechos y libertades”

La firma de este documento sentaría las bases y el precedente para el desarrollo de los derechos sociales. Ello se pone de manifiesto en la Declaración Universal de los Derechos Humanos ratificada el 10 de diciembre de 1948, donde en el preámbulo habla ya de la igualdad de los derechos entre los hombres y las mujeres. Pese a desarrollar derechos que pueden extrapolarse al marco de la violencia de género, cabe resaltar el artículo 16, donde expresamente en el punto 1 describe:

“... los hombres y mujeres disfrutarán de iguales derechos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del matrimonio”

Esta fecha constituirá un hito, puesto que los derechos de las mujeres se ven igualados, de forma internacional, a los derechos de los hombres hasta ahora considerados superiores.

Del mismo modo, la ONU comenzó con un ciclo de conferencias sobre la mujer que han ido trabajando para cumplir el objetivo de equiparar los derechos entre sexos.

En 1975 y coincidiendo con el año internacional de la mujer, se celebró en México DF la primera conferencia, donde no sólo se plantearon objetivos de igualdad de acceso a recursos, sino también se invitó a los diferentes países integrantes a que trabajaran a nivel nacional para su logro.

En 1979 la ONU aprobó la “Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación sobre la mujer” , siendo ratificada por 20 países en 1981. De esta forma da mayor cobertura a los derechos civiles, sociales y políticos a las mujeres, siendo estos dos últimos los más ampliamente desarrollados en la convención.

En 1980, en la Segunda Conferencia sobre la Mujer en Copenhague, se mostraron las carencias existentes en materia de igualdad y se instó a todos los países a adoptar medidas urgentes para subsanarlas.

La Tercera Conferencia sobre la Mujer en 1985 en Nairobi amplió las medidas de igualdad a todos los ámbitos de la esfera humana, a la par que se constató que los objetivos y compromisos adquiridos en la anterior conferencia se habían logrado con éxito.

El 20 de diciembre de 1993 se adoptará la Resolución de la Asamblea General de la ONU 48/104 donde define de forma clara Violencia sobre la Mujer, entendida en su Artículo 2 como:

“Se entenderá que la violencia contra la mujer abarca los siguientes actos, aunque sin limitarse a ellos:

a) La violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, incluidos los malos tratos, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación;

b) La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educativas y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada;

c) La violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra.”

Esta definición constituirá un punto de partida para la legislación posterior que se desarrolle en todos los países firmantes. Del mismo modo, será el inicio de la visibilización de un problema social que traerá como consecuencia su inclusión dentro de las políticas públicas de los gobiernos.

Beijing en 1995 fue la ciudad elegida para la Cuarta Conferencia sobre la Mujer, donde introdujo la perspectiva de género. Esta nueva perspectiva sería aplicable y de carácter obligatorio en cada nueva política que se implementara. Del mismo modo se estableció una lucha activa sobre cualquier tipo de violencia que se ejerciera sobre la mujer.

En el año 2000 en New York se produjo la revisión de los objetivos consensuados en la conferencia de Beijing, y en el Artículo 69 se propugna por el logro de una legislación que otorgue a la violencia sobre la mujer el carácter de “delito punible por ley”, así como la búsqueda y promoción de programas de apoyo de recursos a estas mujeres y programas de prevención en la población en general, alcanzando de esta forma un tratamiento con un enfoque integral.

En la Resolución 65/187 de la ONU del 21 de Diciembre de 2010, se pide la intensificación de los esfuerzos para eliminar todas las formas de violencia contra la mujer. En dicha resolución, en su Artículo 15, se insta a los estados a que incrementen y enfatizen sus planes integrales, dando una mayor cobertura a las mujeres víctimas de violencia de género y promoviendo una mayor prevención como forma de minimizar y disminuir este tipo de violencia.

Actualmente, la ONU sigue trabajando en la lucha de la erradicación de la violencia de género, así como de los problemas asociados como puedan ser la pobreza en el género femenino.

4.2.- A Nivel Español

Partiendo de la norma superior en España, la Constitución de 1978 marca en el principio rector el Título Preliminar, en el Artículo 9.2, donde reseña que son los poderes públicos los que tienen la obligación de promover una libertad e *igualdad* real y efectiva del individuo.

Profundizando en Título I De los derechos y Libertades, Capítulo II Derechos y Libertades, Sección 1º De los derechos fundamentales y de las libertades públicas, se encuentra el Artículo 15, el cual de forma explícita expone:

“Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes...”

De esta forma queda claro que no existe distinción de sexo y género para el ejercicio de este derecho.

Pero habrá que esperar a la Ley 27/2003 de 31 de julio de 2003 para que se regulen las Órdenes de Protección de las víctimas de violencia doméstica. Esta ley significa un paso más en la protección de las mujeres víctimas de violencia de género, ya que proporciona una respuesta global, integral y coordinada de los poderes públicos.

La orden de protección actuará como un instrumento legal que concentra en una única e inmediata resolución judicial la adopción de medidas de protección y seguridad de naturaleza civil y penal, activando los mecanismos de asistencia y protección social establecidos a favor de la víctima por el Estado, Comunidades Autónomas, o Corporaciones Locales. Inicialmente podrán ser destinatarios de esta orden de protección, aquellas personas que hayan sufrido violencia doméstica.

Será en la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de 2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género donde el concepto de violencia doméstica, será sustituido por violencia de género. La diferencia entre ambos tipos de violencia vendrá determinada por el agresor. En el caso de violencia de género, el presunto agresor será la pareja o expareja o aquellas personas con las que se mantiene una relación análoga a la sentimental. En el caso de violencia doméstica, la violencia será ejercida por familiares, sin tener en cuenta el grado de parentesco.

Esta ley sentará precedente ya que propone unas medidas de protección integral contra la violencia de género desde un enfoque multidisciplinar. Como bien se reconoce en el apartado III de la exposición de motivos, se pretende “apoyar a las víctimas a través del reconocimiento de derechos como el de la información, la asistencia jurídica gratuita y otros de protección social y apoyo económico”.

Estas medidas de protección integral se articulan de forma transversal, de manera que tiene en cuenta los aspectos sociales, económicos, jurídicos y de protección necesarios para las mujeres víctimas de violencia de género. Entre estas medidas se reconoce:

- Condición de mujer víctima de violencia de género mediante orden de protección
- Recursos económicos en caso de estar en situación de desempleo

- Medidas de apoyo laboral
- Medidas de prevención y sensibilización destinadas a la población en general
- Pautas para el tratamiento informativo de la violencia de género
- Servicios de atención y actuación ante emergencias

Este último servicio, de carácter permanente, se activará en los casos en los que se requiera una actuación inmediata por parte de los cuerpos y fuerzas de seguridad, el ámbito sanitario, jurídico o social. Todas estas actuaciones se detallarán posteriormente.

4.3.- A Nivel Autonómico

En la Comunidad Autónoma de Aragón se crearon en 1993 el Instituto Aragonés de la Mujer. En previsión de la realidad que se observa y de que los cambios legislativos no son todavía suficientes, se funda este organismo autónomo para la eliminación del trato discriminatorio de la mujer, así como para fomentar la igualdad entre hombres y mujeres, diez años después del organismo nacional.

Desde este organismo se elaborarán y se llevarán a cabo diferentes Planes de Acción Positiva en toda la Comunidad de Aragón, del mismo modo que se formularán diferentes planes, hasta llegar actualmente al II Plan Integral para la Erradicación de la Violencia contra la Mujeres en Aragón (2009-2012).

En el 2004, se aprobó a nivel nacional la Ley Orgánica 1/2004 del 28 de diciembre de 2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la cual será el precedente y sentará las bases para legislar en la Comunidad de Aragón.

Tres años más tarde se promulgaría la Ley 4/2007, de 22 de Marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón, la cual no sólo establece medidas de prevención y protección para las mujeres víctimas de violencia de género, sino que el ámbito de protección y prevención se amplía para todas las mujeres que sufran violencia, ya sea de género, doméstica, laboral o docente y social.

La Ley 4/2007 de 22 de Marzo recoge todo lo adoptado en la Ley 1/2004 de 28 de Diciembre, pero prevé la creación del Servicio Social Integral y Especializado en Violencia contra la Mujer compuesto por profesionales con formación específica en la materia.

5.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

5.1.- Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género

A nivel Nacional la Ley Orgánica 1/2004 preveía la instauración de un protocolo sanitario de actuación ante la violencia de género, pero en la Comunidad Autónoma de Aragón no se incorporará hasta la aprobación en el año 2005 de la Guía de Atención Sanitaria a las mujeres víctimas de violencia doméstica, incluyéndolo como medida a desarrollar dentro del I Plan Integral para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres en Aragón 2004-2007.

Dentro de esta Guía se busca promover unas pautas comunes de actuación entre los profesionales del ámbito sanitario aragonés para no sólo una atención más adecuada, sino también para su prevención y detección.

Posteriormente, en el año 2007 el Ministerio de Sanidad publicó el Protocolo Común de Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género, el cual se realizó basándose en las diferentes guías divulgadas de las Comunidades Autónomas y recogiendo lo ya existente

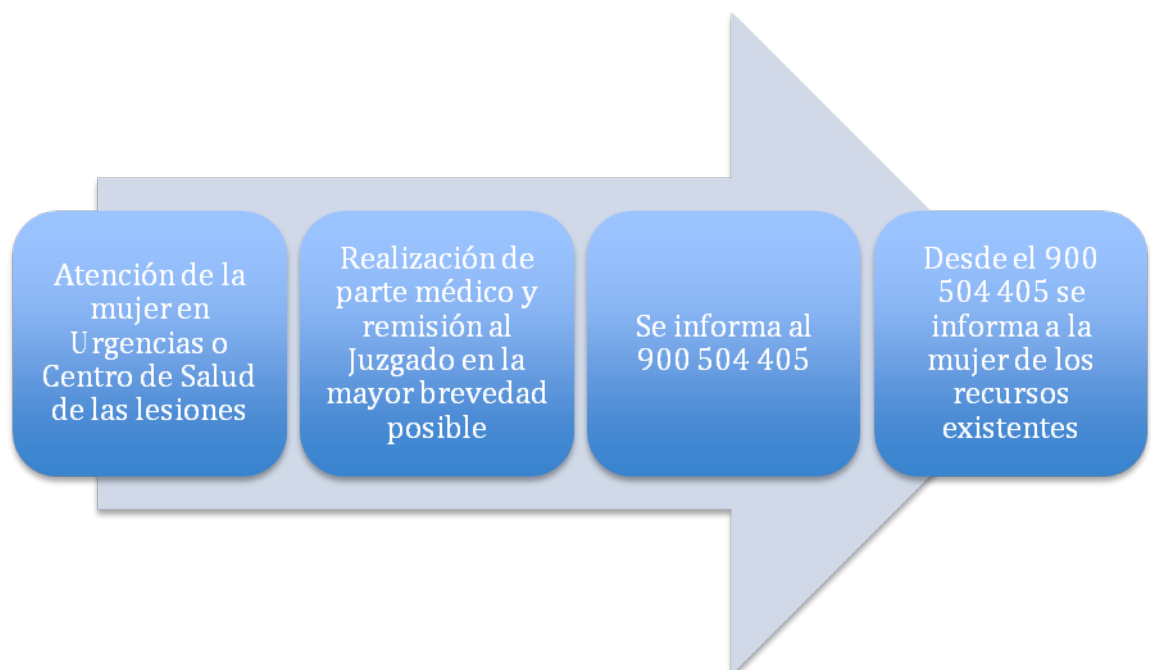
En él se determinan las consecuencias para la mujer y los hijos derivadas de la situación de maltrato entre las que se encuentran:

- Consecuencia grave como pueda ser la muerte por homicidio o suicidio
- Consecuencias en la salud física: Deterioro funcional, empeoramiento de la salud, síntomas físicos inespecíficos, o lesiones diversas como contusiones, traumatismos, heridas o quemaduras.
- Consecuencias en la salud Psíquica como depresión, ansiedad, intentos de suicidio, abuso de sustancias, trastornos del sueño o por estrés postraumático.

El papel e implicación del personal sanitario adquiere especial relevancia en este ámbito, ya que suele estar en contacto con las mujeres por cuestiones relativas a la salud en general o por consecuencia de la violencia de género. Por ello mismo, se insta a los facultativos médicos a que sigan unas pautas generales para su detección y seguimiento:

- Preguntar de manera normalizada en las consultas médicas manteniendo una escucha activa y una actitud empática
- Mantenerse alerta para la detección de indicadores o indicios de maltrato
- En el caso de detectar violencia de género ofrecer apoyo y recursos, así como el registro de la misma en su historia clínica
- Evitar actitudes que puedan impactar negativamente en la mujer como puede ser culpabilizarla, tomar decisiones con ella
- Respetar la evolución del proceso de la mujer en sus tomas de decisiones
- Establecer una coordinación multidisciplinar para abordar todos los ámbitos y problemas que la mujer manifieste

A continuación se muestra un esquema del protocolo a seguir en caso de atender a una mujer en el sistema sanitario.



Fuente: Elaboración propia a partir del Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género

5.2.- Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los Órganos Judiciales para la Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica y de Género

El Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los Órganos Judiciales para la Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica y de Género fue aprobado el 10 de Junio de 2004 por la Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección de la Víctimas de Violencia Doméstica.

La actuación corresponderá a un determinado cuerpo en función de la distribución de las competencias en cada Comunidad Autónoma, En el caso concreto de Aragón, la competencia corresponderá a la Policía Nacional y en caso de que no haya o en las poblaciones rurales, dicha competencia la asumirá el Cuerpo de la Guardia Civil.

En dicho protocolo se pone de manifiesto la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en materia de violencia de género. Dicha actuación tendrá lugar en la fase de investigación, recogida de la denuncia y elaboración del atestado, y su posterior seguimiento en caso de que el juez haya dictaminado una orden de protección.



Fuente: Elaboración propia a partir del Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los Órganos Judiciales para la Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica y de Género

En la fase de investigación por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad estos realizarán las funciones de:

- Acompañar a la víctima a un servicio de urgencias sanitarios en el caso de precisar asistencia sanitaria
- Informar al 900 504 405 del posible caso de violencia de género, así como la posibilidad de solicitar un abogado del turno de violencia de género para su asesoramiento o de la acompañamiento o alojamiento en un Centro de Emergencia para mujeres víctimas de violencia de género, si la mujer así lo requiere. Desde esta misma línea se informará a la víctima de los recursos existentes en materia de violencia de género.
- Toma de declaración de la víctima y testigos
- Verificar intervenciones anteriores así como posibles denuncias o procedimientos relacionados con la víctima o el agresor.
- Comprobar en el Registro General de Aragón la existencia de órdenes de protección anterior o en vigencia

Del mismo modo, se asignará un efectivo de la Policía Nacional (UPAP) o Guardia Civil (EMUME) para la valoración del riesgo y seguimiento del caso. Este UPAP o EMUME facilitará un número de teléfono de atención permanente y directo a través del cual poder mantener una comunicación fluida. También se le informará la posibilidad de poder solicitar un dispositivo telemático para activar en caso de agresión o de acercamiento del agresor.

Durante la recogida de la denuncia y la elaboración del atestado las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad velarán para que tanto la mujer, hijos o familia, como el presunto agresor no compartan el mismo espacio físico, de manera que la tensión emocional no se incremente. La recogida de la denuncia se realizará mediante un atestado, en un formulario estandarizado, que posteriormente se podrá ampliar con las preguntas y declaraciones que se consideren oportunas. En él se hará constar los antecedentes del presunto agresor, así como el parte de lesiones, el cual podrá acompañarse de fotografías y vídeos que se consideren pertinentes. Una vez recabada esta información, así como la necesaria para la localización del presunto agresor, serán remitidos a la Autoridad Judicial para proseguir con el procedimiento.

En el posterior seguimiento y control de una orden de protección las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad realizarán una valoración del riesgo procediendo a un examen individualizado del caso y las medidas precisas para la protección de la mujer y sus hijos. Esta valoración policial del riesgo puede ir desde un riesgo no apreciado, bajo, medio o alto, para la cual se podrán adoptar diferentes medidas de protección:

- Llamadas periódicas a la víctima
- Vigilancia electrónica del agresor
- Asignación de un teléfono móvil
- Vigilancia policial no continuada a la víctima
- Custodia policial 24 horas de la víctima

5.3.- Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Víctimas en Aragón

En el año 2008 se reconoció en Aragón el Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Víctimas en Aragón, fruto de la necesidad de establecer un cauce de comunicación y coordinación en el ámbito de la violencia de género. La intervención de diferentes profesionales exigía una coordinación concreta desde los diferentes ámbitos (policial, judicial, servicios sociales y sanitario) para una actuación de mayor eficacia y eficiencia.

Así mismo se exige una formación específica en materia de violencia de género para todos aquellos profesionales que fueran precisos en el transcurso de la intervención. La presencia de guías específicas para los diversos profesionales sobre el tratamiento de la violencia de género constituye un apoyo para todo aquel, de manera que pueda recurrir a ellas en el caso de no poseer formación específica y ser requerido su saber.

En un primer momento de emergencia, la coordinación de todos los profesionales y su activación corresponde al 900 504 405, puesto que este número informa tanto a la víctima, como a los profesionales que lo requieran, de la información necesaria y la posibilidad de activar los recursos pertinentes. Posteriormente se derivará a la mujer a los Servicios Especializados, correspondientes por proximidad, para su atención y coordinación con otros profesionales en caso necesario.

6.- RECURSOS Y SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN ARAGÓN

6.1.- Instituto Aragonés de la Mujer

El Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) es un Organismo Autónomo dependiente del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón. Su competencia se basa en la planificación, elaboración y coordinación de las políticas de igualdad en la Comunidad Autónoma.

Del mismo modo “promueve y fomenta las condiciones que posibiliten la igualdad efectiva de ambos sexos, así como la participación de las mujeres en todos los ámbitos de la política, cultura, economía y sociedad”, como queda reconocido en su página web.

En referencia a la violencia de género lucha por suprimir y erradicar la violencia de género dentro de la Comunidad Autónoma de Aragón. Por ello y en virtud de su consecución, el IAM cuenta con unos recursos y asesorías específicos de violencia de género y violencia doméstica.

El IAM asistirá e intervendrá en los casos en los que las mujeres residan en la Comunidad Autónoma de Aragón, a excepción de Zaragoza Capital, puesto que las mujeres de este municipio serán atendidas por la Casa de la Mujer.

6.2.- Casa de la Mujer

La Casa de la Mujer es un recurso de atención social, jurídica y psicológica dirigido únicamente a mujeres pertenecientes al Programa Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza. Su función es orientar e informar sobre los recursos existentes para la mujer.

En relación con violencia de género su función es idéntica a la prestada por el Instituto Aragonés de la mujer, diferenciándose únicamente en un matiz. La Casa de la Mujer atenderá a mujeres que estén empadronadas o que su residencia efectiva esté en Zaragoza capital, pese a que estén empadronadas en otro municipio.

6.3.- Recursos Especializados

La organización de ambas entidades será idéntica, por lo que la explicación de los recursos y la forma de organización será compartida para los dos organismos.

El punto de acceso a ambos organismos será el *Servicio de atención Social*, el cual, mediante una entrevista con la Trabajadora Social se determinará si el caso se deriva al equipo multidisciplinar compuesto por una Trabajadora Social, Educadora Social y Psicóloga.

Conforme se va estableciendo un itinerario de planificación con la mujer, se van accediendo a los diferentes recursos y servicios. Acceder a uno de ellos no significa que no se pueda precisar la colaboración y el acceso a otro, sino que actúan de forma coordinada en función de las necesidades de la mujer,

- *Servicio de Asesoramiento Jurídico:* En este servicio se informa a la mujer de los diferentes procedimientos jurídicos y legales a seguir. Del mismo modo, también se encuentra en el servicio del IAM el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección a nivel autonómico, donde son remitidas desde el juzgado para tener un registro y control. Desde este mismo servicio se ponen en contacto con las mujeres a las cuales se les ha dictaminado una orden de protección en todo Aragón para informarles de los recursos, servicios y prestaciones existentes, así como la posibilidad de poder concertar una cita con la Trabajadora Social si lo desean.
- *Servicio de Asesoramiento Laboral:* Una vez que la protección de la mujer está garantizada y se muestra la necesidad de acceder a un puesto de trabajo, se realiza junto con la mujer su Curriculum Vitae y se comprueba las posibilidades de actividades y puestos de trabajo para los que está capacitada. Igualmente, se ofertan cursos y se orienta hacia formación de otras entidades locales o asociaciones a los que puede acceder para complementar su formación.
- *Servicio de Atención Psicológica:* Si así es valorado en el equipo o requerido por la mujer, se le proporcionará atención psicológica para complementar el proceso de recuperación psicosocial que la mujer precisa.
- *Servicio de Atención Psicológica a Mujeres Sordas:* En el año 2005 se estableció un convenio entre el IAM y a Agrupación de Personas Sordas. Dicho convenio intenta soliviantar las dificultades añadidas de las personas sordas, al

no poder expresar y comunicarse con normalidad. Por ello se cuenta con una psicóloga conocedora del lenguaje de signos que trabaja con este colectivo.

- *Servicio GPS:* Tanto el IAM como la Casa de la Mujer cuentan con este servicio diferenciado en dos vertientes. La diferencia radica en si la mujer ha presentado denuncia o no contra el agresor. En el caso de que la mujer haya presentado denuncia a la mujer se le incluye dentro del programa de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), la cual subvenciona el coste del dispositivo en su totalidad, pero con el inconveniente de que el tiempo de entrega del GPS es de 7-10 días. En el caso de que la mujer no haya presentado denuncia o de que la valoración del riesgo sea alta, el GPS se proporcionará a través de una empresa privada (Servicios de Teleasistencia), la cual realiza una entrega inmediata en el mismo día pero con coste a cargo de la entidad solicitante. El único requisito para poder acogerse al servicio GPS, independientemente de la modalidad, es la no convivencia con el agresor.
- *Recursos de acogida:* Tanto desde el IAM como en la Casa de la Mujer existen diferentes recursos de acogida dependiendo de la necesidad social. Estos recursos serán compartidos en las capitales de la Comunidad Autónoma, y los pertenecientes a los Servicios Sociales de Base, serán ya competencia del IAM.
 - Centros de Emergencia de estancia corta (inferior a 15 días) donde la mujer puede alojarse junto con sus hijos si la valoración es de alto riesgo. Durante la estancia se irán valorando y planificando los diferentes itinerarios que la mujer puede seguir para lograr su autonomía e independencia. En caso de que los dos centros de emergencia estén ocupados en su totalidad y que no haya previsión de salida de ninguna mujer, existe un convenio con un hostel de la Comunidad Autónoma para la derivación de las mujeres y sus hijos que sean necesarios.
 - Casas de Acogida: Estos centros cuentan con el apoyo de educadoras que acompañan en las gestiones pertinentes y dirigen a la mujer hacia la consecución de su autonomía e independencia. La estancia en estas Casas depende de los objetivos e itinerarios delimitados, los cuales quedan firmados, junto con la normativa de la casa, como símbolo de

aceptación y cumplimiento. Habitualmente la estancia es de 3 meses a un año. Estos compromisos y objetivos se irán revisando y renovando con periodicidad conforme la situación de la mujer vaya evolucionando. El gasto económico de la estancia en la Casa de Acogida para las mujeres es nulo, de manera que les permite establecer un plan de ahorro para su emancipación.

- Pisos Tutelados: La decisión de utilizar este servicio viene determinado por el equipo multidisciplinar (Trabajadora Social, Psicóloga y Educadora Social), donde la mujer muestra habilidades sociales suficientes para desenvolverse sola y sin la ayuda de educadoras, ya que estos pisos no cuentan con su apoyo. El gasto de manutención alimentaria es asumida por las propias mujeres, de manera, que puede verse como el último escalón hacia su completa autonomía e independencia.

De esta forma, se consigue dar una atención integral y multidisciplinar prevista originariamente en la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre.

7.- SERVICIOS DE ATENCIÓN DE URGENCIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN ARAGÓN: 900 504 405

7.1.- Profesionales que atienden el servicio

La línea 900 504 405 es un punto de coordinación y atención de recursos para todas las mujeres víctimas de violencia de género en la Comunidad Autónoma de Aragón.

El centro de atención de llamadas está operativo las 24 horas del día, los 365 días del año, y cuenta con profesionales específicamente cualificados en atención psico-social para poder dar respuesta a las necesidades que las mujeres o diferentes colectivos puedan plantear en cualquier momento.

La atención de las llamadas será realizada exclusivamente por mujeres profesionales, como forma de garantizar que las mujeres no se sientan intimidadas. Al producir la agresión un hombre a una mujer, puede hacer que la propia atención de la línea por un profesional hombre intimide y no inspire confianza en la mujer agredida. De esta forma se intenta promover un espacio de seguridad y confianza en la mujer a través del contacto telefónico.

La comunicación con las usuarias requiere además de una formación específica y continua en comunicación telefónica con la que cuentan todas Trabajadoras Sociales y Psicólogas que atienden el servicio, ya que es el único medio de tanto de recepción como de emisión de la información.

Para una mejor comprensión de la importancia del proceso de comunicación en el 900 504 405, se señalan a continuación las pautas a seguir para atender el servicio, en el cual he podido trabajar varios años.

El principio de la comunicación se iniciará por parte de de la Trabajadora Social del servicio mediante la frase:

“Instituto Aragonés de la Mujer, Teléfono de Urgencia.

¿En qué puedo ayudarle”

Para poder atender a toda la población femenina, ya sea hispanohablante o no, cuando la mujer no hable ninguna de las lenguas oficiales, se podrá utilizar el servicio

de intérpretes, pudiendo así atender en más de 50 idiomas diferentes y abarcando también a la población de mujeres inmigrantes que todavía pueden expresarse en castellano. De esta forma, según la lengua que detectemos que habla la mujer, activaremos el Servicio de Intérpretes.

La Trabajadora Social inicia un proceso de escucha activa y realiza preguntas a la mujer de forma clara y sencilla al objeto de obtener la información necesaria para resolver o aclarar eficazmente la situación o problema planteado.

Si durante la comunicación se detectan situaciones que demandan atención psico-social así como contención emocional, puesto que están viviendo un momento de crisis, ansiedad o tienen la necesidad de comunicación, se transmiten mensajes como:

- El derecho a vivir sin violencia.
- No hay por qué vivir situaciones de maltrato físico, psicológico o sexual.
- No son situaciones inherentes al matrimonio o relación de pareja.
- Se puede encontrar ayuda y apoyo.

De la misma manera, si se detecta una situación de violencia o agresión, se movilizan los recursos necesarios y existentes para evitar la agresión y minimizar sus consecuencias.

En ambos tipos de intervenciones desde el centro de atención, se presta especial atención al lenguaje durante la atención de las llamadas. Este lenguaje se caracteriza por evitar expresiones o palabras negativas que victimicen a la usuaria o que puedan transmitirle sensación de inseguridad y desprotección. Por ello, toda comunicación con la usuaria transcurre de forma cordial y cercana, hablando en presente y evitando tiempos verbales en pasado y condicional. El vocabulario a utilizar se adapta al lenguaje del interlocutor y se prescinden de palabras y lenguajes técnicos que pueden dificultar la comprensión y añadir tensión emocional a la situación que originó la llamada.

Se traslada una actitud de serenidad y seguridad al igual que se transmite apoyo emocional y la movilización de los recursos si fuera necesario. De ahí que la duración de la llamada vendrá determinada por la necesidad de la mujer.

En relación al paralenguaje, se muestra una voz tranquila, cálida, pausada y con una vocalización correcta para una mayor comprensión. La velocidad de la conversación de la Trabajadora Social es inferior a la de la mujer, de manera que:

“Hay que pensar más deprisa que el/la interlocutor/a, pero hablar más lento que ella”

La utilización de la sonrisa telefónica, es un síntoma de clara predisposición a la ayuda, y es posible que su presencia pase inadvertida, pero siempre se percibe de forma inmediata su ausencia. Ayuda al interlocutor a tener una buena disposición de ánimo para escuchar y a la mujer le sirve para relajarse y sentirse bien acogida y protegida.

En la atención que se proporciona a la usuaria el respeto, privacidad, apoyo y seguridad, será el máxima a seguir para lograr confianza en la profesional que le atiende.

7.2.- Actuaciones que se realizan desde el servicio

Se cuenta con una serie de protocolos operativos que marcan las directrices generales de actuación y en el cual están operativizadas todas las posibles incidencias que se puedan encontrar en las llamadas.

Entre las finalidades del servicio parten las diferentes actuaciones que se realizan. Entre ellas se encuentran:

- Información y orientación de los recursos existentes, tanto a mujeres víctimas de violencia de género como a otros profesionales por parte de las Trabajadoras Sociales que atienden el servicio.
- Activación de diferentes profesionales que permanecen de guardia no presencial:
 - Trabajadoras Sociales del Turno de Guardia: Se les activa en caso de necesitar la mujer acompañamiento a comisaría o ser necesario realizar un alojamiento en un Centro de Emergencia para Mujeres. Su horario de atención corresponderá de 15 a 7 de la mañana en días laborables y 24 horas en días festivos. En caso de ser necesario la intervención de

un Trabajadora Social fuera de este horario, se movilizará a la Trabajadora Social de la Casa de la Mujer (en el caso de Zaragoza Capital) y del Instituto Aragonés de la Mujer (en el caso que la mujer resida fuera del municipio zaragozano).

- Abogados del Turno de Guardia. De forma general las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se pondrán en comunicación con el 900 504 405 para solicitar asistencia jurídica para solucionar dudas e informar de forma exhaustiva del proceso de denuncia, así como para solicitar la presencia de una letrada en las dependencias policiales o de la Guardia Civil para interponer una denuncia por un delito de violencia de género. Para la prestación de este servicio existe un grupo de abogados con formación específica en materia de violencia de género que establecen turnos para garantizar la prestación de este servicio las 24 horas del día y los 365 días del año. Esta asistencia jurídica inicial será gratuita (asumiendo el coste el IAM) hasta la presencia del abogado en el juzgado, siendo a partir de ese momento la solicitud del servicio de justicia gratuita por parte de la mujer.
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad: Se movilizará a Policía Nacional o a la Guardia Civil, según corresponda por competencia, si así lo solicita la mujer. Inicialmente se preguntará la ubicación exacta a la mujer y, sin perder en ningún momento la comunicación con ella, se avisará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. La comunicación se mantendrá activa hasta la confirmación de la presencia de la Policía Nacional o de la Guardia civil.

8.- HABILIDADES EN LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN EL ÁMBITO DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La intervención profesional en el ámbito de violencia de género requiere de una capacidades y habilidades por parte del profesional necesarias para su abordaje. Cada recurso mencionado con anterioridad debe referir con profesionales que cuenten con la formación específica en este ámbito.

Inscrito en la práctica profesional, los Trabajadores Sociales deben tener conocimientos de habilidades sociales a las que recurrir, las cuales variarán en función del caso que se les presente

Teubal (2001) y Ferreira (1989) circunscriben en sus publicaciones unas pautas referentes a la intervención de los profesionales que desarrollen su trabajo en este ámbito, entre las cuales quedan definidas:

- Escucha activa: El profesional debe mantener una escucha constante de la manifestación que haga la mujer. El discurso de una mujer víctima de violencia de género es, generalmente, desordenado y referido al último episodio violento acontecido. Con este último hecho violento se considera el máximo límite que la mujer puede resistir, pero la historia su historia de vida y de convivencia con la pareja, será un factor determinante: No sólo importará el último hecho, sino que será necesario conocer el inicio o los indicadores que se presentaron al principio de la relación de violencia. Así se llegará a conseguir el objetivo de conocer la situación.
- Contención emocional: La intervención en un caso de violencia conlleva una carga emocional muy intensa en la mujer víctima, por lo que la mezcla de sentimientos contradictorios (rabia, ira, culpabilidad...) se fusionarán y los efectos serán patentes desde el inicio del contacto con el profesional. De ahí que el profesional deba reconocer esos sentimientos y trabajarlos con la mujer víctima para hacerle ver que son reacciones normales y no negativas.
- Comprensión, empatía y credibilidad: Unos de los temores que suelen mostrar las mujeres víctimas es que consideran que nadie (Familia, amigos, profesionales...) van a creerles y que su discurso será cuestionado y puesto en duda. Por ello el profesional mostrará comprensión y dará como válidas las situaciones o sentimientos que la mujer muestre.

- El profesional no mostrará sentimientos negativos en su intervención: La realización de comentarios negativos pueden ser perniciosos para la mujer, llegando a incrementar su confusión. No se puede olvidar que la mujer víctima mantiene o mantenía una relación de afectividad con su pareja o expareja que se opone a los hechos violentos vividos. El profesional no emitirá juicios ni opiniones de la relación ni de la dependencia emocional.
- El profesional abordará el concepto de violencia de forma objetiva: La mujer tiene asumido el concepto de violencia como algo normalizado dentro de la relación, por lo que su percepción sobre una relación sentimental diferirá de lo socialmente aceptado. El profesional debe transmitir que la violencia no se puede admitir, así como que ellas no son las culpables de la situación que están viviendo.
- El profesional aclarará los derechos: esta clarificación no sólo será sobre los derechos que tiene como mujer víctima de violencia de género, sino también como ser humano, es decir: derecho a la vida, a la integridad física y seguridad.
- Potenciará la autoestima y recursos de la mujer: La llegada de una mujer a un servicio especializado se caracteriza por una baja autoestima y la creencia de que carecen de recursos y apoyos con lo que contar para salir de su vivencia de violencia. Esta situación muestra a una mujer bloqueada psicológicamente y en situación de indefensión aprehendida. Una de las vertientes a trabajar e incidir por el profesional será el potenciar una autoestima positiva de si misma como persona capaz de dominar su propia vida y con recursos personales y sociales suficientes para poder afrontar la situación.
- No se dará falsas esperanzas: El profesional no debe transmitir palabras como “todo saldrá bien” puesto que la mujer víctima podría llegar a paralizarse o negarse a seguir trabajando para salir de la situación violenta en el momento en el que se encuentre con alguna dificultad.
- Apoyo y continuidad: Cuando la mujer víctima de violencia de género acude a un servicio especializado está en una situación de vulnerabilidad extrema, puesto que siente que no es capaz de salir y afrontar la situación que está viviendo. El profesional transmitirá apoyo y ofrecerá la posibilidad de poder trabajar con ella para salir adelante. El término de “ofrecerá” se utiliza de forma

intencionada, puesto que el paso de abordar la violencia es una decisión que debe tomar la mujer. En ningún momento se le podrá obligar a hacer algo que no quiera, sino que se le brindarán las posibilidades más acordes con su situación para que sea ella quien tome la decisión.

- Trabajo en equipo: El Trabajador Social trabajará en equipo y contacto directo con otros profesionales del ámbito de la violencia de género, así como con otras instituciones para abordar el problema de manera integral. No sólo es necesaria un apoyo social, sino también psicológico, educativo, en el caso de tener niños, o económico si está en situación de desempleo. La comunicación entre los diferentes profesionales e instituciones que intervengan será fluida y por canales directos, para una intervención eficaz y de calidad.

El tratamiento e intervención en cada caso quedará delimitada por la situación de violencia que viva cada mujer. De ahí que en los distintos servicios presentados hasta ahora primarán unas habilidades del profesional por encima de otras, en función de la situación planteada por la mujer víctima de violencia de género.

9.- METODOLOGÍA

9.1.- Hipótesis de trabajo

Tras desarrollar el marco teórico y quedar delimitado el estado de la cuestión, es imprescindible ver la aplicación real, así como las habilidades y capacidades que, en la intervención un caso de violencia de género, tienen que desarrollar las Trabajadoras Sociales.

En un caso de violencia de género pueden llegar a intervenir 3 profesionales y cada una de ellas en un momento determinado de la intervención, de manera que las habilidades y capacidades a desarrollar por cada Trabajadora Social serán diferentes o resultará más beneficioso potenciar algunas más que otras.

De ahí que las hipótesis a validar o falsear sean:

- Las habilidades de las Trabajadoras Sociales especialistas en violencia de género se diferencian de las utilizadas en otros campos.
- Las habilidades y capacidades de las Trabajadoras Sociales que intervienen en los casos de violencia de género difieren en cada momento de la intervención.
- Las habilidades y capacidades de las Trabajadoras Sociales diferirán según el caso y proceso de la mujer.
- La formación y conocimientos en materia de género es necesaria para intervenir en casos de esta índole.

9.2.- Técnicas de producción de datos

La correlación existente entre los diferentes objetivos e hipótesis, hace necesaria la aproximación a los datos de dos formas.

Por un lado se contará con las entrevistas de las profesionales que atienden los diferentes servicios, como uso de fuentes primarias, mediante un único cuestionario para todas ellas, de manera que se puedan establecer diferencias y similitudes de las percepciones profesionales.

Por otro lado, será inexcusable, la utilización de fuentes secundarias, como los datos estadísticos procedentes del Observatorio de Violencia de Género de Aragón, mediante los cuales se podrán determinar el acceso de las mujeres a los diferentes servicios especializados de violencia de género de la Comunidad Autónoma.

El uso, tanto de fuentes primarias como secundarias, enriquecerá el análisis de datos, el cual podrá ser de mayor precisión.

A continuación se describirán cada una de las fuentes utilizadas para una mayor comprensión de la metodología.

9.2.1.- Fuentes secundarias cuantitativas: Datos estadísticos del Observatorio de Violencia

Para una mayor profundización del perfil de la mujer víctima de violencia de género se analizarán los datos existentes en las bases de datos del Observatorio de Violencia de la Mujer en Aragón, concretamente en el Estudio sobre la Violencia de Género en Aragón (2012) de reciente publicación.

Con el análisis de estos datos se pretende ver el proceso y trayectoria que las mujeres víctimas de violencia de género desarrollan tras una agresión y posterior puesta en conocimiento de una profesional.

Del mismo modo se contabilizarán los casos de mujeres que fijan el fin de la intervención en cada uno de los 3 estadios o con cada Trabajadora Social.

9.2.2.- Entrevistas – Cuestionarios cualitativos a los diferentes profesionales

La escasa bibliografía y datos en este campo hace que la producción de datos se base en cuestionarios con preguntas dirigidas a conocer la percepción de las propias Trabajadoras Sociales.

Se diferenciarán en 3 bloques según el momento en el que intervenga cada grupo y el servicio desde el que se presta:

- Trabajadoras Sociales y Psicólogas del 900 504 405
- Trabajadoras Sociales del turno de guardia de violencia de género

- Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer

De esta forma se conseguirá perfilar una metodología propia en cada momento de la intervención, incidiendo en cada una de las habilidades necesarias.

La razón que determina la realización de las entrevistas-cuestionarios viene marcada por el proximidad en el ámbito personal y de trabajo propio, de manera que los 3 bloques de Trabajadoras Sociales (900 504 405, Trabajadoras Sociales del turno de guardia y Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer) han colaborado y contribuido con información y bibliografía sobre la cuestión desarrollada.

Del mismo modo, se ha explicado e informado a todas ellas del cometido de esta investigación en reuniones informales para contar todas ellas con la misma información inicial.

Las fechas festivas, el volumen de trabajo de los servicios especializados y la incompatibilidad en algunos de los servicios para poder realizar las entrevistas, han hecho que se tome la decisión de administrar un mismo cuestionario con respuesta abierta a todas las Trabajadoras Sociales para determinar las capacidades y habilidades que consideran que son oportunas en la consecución de su trabajo dentro de su servicio y así posteriormente realizar una comparación para dilucidar si existe coincidencia entre los 3 servicios.

El cuestionario está compuesto por las siguientes preguntas:

1. Como Trabajadora Social de un Servicio Especializado, ¿Crees que es necesario contar con formación en materia de Violencia de Género para el desempeño de la intervención? Justifica la respuesta.
2. Cuando la mujer accede al Servicio Especializado cuenta con un estado emocional que varía a lo largo de todo el proceso. ¿Cuál es el estado Psico-emocional en el que las mujeres llegan al servicio?
3. ¿La Intervención con mujeres víctimas de violencia de género requiere de unas habilidades específicas?
4. ¿Cuáles crees que son esas habilidades?

5. ¿El desempeño, por parte del profesional, de otras habilidades diferentes a las mencionadas pueden hacer variar la reacción de la mujer en el proceso?
6. En relación al espacio, físico o telefónico, donde se desempeña el servicio. ¿Es el más adecuado para lograr una buena intervención?
7. ¿Cuál sería el espacio físico adecuado para potenciar la seguridad de la mujer y poder realizar una buena intervención?
8. ¿Un espacio físico inadecuado puede influir en el estado Psico-emocional y en el proceso y decisiones que tome la mujer ?
9. En relación a la Trabajadora Social ¿Mostrar una actitud correcta, conocimientos de la materia y recursos, seguridad y profesionalidad influyen en la propia percepción de seguridad y trato profesional de la mujer?
10. ¿Crees que se puede elaborar alguna propuesta de mejora de atención del servicio que favorecería un mejor desarrollo del servicio? Ilustra con alguna propuesta si la hubiere.

9.3.- Técnicas de análisis de datos

El análisis de datos se realizará en dos partes diferenciadas pero en todo momento relacionadas.

En una primera parte se analizarán cada una de las 3 entrevistas de las Trabajadoras Sociales que componen cada servicio con la previsión de ver la coincidencia entre las propias profesionales y así poder determinar unas habilidades básicas necesarias para el servicio. La administración de las mismas preguntas a las Trabajadoras Sociales de los 3 servicios, hará posible la realización de un cruce, inicialmente, de las entrevistas de las Trabajadoras Sociales de un mismo grupo para determinar las habilidades y capacidades comunes de las profesionales de ese servicio en concreto. Posteriormente se realizará un cruce de las preguntas con los otros servicios especializados, para comprobar si esas habilidades y capacidades son iguales para todos o se pueden establecer unas nuevas.

Por otro lado se realizará una comparación de los datos recogidos en el Informe del Observatorio de Violencia de Género de Aragón (2012). No se trata de una encuesta, sino de la contabilización de los casos recogidos en los tres servicios, así como de diferentes variables. Para dicha comparación se realizará un análisis descriptivo básico para determinar las características de las mujeres víctimas de violencia de género que accedieron a los diferentes servicios en el año 2012. El uso de representaciones gráficas y de porcentajes, ayudarán a determinar y profundizar las conclusiones que presenta el propio Informe del Observatorio de Violencia de Género (2012), así como para obtener una visión global de los datos extraídos.

Se trata de realizar una triangulación metodológica partiendo de fuentes primarias y secundarias, tanto de datos cualitativos como de datos cuantitativos respectivamente. De esta forma se logrará falsear o verificar las hipótesis propuestas, así como alcanzar el objetivo del Trabajo Fin del Máster.

10.- RESULTADOS

Para conocer el trabajo que realizan los profesionales de los servicios de atención especializada a mujeres víctimas de violencia de género (IAM, Casa de la Mujer, Línea 900 504 405 y Trabajadoras Sociales del turno de guardia) se hace necesario examinar la totalidad de los datos estadísticos contemplados en el informe anual *La Violencia de Género en Aragón 2012* presentados por el IAM, así como los datos provenientes de la Línea para mujeres víctimas de violencia de género en Aragón

Para ello, se va a realizar una observación en profundidad de cada una de las fuentes de datos de forma diferencial, para concluir con el análisis de los cuestionarios abiertos realizados a las Trabajadoras Sociales de los Servicios Especializados de Aragón.

10.1.- Informe Anual: La Violencia de Género en Aragón 2012

La Violencia de Género en Aragón 2012 recoge todos los datos provenientes de diferentes instituciones, teniendo en cuenta el ámbito judicial, sanitario y servicios sociales especializados existentes en Aragón.

A lo largo de este apartado se irán desgranando diferentes cuestiones que pensamos que pueden ser de especial interés para este Trabajo Fin de Máster y que ayudan a comprender el estado de la violencia de género en Aragón, así como de sus diferentes Servicios Especializados y vinculados

En dicho informe, como podemos comprobar en la Tabla 1, se refleja como la tendencia desde el 2009 hasta el 2011, incluido, ha fluctuado produciéndose un descenso en el año 2010, en relación al año anterior, pero volviendo a recuperar e incluso superar la tasa en el año 2011.

Tabla 1: Denuncias registradas por violencia de género 2009-2011 (n, %, tasa por 10.000 habs)

	Denuncias								
	2009			2010			2011		
	n	%	tasa	n	%	tasa	n	%	Tasa
Huesca	371	0,27%	37,74	334	0,25%	33,97	378	0,28%	38,43
Teruel	155	0,11%	24,71	183	0,14%	29,32	169	0,13%	27,15
Zaragoza	2.322	1,71%	54,09	2.056	1,53%	47,79	2.845	2,12%	66,10
Aragón	2.848	2,10%	48,25	2.573	1,92%	43,54	3.392	2,53%	57,39

Fuente: *La Violencia de Género en Aragón 2012. Volumen I: Resumen Ejecutivo e Indicadores Básicos*

Estas denuncias no sólo fueron interpuestas por mujeres víctimas de violencia de género, sino que también incluyen las personadas por familiares, vecinos y allegados a la víctima.

Desde la implantación de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género la tendencia a presentar denuncia presentó un ascenso notable. Sin embargo, desde el año 2008 comenzó un estancamiento, probablemente debido a la coyuntura social y económica de crisis del momento, que en 2011 parece frenarse e incluso comienza su incremento, sobrepasando niveles de años anteriores. Se desprende que el objetivo de información, sensibilización y orientación propuesto en el II Plan Integral para la erradicación de la violencia contra la mujeres en Aragón 2009-2012 se está logrando.

Este punto de partida, es relevante para conocer el alcance y la dimensión que la violencia de género tiene en la Comunidad Autónoma de Aragón.

El sistema sanitario es un gran punto de detección de casos de maltrato, puesto que generalmente, las mujeres víctimas de violencia de género acuden solas a la consulta del médico. Del mismo modo tampoco se puede obviar la relación médico-paciente. En este sentido, la relación que se establece entre ambos es de confidencialidad y en un entorno donde la mujer se siente más segura y en las que no suele estar el agresor presente.

Desde el año 2009, se puede observar que el II Plan integral para la erradicación de la Violencia de Género de Aragón ha obtenido sus frutos, de manera que la detección de casos desde el ámbito sanitario ha aumentado. No se puede olvidar que la formación en materia de violencia de género, así como el establecimiento del Protocolo Sanitario, ha contribuido a una mayor sensibilización de los propios profesionales médicos, así como las diferentes campañas de prevención y sensibilización dirigidas a las usuarias del sistema de salud.

En la tabla 2, se puede observar el importante incremento producido entre los años 2009 y 2011:

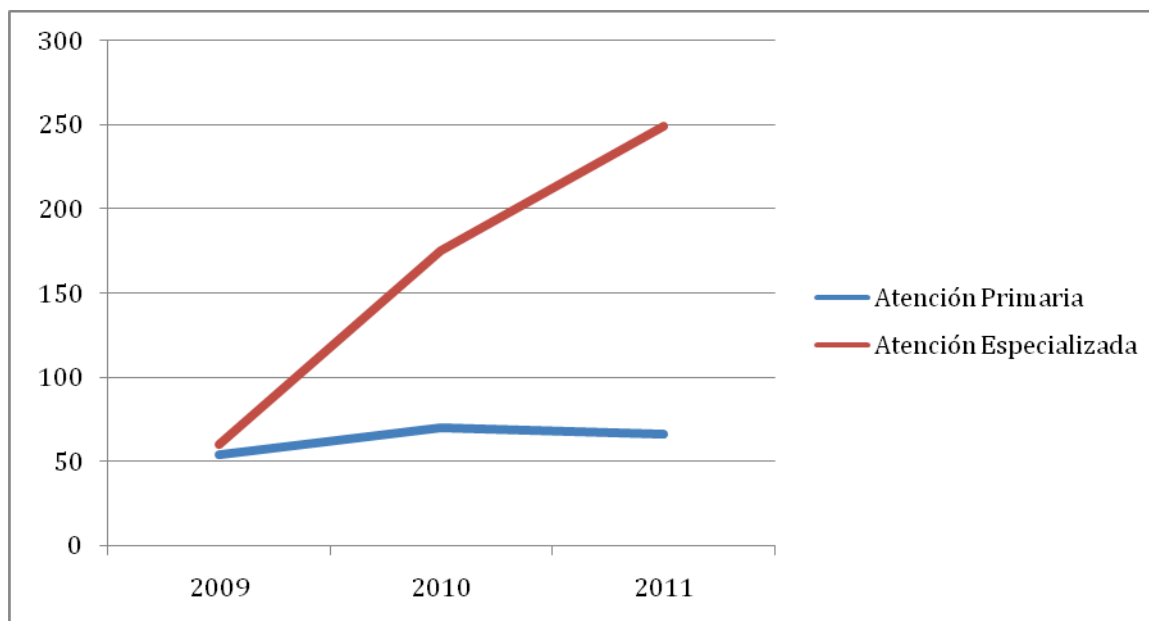
Tabla 2: Evolución de casos de Violencia de Género detectados en el SALUD Aragonés

Casos detectados	2009			2010			2011		
	N	Tasa 10 ⁵ h	%	n	Tasa 10 ⁵ h	%	n	Tasa 10 ⁵ h	%
Atención Primaria	54	9,1	47,37	70	11,8	28,57	66	11,17	20,95
Atención Especializada	60	10,1	52,63	175	29,6	71,43	249	42,12	79,05
Total	114	19,2	100%	245	41,4	100%	315	53,3	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de *La Violencia de Género en Aragón 2012. Volumen I: Resumen Ejecutivo e Indicadores Básicos*. Dirección General de Planificación y Aseguramiento.

Si tenemos en cuenta los números absolutos, se refleja, en el gráfico 1, que los datos recogidos sobre casos detectados durante el año 2011 triplican a los del 2009. Del mismo modo, la tasa manifestada en los servicios sanitarios de atención especializada es bastante más elevada que los revelados en atención primaria.

Gráfico 1: Evolución de los casos de Violencia de Género en Atención Primaria y Especializada del 2009 al 2011 (n de casos por año)



Fuente: Elaboración Propia, a partir del *La Violencia de Género en Aragón 2012. Volumen I: Resumen Ejecutivo e Indicadores Básicos*. Dirección General de Planificación y Aseguramiento.

Este incremento queda justificado por la mayor formación de los especialistas en materia de género, así como por la implantación del Protocolo Sanitario a nivel Nacional, donde se unifican los criterios de prevención y atención de las mujeres que se encuentran en esta situación tan vulnerable.

Centrándonos en el ámbito de lo social, y más concretamente en los servicios especializados de violencia de género, el acceso a estos recursos han ido variado, por lo que se hace indispensable analizarlos para poder extraer resultados fiables.

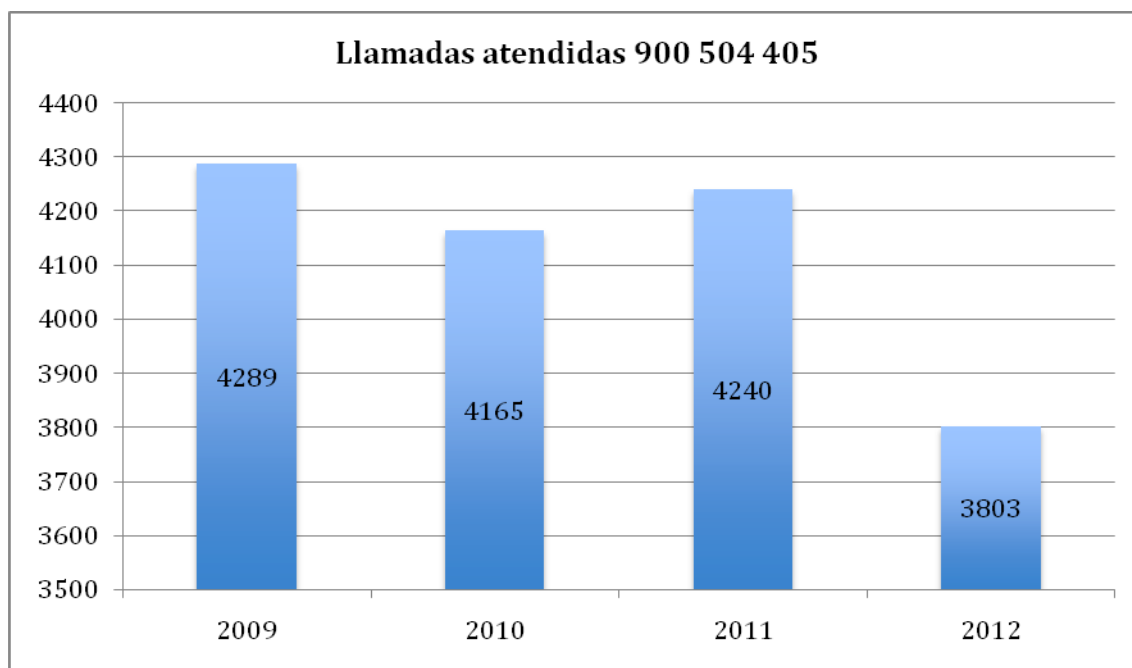
La problemática que se genera al trabajar con los datos proporcionados en memorias del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) radica en la inclusión en la definición de violencia. En los datos de violencia del IAM se integran no únicamente la violencia de género, sino que también se engloban los datos referidos a violencia doméstica, de manera que no se puede dilucidar unos datos exactos en materia de violencia de género.

10.2.- Línea de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (900 504 405)

El hecho de desarrollar mi trabajo en el número de atención de mujeres víctimas de violencia de género (900 504 405), hace que los datos pertenecientes a este servicio sean más numerosos debido a la colaboración de la empresa a la hora de ceder datos del año 2012 todavía sin publicar en la página web del Instituto Aragonés de la Mujer. Por ello, la comparativa a realizar de este servicio abarca desde el año 2009 hasta el 2012. La profundización en este servicio no sólo se centrará en la evolución del número de llamadas en los diferentes años, sino que se detendrán también en los diferentes meses, tomando como referencia el año 2012 por ser el más reciente. Del mismo modo, el centrarse en este servicio viene determinado, por la exclusividad del mismo a la materia especializada de violencia de género.

A continuación se detallan las llamadas recibidas por este servicio en el periodo del 2009 al 2012-

Gráfico 2: Evolución del número de llamadas totales recibidas por 900 504 405 del 2009 al 2012.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos cedidos por la empresa prestadora del servicio y publicados en la página web del IAM.

Tomando como punto de partida el año 2009, en el gráfico 2, se refleja la tendencia a disminuir el número de llamadas recibidas en el servicio 900 504 405. Esta disminución no se debe atribuir al descenso de la violencia de género, sino que el mayor conocimiento de los centros especializados de violencia de género por parte de las mujeres, así como la sensibilización de la población en esta materia, hace que este recurso, que puede ser consultado de forma anónima, recoja un menor número de llamadas.

Del mismo modo, se puede producir otro tipo de explicación derivada de la coyuntura económica y social del momento actual. En estos momentos la sociedad está atravesando una situación delicada en relación a la economía, lo cual afecta de forma irrevocable a las relaciones maritales.

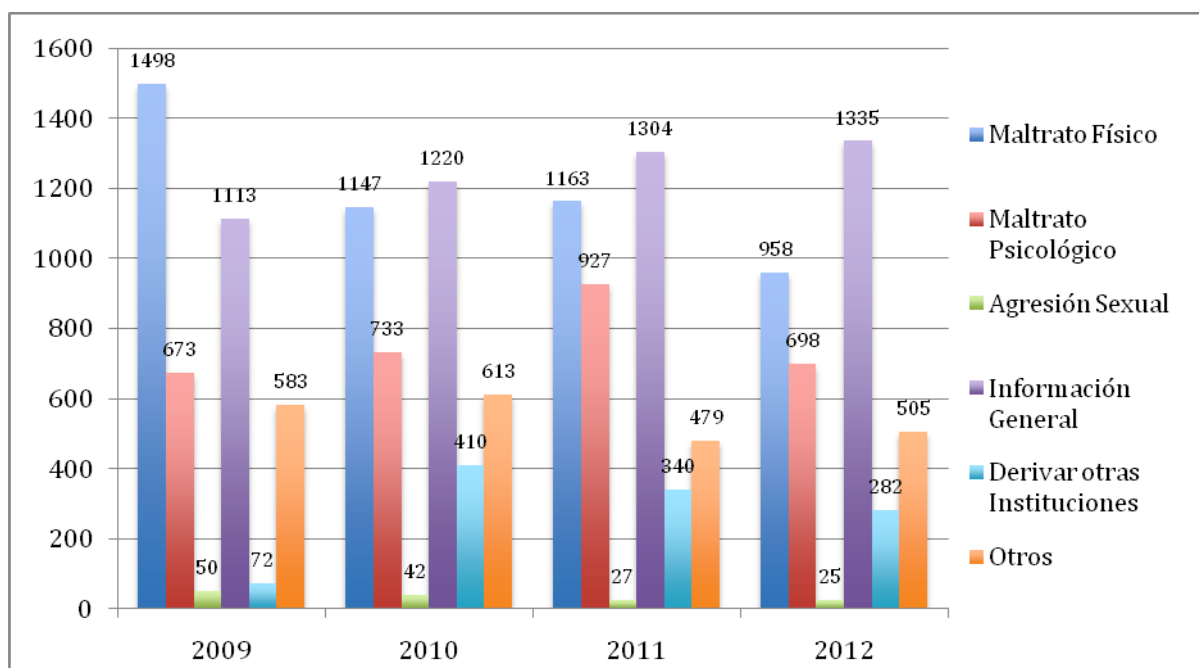
Pese a la incorporación de la mujer al mercado de trabajo, con un solo sueldo se ve complicado afrontar una vida independiente de la pareja, lo que hace que en muchos de los casos la mujer víctima de violencia de género decida permanecer dentro de esa relación de sometimiento y de poder del hombre sobre la mujer. En el caso de que la mujer víctima no trabaje, la situación se agrava, puesto que las posibles soluciones para terminar con la relación se ven más mermadas aún. En el caso de la existencia de hijos en común, la mujer lo siente como una barrera más para lograr su autonomía, de manera que piensa que no puede dejar a los hijos sin su padre, lo cual hay que sumarlo a la incertidumbre o convencimiento pleno de que no van a poder mantenerlos económicamente. Todo esto se deduce del trabajo profesional desarrollado en la atención de este servicio, además de estar incluido en el concepto de indefensión aprehendida que Seligman aporta al ámbito de violencia de género y que desarrolla Escudero Nafs (2005).

Del mismo modo, Lorente Acosta (2010: 4-7) ya marca la dominación y control de la mujer como algo co-sustancial a la violencia de género, de manera que se crea un vínculo marcado por una dependencia emocional muy acentuada. Esta dependencia emocional afecta a la manera de verse a si misma de la mujer víctima de violencia de género, por lo que cree que su autonomía e iniciativa es menor de lo que realmente es.

Ambas explicaciones son válidas y sumadas hacen que veamos cómo el servicio 900 504 405 haya recibido un menor número de llamadas.

A continuación se pueden consultar los motivos de las llamadas realizadas al 900 504 405 en el gráfico 3. Se ve donde está el descenso que se produce a lo largo de estos 4 años, al igual que el motivo donde se ha producido el mayor declive.

Gráfico 3: Evolución del número de llamadas recibidas por 900 504 405 del 2009 al 2012 en razón de los motivos de la llamada.



Fuente: Elaboración Propia. Datos cedidos por la empresa prestadora del servicio y publicados en la página web del IAM

Si se presta atención a las llamadas motivadas por **maltrato físico**, se encuentra uno de los mayores descensos registrados, puesto que se pasan de 1498 llamadas en el año 2009 a 958 en el año 2012. Este descenso de más de 500 llamadas coincide con el inicio de periodo de la crisis socio-económica del país, lo cual puede ser uno de los motivos que fundamente esta diferencia tan significativa. El conocimiento de este servicio a lo largo de este tiempo se ha ido incrementando, lo cual está en contraposición con el descenso de llamadas, ya que si un servicio es más conocido, debería tener un mayor registro de llamadas.

Si se comparan los datos relacionados con el motivo de **maltrato psicológico**, la tendencia desde 2009 hasta el 2011 es de aumento de este tipo de registro de llamadas. Pero si se observan los datos del 2012, se ve que el valor de dicho año (673 llamadas) cae a valores similares del año 2009 (698 llamadas). Este dato es significativo, ya que a lo largo del año 2011 se llegaron a alcanzar 927 llamadas

motivadas por maltrato psicológico y en el año 2012 disminuyó hasta el valor de 698 llamadas.

El registro correspondiente a **agresiones sexuales** también experimenta un descenso de un 50% de llamadas, ya que pasa de 50 llamadas en el año 2009 a 25 en el año 2012. Si se compara el volumen de llamadas motivadas por agresiones sexuales con el volumen de llamadas totales también se puede concluir, que el volumen de las llamadas derivadas de una agresión sexual no tiene mucha representatividad en relación con el total.

En el caso de las llamadas en las que se solicita **información general** sobre violencia de género, la tendencia es contraria; se han incrementado. Esta motivación de la llamada ha pasado de 1113 en el año 2009 a 1335, incrementándose de manera paulatina cada año. Una causa de dicho aumento se debe a que muchas de las mujeres que llaman a la línea de mujeres víctimas de violencia de género soliciten información sobre el proceso a seguir: orientación jurídica, medidas civiles para los menores si los hubiera, prestaciones económicas por violencia... Pero esta información resulta excesiva para el momento que vive la propia mujer que llama a solicitar información. La aclaración sobre lo que supone interponer una denuncia por violencia de género contra la pareja puede inducir a sentimientos de culpabilidad, donde únicamente piensan en cómo lo va a sentir la pareja y no ellas. Además, a todo esto hay que sumarle que la cantidad de información y la complejidad de la misma, hace que muchas mujeres aumenten su miedo y se sientan incapaces de iniciar el proceso, por lo que la llamada se queda en una mera consulta.

Un aspecto a destacar en esta tipología de llamadas es la formación de la Trabajadora Social que atiende la llamada. La profesional debe estar en todo momento en disposición de facilitar todo tipo de información, ya no sólo de recursos, sino de procesos jurídicos, prestaciones económicas, sociales... Esto resulta relevante puesto que la formación continua en este ámbito es de vital importancia.

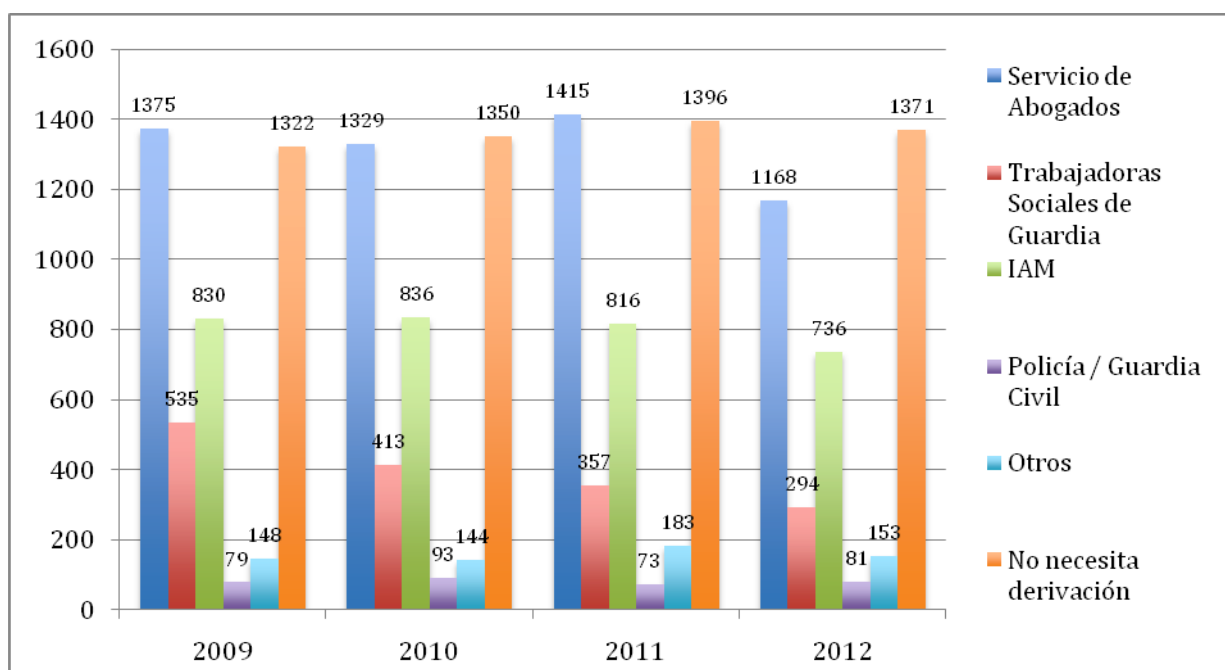
Así mismo, las capacidades y habilidades que debe de tener el personal que atiende el servicio debe ser el adecuado. Una mujer, víctima de violencia, cuando realiza una llamada al servicio se encuentra en situación de vulnerabilidad e indefensión mayor, lo que implica que sus capacidades de comprensión y atención se van a ver disminuidas por el estrés emocional a la que está sometida. De ahí que la Trabajadora Social debe adecuar su vocabulario y transmitir profesionalidad a la par

que cercanía y empatía, ya que la mujer se enfrenta a una difícil toma de decisión: salir de la situación de maltrato.

Debido a que el 900 504 405 es un servicio dirigido a mujeres, en bastante ocasiones, se reciben llamadas en las que es preciso **derivar a otras instituciones** al no ser el servicio el adecuado para su consulta. Del mismo modo, se reciben **otras** llamadas en las que se producen bromas, las cuales tienen su origen en la gratuidad del servicio, produciéndose éstas de manera habitual por las noches en días festivos y por gente joven.

Si se analizan las actuaciones realizadas desde este servicio, se encuentran también variaciones dentro del mismo periodo.

Gráfico 4: Evolución de actuaciones realizadas por 900 504 405 del 2009 al 2012.



Fuente: Elaboración Propia. Fuente: Elaboración Propia. Datos cedidos por la empresa prestadora del servicio y publicados en la página web del IAM

Teniendo en cuenta las llamadas, del gráfico 4, en las que es preciso movilizar o derivar al Servicio de Guardia de Abogados de Violencia de Género se observa que así como se veía que la tendencia en las llamadas destinadas a solicitar información general en materia de violencia iban aumentando, en este gráfico se refleja que la evolución de las llamadas destinadas a recibir **asesoría jurídica** ha ido variando.

Pese a ello, se percibe que la variación entre máximos y mínimos ha sido únicamente de 100 casos, por lo que se puede dilucidar, que las llamadas en las que se precisa la atención por parte del Servicio de Guardia de Abogados se ha mantenido relativamente estable, aunque la tendencia del último año es a disminuir

La procedencia de esta llamadas no son únicamente de las propias mujeres víctimas de violencia de género, sino que también tienen su origen en las Trabajadoras Sociales de los Servicios Sociales Especializados, así como de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía Nacional o Guardia Civil) para solicitar la presencia de un abogado a la hora de interponer una denuncia por violencia de género.

Esto se explica en la función propia que cumple el 900 504 405 como punto de coordinación entre los diferentes Servicios Sociales Especializados con el Servicio de Abogados de Guardia.

La movilización de las **Trabajadoras Sociales del turno de guardia** se realiza durante fines de semana y festivos, así como en días laborables en horario de 19 de la tarde a 8 de la mañana del día siguiente. La mayoría de las llamadas requieren su intervención para el alojamiento de la mujer en un Centro de Emergencia, bien ya sea por la necesidad de alejarse del agresor o bien por la carencia de vivienda en la nueva situación de la mujer.

En la evolución se ve como en el año 2009 se realizaron 535 intervenciones de la Trabajadoras Sociales del turno de guardia, pero esta tendencia ha ido disminuyendo hasta alcanzar en el año 2012 únicamente 294. Esta diferencia de 241, la cual puede considerarse casi la mitad de intervenciones, puede deberse al alojamiento de las mujeres en domicilios de familiares o amigos, lo cuales siempre es más ventajoso que alojarse en un Centro de Emergencia.

El alojamiento en domicilios de familiares o amigos posibilita un ambiente conocido con personas de su entorno habitual, lo cual genera mayor confianza en las mujeres víctimas de violencia de género. Esto no significa que alojar a las mujeres y sus hijos en un Centro de Emergencia no genere esta confianza, sino que queda reservado para aquellas mujeres que o bien no pueden alojarse en casa de familiares, o bien su riesgo es elevado y es necesario buscar un alojamiento anónimo donde la mujer y sus hijos estén fuera del entorno del agresor, minimizando así su riesgo.

La **derivación al Instituto Aragonés de la Mujer(IAM) y Casa de la Mujer** en Zaragoza capital, también queda recogido, de manera que desde el 900 504 405 se realizan derivaciones a ambos servicios para realizar consultas que requieran de una intervención planificada y en la que sea necesario el abordaje desde el aspecto psicológico o de la Educadora Social antes de que la mujer víctima de violencia de género decida dar el paso para salir de la situación de maltrato.

Las llamadas en las que ha sido necesario realizar derivaciones tanto a la Casa de la Mujer como al Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) han sufrido pequeñas variaciones del 2009 al 2011. Sin embargo, resulta significativa la disminución tan marcada que se registra en el año 2012.

La explicación de esta disminución ha sido debatida entre las diversas Trabajadoras Sociales del la Casa de la Mujer, las cuales han concluido que en ese servicio concreto, también se ha registrado una disminución de los casos atendidos. Entre las razones más mencionadas por las Trabajadoras Sociales en las reuniones informales, se encuentra la coyuntura económica y social en la que está el país. Muchas de las mujeres víctimas de violencia de género no pueden acceder al mercado laboral, ya que sus parejas no les dejan, lo cual hace que dependan económicamente de sus agresores. Si a esto se le suma tener descendencia en común, hace que la posibilidad que las mujeres sienten de ser autónomas se vea mermada considerablemente, por lo que la decisión de salir de casa o de poder intervenir queda anulada o postergada para cuando la situación socio-económica sea más favorable.

La denegación a la utilización de los datos del 2012 por parte de este servicio, hace que sea imposible demostrarlo de forma efectiva.

Del número total de llamadas recibidas en el 900 504 405 resalta el escaso número de ellas en las que es necesaria una intervención de los **Cuerpos y Fuerzas de Seguridad** (Policía Nacional ó Guardia Civil) de manera inmediata.

No sólo se deduce la escasa intervención de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad en este periodo, sino que también es interesante ver cómo este número de llamadas se mantiene estable y con escasa variación.

Estas actuaciones se caracterizan por ser necesarias intervenciones de carácter urgente e inmediato, puesto que la mujer que solicita la ayuda está en peligro, así como los menores que tiene, en caso de que los hubiera. En estas actuaciones la comunicación se caracteriza por ser breve, por lo que la Trabajadora Social que

atiende la emergencia debe recoger en un espacio muy breve de tiempo la dirección donde se encuentra la mujer, así como lo que está ocurriendo. Sin cortar la comunicación con la mujer, se moviliza al Cuerpo o Fuerza de Seguridad, competente en cada caso, y se intenta tranquilizar y realizar contención emocional con la mujer, en caso de que no esté ya el agresor, o en caso de que esté presente, facilitar medidas de autoprotección a la mujer. De esta manera se minimiza el estrés y ansiedad de la situación de violencia vivida.

Las llamadas en las que es necesaria realizar **otras derivaciones** se efectúan en caso de no estar relacionado con el área de violencia de género, remitiendo a la persona que llama al servicio competente en la materia. Como se aprecia en el gráfico, la variación no es muy relevante y no afecta de manera significativa al número de llamadas.

Del mismo modo, las llamadas que **no requieren de derivación** se mantienen también constantes del 2009 al 2012. Estas derivaciones no se realizan o bien por no ser necesaria la intervención de un Servicio Social Especializado, o bien porque la mujer decida que no quiere que se le derive a ninguna institución.

Queda resaltar que las profesionales que atienden este servicio siempre facilitarán información sobre el mismo, ya que, aunque la mujer víctima de violencia de género al llamar no se atreva a dar el paso, ésta se quedará con la información para cuando esté preparada para afrontar la situación. Igualmente, se le animará y se le transmitirá confianza para que llame de nuevo a la línea 900 504 405 para solicitar de nuevo atención cuando ella lo crea preciso.

10.3.- Análisis cuantitativo de los cuestionarios auto administrados de respuesta abierta

La realización de los cuestionarios auto administrados de las Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer, Línea 900 504 405 y Trabajadoras Sociales del turno de guardia, hace que se pueda abordar el tema de las capacidades y habilidades de las profesionales en materia de violencia de género, lo cual será determinante para la intervención y para la percepción de la situación de violencia de la mujer.

Partimos de la realidad a la hora de la realización del cuestionario auto administrado. Se hizo llegar, a través de correo electrónico, a las 9 Trabajadoras Sociales el 28 de diciembre de 2012, día en que se cumplía el aniversario de la Ley.

Sin embargo, las respuestas fueron remitidas con diferentes fechas, pero la devolución de las últimas consta a fecha 21 de enero de 2013.

De los 9 cuestionarios administrados con preguntas abiertas han sido devueltos 6, 2 por cada servicio especializado, por lo que tomaremos estos 6 cuestionarios como la muestra total de nuestro análisis.

Para facilitar la comprensión y profundizar en la materia, se va a realizar una observación detallada de cada servicio, para concluir posteriormente con la integración de los 6 cuestionarios como la apreciación del colectivo de Trabajadoras Sociales de violencia de género de Aragón, ya que estas profesionales son un número muy reducido en este ámbito. Para la presentación visual de los resultados de las entrevistas elaboramos unas tablas resumen con las aportaciones de cada entrevistada, lo que nos ayudará a comprender mejor el análisis que detallamos a continuación.

10.3.1.- Cuestionarios auto administrados de respuesta abierta a las Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer

La colaboración con las Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer nace de la relación laboral establecida en mi primer trabajo como Trabajadora Social.

De los dos cuestionarios remitidos, se van a presentar diferentes tablas donde mostraremos las respuestas textuales de cada pregunta extraída del cuestionario.

La primera pregunta formulada en el cuestionario se refiere a la necesidad de tener formación específica en materia de violencia de género para trabajar en un servicio especializado en dicho ámbito.

La respuesta de las dos Trabajadoras Sociales ha sido completamente unísona, afirmando que es necesaria la formación en violencia de género. A continuación en la tabla 3, podemos observar los diferentes matices que ha resaltado y aportado cada una de las Trabajadoras Sociales como justificación de la afirmación tan rotunda.

Tabla 3: Extractos extraídos de las contestaciones de las Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer en relación a la pregunta 1 del cuestionario.

PREGUNTA 1: COMO PROFESIONAL DE UN SERVICIO SOCIAL ESPECIALIZADO ¿CREES QUE ES NECESARIO CONTAR CON FORMACIÓN EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO PARA EL DESEMPEÑO DE LA INTERVENCIÓN?	
TRABAJADORA SOCIAL 1	TRABAJADORA SOCIAL 2
<i>“Mayor entendimiento”</i> <i>“Comprensión de diferentes reacciones”</i> <i>“Adecuada capacidad de respuesta”</i> <i>“Formación continua”</i>	<i>“Fundamental a nivel jurídico, psicológico y social”</i> <i>“Atender a la usuaria correctamente”</i> <i>“Tener en cuenta todos los factores que confluyen”</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los cuestionarios de las Trabajadoras de Casa de la Mujer

En la tabla 3 se puede observar que ajustan su justificación hacia una mejor atención de la usuaria, de manera que una formación específica en la competencia de violencia de género repercute de manera directa en la intervención.

La Trabajadora Social 2 indica que esta formación no sólo debe ser únicamente en materia social, sino que debe ser ampliada en aspectos jurídicos y psicológicos. Hay que recordar, que una mujer no siempre denuncia ni acude a un psicólogo, pero si se le deben poner a su servicio un amplio abanico de posibilidades a su alcance para una recuperación integral de su autonomía como indica Andrés Lavilla (2011). Del mismo modo, es importante resaltar que, en la vida de una mujer víctima de violencia de género, confluyen diversos aspectos que condicionan la situación que viven y que es necesario afrontar. De ahí que la formación en las diferentes áreas sea completamente necesaria.

La segunda pregunta se refiere al estado psico-emocional en el que acude la mujer a la Casa de la Mujer. Las respuestas vuelven a confluir en una misma dirección, compartiendo bastantes palabras de manera textual.

En la tabla 4 se pueden contemplar los diferentes estados de ánimo con el que las mujeres acceden al servicio.

Tabla 4: Extractos extraídos de las contestaciones de las Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer en relación a la pregunta 2 del cuestionario.

PREGUNTA 2: CUANDO LA MUJER ACCEDIÓ AL SERVICIO ESPECIALIZADO CUENTA CON UN ESTADO EMOCIONAL QUE VARÍA A LO LARGO DE TODO EL PROCESO. ¿CUÁL ES EL ESTADO PSICO-EMOCIONAL EN EL QUE LAS MUJERES LLEGAN AL SERVICIO?	
TRABAJADORA SOCIAL 1	TRABAJADORA SOCIAL 2
<i>“Nerviosismo, confusión, sentimiento de culpabilidad, rabia, contradicciones, miedo, ansiedad, apatía, tristeza”</i>	<i>“Estado emocional variable pero a rasgos generales podemos hablar de confusión, miedo, indefensión, tristeza, desesperanza, rabia, apatía, ansiedad, sentimientos de pena, culpabilidad...”</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los cuestionarios de las Trabajadoras de Casa de la Mujer

Como se puede apreciar, estas respuestas encuentran su correspondencia con los diferentes estados y fases que siente la mujer dentro del ciclo de la violencia planteado en el marco teórico. En la fase de acumulación de la tensión vemos como la mujer va asimilando como cierto las opiniones que la pareja vierte sobre ella, de manera que ésta acaba considerándolo como algo real.

Escudero Nafs (2005) ya explicaba la indefensión aprehendida de Seligman, la cual se complementa con la dominación y control que ejerce el hombre sobre la mujer, promulgada por Lorente Acosta (2010: 4-7). Todo esto queda a merced de la situación de vulnerabilidad emocional provocada por el hombre en la relación de sometimiento, lo cual se manifiesta en los diferentes estados psico-emocionales que la mujer va atravesando durante el tiempo que dura esa relación de primacía del poder masculino, y también posteriormente.

Como se acaba de apuntar estos estados no sólo se observarán en la mujer inicialmente en la intervención, sino que serán una constante que irán suavizando conforme ésta avance.

Las habilidades específicas de las Trabajadoras Sociales serán un componente importante a lo largo de toda la intervención, por lo que las preguntas 3 y 4 están relacionadas con las habilidades específicas necesarias para la intervención con mujeres víctimas de violencia de género.

Ante esta pregunta, las Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer han sido unánimes, manifestando la necesidad de unas habilidades específicas en este sentido.

En la tabla 5 podemos observar las apuntadas en sus respuestas.

Tabla 5: Extractos extraídos de las contestaciones de las Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer en relación a las preguntas 3 y 4 del cuestionario.

PREGUNTA 3: ¿LA INTERVENCIÓN CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO REQUIERE DE UNAS HABILIDADES ESPECÍFICAS?	
PREGUNTA 4: ¿CUÁLES CREES QUE SON ESTAS HABILIDADES?	
TRABAJADORA SOCIAL 1	TRABAJADORA SOCIAL 2
<i>“Conocimiento de la problemática, ..., empatía, respeto a la autodeterminación (...), habilidades para el trabajo en grupo”</i>	<i>“Empatía, escucha activa, respeto, aceptación, control de las emociones...”</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los cuestionarios de las Trabajadoras de Casa de la Mujer

En cuanto a la pregunta 4, quedan reflejadas varias de las propuestas realizadas por Teubal (2001) y Ferreira (1989) como pueden ser la escucha activa, empatía, trabajo en grupo o la aceptación.

Este último podemos verlo reflejado en la cuestión 5 donde se les pregunta por el efecto y reacción de la mujer en desempeño de otras habilidades diferentes en los profesionales. La Trabajadora Social 1 muestra en su respuesta que *“la capacidad de influencia en la mujer es limitada”*, pero sin embargo, la Trabajadora Social 2, nos amplía más la contestación abogando que *“el principal recurso es la usuaria”* y donde el profesional se queda con el cometido de *“acompañamiento en el proceso”*. Es más apostilla que cuanto mayor sea el apoyo, *“hay mayores posibilidades de éxito”*.

Las cuestiones 6, 7 y 8 se refieren al espacio físico donde desarrollan las intervenciones, de manera que se les pregunta por el espacio físico donde realizan su intervención, cual sería el espacio físico más adecuado y si el espacio físico puede influir en el estado psico-emocional de las mujeres víctimas de violencia respectivamente.

Aquí encontramos disparidad de opiniones en algunos puntos, por lo que vamos a avanzar de manera muy cuidadosa. En cuanto al espacio físico donde realizan la intervención, ambas Trabajadoras Sociales muestran su conformidad de que cuentan con una *“amplitud adecuada”*, sin embargo, si que indican que *“lo ideal para crear el clima propicio sería que no hubiera interrupciones telefónicas o de cualquier otro tipo”*. Sin duda las interrupciones pueden marcar el discurso de la mujer. Si imaginamos una mujer a la cual se le está preguntando por lo que ha ocurrido y

está en un estado de ansiedad, lloroso y que le cuesta hablar... una llamada de teléfono, o el acceso de una persona a ese espacio, puede producir sensación de inseguridad.

Al preguntarles por el espacio físico ideal, ambas reiteran la necesidad de un espacio amplio, ya que muchas veces vienen acompañadas con sus hijos con carritos de bebe, aislado acústicamente, bien iluminado y cómodo, de esta manera se puede respetar el anonimato de la mujer y potenciar el apoyo que presta el profesional.

La disparidad de opiniones viene marcada por la influencia que un espacio físico puede marcar en la mujer. La Trabajadora Social 1 considera que el espacio no determina la intervención, pero si que matiza que si éste es reducido, puede producir sensación de agobio en la mujer. Sin embargo, la Trabajadora Social 2 cree que un espacio inadecuado puede producir inseguridad y desprotección (falta de intimidad) durante la intervención.

En la pregunta 9, también se halla diferencia de opiniones entre ellas. Lo que si se puede apuntar es la especial atención en el binomio Trabajadora Social – Mujer que se crea.

Se les pregunta en relación al profesional, ¿Mostrar una actitud correcta, conocimientos de la materia y recursos, seguridad y profesionalidad influyen en la propia percepción de seguridad y trato profesional de la Mujer?.

La Trabajadora Social 1 de la Casa de la Mujer indica que la importancia radica en la buena actuación del profesional, ya que *“hará que se tomen las medidas adecuadas”* y es más, remarca que *“serán esas medidas las que proporcionen seguridad y no el profesional”*. Se ve como esta Trabajadora Social excluye al final de su respuesta al profesional, mostrando una respuesta ambivalente.

La Trabajadora Social 2 recurre a una correcta formación profesional en la materia y recursos de manera que la mujer *“sienta seguridad y confianza en el proceso”*.

Finalmente se les facilita un espacio para proponer mejoras en su servicio en la pregunta 10. Las más mencionadas son la sobrecarga de trabajo, ya que ha aumentado la cantidad de mujeres atendidas, pero no el personal, lo cual afecta a la calidad. Del mismo modo muestran carencias en la coordinación con otros servicios, recursos o criterios.

10.3.2.- Cuestionarios auto administrados de respuesta abierta a las Trabajadoras Sociales del Turno de Guardia

El servicio prestado por las Trabajadoras Sociales que conforman este servicio se caracteriza por ser una intervención de urgencia que, como norma general, requiere de un alojamiento en un Centro de Emergencia. Teniendo esta característica como punto de partida, se pondrán comprender de mejor forma algunas de las respuestas y aportaciones de las Trabajadoras Sociales.

En la cuestión 1 donde se plantea la necesidad de una formación especializada en materia de Violencia de Género, ambas Trabajadoras Sociales coinciden en su necesidad. La Trabajadora Social 3 matiza que es necesaria a nivel social, legal y psicológico, *“ya que sino es difícil comprender la situación que están viviendo y poder hacer una intervención adecuada”*

La Trabajadora Social 4 del turno de guardia no sólo abala la respuesta de su compañera, sino que también se requiere de una formación continua *“que asegure el reciclado profesional”*. Es más, bajo su punto de vista, la formación tiene que ser doble, de manera que se incluyan conocimientos teóricos y otros más prácticos dirigidos a *“potenciar y desarrollar las habilidades necesarias en la práctica diaria”*.

Esta formación es vista por esta Trabajadora Social como una función terapéutica dentro del desempeño de su labor, *“ya que es una forma de compartir experiencias con otras profesionales y valorar nuestra intervención desde el propio grupo de formación”*.

En cuanto al estado psico-emocional en el que acceden las mujeres al servicio, preguntado en la cuestión dos, ambas Trabajadoras Sociales coinciden en que es nervioso y agitado característico de las intervenciones de urgencias. Del mismo modo, la Trabajadora Social 4 desarrolla que este nerviosismo hace que les cueste explicarse con claridad, presentado un *“estado de depresión mezclado con euforia.”*

Las preguntas referidas a habilidades específicas, ambas Trabajadoras Sociales afirman *“tajantemente”* que son necesarias para la intervención. Cuando se les cuestiona cuales son estas habilidades específicas, se muestran diferencias, aunque todas ellas se encuentran en las descritas por Teubal (2001) y Ferreira (1989).

En la tabla 6 se muestran las diferentes respuestas.

Tabla 6: Extractos extraídos de las contestaciones de las Trabajadoras Sociales del Turno de Guardia en relación a las preguntas 3 y 4 del cuestionario.

PREGUNTA 3: ¿LA INTERVENCIÓN CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO REQUIERE DE UNAS HABILIDADES ESPECÍFICAS? PREGUNTA 4: ¿CUÁLES CREES QUE SON ESTAS HABILIDADES?	
TRABAJADORA SOCIAL 3	TRABAJADORA SOCIAL 4
<i>“Empatía, tranquilidad, cercanía, nunca juzgar su vida, humor, seriedad, prudencia, secreto profesional, ética personal...”</i>	<i>“... Capacidad de escucha, ser empática, comprensión y ser una persona dinámica capaz de enfrentarse con rapidez a situaciones muy variadas. ”</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los cuestionarios de las Trabajadoras del Turno de Guardia

Se puede observar como ambas profesionales coinciden en empatía, pero si se tienen en cuenta las respuestas, vemos como muestran una intervención enmarcada dentro de una situación de crisis o emergencia.

En la pregunta 6 del cuestionario, se plantea la posibilidad de la utilización de otras habilidades y cómo éstas pueden afectar a la reacción de la mujer en el proceso. La respuesta vuelve a ser unánime y coinciden que sí, pero sólo la Trabajadora Social 4 detalla que *“las habilidades con las que cuente cada profesional serán determinantes”* aclarándolo incluso con un ejemplo, de manera que, *“si se encuentra con una persona que no la atiende correctamente y no sea comprensiva se eche para atrás”*. Queda reflejado que las habilidades necesarias para desempeñar una intervención en violencia de género son consideradas, por las dos profesionales de este servicio, como parte fundamental dentro del proceso.

En cuanto al espacio donde realizan la intervención las Trabajadoras Sociales del Turno de Guardia (pregunta 6), ambas coinciden en la necesidad de contar con un espacio seguro. Para un mayor entendimiento, hay que tener en cuenta que las Trabajadoras Sociales de este servicio atienden generalmente a las mujeres en una Comisaría de Policía, un Hospital o un Centro de Emergencia. De ello se deduce que las profesionales del servicio no cuentan con un despacho ni ubicación propia, sino que acuden al lugar donde se encuentre la mujer.

Al preguntarles en la cuestión 7 en referencia a un espacio adecuado e ideal para su intervención, la Trabajadora Social 3 describe *“un espacio íntimo y que de tranquilidad y seguridad a la mujer, ... , un espacio en el que ella (la mujer) pueda reflexionar mínimamente sobre la decisión que en ese momento va a tomar”*. La sensibilidad e inestabilidad psico-emocional de un momento tan crucial es muy significativa e importante a tener en cuenta, y por ello como apunta la Trabajadora Social 4, las Comisarías de Policía, Hospitales o Centros de Salud, suelen colaborar proporcionando un espacio de tranquilidad y seguridad para la mujer.

La diversidad de opiniones se encuentra en la importancia del espacio en el proceso de la mujer. Por un lado se encuentra la Trabajadora Social 3, la cual determina que el espacio físico no influye, resaltando que la importancia la tendrán los profesionales. Por otro lado, la Trabajadora Social 4 explica que *“si la mujer no siente que es así (se refiere a un espacio tranquilo y seguro), influirá negativamente”*. Vemos como pese a desarrollar el idéntico trabajo en el mismo servicio, la diversidad de opiniones está servida.

En referencia a la influencia que puede ejercer el profesional en cuanto a mostrar una actitud correcta, conocimientos de la materia y recursos, seguridad y profesionalidad, en la mujer (pregunta 9); ambas profesionales coinciden en que sí que puede llegar a ejercer, pero sólo la Trabajadora Social 3 desarrolla la respuesta, matizando que la influencia del profesional *“se verá reflejada en la usuaria y en la evolución del caso”*.

En el espacio dedicado a la proposición de mejoras en el servicio, vuelve a haber disparidad de opiniones, ya que la Trabajadora Social 3 concluye que no es necesaria ninguna mejora. Sin embargo, la Trabajadora Social 4 determina que son necesarios más servicios de alojamiento y servicios asistenciales. Dentro de la misma respuesta se haya también una pequeña valoración de la coordinación entre los recursos, la cual resulta positiva y se realiza mediante un informe que se remite al Servicio Social Especializado que atenderá a la mujer tras la intervención de urgencia.

10.3.3.- Cuestionarios auto administrados de respuesta abierta a las Trabajadoras Sociales del 900 504 405

El servicio que se presta desde la Línea de Atención para mujeres víctimas de violencia de género se caracteriza por realizarse mediante atención telefónica, de manera que puede verse como una barrera a la hora de intervenir, o una ventaja para las mujeres, ya que muchas veces lo consideran como la mejor forma para conservar su anonimato.

Comenzando por la pregunta sobre la necesidad de formación del profesional en materia de violencia de género, ambas Trabajadoras Sociales, coinciden en que es fundamental. La Trabajadora Social 6 matiza de forma muy significativa, el hecho de que *“es necesario ser conscientes de las causas y teoría que explican el ciclo de la violencia y las posibles reacciones de víctimas y agresores”*. La formación teórica en este servicio es importante debido a que el contacto con la víctima es únicamente verbal. No existe contacto visual, por lo que el lenguaje no verbal está exento de poder contemplarse. Sin embargo los silencios y el paralenguaje que manifiesta la mujer, darán información sobre su situación emocional.

En relación a la pregunta dos, donde se les pide que indiquen el estado psico-emocional en el que las mujeres llegan al servicio, la Trabajadora Social 6 lo asemeja con la sintomatología del Trastorno de Estrés Post-Traumático, definido por ella misma como *“reacciones emocionales de culpa, rabia, baja autoestima y/o autoconcepto, desesperanza, ansiedad, distorsión de la realidad y triada cognitiva negativa”*. Todo esto lleva a un estado emocional definido por la Trabajadora Social 5 de *“vulnerabilidad absoluta”*.

Anticipándose a la pregunta 3 y 4, referidas a las habilidades específicas para la intervención con mujeres víctimas de violencia, la Trabajadora Social 5 indica la necesidad de tener unos conocimientos culturales, empatía y calidad humana. Del mismo modo, se encuentra significativo un aspecto que manifiestan las mujeres en la atención telefónica, y es el hecho de que *“no quieren que las juzguen”*, ya que previamente a la llamada a esta línea de atención, las víctimas no saben qué es exactamente lo que se van a encontrar, ni qué les van a decir.

La Trabajadora Social 6 realiza una valoración más extensa de la pregunta. Posiblemente su formación como licenciada en Psicología y su colaboración con el

Instituto Aragonés de la Mujer en Terapia de grupo con mujeres víctimas de violencia de género muestre aspectos que puedan apuntar hacia una base psicológica. Esta profesional refiere que se debe *“desplegar las actitudes y aptitudes necesarias, focalizándose en la víctima, para facilitar la reorganización cognitiva de la experiencia”*. Dentro de las habilidades que describe, encontramos varios puntos que recuerdan a las señaladas por Ferreira (1989) y Teubal (2001) como pueden ser:

- Empatía y escucha activa
- *“Eliminación de perjuicios y creencias emocionales”*
- *“Facilitar la expresión emocional de la experiencia manteniendo el ritmo de la víctima”*
- *“Capacidad para valorar y reforzar el inicio de este proceso de solución”*
- *“Orientar con una intervención directiva tanto en recursos, derechos, procedimientos y reacciones emocionales”*

En cuanto a la incidencia de las habilidades específicas en la reacción en las mujeres que llaman, ambas profesionales confirman que el desempeño de unas habilidades diferentes a las mencionadas anteriormente pueden incidir en el estado psico-emocional de la mujer. La Trabajadora Social 6 deja entrever que incluso, el uso de otras habilidades pueden hacer que se *“magnifiquen emociones, las cuales nos dificultaría la recuperación”* de la mujer.

La importancia del espacio físico planteada en las preguntas 6, 7 y 8, así como la idoneidad del mismo queda determinada por la misma respuesta para ambas Trabajadoras Sociales: Es importante. Es más, la Trabajadora Social 6 introduce que es esencial, ya que un adecuado espacio físico *“hará que la verbalización de experiencias tan dolorosas, se realice de forma más saludable”*.

Referido a la pregunta sobre el sitio más idóneo, también existe consenso entre ambas profesionales, ya que manifiestan que debe ser un *“espacio tranquilo y amigable”* (Trabajadora Social 5) y aquel que facilite *“a la víctima el mayor nivel de tranquilidad seguridad y confianza”* (Trabajadora Social 6).

Al plantearles la influencia del espacio físico en el estado Psico-emocional y proceso, la Trabajadora Social 5 manifiesta que éste puede interferir en la respuesta que de la mujer y en las *“ganas de seguir avanzando en su recuperación”*.

Así mismo, la Trabajadora Social 6, determina que existe una combinación entre el espacio físico y el profesional y que ambos pueden facilitar o entorpecer el proceso de recuperación de su autonomía.

La actitud y conocimientos del profesional son considerados como algo primordial en la influencia que pueden tener en la mujer, de ahí que la Trabajadora Social 6 indique que no sólo será importante una actitud a nivel verbal, sino también a nivel no verbal. Los silencios en la mujer y en el profesional deberán respetarse como parte del proceso, donde tanto víctima como profesional, reelaboran lo expuesto para una mayor asimilación. La Trabajadora Social 5 añade que habrá que tener muy presente el estado psicológico de la mujer durante toda la atención telefónica. Incluso apunta que será necesario que el experto que le atienda, deberá tener a su alcance toda la documentación técnica para poder solucionar todas las dudas de la mujer.

Para concluir, se les solicitan algunas propuestas de mejoras del servicio y únicamente encontramos la respuesta por parte de la Trabajadora Social 5, la cual sugiere la mejora en los soportes técnicos.

11.- CONCLUSIONES

Un vez finalizado el análisis de todos los Servicios Sociales Especializados en Violencia de Género de Aragón y los cuestionarios auto administrados de respuesta abierta a las Trabajadoras Sociales de los mismos servicios, podemos determinar el estado de la cuestión en materia de violencia de género en la Comunidad Autónoma de Aragón.

La diversidad de Servicios Especializados, como son, la Casa de la Mujer, el Instituto Aragonés de la Mujer, el Turno de Guardia de Violencia de Trabajadoras Sociales y la Línea de Atención Telefónica a mujeres víctimas de violencia de género, hace que la intervención pueda realizarse en cualquier día y hora del año.

Esta amplitud horaria de intervención hace factible que cualquier mujer que necesite atención en materia de violencia de género, sea posible. Pudiera verse en un primer momento que la existencia de diferentes servicios fuera una duplicación de un servicio especializado, pero la importancia de este problema social radica en que no entiende de condición social o económica, tampoco de horarios ni de días festivos.

La violencia de género va más allá y se hace necesaria la existencia de recursos que actúen en situaciones de urgencia en el momento que la mujer solicite la ayuda.

Serán, pues, el Instituto Aragonés de la Mujer y la Casa de la Mujer los que realicen una intervenciones más organizadas como por ejemplo, asistencia psicológica, salidas planificadas del hogar o la participación en el proceso de una Educadora Social en caso necesario.

De la misma manera se cuenta con la Línea de Atención a mujeres víctimas de violencia de género (900 504 405) la que actuará en caso de urgente necesidad y movilizará los recursos necesarios según la manifestación de la mujer, como pueden ser, Abogados del turno de oficio, Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado, Asistencia Sanitaria o las Trabajadoras Sociales del turno de guardia para un orientación más social.

De ahí que la sensibilidad con la violencia de género debe hacer partícipe a todas las instituciones públicas que sean convenientes según sea conveniente en cada caso en particular.

Los datos consultados en el Informe de La Violencia de Género en Aragón 2012 han mostrado un aumento de las denuncias presentadas desde el 2009 al 2011. Si comparamos esta tendencia al aumento con los casos detectados en el SALUD Aragón, se ve reflejado que el aumento también será la tónica general en el mismo periodo de tiempo en el sistema sanitario de la Comunidad Autónoma, siendo más significativo el número de casos que se detectaron en los servicios de atención especializada.

Si centramos la atención en los Servicios Especializados de Violencia de Género Aragoneses, y concretamente en la Línea de Atención de mujeres víctimas de violencia de género, la tendencia del 2009 al 2011 se mantuvo constante, pero los últimos datos proporcionados en el 2012 han reflejado un descenso más que notable de las llamadas recibidas en este servicio.

La justificación de este descenso, es complicada de encontrar, ya que nos encontramos a inicios de año y todavía no se han emitido informes por parte de todos los Servicios Especializados con los datos necesarios para una valoración en conjunto. Sin embargo, creemos que el mayor las campañas de prevención y sensibilización realizadas, e incluidas en el II Plan Integral para la erradicación de la violencia contra las mujeres en Aragón 2009-2012, han conseguido su objetivo de dar a conocer los Servicios Especializados y los recursos existentes en la Comunidad Autónoma.

Igualmente, creemos que la coyuntura social y económica que está atravesando el país, actúa como paralizante o retardante para la mujer a la hora de dar el paso de salir de una situación del maltrato. No se trata únicamente de que únicamente la mujer se encuentra en una situación de dependencia emocional, con respecto a su pareja, sino que la precariedad laboral y la existencia de descendencia en común, hace que la dependencia sea también económica. Vemos como queda reflejada la dominación y control del hombre sobre la mujer, proporcionadas en las teorías de Lorente Acosta (2010: 4-7).

Cuando una mujer víctima de violencia de género decide dar el paso, se encuentra en una situación de vulnerabilidad extrema. Las Trabajadoras Sociales de los diferentes Servicios Especializados, han concluido que las mujeres acceden a los servicios con una mezcla de sentimientos como nerviosismo, miedo, tristeza o rabia.

Estos sentimientos reflejan la dominación y control que ha ejercido su pareja sobre ellas durante todo el tiempo que ha durado el maltrato. Es más, dependiendo del Servicio al que accedan, los sentimientos que mostrarán tomarán un matiz u otro.

El acceso a un Servicio de Especializado como puede ser la Casa de la Mujer o el Instituto Aragonés de la Mujer, hace que la mujer muestre sentimientos contradictorios y de confusión. Sin embargo, cuando una mujer accede a un Servicio Especializado de urgencia, como puede ser la Línea de atención a mujeres víctimas de violencia de género, el estado de la mujer este estado de depresión y contradicción se mezcla con la euforia, puesto que las mujeres, ven la petición de ayuda urgente como el primer paso hacia la consecución de su autonomía y libertad de la pareja.

Pero esta euforia inicial que se puede mostrar al dar el paso de denunciar su situación del maltrato no es suficiente, en algunas ocasiones, para que la mujer consiga salir de la situación de violencia. En bastantes más casos de los que nos gustaría, vemos como la mujer, tras interponer denuncia, prefiere no proseguir con el proceso jurídico iniciado y no declarar ante el juez, acogiéndose a su derecho de no declarar contra su pareja (lo cual es mal conocido coloquialmente como retirar la denuncia).

Este perfil que presentan la mujer víctima de violencia de género requerirá de una habilidades por parte de las profesionales que les atiendan en los Servicios Especializado, el cual es objeto de nuestro trabajo.

En los cuestionarios auto administrados de respuesta abierta a las Trabajadoras Sociales, referencian diferentes habilidades específicas que debe poseer el profesional. Aunque se cuentan en estos cuestionarios con profesionales de los 3 servicios, y pese a atender, única y exclusivamente, a mujeres víctimas de violencia de género, conviene recordar que la intervención de cada profesional de un determinado servicio, se realiza en un momento diferente. No se realiza la misma intervención desde la Casa de la Mujer o Instituto Aragonés de la Mujer (IAM), que desde la Línea de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia de género, donde se interviene en casos de urgente necesidad.

Pese a la existencia de esta diferencia, todas las Trabajadoras Sociales con confluído en una misma dirección en cuanto a las habilidades específicas para trabajar en este ámbito. Según lo aportado por todas ellas, se puede concluir que el profesional deberá contar con habilidades como

- Escucha activa para poder recoger el máximo de información posible sobre la situación que manifiesta la mujer.
- Actitud empática, lo cual proporcionará una mayor seguridad y tranquilidad a la mujer.
- Objetividad y autocontrol de las emociones para no determinar la decisión de la mujer.

Vemos como estas habilidades recuerdan a las ya expuestas por Ferreira (1989) y Teubal (2001). Sin embargo, cada servicio ha matizado en una dirección, debido al tipo de intervención que realizan.

Desde la Casa de la Mujer, las Trabajadoras Sociales enfatizan en la escucha activa y el trabajo en grupo con otros profesionales, puesto que su intervención se suele extender en el tiempo y llegan a un mayor conocimiento de la mujer y del caso.

Las Trabajadoras Sociales del Turno de Guardia tienden a las necesidad de unas habilidades por parte del profesional más relacionadas con la tranquilidad y la capacidad enfrentarse a situaciones muy variadas. Conviene recordar que estas profesionales son activadas en situaciones en las que la mujer necesita salir del domicilio de manera urgente debido al alto riesgo que corre su integridad física y las de los posibles menores que puedan haber.

Las profesionales que atienden la Línea de atención a mujeres de víctimas de violencia de género (900 504 405) describen la necesidad de una capacidad de escucha focalizando la atención en la víctima para reorganizar toda la información sobre la situación, puesto que la atención se realiza meramente telefónica y en casos de urgencia.

Podemos determinar que todas las Trabajadoras Sociales de todos los servicios harán uso de una determinadas habilidades específicas a lo largo de la intervención, pero que estas irán variando en función del servicio y del momento del proceso en el que se encuentre inmersa la mujer.

No podemos olvidar que también son de vital importancia la existencia de protocolos de actuación en el sistema sanitario y en los Cuerpos y Fuerzas de seguridad, ya que estos profesionales intervienen cuando una mujer víctima de violencia de género decide denunciar. De esta forma, los profesionales podrán, desde

detectar una situación de maltrato, hasta intervenir en caso de que sea necesario, potenciando en cada caso unas habilidades en función de cada situación.

Estas habilidades específicas de los profesionales, necesarias para intervenir en violencia de género, tendrán con que considerarse en relación al proceso que sigue la mujer con una sensibilidad especial, ya que, como ya se ha visto en la casi totalidad de los cuestionarios, se consideran importantes en cuanto a la reacción que puede manifestar la mujer ante una mala gestión de dichas habilidades.

El espacio físico se considera de igual manera determinante. No es lo mismo realizar las necesarias entrevistas en un espacio físico reducido que pueda generar sensación de agobio y ansiedad y donde los niños no puedan desenvolverse, que un espacio amplio y luminoso donde la mujer pueda gozar de una sensación de tranquilidad y seguridad.

La Casa de la Mujer y el Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) cuenta con espacios físicos específicos donde realizar entrevistas e intervenir, sin embargo, las Trabajadoras Sociales del Turno de Guardia intervendrán allá donde se encuentra la mujer, por lo que muchas veces no es el entorno ni espacio más adecuado. De igual manera, las Trabajadoras Sociales de la Línea 900 504 405 intervendrán exclusivamente por teléfono, por lo que el espacio físico, se traduce en el espacio telefónico y la comunicación verbal y el paralenguaje, por lo que la profesionales deberán utilizar un tono adecuado y tranquilo que genere la confianza y seguridad adecuada mencionada anteriormente.

En base a todo lo expuesto, se deduce que las habilidades específicas del profesional para intervenir en materia de violencia de género son necesarias en cualquier momento de la intervención con la mujer, adaptándose a la misma.

En consecuencia, la formación de las Trabajadoras Sociales que integran todos los Servicios Especializados debe mostrar un carácter amplio. No debe restringirse únicamente al ámbito de lo social, sino que debe incluir formación en el área jurídica, sanitaria y de seguridad. Esto se debe, a que pese a que se cuenta con profesionales de la abogacía, sanitarios o de los Cuerpos y Fuerzas de seguridad que intervienen, el conocimiento de las Trabajadoras Sociales de los diferentes ámbitos beneficiará a la mujer víctima de violencia, puesto que se le podrá facilitar una primera información de todas las áreas. De esta forma, la mujer podrá orientar su decisión de una forma más real de la situación que está viviendo.

Aplicabilidad de los resultados

La violencia de género no se limita únicamente a un área de la vida de la mujer, sino que tiene su repercusión en todas las esferas de su persona; familiar, económica, social... Por ello, los profesionales que trabajan directamente con estas mujeres víctimas de violencia de género, deben contar con unas capacidades y habilidades específicas para intervenir con ellas, al igual que una formación en las diferentes ámbitos desde los que se interviene.

La intervención en violencia de género deberá ser exquisita y con una sensibilidad especial, ya que nunca podemos olvidar, los profesionales que trabajamos en ella, que las mujeres víctimas de violencia de género son seres humanos dañados en lo más profundo de su persona.

Es muy corriente entre las personas creer que todo el mundo puede trabajar con mujeres víctimas de violencia de género sin necesidad de tener formación, pero esta formación es completamente necesaria. Cuando comencé a trabajar cubriendo a las Trabajadoras Sociales de la Casa de la Mujer, no tenía ningún tipo de formación en violencia, la fui adquiriendo por la inquietud que sentía de desempeñar bien la intervención. De ahí que sería preciso proponer a las Facultades Universitarias de Trabajo Social, la inclusión de esta materia dentro del currículo del Grado de Trabajo Social para potenciar y trabajar las diversas habilidades necesarias para ejercer en un caso de violencia de género.

Futuras líneas de investigación

El tiempo reducido para la realización del Trabajo Fin de Máster ha hecho que el campo de estudio se haya tenido que reducir. Pero considero que sería conveniente el investigar las habilidades específicas de las Trabajadoras Sociales. De esta manera, y fruto de una colaboración que implique a todas las Comunidades Autónomas españolas, se podrían establecer unas referencias y pautas a nivel estatal, puesto que las referencias a dichas habilidades, son actualmente muy escasas. Así mismo, la investigación redundaría en la detección y prevención en materia de violencia de género.

12.- BIBLIOGRAFÍA

- Alberdi, I; Matas, N. (2002). "La violencia doméstica. Informe sobre los malos tratos a mujeres en España". *Colección Estudios Sociales* nº 10. Obra Social La Caixa
- Andrés et Al. (2011) "Documento Técnico Nº 3. Perspectivas Psicológicas de la Violencia de Género". *Instituto Aragonés de la Mujer* (IAM). Zaragoza. Revisado en diciembre de 2012. (http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonesMujer/AreasTematicas/Violencia/Documentacion_Tecnica/ci.Documento_tecnico_III.detalleDepartamento?channelSelected=785189dc3e83b210VgnVCM100000450a15acRCRD)
- AAVV. 2004. "Guía práctica de intervención en Violencia de Género". Santander. Gobierno Cantábrego. Revisado en diciembre 2012
http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CEMQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.mujerdecantabria.com%2Fgenerico%2Fdescargar_doc.php%3FId%3D365%26Id%3D1&ei=2uzqUNHsCY210QXGiYDYAw&usq=AFQjCNEG6k0wrMcNadiwrNB1X9D6UPgh8w&sig2=HrV4jkGc70ugkRCrXlG6Mw&bvm=bv.1355534169,d.d2k
- Comunidad Autónoma de Aragón 2007. "Ley 4/2007, de 22 de Marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón". *Boletín Oficial de Aragón* 141 de 13 de Junio de 2007.
- Delgado, E. 2009. Seminario sobre Violencia de Género para personal de Servicios Sociales Comunitarios. Cádiz. Consultado en diciembre 2012
http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&ved=0CGkQFjAG&url=http%3A%2F%2Fwww.dipucadiz.es%2Fopencms%2Fexport%2Fsites%2Fdefault%2Fdipucadiz%2Fareas%2Figualdad%2Figual_muj%2Fviolencia_g%2Fdocumts_guia_sytros%2FINTRDUCCION_TEORICA_V.G..pdf&ei=PPTqUKzaIsH80QXbqoHoAg&usq=AFQjCNHPZm1uavK5TLgzmNv9rmxKAhS5lg&sig2=gSq-MNTtqaJD60apOmWKEw&bvm=bv.1355534169,d.d2k

- Escudero Nafs et Al. 2005. "La persuasión coercitiva, modelo explicativo del mantenimiento de las mujeres en una situación de violencia de género. I: Las estrategias de la violencia". *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* N° 95 Consulta 18 de Diciembre de 2012 <http://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352005000300006>
- España 2004. "Ley Orgánica 1/2004 del 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género". *Boletín Oficial del Estado* 313: 42166-42197, 29 de diciembre de 2004
- España 2003. "Ley 27/2003 de 31 de julio reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica" *Boletín Oficial del Estado* BOE-A-2003-15411, 1 de agosto del 2003.
- Ferreira, Gabriela. 1989. *La mujer maltratada*. Buenos Aires. Sudamericana.
- Gracia et Al. 2012. Estudio: "La Violencia de Género en Aragón". Observatorio Aragonés de Violencia de Género. Zaragoza http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonesMujer/AreasTematicas/ci.OBSERVATORIO_VIOLENCIA_CONTRA_MUJER.detalleDepartamento?channelSelected=0#section5
- Lorente Acosta, M. 2010. "Generando Igualdad ante la Violencia de Género: Políticas y acción". Consultado en Diciembre 2012. http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cime2011.org%2Fhome%2Fpanel2%2Fcime2011_P2_MiguelLorente.pdf&ei=_vHqUN6mKqPI0AWM34GYBA&usg=AFQjCNFnP2oZU7ER8jjFMf8_28NMAwIC0w&sig2=AWdOaSxmrRR7vTvYjpvLew
- Seligman, M. 2005. *La autentica felicidad*. Barcelona. Ediciones B-Grupo Zeta
- Teubal, R. 2001. *Violencia familiar, Trabajo Social e Instituciones*. Buenos Aires. Paidós
- Gobierno de Aragón. Instituto Aragonés de la Mujer. <http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonesMujer>

- Zaragoza 2009. “*II Plan Integral para la Erradicación de la Violencia contra la Mujeres en Aragón*” (2009-2012), *Acuerdo del Consejo de Gobierno* de 17 Noviembre de 2009.

12.- ANEXO I: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS DE LAS DIFERENTES PROFESIONALES

CUESTIONARIO CASA DE LA MUJER – TS1

1.- Como profesional de un Servicio Especializado, ¿Crees que es necesario contar con formación en materia de Violencia de Género para el desempeño de la intervención? Justifica la respuesta.

Para un mejor desempeño de nuestras funciones, un mayor entendimiento de la realidad a la que nos enfrentamos, una comprensión de las diferentes reacciones y una adecuada capacidad de respuesta, en esta materia como en cualquier otra la formación continua y aquella que sirve para refrescar conocimientos ya adquiridos es fundamental.

2.- Cuando la mujer accede al Servicio Especializado cuenta con un estado emocional que varía a lo largo de todo el proceso. ¿Cuál es el estado Psico-emocional en el que las mujeres llegan al servicio?

Es frecuente el nerviosismo, la confusión, el sentimiento de culpabilidad, la rabia, las contradicciones, el miedo, la ansiedad, la apatía, la tristeza....

3.- ¿La Intervención con mujeres víctimas de violencia de género requiere de unas habilidades específicas?

Requiere de un conocimiento de la problemática y como en otras intervenciones en servicios sociales de la capacidad de empatía, respeto a la autodeterminación (aunque con matices en esto en función de la gravedad de los hechos), habilidades para el trabajo en equipo...

4.- ¿Cuáles crees que son esas habilidades?

Contestado en pregunta anterior.

5.- ¿El desempeño, por parte del profesional, de otras habilidades diferentes a las mencionadas pueden hacer variar la reacción de la mujer en el proceso?

La capacidad que tenemos de "influencia" en la mujer es limitada, pero es obvio que una correcta intervención dará mejores resultados.

6.- En relación al espacio, físico o telefónico, donde se desempeña el servicio. ¿Es el más adecuado para lograr una buena intervención?

El espacio debe ser con la amplitud adecuada para que pueda estar la mujer sola o acompañada, con algún hijo o carritos de niño, y lo ideal para crear el clima propicio sería que no hubiera interrupciones telefónicas o de cualquier otro tipo.

7.- ¿Cuál sería el espacio físico adecuado para potenciar la seguridad de la mujer y poder realizar una buena intervención?

Un espacio amplio, que respete su anonimato (despacho individual), bien aislado acústicamente y que le proporcione comodidad.

8.- ¿Un espacio físico inadecuado puede influir en el estado Psico-emocional y en el proceso y decisiones que tome la mujer ?

Si el espacio es reducido puede sentirse un poco agobiada pero no creo que el espacio sea determinante en su estado o proceso.

9.- En relación a la Trabajadora Social ¿Mostrar una actitud correcta, conocimientos de la materia y recursos, seguridad y profesionalidad influyen en la propia percepción de seguridad y trato profesional de la mujer?

Si por seguridad entendemos la propia seguridad física de la mujer, la buena actuación profesional hará que se tomen las medidas adecuadas pero serán esas medidas (alojamiento, telealarma, indicaciones....) las que proporcionen seguridad y no el profesional.

10.- ¿Crees que se puede elaborar alguna propuesta de mejora de atención del servicio que favorecería un mejor desarrollo del servicio? Ilustra con alguna propuesta si la hubiere.

La cantidad de trabajo influye en la calidad del mismo, si aumenta la población atendida y no el número de profesionales el trabajo necesariamente se ve afectado por lo que la propuesta iría en la línea de aumentar el personal.

CUESTIONARIO CASA DE LA MUJER – TS2

1.- Como profesional de un Servicio Especializado, ¿Crees que es necesario contar con formación en materia de Violencia de Género para el desempeño de la intervención? Justifica la respuesta.

Es fundamental el tener formación en esta materia, a nivel jurídico, psicológico y social para poder atender a la usuaria correctamente, teniendo en cuenta todos los factores que confluyen en su situación.

2.- Cuando la mujer accede al Servicio Especializado cuenta con un estado emocional que varía a lo largo de todo el proceso. ¿Cuál es el estado Psico-emocional en el que las mujeres llegan al servicio?

El estado emocional es variable en cada caso, pero a rasgos generales podemos hablar de confusión, miedo, indefensión, tristeza, desesperanza, rabia, apatía, ansiedad, sentimientos de pena, culpabilidad...

3.- ¿La Intervención con mujeres víctimas de violencia de género requiere de unas habilidades específicas?

Si, trabajar en general en el ámbito social requiere de unas habilidades concretas.

4.- ¿Cuáles crees que son esas habilidades?

Son importantes la capacidad de empatía, escucha activa, respeto, aceptación, control de las emociones...

5.- ¿El desempeño, por parte del profesional, de otras habilidades diferentes a las mencionadas pueden hacer variar la reacción de la mujer en el proceso?

Hay que tener en cuenta que el principal recurso es la usuaria, la labor del profesional es el acompañamiento en el proceso. Considero que si la mujer se siente apoyada hay mayores posibilidades de éxito.

6.- En relación al espacio, físico o telefónico, donde se desempeña el servicio. ¿Es el más adecuado para lograr una buena intervención?

Todo es mejorable, pero en principio contamos con un despacho propio en buenas condiciones.

7.- ¿Cuál sería el espacio físico adecuado para potenciar la seguridad de la mujer y poder realizar una buena intervención?

Un espacio que permita que se sienta cómoda, que se guarde su anonimato. Amplio, con iluminación.

8.- ¿Un espacio físico inadecuado puede influir en el estado Psico-emocional y en el proceso y decisiones que tome la mujer ?

Puede influir si no se siente segura, con intimidad...

9.- En relación a la Trabajadora Social ¿Mostrar una actitud correcta, conocimientos de la materia y recursos, seguridad y profesionalidad influyen en la propia percepción de seguridad y trato profesional de la mujer?

Si la mujer percibe que el profesional conoce la materia, recursos...ayuda a que sienta seguridad y confianza en el proceso.

10.- ¿Crees que se puede elaborar alguna propuesta de mejora de atención del servicio que favorecería un mejor desarrollo del servicio? Ilustra con alguna propuesta si la hubiere.

La sobrecarga de trabajo, las dificultades de coordinación con otros servicios, recursos, falta de criterios...dificulta la atención.

CUESTIONARIO TURNO DE GUARDIA – TS3

1.- Como profesional de un Servicio Especializado, ¿Crees que es necesario contar con formación en materia de Violencia de Género para el desempeño de la intervención? Justifica la respuesta.

Es fundamental y totalmente necesario tener una base formativa para poder actuar con mujeres víctimas de violencia de género, tanto a nivel social como legal y psicológico ya que sino es difícil comprender la situación que están viviendo y poder hacer una intervención adecuada. Importantísimo también la práctica.

2.- Cuando la mujer accede al Servicio Especializado cuenta con un estado emocional que varía a lo largo de todo el proceso. ¿Cuál es el estado Psico-emocional en el que las mujeres llegan al servicio?

Desde el servicio de guardia solamente vemos a la mujer en ese único momento, no realizamos un seguimiento con lo cual no podemos valorar como varía en el tiempo. Si que se puede valorar la evolución durante el tiempo en el que nosotras estamos con ellas y su estado durante el proceso suele ser muy nervioso y agitado ya que hablamos de una intervención en crisis, en urgencia – emergencia que a veces va disminuyendo conforme pasan las horas pero que en otros casos no es así.

3.- ¿La Intervención con mujeres víctimas de violencia de género requiere de unas habilidades específicas?

Tajantemente si, no se puede atender a este tipo de víctimas en la urgencia sin unas habilidades específicas.

4.- ¿Cuáles crees que son esas habilidades?

Empatía, tranquilidad, cercanía, nunca juzgar su vida, humor, seriedad, prudencia, secreto profesional, ética personal...

5.- ¿El desempeño, por parte del profesional, de otras habilidades diferentes a las mencionadas pueden hacer variar la reacción de la mujer en el proceso?

Si.

6.- En relación al espacio, físico o telefónico, donde se desempeña el servicio. ¿Es el más adecuado para lograr una buena intervención?

Todo es mejorable y a veces las condiciones no son las más adecuadas.

7.- ¿Cuál sería el espacio físico adecuado para potenciar la seguridad de la mujer y poder realizar una buena intervención?

Poder realizar entrevistas físicas en un espacio íntimo y que de tranquilidad y seguridad a la mujer, tener acceso a un espacio en el que ella pueda reflexionar mínimamente sobre la decisión que en ese momento va a tomar, aunque si es cierto que las posibilidades de elección no existen ya que la situación requiere una intervención inmediata.

8.- ¿Un espacio físico inadecuado puede influir en el estado Psico-emocional y en el proceso y decisiones que tome la mujer?

No creo que el espacio físico llegue a influir tanto, mucho mas importantes somos los profesionales que con ella actuamos

9.- En relación a la Trabajadora Social ¿Mostrar una actitud correcta, conocimientos de la materia y recursos, seguridad y profesionalidad influyen en la propia percepción de seguridad y trato profesional de la mujer?

Sin duda.

10.- ¿Crees que se puede elaborar alguna propuesta de mejora de atención del servicio que favorecería un mejor desarrollo del servicio? Ilustra con alguna propuesta si la hubiere.

Actualmente no.

CUESTIONARIO TURNO DE GUARDIA – TS4

1.- Como profesional de un Servicio Especializado, ¿Crees que es necesario contar con formación en materia de Violencia de Género para el desempeño de la intervención? Justifica la respuesta.

Sí, la formación siempre es necesaria para comenzar cualquier actividad y luego es necesaria una formación continua que asegure el reciclaje profesional. En la intervención en violencia de género es imprescindible una doble formación por un lado, para adquirir los conocimientos teóricos en cuanto a legislación, recursos, y los propios de la violencia de género y por otro lado la formación dirigida a potenciar y desarrollar las habilidades necesarias en la práctica diaria, debe ser continua ya que, por ejemplo, la legislación y los recursos evolucionan y cambian continuamente.

Además creo que la formación tiene una función “terapéutica” dentro de nuestra profesión ya que es una forma de compartir experiencias con otras profesionales y valorar nuestra intervención desde el propio grupo de formación.

2.- Cuando la mujer accede al Servicio Especializado cuenta con un estado emocional que varía a lo largo de todo el proceso. ¿Cuál es el estado Psico-emocional en el que las mujeres llegan al servicio?

Desde el turno de guardia la intervención se desarrolla en el primer momento, y en algunas ocasiones ni siquiera han tenido contacto previo con los servicios sociales, llegan derivadas de la línea 900, donde si que una profesional ha atendido y en muchas ocasiones calmado un poco a esta mujer.

Nos encontramos habitualmente con que están muy nerviosas, es cuesta explicarse con claridad, presentan estado de depresión mezclados con la “euforia” de estar comenzando a dejar atrás la situación de maltrato aunque no siempre será así. Tienen muchas dudas sobre que va a pasar, no saben si están haciendo bien, y sobre todo quieren adelantarse a los acontecimientos como es lógico en su mente están planificando su “nueva vida”

Cuando van acompañadas de menores comprende la fuerza con la que se enfrentan a la situación intentando en la mayoría de las veces dejar a margen a los menores intentando que no sea conscientes de todo lo que sucede.

3.- ¿La Intervención con mujeres víctimas de violencia de género requiere de unas habilidades específicas?

Sí, creo que es imprescindible, pero no varían mucho de las necesarias para intervenir como trabajadora social.

4.- *¿Cuáles crees que son esas habilidades?*

Considero que para poder ejercer como trabajadora social son necesarias unas habilidades determinadas y concretamente. Dentro del ámbito al que nos referimos es importante contar con capacidad de escucha, ser empática, comprensión y ser una persona dinámica capaz de enfrentarse con rapidez a situaciones muy variadas.

5.- *¿El desempeño, por parte del profesional, de otras habilidades diferentes a las mencionadas pueden hacer variar la reacción de la mujer en el proceso?*

Desde luego, las habilidades con las que cuente cada profesional serán determinantes en el desarrollo del caso desde el momento en el que decide llamar a un servicio o acercarse al mismo. Normalmente la mujer a valorado mucho el enfrentarse a su situación y normalmente no es la primera vez que decide dar el paso, esta confusa e indecisa y es muy vulnerable, probablemente si se encuentra con una persona que no la atiende correctamente y no sea comprensiva se eche para atrás.

6.- *En relación al espacio, físico o telefónico, donde se desempeña el servicio. ¿Es el más adecuado para lograr una buena intervención?*

Desde el turno nos acercamos donde esta la víctima, o intentamos quedar con ella en un lugar seguro. No contamos con despacho para atenderla ya que nuestra labor es más de acompañamiento, al hospital, a comisaría al alojamiento de emergencia, al juzgado...etc.

A veces el espacio donde atendemos no es el más adecuado pero es inevitable ya que no puede ser de otra forma.

7.- *¿Cuál sería el espacio físico adecuado para potenciar la seguridad de la mujer y poder realizar una buena intervención?*

Creo que depende del servicio, en nuestro caso el espacio más adecuado es aquel donde se encuentra la mujer y necesite de nuestra intervención, en algunas ocasiones hemos podido necesitar de un despacho pero siempre hemos podido contar con la colaboración de una comisaría o del Centro de emergencias. Lo que es

imprescindible es que sea un lugar seguro tanto para la mujer con la que intervenimos como para las profesionales.

Nuestra intervención es puntual y como digo es de acompañamiento, habitualmente.

8.- *¿Un espacio físico inadecuado puede influir en el estado Psico-emocional y en el proceso y decisiones que tome la mujer?*

Dependerá siempre del servicio, en nuestro caso el espacio no es determinante, aunque es fundamental intentar mantener la entrevista en un lugar tranquilo y seguro, y desde luego si la mujer no siente que es así influirá negativamente.

9.- *En relación a la Trabajadora Social ¿Mostrar una actitud correcta, conocimientos de la materia y recursos, seguridad y profesionalidad influyen en la propia percepción de seguridad y trato profesional de la mujer?*

Si, sin ninguna duda, como en cualquier profesión que intervenga con persona la actitud de profesional es fundamental y se vera reflejada en la usuaria y en la evolución del caso, si la profesional no cuenta con los conocimientos adecuados es posible que no le pueda dar la respuesta necesaria, aunque desde luego tan importante es la formación como la práctica con la que cuenta esta profesional.

10.- *¿Crees que se puede elaborar alguna propuesta de mejora de atención del servicio que favorecería un mejor desarrollo del servicio? Ilustra con alguna propuesta si la hubiere.*

Las propuestas básicamente se concretan en un mayor numero de recursos asistenciales para evitar que podamos por ejemplo encontrarnos con falta de plazas adecuadas de alojamiento.

En cuanto al servicio en si creo que esta bien estructurado, la atención se desarrolla de forma prácticamente inmediata, asesoramos telefónicamente y nos desplazamos siempre que es necesario y creo que cubrimos las necesidades inmediatas de la mujer.

La coordinación con los servicios que intervienen posteriormente se realiza mediante un informe que reciben también de forma casi inmediata.

Actualmente en la provincia de Zaragoza estamos tres profesionales, con los casos que hay actualmente suficientes y siempre cabe la posibilidad de apoyarnos cuando hay mayor demanda.

CUESTIONARIO 900 – TS5

1.- Como profesional de un Servicio Especializado, ¿Crees que es necesario contar con formación en materia de Violencia de Género para el desempeño de la intervención? Justifica la respuesta.

Es importante que el profesional de cualquier tipo de servicio este lo más preparado posible en la materia con la que trabaja, para así poder dar una respuesta lo más acorde con las necesidades que le plantean.

2.- Cuando la mujer accede al Servicio Especializado cuenta con un estado emocional que varía a lo largo de todo el proceso. ¿Cuál es el estado Psico-emocional en el que las mujeres llegan al servicio?

El estado psico- emocional de estas mujeres es de una vulnerabilidad absoluta, es importante que en su primer contacto con el profesional del servicio sea amigable pero sobre todo de calidad humana, ya que plantean una problemática social que muchas veces escapa al entendimiento de las víctimas, por lo que hay que cuidar mucho el primer contacto con dichas mujeres.

3.- ¿La Intervención con mujeres víctimas de violencia de género requiere de unas habilidades específicas?

Los profesionales de dicho servicio requieren por supuesto de unos conocimientos culturales, pero no solo eso es suficiente ya que tienen que saber proporcionar a las mujeres una empatía que muchas veces resulta difícil establecer, por lo que es importante tener ciertas habilidades para ello, hay que saber mostrar calidad humana y sobre todo mucha paciencia ya que son mujeres que les resulta difícil comunicarse

4.- ¿Cuáles crees que son esas habilidades?

Personalmente, la más importante es la indicada en el punto anterior, hay que tener en cuenta que son mujeres que cuando realizan la primera llamada no saben con lo que se van a encontrar y lo único que no quieren es que las juzguen por eso es importante intentar establecer una conversación fluida sin puntos de vacío en la conversación, dichas mujeres cuentan su punto de vista de cómo viven la situación y hay que tener en cuenta que no resulta fácil pedir ayuda, por lo que el profesional tiene que mostrar interés en lo dicho, atender la llamada y una vez concluida la

conversación poder dar una respuesta coherente para iniciar el proceso de ayuda ante cada caso.

5.- *¿El desempeño, por parte del profesional, de otras habilidades diferentes a las mencionadas pueden hacer variar la reacción de la mujer en el proceso?*

Por supuesto que varía la reacción de la mujer ante el primer contacto con un profesional, la actitud de dicho profesional es la que va hacer que la balanza se sitúe de un lado y otro

6.- *En relación al espacio, físico o telefónico, donde se desempeña el servicio. ¿Es el más adecuado para lograr una buena intervención?*

El espacio tanto físico como telefónico es muy importante ya que eso va a depender en gran medida que el profesional de una imagen positiva a las mujeres víctimas de violencia.

7.- *¿Cuál sería el espacio físico adecuado para potenciar la seguridad de la mujer y poder realizar una buena intervención?*

El espacio físico es importante, primero tiene que haber un lugar accesible para dichas mujeres y no tienen que encontrarse con un lugar ostentoso donde dichas mujeres puedan verse intimidadas, tiene que ser un lugar cálido donde se encuentren en un espacio tranquilo y amigable

8.- *¿Un espacio físico inadecuado puede influir en el estado Psico-emocional y en el proceso y decisiones que tome la mujer ?*

Lo dicho anteriormente, el lugar es importante para las mujeres por lo que de ello depende la respuesta y las ganas de seguir avanzando en su recuperación

9.- *En relación a la Trabajadora Social ¿Mostrar una actitud correcta, conocimientos de la materia y recursos, seguridad y profesionalidad influyen en la propia percepción de seguridad y trato profesional de la mujer?*

Los profesionales de dicho servicio tienen que ser capaces de actuar con mucha cautela teniendo muy en cuenta el estado psicológico en la que se encuentra dichas mujeres, por eso es importante tener toda la documentación al alcance para poder dar una respuesta clara y contundente ante la problemática que se les plantea

10.- ¿Crees que se puede elaborar alguna propuesta de mejora de atención del servicio que favorecería un mejor desarrollo del servicio? Ilustra con alguna propuesta si la hubiere.

Todos aquellos servicios que atienden a cualquier persona tienen que tener unos profesionales capacitados para dicha problemática pero también es cierto que es importante que los estamentos gubernamentales tomen en cuenta de ello, ya que los servicios no solo depende de los profesionales si no que también tienen que tener unos soportes técnicos adecuados y son los estamentos gubernamentales lo que tienen que proporcionar dichos servicios.

CUESTIONARIO 900 – TS6

1.- Como profesional de un Servicio Especializado, ¿Crees que es necesario contar con formación en materia de Violencia de Género para el desempeño de la intervención? Justifica la respuesta.

Desde mi perspectiva, creo que es fundamental poseer formación especializada sobre el tema que estamos trabajando, en este caso violencia de género. Es necesario ser conscientes, de las causas y teorías que explican el ciclo de violencia y las posibles reacciones de víctimas y agresores.

2.- Cuando la mujer accede al Servicio Especializado cuenta con un estado emocional que varía a lo largo de todo el proceso. ¿Cuál es el estado Psico-emocional en el que las mujeres llegan al servicio?

En la mayoría de los casos nos encontramos con mujeres con sintomatología similar al Trastorno de Estrés Post-traumático, es decir, son habituales las reacciones emocionales de: culpa, rabia, baja autoestima y/o autoconcepto, desesperanza, ansiedad, distorsión de la realidad y triada cognitiva negativa.

3.- ¿La Intervención con mujeres víctimas de violencia de género requiere de unas habilidades específicas?

Sí

4.- ¿Cuáles crees que son esas habilidades?

Los conocimientos del profesional, son esenciales para que la víctima pueda afrontar la situación de forma favorable y no agravar más el problema.

El profesional tiene que desplegar las actitudes y aptitudes necesarias, focalizándose en la víctima, para facilitar la reorganización cognitiva de la experiencia. Para ello, son fundamentales habilidades como:

- Realizar una escucha activa, para poder valorar las necesidades.

- Capacidad empática.
- Eliminación de perjuicios y creencias irracionales, en nuestros argumentos.
- Generar a nivel verbal y no verbal emociones como, cercanía, comprensión, seguridad y confianza,
- Facilitar la expresión emocional de la experiencia, manteniendo el ritmo de la víctima.
- Ser capaz de explicar el proceso por el que esta atravesando, tanto a nivel legal como emocional.
- Capacidad para valorar y reforzar, el inicio de este proceso de solución (denuncia)
- Proyectar una interpretación adecuada, de la situación.
- Orientar con una intervención directiva tanto en, recursos, derechos, procedimientos y reacciones emocionales.

5.- ¿El desempeño, por parte del profesional, de otras habilidades diferentes a las mencionadas pueden hacer variar la reacción de la mujer en el proceso?

El tipo de habilidades utilizadas en la intervención, tienen una incidencia directa, en la sintomatología de la víctima, pudiendo magnificarse emociones, las cuales nos dificultarían la recuperación.

6.- En relación al espacio, físico o telefónico, donde se desempeña el servicio. ¿Es el más adecuado para lograr una buena intervención?

El contexto físico es esencial en víctimas, que poseen debido al maltrato, un gran sentimiento de inseguridad. Un espacio tranquilo que genere confianza, hará que la verbalización de experiencias tan dolorosas, se realice de forma más saludable.

7.- ¿Cuál sería el espacio físico adecuado para potenciar la seguridad de la mujer y poder realizar una buena intervención?

El espacio físico más adecuado, sería aquel que le facilitara a la víctima el

mayor nivel de tranquilidad, seguridad y confianza.

8.- *¿Un espacio físico inadecuado puede influir en el estado Psico-emocional y en el proceso y decisiones que tome la mujer ?*

Al igual que las habilidades del profesional son básicas para la recuperación emocional de la víctima, el contexto tiene una influencia directa y en combinación con el profesional, facilita o entorpece el proceso.

9.- *En relación a la Trabajadora Social ¿Mostrar una actitud correcta, conocimientos de la materia y recursos, seguridad y profesionalidad influyen en la propia percepción de seguridad y trato profesional de la mujer?*

La actitud tanto a nivel verbal como no verbal del profesional, son esenciales para poder ayudar con todos los recursos, a la víctima.

10.- *¿Crees que se puede elaborar alguna propuesta de mejora de atención del servicio que favorecería un mejor desarrollo del servicio? Ilustra con alguna propuesta si la hubiere.*

No.